

# eCH-0073 Documentation des processus et prestations de service public (norme de documentation)

<b>Titre</b>	Documentation des processus et prestations de service public (norme de documentation)
<b>Code</b>	eCH-0073
<b>Type</b>	norme de procédure
<b>Stade</b>	définie
<b>Version</b>	1.0
<b>Statut</b>	Remplacé
<b>Validation</b>	2009-04-22
<b>Date de publication</b>	2009-04-22
<b>Révision</b>	
<b>Remplace</b>	
<b>Langues</b>	Français, Allemand
<b>Auteur(s)</b>	Groupe spécialisé processus administratifs Marc Schaffroth, Unité de stratégie informatique de la Confédération USIC (GS-EFD), <a href="mailto:marc.schaffroth@isb.admin.ch">marc.schaffroth@isb.admin.ch</a>
<b>Éditeur / Distributeur</b>	Association eCH, Mainaustrasse 30, Case postale, 8034 Zürich T 044 388 74 64, F 044 388 71 80 <a href="http://www.ech.ch">www.ech.ch</a> / <a href="mailto:info@ech.ch">info@ech.ch</a>

## Condensé

Der vorliegende Standard definiert Vorgaben zur einheitlichen fachlichen Dokumentation von öffentlichen Leistungen und Prozessen im *E-Government Schweiz*.

Der Standard richtet sich an Geschäftsverantwortliche, Geschäftsprozessmanager, Fachvertreter sowie an *E-Government*-Architekten.

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Statut du document</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Zweck</b> .....	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Gesamtstruktur und Governance</b> .....	<b>7</b>
4.1	Dokumentationsvorgaben .....	7
4.2	Dokumentationsergebnisse.....	7
4.2.1	Leistungsinventar eGov CH.....	7
4.2.2	Leistungs- und Prozessbeschreibungen eGov CH.....	8
4.3	Hilfsmittel.....	8
4.4	Dokumentationsinfrastruktur .....	8
<b>5</b>	<b>Dokumentationsvorgaben</b> .....	<b>9</b>
5.1	Welche Leistungen und Prozesse sind betroffen?.....	9
5.2	Dokumentationselemente .....	10
5.3	Leistungsinventar .....	10
5.3.1	Vorgaben zum Ordnungssystem .....	11
5.3.2	Vorgaben zum Leistungsverzeichnis .....	12
5.3.3	Umsetzungsbeispiel.....	13
5.4	Leistungs- und Prozessdokumentation .....	15
5.4.1	Vorgaben zur Leistungsdokumentation .....	15
5.4.2	Vorgaben zur Prozessdokumentation.....	15
5.5	Gesamtübersicht .....	17
<b>6</b>	<b>Exclusion de responsabilité – Droits de tiers</b> .....	<b>19</b>
<b>7</b>	<b>Droits d’auteur</b> .....	<b>19</b>
	<b>Anhang A – Nutzen der BPM-Dokumentation eGov CH</b> .....	<b>20</b>
	<b>Anhang B – Referenzen &amp; Bibliographie</b> .....	<b>23</b>
	<b>Anhang C – Mitarbeit &amp; Überprüfung</b> .....	<b>23</b>
	<b>Anhang D – Abkürzungen</b> .....	<b>24</b>

**Anhang E – Glossar ..... 24**

## 1 Statut du document

**Remplacé:** Le document a été remplacé par une nouvelle version plus récente. Son utilisation reste encore possible, mais il est recommandé d'appliquer la dernière version.

## 2 Einleitung

Die *E-Government Strategie Schweiz*<sup>1</sup> postuliert zur Umsetzung ihrer drei Hauptziele<sup>2</sup> ein neues, ebenenübergreifendes Dienstleistungs- und Prozessverständnis. Mit der Kunden- und Prozessorientierung rückt die Verwaltungsmodernisierung als generelles Anliegen von *E-Government* in den Vordergrund. Bei der organisatorischen Gestaltung eines föderalen *E-Governments* nimmt das *Geschäftsprozessmanagement*<sup>3</sup> eine bedeutende Rolle ein. Dieses muss behördenseitig als grundlegende organisatorische Fähigkeit und Ressource entwickelt werden.

Die (fachliche) Dokumentation von behördlichen Leistungen und Prozesse ist eine Voraussetzung für die Optimierung und Harmonisierung der Verwaltungstätigkeit. Sie fördert und garantiert bei allen beteiligten Stellen ein gemeinsames Verständnis der Geschäftsabläufe und liefert dadurch eine solide Basis für die organisationsübergreifende Zusammenarbeit und Interoperabilität im *E-Government*. Behördliche Leistungen und Prozesse müssen somit im Kontext eines übergreifenden *Geschäftsprozessmanagements* nach einheitlichen Grundsätzen fachlich beschrieben, dokumentiert und gepflegt werden.

Im Rahmen des priorisierten Vorhabens *B1.03 Einheitliches Inventar und Referenzdatenbank öffentlicher Leistungen*<sup>4</sup> wird unter der Federführung der Bundeskanzlei die *E-Government-Dokumentation* für organisationsübergreifende Leistungen und Prozesse (nachfolgend *BPM-Dokumentation eGov CH*<sup>5</sup> genannt) samt Infrastruktur bis 2011 bereitgestellt.

Die *BPM-Dokumentation eGov CH* wird in Verbindung mit weiteren Umsetzungsergebnissen der *E-Government-Strategie* (z.B. *Event Bus Schweiz*<sup>6</sup>, Austauschstandard *eCH-0039 E-Government Schnittstelle für Dossiers und Dokumente*<sup>7</sup> etc.) eine bedeutende Informations-

<sup>1</sup> Vgl. [Strat]

<sup>2</sup> „1. Die Wirtschaft wickelt den Verkehr mit den Behörden elektronisch ab.

2. Die Behörden haben ihre Geschäftsprozesse modernisiert und verkehren untereinander elektronisch.

3. Die Bevölkerung kann die wichtigen, häufigen oder mit grossem Aufwand verbundenen Geschäfte mit den Behörden elektronisch abwickeln.“ Vgl. [Strat], S.4

<sup>3</sup> Vgl. Schaffroth, M.: *Interoperabilität und Geschäftsprozessmanagement im E-Government*, eGov Präsenz 2/08, [http://www.egovernment.ch/dokumente/fachartikel/19\\_8\\_08\\_Schaffroth\\_46\\_49.pdf](http://www.egovernment.ch/dokumente/fachartikel/19_8_08_Schaffroth_46_49.pdf)

<sup>4</sup> Vgl. [Kat-V] *Vorhaben B1.03*. Vgl. ferner Schneider, St.: *Bausteine für ein föderatives Gesamtsystem E-Government Schweiz* (2009), eGov Präsenz 1/09

<sup>5</sup> Das Akronym *BPM* steht für den englischen Ausdruck *Business Process Management*. Ausgeschrieben wird jedoch ausschliesslich die deutsche Bezeichnung („Geschäftsprozessmanagement“).

<sup>6</sup> Vgl. Müller, W.: *Event Bus Schweiz – Konzept und Architektur* (2007), <http://internet.isb.admin.ch/themen/egovernment/00069/index.html?lang=de>

<sup>7</sup> Vgl. Lenk, K.: *Verwaltungsdienste aus einer Hand: Wie eine föderale öffentlichen Verwaltung künftig aussehen könnte* (2009), eGov Präsenz 1/09 sowie Fischer, P.: *Organisationsübergreifende Zusam-*

und Wissensressource zur *fachlichen Steuerung* und *operativen Abwicklung* von organisationsübergreifenden Abläufen in einem föderal geprägten *E-Government* darstellen.

