

eCH-0073 Vorgaben zur Beschreibung von Leistungen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz

Name	Vorgaben zur Beschreibung von Leistungen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz („eCH-Beschreibungsvorgaben für Leistungen“)
Standard-Nummer	eCH-0073
Kategorie	Standard
Reifegrad	Implementiert
Version	2.00
Status	Genehmigt
Genehmigt am	2012-03-21
Ausgabedatum	2012-04-12
Ersetzt Standard	
Sprachen	Deutsch, Französisch
Autoren	Fachgruppe Geschäftsprozesse Christelle Desobry, Bundeskanzlei, christelle.desobry@bk.admin.ch ; Peter Opitz, Opitz New Media AG, peter.opitz@onm.ch ; Marc Schaffroth, Informatikstrategieorgan Bund (ISB), marc.schaffroth@isb.admin.ch ; Stefan Schneider, Bundeskanzlei, stefan.schneider@bk.admin.ch
Herausgeber / Vertrieb	Verein eCH, Mainaustrasse 30, Postfach, 8034 Zürich T 044 388 74 64, F 044 388 71 80 www.ech.ch / info@ech.ch

Zusammenfassung

Der Standard [eCH-0073] enthält die Vorgaben zur einheitlichen Beschreibung von Leistungen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz.

Der Standard richtet sich an Prozessverantwortliche, Prozessmanager und Unternehmensarchitekten.

Inhaltsverzeichnis

1	Status und Reifegrad.....	3
2	Zweck	3
3	Einordnung	3
4	Begriffe.....	4
	4.1 Leistung.....	4
	4.1.1 Einleitung.....	4
	4.1.2 Öffentliche Leistungen	4
	4.1.3 Leistungen zu Führungs- und Unterstützungsaufgaben.....	5
	4.2 Weitere Begriffe	6
5	Dokumentationsvorgaben.....	7
	5.1 Liste der Beschreibungsmerkmale	7
6	Umsetzungsbeispiele	12
7	Pflege	13
8	Sicherheitsüberlegungen.....	13
9	Haftungsausschluss/Hinweise auf Rechte Dritter.....	13
10	Urheberrechte.....	14
	Anhang A – Referenzen & Bibliographie	15
	Anhang B – Mitarbeit & Überprüfung.....	16
	Anhang C – Abkürzungen.....	16
	Anhang D – Glossar	16
	Anhang E – Änderungen gegenüber der Version 1.0	16

1 Status und Reifegrad

Das vorliegende Dokument wurde vom Expertenausschuss **genehmigt**. Es hat für das definierte Einsatzgebiet im festgelegten Gültigkeitsbereich normative Kraft.

Der Standard [eCH-0073] hat den Reifegrad „*Implementiert*“. Er wird bei mehreren Stellen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz eingesetzt.

2 Zweck

Die einheitliche Beschreibung sowie die systematische, strukturierte Dokumentation von Aufgaben, Leistungen, Prozessen sowie von Zugangsstrukturen der öffentlichen Verwaltung ist eine Grundlage der verwaltungsübergreifenden Zusammenarbeit und dient dem Aufbau und der Ausbreitung des elektronischen Behördenverkehrs in der Schweiz (E-Government).

Der Standard [eCH-0073] enthält die Vorgaben zur einheitlichen Beschreibung von Leistungen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz. Es können damit sachliche Zusammenhänge und Sichtweisen des Verwaltungsgeschäfts bedarfsgerecht erfasst und transparent dargestellt werden. Dadurch wird u.a. die verwaltungsübergreifende Kooperation erleichtert.

Der Standard richtet sich an Prozessverantwortliche, Prozessmanager und Unternehmensarchitekten.

3 Einordnung

Zur sachlichen Einordnung von [eCH-0073] als Ergebnis der Umsetzung der *E-Government-Strategie Schweiz* [STRATEGIE] vgl. folgende eCH-Dokumente:

a) Rahmenkonzept

[eCH-0138] eCH-0138 Rahmenkonzept zur Beschreibung und Dokumentation von Aufgaben, Leistungen, Prozessen und Zugangsstrukturen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz, vgl. www.ech.ch

b) Beschreibungsvorgaben

[eCH-0139] eCH-0139 Vorgaben zur Beschreibung von Aufgaben und Aufgabengliederungen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz, vgl. www.ech.ch

[eCH-0140] eCH-0140 Vorgaben zur Beschreibung und Darstellung von Prozessen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz, vgl. www.ech.ch

[eCH-0141] eCH-0141 Vorgaben zur Beschreibung und Gliederung des Leistungsangebots der öffentlichen Verwaltung der Schweiz aus der Perspektive von Leistungsbezüglern (Themenkataloge), vgl. www.ech.ch

c) Referenzverzeichnisse

- [eCH-0049] eCH-0049 Themenkataloge zur Gliederung des Leistungsangebots der öffentlichen Verwaltung der Schweiz aus der Perspektive von Leistungsbezüger, vgl. www.ech.ch
- [eCH-0070] eCH-0070 Inventar der Leistungen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz, vgl. www.ech.ch

4 Begriffe

4.1 Leistung

4.1.1 Einleitung

Als *Leistung* wird nachfolgend das *Ergebnis* (Produkt) eines *Prozesses* verstanden. Im Rahmen eines bestimmten Leistungserstellungsprozesses können zusätzliche Leistungen nachgefragt werden (vgl. [eCH-0138]).