Einzelne Elemente der *BPM-Dokumentation eGov CH*, wie z.B. das *Leistungsinventar eGov CH* (vgl. [eCH-0070]), dienen bereits heute der kundenorientierten Aufbereitung von Leistungsangeboten im *Schweizer E-Government-Portalverbund* (vgl. [www.ch.ch](http://www.ch.ch)<sup>8</sup>).

Der vorliegende Standard [eCH-0073] enthält die Vorgaben für eine schweizweit einheitliche Dokumentation von öffentlichen Leistungen und Prozessen und ist wie folgt aufgebaut:

- Das *Hauptdokument* definiert die Ordnungs-, Beschreibungs- und Darstellungselemente von behördlichen Leistungen und Prozessen.
- *Beilage 1* enthält die Liste der fachlichen Beschreibungsmerkmale für behördliche Leistungen. Zu den einzelnen Leistungsmerkmalen können ergänzende Standards vorliegen.<sup>9</sup>
- *Beilage 2* enthält eine Empfehlung zu den bei der Prozessdarstellung bevorzugt zu nutzenden grafischen Symbolen. *Diagramme* zur Darstellung von organisationsübergreifenden Prozessabläufen werden im *E-Government Schweiz* einheitlich gemäss dem produktneutralen Standard *Business Process Modeling Notation (BPMN)*<sup>10</sup> erstellt.

Sämtliche Dokumentationsvorgaben für *E-Government Schweiz* können auch im Rahmen eines organisationsbezogenen Geschäftsprozessmanagements einfach und zweckmässig übertragen resp. umgesetzt werden.

eCH stellt zur einheitlichen Umsetzung des Geschäftsprozessmanagements verschiedene Hilfsmittel zur Verfügung.

Weiter beschreibt der *Leitfaden E-Governments*<sup>11</sup> (vgl. [www.egovernment.ch](http://www.egovernment.ch)) unter Bezugnahme auf die einschlägigen eCH-Standards ein praxisorientiertes Vorgehen für den Ausbau von *E-Government*-Dienstleistungen.

---

*menarbeit und Verteilung der Leistungen der öffentlichen Verwaltung im Zeitalter des E-Governments* (2009), eGov Präsenz 1/09

<sup>8</sup> Vgl. Huber, A.: *E-Government Schweiz - Wie man mit wenig Aufwand viel Geld sparen kann* (2007), eGov Präsenz 2/07

<sup>9</sup> Z.B. sind die Leistungsmerkmale „Behördlicher Leistungserbringer“ sowie „Mitbeteiligte behördliche Stellen“ gemäss dem *Schweizer Behördenverzeichnis* zu erfassen, das zurzeit im Rahmen des *priorisieren Vorhabens B2.02 [Kat-V]* unter der Federführung der Bundeskanzlei ausgearbeitet wird.

<sup>10</sup> *Object Management Group*, vgl. [www.omg.org](http://www.omg.org). Link auf den Standard *Business Process Modeling Notation (BPMN), Version 1.1*, vgl. <http://www.omg.org/spec/BPMN/>.

<sup>11</sup> Vgl. *Leitfaden E-Government. Ein praxisorientiertes Vorgehen für den Ausbau von E-Government-Dienstleistungen* (2009). Der Leitfaden ist unter [www.egovernment.ch](http://www.egovernment.ch) erhältlich.

### 3 Zweck

Der vorliegende Standard [eCH-0073] stellt die massgebliche Grundlage für die schweizweit einheitliche Dokumentation des Geschäftsprozessmanagements im *E-Government* dar. Behördliche Leistungen und Prozesse können dadurch nach einheitlichen Vorgaben erfasst, dokumentiert und gepflegt werden. Die einheitliche Dokumentation der Geschäftsprozesse ist die Grundlage der behördenübergreifenden fachlichen Verständigung und somit auch Basis der elektronischen Zusammenarbeit und des elektronischen Behördenverkehrs im *E-Government Schweiz*.

Der Standard ist eine Voraussetzung für den Aufbau der im Rahmen des *priorisierten Vorhabens B1.03 Einheitliches Inventar und Referenzdatenbank öffentlicher Leistungen* geplanten schweizweiten E-Government-Leistungs- und Prozessdokumentation (*BPM-Dokumentation eGov CH*). Diese Dokumentation wird zukünftig als gemeinsame Informationsressource bei der operativen Steuerung und Abwicklung behördenübergreifender Geschäftsprozesse zur Verfügung stehen. Die *BPM-Dokumentation eGov CH* bildet den Kern eines föderal verträglichen Steuerungsmodells im *E-Government Schweiz*, bei welchem lediglich die organisationsübergreifenden Aspekte verbindlich zu regeln sind, während dem die behördeninternen Abläufe von aussen her nur als *black boxes* erscheinen und somit weiterhin in der gesetzlichen Zuständigkeit der einzelnen Behörden gestaltet werden.

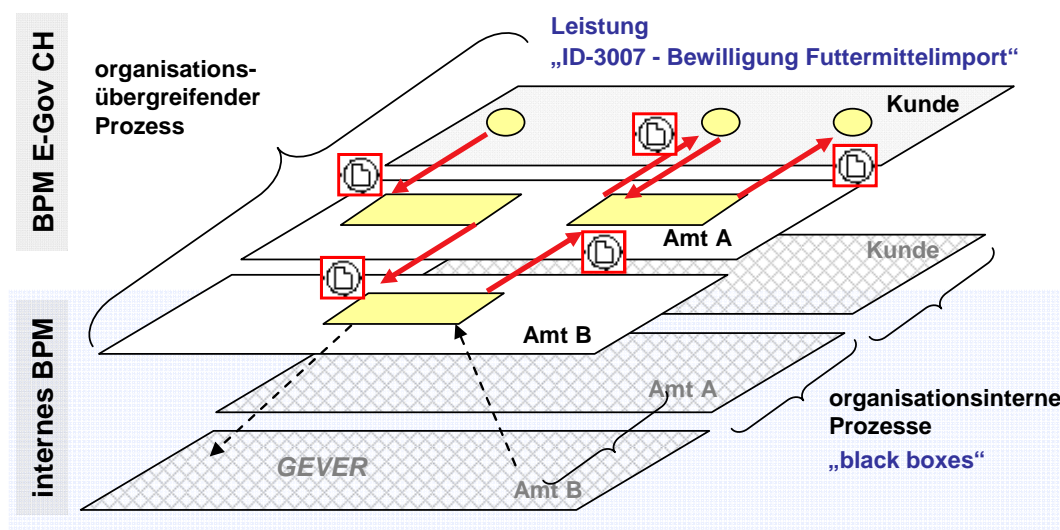


Abbildung 1: Föderales Steuerungsmodell bei organisationsübergreifender Leistungserstellung<sup>12</sup>

Der Dokumentationsstandard [eCH-0073] kann durchgängig sowohl im organisationsübergreifenden Geschäftsprozessmanagement (E-Government) als auch im Kontext des Geschäftsprozessmanagements einer einzelnen Verwaltungseinheit genutzt werden.

- Das Nutzenpotential der *BPM-Dokumentation eGov CH* wird in Anhang A erörtert.

<sup>12</sup> Vgl. Fischer, P.: *Organisationsübergreifende Geschäftsprozesse und GEVER: E-Government Schweiz*, Referat vom 3. März 2009, InfoSocietyDays 2009, [www.infosocietydays.ch](http://www.infosocietydays.ch)

## 4 Gesamtstruktur und Governance

Der Gesamtstruktur der *BPM-Dokumentation eGov CH* besteht aus folgenden Elementen, denen auch spezifisch organisatorische und fachliche Verantwortlichkeiten zuzuordnen sind:

- den Dokumentationsvorgaben
- den Dokumentationsergebnissen
- den Hilfsmitteln (Umsetzungshilfen)
- der Dokumentationsinfrastruktur.

Zum besseren Verständnis und fachlichen Einordnung des Standards [eCH-0073] werden die einzelnen Elemente der Dokumentationsstruktur hier kurz erläutert.

### 4.1 Dokumentationsvorgaben

Die *Dokumentationsvorgaben* definieren die *Ordnungs-, Beschreibungs- und Darstellungselemente* von Leistungen und Prozessen.

Der vorliegende Standard [eCH-0073] legt diese Elemente schweizweit für organisationsübergreifende Leistungen und Prozesse fest. Er enthält die Dokumentationsvorgaben zum *Leistungsinventar eGov CH* sowie zur Fachdokumentation (Leistungs- und Prozessbeschreibungen).

- Die Pflege des Dokumentationsstandards [eCH-0073] erfolgt durch die *eCH-Fachgruppe Geschäftsprozesse* (Kontakt über [www.ech.ch](http://www.ech.ch)).

### 4.2 Dokumentationsergebnisse

Die *Dokumentationsergebnisse* alimentieren und bilden den Inhalt der *BPM-Dokumentation eGov CH*. Sie umfassen das *Leistungsinventar eGov CH* sowie die *Leistungs- und Prozessbeschreibungen eGov CH*.

#### 4.2.1 Leistungsinventar eGov CH

Im *Leistungsinventar eGov CH*, das bereits als eCH-Standard [eCH-0070] vorliegt, werden *öffentliche Leistungen* schweizweit *eindeutig identifiziert, einheitlich bezeichnet* und in einem *gemeinsamen Ordnungssystem* aufgabenbezogen eingeordnet.

- Das *Leistungsinventar eGov CH* [eCH-0070] ist in die neu zu schaffende *BPM-Dokumentation eGov CH* zu integrieren.
- Die Pflege des *Leistungsinventars eGov CH* [eCH-0070] erfolgt durch die Bundeskanzlei (Kontakt über [ccweb@bk.admin.ch](mailto:ccweb@bk.admin.ch)). Die behördenübergreifende Organisation des Pflegeprozesses ist im Kontext des *priorisierten Vorhabens B1.03* zu definieren und in einem separaten eCH-Standard zu regeln.

#### 4.2.2 Leistungs- und Prozessbeschreibungen eGov CH

Die Leistungsbeschreibungen sowie die Darstellungen von Prozessabläufen zu *behördenübergreifenden Geschäften* sind gemäss *Dokumentationsstandard* [eCH-0073] zukünftig in der *BPM-Dokumentation eGov CH* zu erfassen und zu pflegen.

- Die Erstellung, Pflege und Nutzung der Leistungs- und Prozessbeschreibungen setzt zwingend den Einbezug der Behörden aller staatlichen Ebenen voraus. Pflege und Nutzung der *BPM-Dokumentation eGov CH* ist im Rahmen des *priorisierten Vorhabens B1.03* zu definieren und in einem separaten eCH-Standard zu regeln.

#### 4.3 Hilfsmittel

Die eCH-*Hilfsmittel* unterstützen die Umsetzung des Geschäftsprozessmanagements gemäss eCH-Standards.

- Das Hilfsmittel *eCH-0074 Geschäftsprozesse modellieren mit BPMN* enthält eine praxisorientierte Übersicht und Anleitung zur Nutzung des produktneutralen Standards *Business Process Modeling Notation (BPMN)*. BPMN wird im *Dokumentationsstandard* [eCH-0073] als schweizweit gültige Notation für die grafische Darstellung von Bearbeitungsabläufen im *E-Government* festgelegt.
- Der *eCH-0096 BPM Starter Kit* stellt fachliche und methodische Grundlagen und Werkzeuge für eine rasche, ergebnisorientierte und trotzdem kostengünstige organisatorische Einführung sowie nachhaltige Verankerung des Geschäftsprozessmanagements bereit.

#### 4.4 Dokumentationsinfrastruktur

Für eine schweizweite Erfassung, Pflege und Nutzung der *BPM-Dokumentation eGov CH* wird eine entsprechende elektronische *Dokumentationsinfrastruktur* benötigt.

- Die *Dokumentationsinfrastruktur* (auch bekannt unter der Bezeichnung *Reference E-Gov CH*) wird im Rahmen des *priorisierten Vorhabens B1.03* (Federführung: Bundeskanzlei) bereitgestellt. Organisation und Betrieb der Infrastruktur sind schweizweit zu regeln
- Die technischen Formate zu den in diesem Standard aufgeführten Ordnungs-, Beschreibungs- und Darstellungselemente werden in einem separaten eCH-Standard geregelt.
- Weitere Informationen zur *Dokumentationsinfrastruktur „Reference E-Gov CH“* sowie Angaben zu den *technischen Formaten* sind bei der Bundeskanzlei erhältlich (Kontakt: [ccweb@bk.admin.ch](mailto:ccweb@bk.admin.ch)).



## 5 Dokumentationsvorgaben

### 5.1 Welche Leistungen und Prozesse sind betroffen?

Die organisationsübergreifende Zusammenarbeit im *E-Government* setzt ein gemeinsames Fachverständnis der Leistungen und Prozesse voraus und damit auch eine einheitliche Dokumentation.

In Übereinstimmung mit den Zielvorgaben der *E-Government-Strategie Schweiz* sollen in der *BPM-Dokumentation eGov CH* die von den Behörden der Wirtschaft resp. der Bevölkerung elektronisch anzubietenden Leistungen erfasst werden. Es betrifft dies insbesondere folgende *Leistungstypen* des staatlichen Vollzugs:

1. Leistungen zu *Informationspflichten* der Behörden (*Leistungstyp 1*, z.B. Bereitstellung von Statistiken, Informationen zu Gesundheitsvorsorge, Ausstellen von Bescheinigungen etc.)
2. Leistungen in Zusammenhang mit individuell wahrzunehmenden *Melde- und Erklärungs-pflichten* von Privatpersonen und Unternehmen (*Leistungstyp 2*, z.B. Einreichung von Steuererklärungen, Umzugsmeldungen etc.)
3. Leistungen zur Prüfung und Genehmigung von individuell gestellten *Rechts-, Ausübungs- oder Mittelansprüchen* (*Leistungstyp 3*, z.B. Baubewilligung, Wirtepatent, Stipendiat)

Die *BPM-Dokumentation eGov CH* erfasst somit überwiegend behördenübergreifende Leistungen und Prozesse, bei denen also mehrere Ämter in unterschiedlichen Rolle mitwirken (d.h. ein Amt tritt einem Verwaltungskunden gegenüber als federführender Leistungserbringer auf und weitere Ämter als mitbeteiligte Stellen).

Grundlage der Inventarisierung von Leistungen im *Leistungsinventar eGov CH* [vgl. eCH-0070] sind die im Schweizer E-Government-Portalverbund angebotenen sowie im *Wegweiserportal* [www.ch.ch](http://www.ch.ch) referenzierten Leistungen, welche mehrheitlich die oben aufgeführten *Leistungstypen 1-3* abdecken.

Weitere Leistungen zum staatlichen Vollzug (z.B. Leistungen zur Bereitstellung und Unterhalt öffentlicher Einrichtungen) sowie zu Gerichtsbarkeit, Politik- und Gesetzesvorbereitung und zur politischen Willensbildung können nach Opportunität und Bedarf in der *BPM-Dokumentation eGov CH* erfasst werden. Massgeblich sind die Regelungen zum Pflegeprozess dieser Dokumentation.

## 5.2 Dokumentationselemente

Der vorliegende Standard definiert die Vorgaben zur einheitlichen fachlichen Dokumentation von behördlichen Leistungen und Prozessen. Die Leistungs- und Prozessbeschreibungen erfolgt auf der Basis von standardisierten Merkmalen (Metadaten) sowie mittels einer standardisierten Notation zur grafischen Darstellung von Prozessen.

In der *BPM-Dokumentation eGov CH* werden folgende *Dokumentationselemente* unterschieden:

- das *Leistungsinventar*
- die *Leistung* (Leistungsbeschreibung)
- der *Prozess* und ggf. *Subprozess* (Prozessdarstellung in Form eines Diagramms).

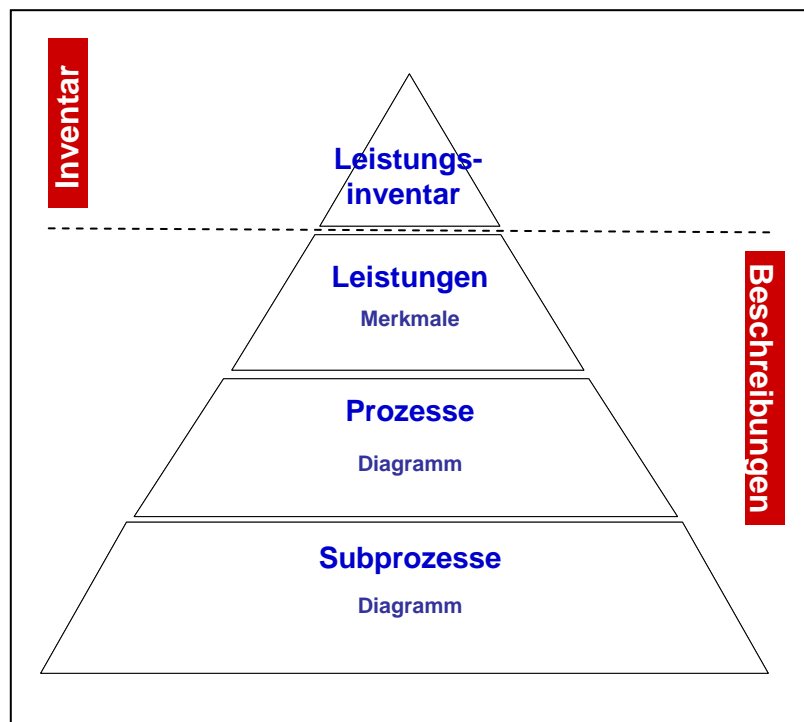


Abbildung 2: Dokumentationselemente für Leistungen und Prozesse (inkl. Leistungsinventar)

## 5.3 Leistungsinventar

Öffentliche Leistungen werden gemäss folgenden Kriterien (vgl. auch *Kapitel 4.1*) im *Leistungsinventar eGov CH* erfasst:

- Die Leistung kann einem der drei in *Kapitel 4.1* beschriebenen *Leistungstypen* zugeordnet werden.
- Die Leistung wird im *E-Government Portalverbund Schweiz* angeboten/referenziert (vgl. [www.ch.ch](http://www.ch.ch)).
- An der Leistungserstellung sind mehr als eine Verwaltungsstelle beteiligt.

Es gelten weiter folgende Grundsätze:

- Leistungen sind auf der Basis des *aufgabenbezogenen Ordnungssystems* zu inventarisieren.
- Leistungen sind schweizweit *eindeutig identifiziert* (aufgrund von Merkmalsbeschreibungen resp. Metadaten).
- *Identische* Leistungen werden *einheitlich bezeichnet*. Beispiel: Die Leistung „Ausstellung Schweizer Pass“ wird in allen Kantonen gleich bezeichnet.
- Die für die Erbringung öffentlicher Leistungen zuständigen Behörden sind erfasst und zugeordnet.
- Das *Leistungsinventar eGov CH* liegt in den Sprachen *Deutsch* und *Französisch* vor.

Das *Leistungsinventar eGov CH* besteht formal aus einem *aufgabenbezogenem Ordnungssystem*, auf dessen Grundlage das *Leistungsverzeichnis* erstellt wird. Der Dokumentationsstandard [eCH-0073] bezeichnet die formalen Elemente des *Ordnungssystems* sowie des *Leistungsverzeichnisses*.

### 5.3.1 Vorgaben zum Ordnungssystem

Das Ordnungssystem des *Leistungsinventars eGov CH* verbindet eine hierarchisch gegliederte *Ordnungsstruktur* mit einem sachlichen *Ordnungselement* (hier: den staatlichen Aufgaben).

Die *Ordnungsstruktur* zur Strukturierung öffentlicher Aufgaben wird aus Gründen der besseren Übersicht formal in die beiden *Hierarchieebenen* „Bereich“ und „Gruppe“ unterteilt:

- Die 1. Hierarchieebene „Aufgabenbereich“ besteht formal aus einer dreistelligen Nummer („ID Bereich“) und einer festgelegte Bezeichnung („Bezeichnung des Bereichs“).
- Die 2. Hierarchieebene „Aufgabengruppe“ besteht formal aus einer dreistelligen Nummer („ID der Gruppe“) und einer festgelegte Bezeichnung („Bezeichnung der Gruppe“).

Das *Leistungsinventar eGov CH* ist nach *öffentlichen Aufgaben* gegliedert. Die Aufgabenstruktur stellt somit das primäre *Ordnungselement* zur Gliederung der öffentlichen Leistungen dar.

Das aufgabenbezogene Ordnungssystem zum *Leistungsinventar eGov CH* wird in der *Beilage 1: Ordnungssystem des Leistungsinventars eGov CH* zum Standard *eCH-0070 Leistungsinventar eGov CH* definiert.

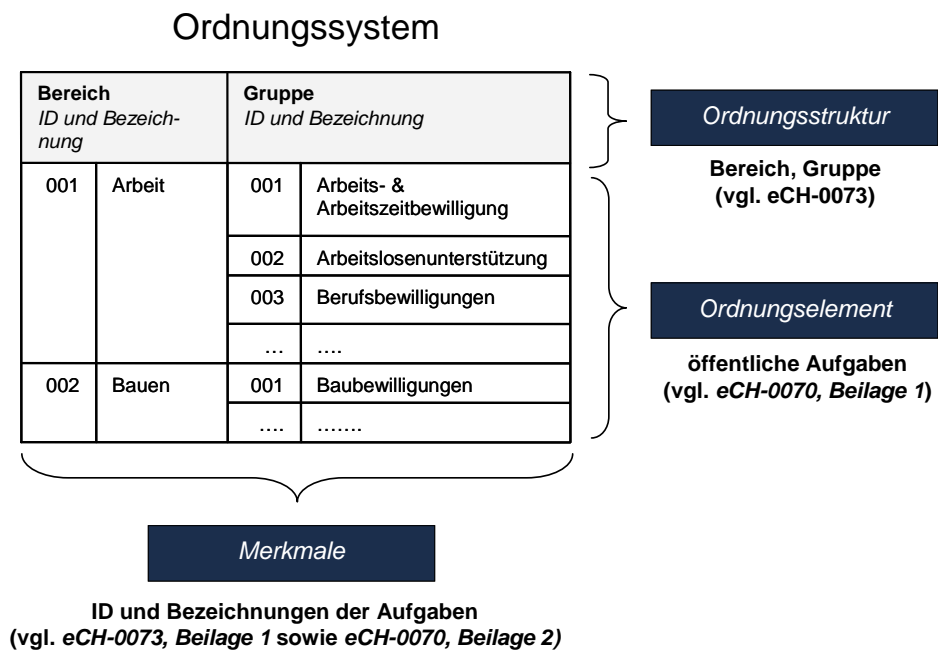


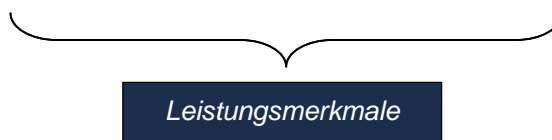
Abbildung 3: Strukturelemente des Ordnungssystems zum *Leistungsinventar eGov CH*

### 5.3.2 Vorgaben zum Leistungsverzeichnis

Öffentliche Leistungen werden in dem nach Aufgaben gegliederten *Leistungsverzeichnis* mit folgenden Merkmalen erfasst und nachgewiesen (das Erfassungsformat ist in der Beilage 1: Katalog der Leistungsmerkmale zu [eCH-0073] definiert):

- *Leistungsidentifikation (Identifikationsnummer)*: Eine öffentliche Leistung wird über eine fünfstellige Identifikationsnummer eindeutig identifiziert.
- *Leistungsbezeichnung (Text)*: Die Leistungsbezeichnung wird in Textform erfasst und schweizweit einheitlich vergeben (auch mehrsprachig).
- *Leistungserbringer (Identifikationsnummer)*: Jede Leistung wird einem oder gegebenenfalls mehreren behördlichen Leistungserbringern zugeordnet. Infolge der vertikalen Gewaltenteilung können identische öffentliche Leistungen gemäss föderaler Zuständigkeit von verschiedenen Behörden erbracht werden. So muss beispielsweise ein Fahrzeugausweis zwingend bei der Behörde desjenigen Kantons beantragt werden, in welchem der Antragsteller niedergelassen ist.

Leistungsverzeichnis eGov CH			
Leistung ID und Bezeichnung		Behörden-ID gemäss Behördenverzeichnis	
00002	Arbeitsbewilligung	034534872	
		000048924	
		000893491	
		001256347	
00003	Arbeitszeitbewilligung	000091134	
		000666383	



**Leistungsmerkmale**

**Leistungs-ID, Leistungs-Bezeichnung,  
Behörden-ID (vgl. eCH-0073, Beilage 1)**

Abbildung 4: Merkmale zum Leistungsverzeichnis eGov CH

- ▶ Behörden werden im *Leistungsinventar eGov CH* gemäss dem *Schweizer Behördenverzeichnis* zugeordnet. Das Behördenverzeichnis wird im Rahmen des *priorisieren Vorhabens B2.02 [Kat-V]* unter der Federführung der Bundeskanzlei erstellt.
- ▶ Die *Beilage 1: Katalog der Leistungsmerkmale* zu diesem Standard definiert die Merkmale zur fachlichen Beschreibung von Leistungen.

### 5.3.3 Umsetzungsbeispiel

Die nachfolgende Tabelle veranschaulicht die Umsetzung der Dokumentationsvorgaben zum *Leistungsinventar eGov CH* (vgl. *Beilage 2: Leistungsinventar eGov CH (Liste)* zu [eCH-0070]).

eCH-0070 Leistungsinventar eGov CH (Beispiel)						
Ordnungssystem			Leistungsverzeichnis			
Bereich ID und Bezeichnung		Gruppe ID und Bezeichnung		Leistung ID und Bezeichnung		Behörden-ID gemäss Behördenverzeichnis
001	Arbeit	001	Arbeits- & Arbeitszeitbewilligung	00002	Arbeitsbewilligung	034534872
						000048924
						000893491
						001256347
				00003	Arbeitszeitbewilligung	000091134
						000666383

Abbildung 5: Umsetzungsbeispiel zum *Leistungsinventar eGov CH*: Verknüpfung von Ordnungssystem, Leistung und Leistungserbringer

## 5.4 Leistungs- und Prozessdokumentation

### 5.4.1 Vorgaben zur Leistungsdokumentation

Die fachliche Beschreibung von Leistungen in der *BPM-Dokumentation eGov CH* erfolgt auf der Basis eines standardisierten *Merkmalkatalogs*.

Die *Beilage 1: Katalog der Leistungsmerkmale* zu [eCH-0073] enthält die Liste der fachlichen Beschreibungsmerkmale für Leistungen.

- *Hinweis:* Die Vergabe der *Leistungsidentifikation* (Identifikationsnummer) und der *Leistungsbezeichnung* erfolgt bereits bei der Pflege des *Leistungsinventars eGov CH*. Über die Erfassung der *Leistungsidentifikation* resp. der *Leistungsbezeichnung* kann das *Inventar* selbst dann nachgeführt werden, wenn noch keine fachlichen Leistungsbeschreibungen vorliegen. Die zum Leistungsinventar erfassten Merkmale werden bei der individuellen fachlichen Leistungsdokumentation übernommen.

### 5.4.2 Vorgaben zur Prozessdokumentation

In der *BPM-Dokumentation eGov CH* werden organisationsübergreifende Prozesse mittels Prozessdiagrammen grafisch dargestellt.

*Prozess- und Subprozessdiagramme* werden in der *BPM-Dokumentation eGov CH* gemäss dem produktneutralen Standard *Business Process Modeling Notation (BPMN)*<sup>13</sup>, *Version 1.2*, erfasst.

Der BPMN-Standard ist heute weltweit im Geschäftsprozessmanagement vieler Organisationen der Wirtschaft und öffentliche Verwaltung etabliert und eignet sich sehr gut zur fachlichen Darstellung von Prozessen (z.B. für die Veranschaulichung von Bearbeitungsabläufen und -übergängen zwischen verschiedene Organisationen etc.)

Die *Beilage 2: Liste der bevorzugten BPMN-Symbole* zu [eCH-0073] enthält eine Auswahl der bei der Darstellung von organisationsübergreifenden Prozessen bevorzugt zu nutzenden BPMN-Symbole. Der BPMN-Standard bleibt indessen in seiner Gesamtheit gültig und anwendbar für die Prozessdarstellung im *E-Government Schweiz*.

Komplexe Bearbeitungsknoten (Aktivitäten) innerhalb eines *Prozessdiagramms* können mittels *BPMN* in einem *Subprozess-Diagramm* aufgelöst (d.h. ergänzend dargestellt) werden. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird allerdings empfohlen, von dieser Möglichkeit nur sparsam Gebrauch zu machen und zu einem Prozess maximal eine Subprozessebene zu eröffnen.

<sup>13</sup> *Object Management Group*, vgl. [www.omg.org](http://www.omg.org). Link auf den Standard *Business Process Modeling Notation (BPMN), Version 1.2*, vgl. <http://www.omg.org/spec/BPMN/>.

Die BPM-Notation ist gleichermassen auf organisationsübergreifende wie organisationsinterne Prozessabläufe anwendbar. BPMN erfüllt damit die Anforderung der Übertragbarkeit resp. durchgängigen Anwendbarkeit der Methoden *des organisationsübergreifenden* auf das organisationsinterne *Geschäftsprozessmanagement*.

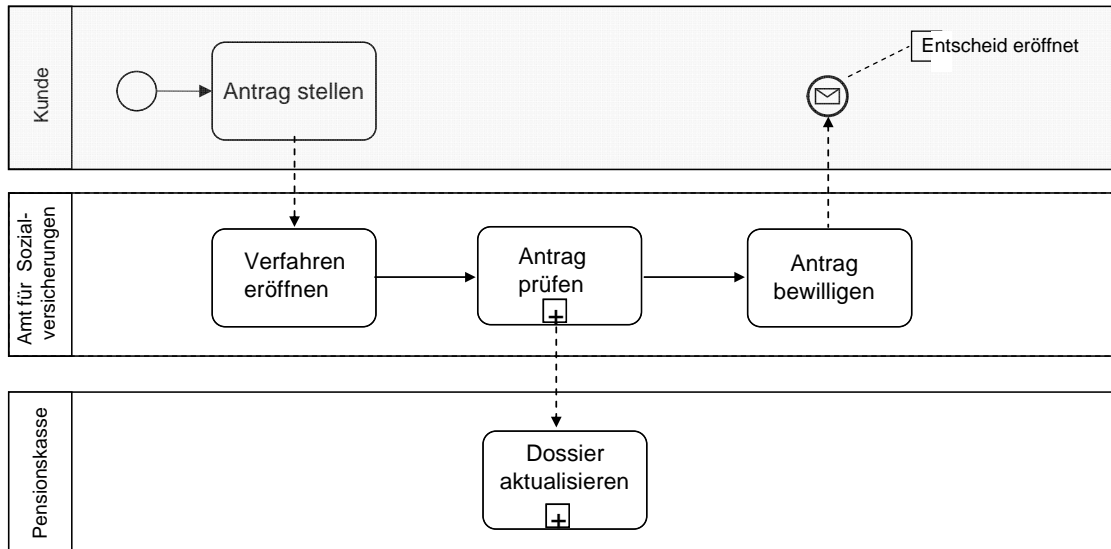


Abbildung 6: Darstellung eines organisationsübergreifenden Prozesses mittels BPMN

- ▶ Das Hilfsmittel *eCH-0074 Geschäftsprozesse modellieren mit BPMN* bietet eine praxisorientierte Anleitung zur Nutzung von BPMN.
- ▶ Das Hilfsmittel *eCH-0096 BPM Starter Kit* enthält u.a. ein *open source BPM-Tool*, welches die Erstellung eines Leistungsinventars sowie die Erfassung von Leistungen und Prozessen inklusive grafischer Notation der Prozesse mit BPMN gemäss [eCH-0073] unterstützt. BPMN wird auch von vielen marktgängigen Prozessmodellierungswerkzeugen angeboten.



## 5.5 Gesamtübersicht

Die grafische Darstellung auf der nachfolgenden Seite enthält die Zusammenstellung der Dokumentationselemente für öffentlichen Leistungen und Prozesse gemäss [eCH-0073].

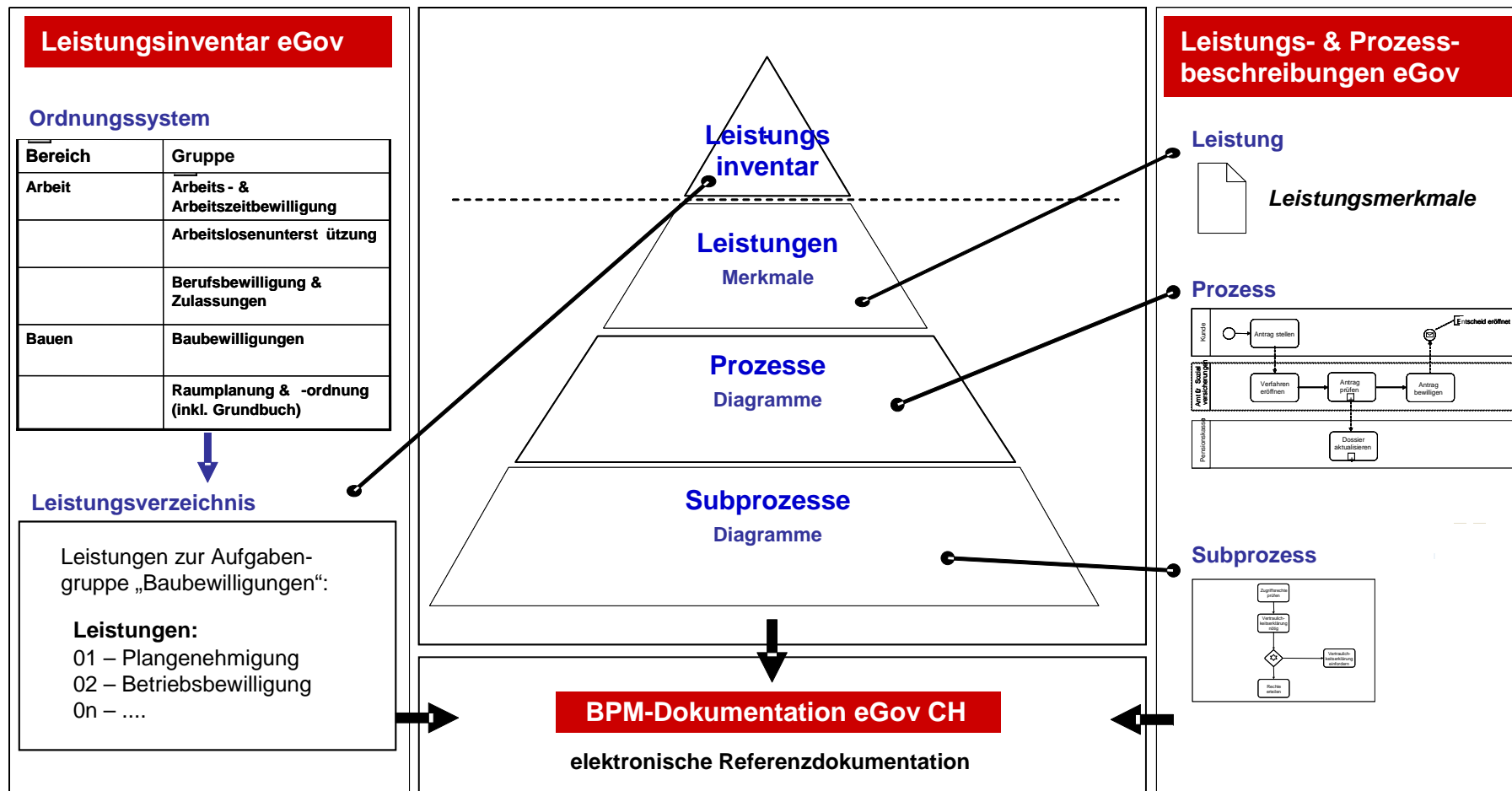


Abbildung 7: Dokumentationselemente für öffentliche Leistungen und Prozesse im E-Government Schweiz

## 6 Exclusion de responsabilité – Droits de tiers

Les normes élaborées par l'Association **eCH** et mises gratuitement à la disposition des utilisateurs, ainsi que les normes de tiers adoptées, ont seulement valeur de recommandations. L'Association **eCH** ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des décisions ou mesures prises par un utilisateur sur la base des documents qu'elle met à disposition. L'utilisateur est tenu d'étudier attentivement les documents avant de les mettre en application et au besoin de procéder aux consultations appropriées. Les normes **eCH** ne remplacent en aucun cas les consultations techniques, organisationnelles ou juridiques appropriées dans un cas concret.

Les documents, méthodes, normes, procédés ou produits référencés dans les normes **eCH** peuvent le cas échéant être protégés par des dispositions légales sur les marques, les droits d'auteur ou les brevets. L'obtention des autorisations nécessaires auprès des personnes ou organisations détentrices des droits relève de la seule responsabilité de l'utilisateur.

Bien que l'Association **eCH** mette tout en œuvre pour assurer la qualité des normes qu'elle publie, elle ne peut fournir aucune assurance ou garantie quant à l'absence d'erreur, l'actualité, l'exhaustivité et l'exactitude des documents et informations mis à disposition. La teneur des normes **eCH** peut être modifiée à tout moment sans préavis.

Toute responsabilité relative à des dommages que l'utilisateur pourrait subir par suite de l'utilisation des normes **eCH** est exclue dans les limites des réglementations applicables.

## 7 Droits d'auteur

Tout auteur de normes **eCH** en conserve la propriété intellectuelle. Il s'engage toutefois à mettre gratuitement, et pour autant que ce soit possible, la propriété intellectuelle en question ou ses droits à une propriété intellectuelle de tiers à la disposition des groupes de spécialistes respectifs ainsi qu'à l'association **eCH**, pour une utilisation et un développement sans restriction dans le cadre des buts de l'association.

Les normes élaborées par les groupes de spécialistes peuvent, moyennant mention des auteurs **eCH** respectifs, être utilisées, développées et déployées gratuitement et sans restriction.

Les normes **eCH** sont complètement documentées et libres de toute restriction relevant du droit des brevets ou de droits de licence. La documentation correspondante peut être obtenue gratuitement.

Les présentes dispositions s'appliquent exclusivement aux normes élaborées par **eCH**, non aux normes ou produits de tiers auxquels il est fait référence dans les normes **eCH**. Les normes incluront les références appropriées aux droits de tiers.

## Anhang A – Nutzen der BPM-Dokumentation eGov CH

Die *BPM-Dokumentation eGov CH* stellt eine Voraussetzung sowohl der organisatorischen, begrifflichen als auch technischen Interoperabilität im *E-Government Schweiz* dar. Anhang A beschreibt das vielfältige Nutzenpotential der Dokumentation.

### Transparenz der staatlichen Vollzugstätigkeiten

Die *BPM-Dokumentation eGov CH* liefert mit dem *Leistungsinventar eGov CH* [eCH-0070] eine gesamtschweizerische Übersicht („Landkarte“) der staatlichen Vollzugstätigkeiten. Die einzelnen Leistungen sind den ausführenden staatlichen Ebenen zugeordnet und können so in ihrem Vollzugszusammenhang dargestellt werden. Das *Leistungsinventar eGov CH* ist einmalig und hat das Potential eines gesamtschweizerisch nutzbaren Instruments der politischen Steuerung.<sup>14</sup>

► Nutzer: Politik und Verwaltungsmanagement

### Bereitstellung eines kundenorientierten Leistungszugangs

Die im *Leistungsinventar eGov CH* erfassten und eindeutig identifizierten öffentlichen Leistungen können im *E-Government-Portalverbund* nach Kundengruppen, d.h. nach Privatpersonen oder Unternehmen geordnet und aufbereitet werden (vgl. auch *eCH-0049 Themenkataloge für E-Government Portale*). Gleichgültig also, ob sich der Kunde auf das *E-Government-Portal* einer Gemeinde, eines Kantons, der Bundesverwaltung oder dem schweizweiten Wegweiserportal [www.ch.ch](http://www.ch.ch) begibt - er findet stets denselben einfachen und überschaubaren, thematischen Zugang zum öffentlichen Leistungsangebot vor.

► Nutzer: Gestalter und Umsetzer von *E-Government* bei Bund, Kantonen und Gemeinden. Verwaltungskunden (Privatpersonen, Unternehmen).

### Steuerung der organisationsübergreifenden Zusammenarbeit

Die Leistungs- und Prozessbeschreibungen der *BPM-Dokumentation eGov CH* ermöglichen die organisationsübergreifende, fachliche Verständigung und Zusammenarbeit. Als *vereinbartes Regelwerk* wird die *BPM-Dokumentation eGov CH* ein wichtiges Arbeits- und Hilfsmittel bei der operativen Steuerung und Abwicklung behördenübergreifender Geschäftsprozesse. Die *BPM-Dokumentation eGov CH* informiert zuverlässig über die relevanten fachlichen Aspekte, die sowohl für die rechtskonforme und wirtschaftliche Ausführung als auch für die Qualität der zu erbringenden Leistung von Bedeutung sind.

---

<sup>14</sup> Vgl. Walser, K.: *Umriss eines E-Government-Geschäftsprozess-Referenzmodells* (2008). eGov Präsenz 01/08

Auf der Grundlage des *Leistungsinventars* sowie der *Leistungs- und Prozessdokumentation* werden die Schweizer Behörden zukünftig die Unmenge von Posteingängen besser triagieren, d.h. zugehörigen Leistungen resp. Geschäftsfällen zuverlässig und rasch zuordnen können.

► *Nutzer: Operatives Verwaltungsmanagement, Behörden aller staatlichen Ebenen*

### **Optimierung und Harmonisierung von öffentlichen Leistungen und Prozessen**

Die einheitliche fachliche Dokumentation von öffentlichen Leistungen und Prozessen bildet die Grundlage für deren nachhaltige Optimierung. Diese Optimierung kann einerseits direkt auf der operativen Ebene des Verwaltungsmanagements erfolgen, d.h. durch die in eigener Kompetenz durchgeführten Verbesserungen der Abläufe sowie des Ressourceneinsatzes. Aufgrund der starken gesetzlichen Determinierung von Verwaltungsverfahren müssen die Rahmenbedingungen und Voraussetzungen für die fachliche Harmonisierung von kantonalen oder kommunalen Leistungen und Prozessen allerdings auch auf politischer Ebene geschaffen werden.

► *Nutzer: Politik, strategisches und operatives Verwaltungsmanagement aller staatlichen Ebenen*

### **Führungs- und Controllinginstrument bei der E-Government-Umsetzung**

Die *BPM.-Dokumentation eGov CH* ist weiter eine wichtige Entscheidungsbasis beim Ausbau des *E-Government*-Leistungsangebots. Sie kann weiter auch für das Controlling des Umsetzungsstandes von *E-Government Schweiz* genutzt werden (z.B. IST/SOLL-Vergleiche).

► *Nutzer: Politik und Verwaltungsmanagement*

### **Standardisierung und schweizweites Management von Metadaten zum E-Government**

Die *BPM.-Dokumentation eGov CH* stellt eine wichtige Grundlage bei der Identifizierung und Standardisierung von *Metadaten* im *E-Government* dar. Metadaten werden sowohl für die kundenorientierte Aufbereitung des elektronischen Leistungsangebots als auch für die Abwicklung eines medienbruchfreien, elektronischen Behördenverkehrs benötigt. Die übergreifende elektronische Erfassung und Pflege von Metadaten wird es der Bundeskanzlei erlauben, allen am Schweizer Wegweiser-Portal [www.ch.ch](http://www.ch.ch) angeschlossenen *E-Government-Portalen* einen Dienst für die automatische Pflege der gemeinsam genutzten Metadaten anzubieten (Identifikationen, Bezeichnungen, Sprachversionen, Deskriptoren, Synonyme usw.). Der administrative Gesamtaufwand für die Pflege, die Aktualisierung sowie den Abgleich der Metadaten auf den einzelnen Portalen des Verbundsystems wird dadurch erheblich gesenkt.

► *Nutzer: Gestalter und Umsetzer von E-Government bei Bund, Kantonen und Gemeinden*

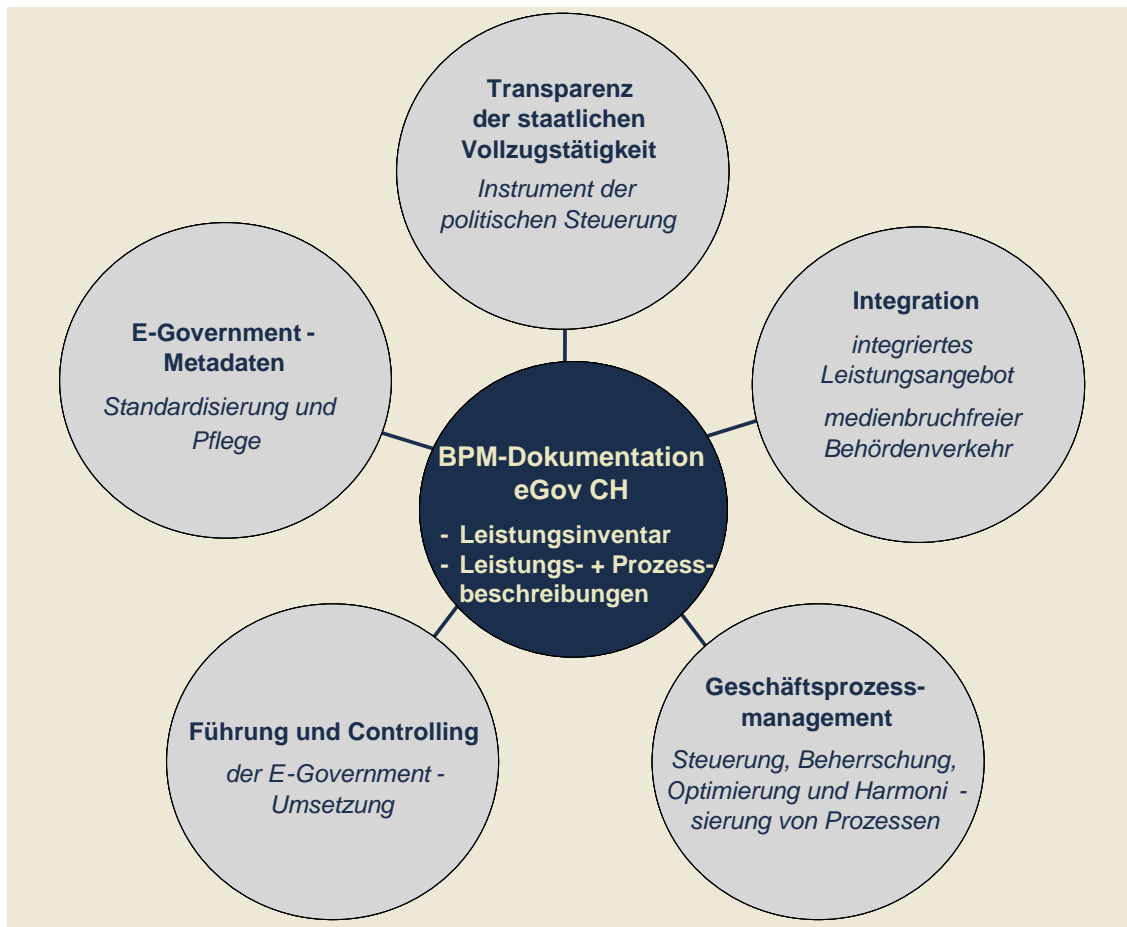


Abbildung 8: Nutzenpotenziale der *BPM-Dokumentation Gov CH*

## Anhang B – Referenzen & Bibliographie

[BPMN]	Business Process Modeling Notation (BPMN), Version 1.2, vgl. <a href="http://www.omg.org/spec/BPMN/">http://www.omg.org/spec/BPMN/</a>
[eCH-0039]	eCH-0039 E-Government-Schnittstelle Schweiz für Dossiers und Dokumente, vgl. <a href="http://www.ech.ch">www.ech.ch</a>
[eCH-0049]	eCH-0049 Themenkataloge für E-Government-Portale, vgl. <a href="http://www.ech.ch">www.ech.ch</a>
[eCH-0070]	eCH-0070 Leistungsinventar eGov CH, vgl. <a href="http://www.ech.ch">www.ech.ch</a>
[eCH-0073]	eCH-0073 Dokumentation öffentlicher Leistungen und Prozesse (Dokumentationsstandard eGov CH), vgl. <a href="http://www.ech.ch">www.ech.ch</a>
[eCH-0074]	eCH-0074 Geschäftsprozesse modellieren mit BPMN, vgl. <a href="http://www.ech.ch">www.ech.ch</a>
[eCH-0096]	eCH-0096 BPM Starter Kit, vgl. <a href="http://www.ech.ch">www.ech.ch</a>
[Kat-V]	Katalog der priorisierten Vorhaben zur E-Government-Strategie Schweiz, vgl. <a href="http://www.egovernment.ch">www.egovernment.ch</a>
[Leit]	Leitfaden E-Government. Ein praxisorientiertes Vorgehen für den Ausbau von E-Government-Dienstleistungen (2009) , vgl. <a href="http://www.egovernment.ch">www.egovernment.ch</a>
[Strat]	E-Government-Strategie Schweiz (2007), vgl. <a href="http://www.egovernment.ch">www.egovernment.ch</a>

## Anhang C – Mitarbeit & Überprüfung

Berger, Thomas	Berger Consulting
Fraitag, Jann	Bundeskanzlei
Helmuth, Utz	Universität St. Gallen (IDT-HSG)
Hemmer, Pierre	Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO)
Huber, Amr	Bundeskanzlei
Hübner, Nina	Bundeskanzlei
Opitz, Peter	Opitz New Media
Riedl, Reinhard	Berner Fachhochschule
Schärer, Thomas	Rexult
Schärli, Thomas	Kanton Basel-Stadt
Summermatter, Lukas	PricewaterhouseCoopers
Thönssen, Barbara	Fachhochschule Nordwestschweiz
Weber, Christian	Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO)
eCH	eCH-Fachgruppe Geschäftsprozesse

ISB                      Bereich Architekturen, Standards, Technologien (AST)

## Anhang D – Abkürzungen

BK	Bundeskanzlei
BPM	Business Process Management
BPMN	Business Process Modeling Notation
GEVER	Elektronische Geschäftsverwaltung
ISB	Informatikstrategieorgan Bund
OMG	Object Management Group

## Anhang E – Glossar

Ein umfassendes *Glossar zu E-Government Schweiz* wird im Rahmen des priorisierten Vorhabens *B1.06 E-Government Architektur Schweiz* (Federführung: ISB) bereitgestellt: Dieses Glossar wird die in diesem Standard verwendeten Begriffe zum *Geschäftsprozessmanagement* resp. zur *Geschäftsarchitektur* systematisch erfassen und pflegen.