Eine Leistung hat einen internen oder externen Ersteller (Leistungsersteller) sowie einen internen oder externen Bezüger (Leistungsbezüger). Gegenüber dem Leistungsbezüger tritt die abgebende Stelle als *Leistungserbringer* auf.

4.1.2 Öffentliche Leistungen

Die Verwaltung handelt auf der Grundlage von Verfassung und Gesetz (*Legalitätsprinzip*).

Leistungen, welche Verwaltungsstellen zu gesetzlich vorgegebenen, d.h. *öffentlichen Aufgaben* erbringen, werden nachfolgend als *öffentliche Leistungen* bezeichnet. Es gilt das Zuständigkeitsprinzip: Für die gesetzeskonforme Erbringung einer bestimmten öffentlichen Leistung ist eine definierte Stelle verantwortlich.

Öffentliche Leistungen sind – weil gesetzlich vorgegeben – hoheitlich zu erbringen, d.h. nicht durch Marktleistungen ersetzbar.

Entsprechend den drei in der *E-Government-Strategie Schweiz* [STRATEGIE] formulierten Zielen

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 abwickeln¹.*

¹ E-Government-Strategie Schweiz, vom Bundesrat verabschiedet am 24. Januar 2007. Vgl. www.egovernment.ch, S. 6.

deckt der Standard [eCH-0073] vorwiegend diejenigen *Bereiche öffentlicher Leistungen* ab, die den Bezügergruppen „Privatpersonen“ und „Unternehmen“ (natürliche und juristische Personen) zusätzlich auch elektronisch angeboten werden sollen.

Betroffen sind somit überwiegend

- *Informationsleistungen*
- *Verwaltungsentscheide* sowie
- *Leistungen in Zusammenhang mit der Führung von amtlichen Registern.*²

Eine Vielzahl staatlicher Leistungen ist direkt an die *Erfüllung von Pflichten* des Leistungsbezügers gebunden oder muss von diesem als (rechtsstaatlich sanktionierte) *Zwangsleistung* entgegengenommen werden.³ Vor diesem Hintergrund erscheint eine generelle Übertragung der *Kundenmetapher* auf das Verhältnis „Bürger und Staat“ wenig zweckmässig – in diesem Zusammenhang ist wohl besser von *Leistungsbezüger* die Rede.

4.1.3 Leistungen zu Führungs- und Unterstützungsaufgaben

Ähnlich wie bei der Privatwirtschaft dienen Leistungen zu betrieblichen *Führungsaufgaben* der Koordination (Planung, Diagnose, Steuerung) des Kerngeschäfts. Gleiches gilt für Leistungen zu *Unterstützungsaufgaben*: Die vom Kerngeschäfts benötigten Ressourcen (Personen, Sachmittel, Informationen, Finanzen) sind so bereit zu stellen, dass dieses reibungslos ablaufen kann (vgl. [FISCHERMANN], S.100).

² Es sind dies im Einzelnen:

- Leistungen zu *Informationspflichten* der Behörden (z.B. Bereitstellung von Statistiken, Informationen zur Gesundheitsvorsorge etc.);
- Leistungen in Zusammenhang mit *individuell auszuübenden Meldepflichten* von Einzelpersonen und Unternehmen. Zum Beispiel sind bei einer Zivilstandsänderung oder einer Unternehmensgründung Änderungen in den entsprechenden amtlichen Registern erforderlich (Registerführung und Bescheinigungen als öffentliche Leistungen);
- Leistungen in Zusammenhang mit individuell auszuübenden Erklärungspflichten von Privatpersonen und Unternehmen (z.B. Prüfung und Entscheid zu den eingereichten Steuererklärungen);
- Leistungen zur Prüfung und Genehmigung von individuell gestellten Ausübungs- oder Förderansprüchen (Bewilligungs-, Antrags- und Förderverfahren wie z.B. Baubewilligung, Wirtepatent, AHV-/IV-Bezüge etc.).

³ Staatliches Handeln ist darauf ausgerichtet, gesellschaftliche Wirkungen zu erzielen (vgl. dazu auch das Konzept der wirkungsorientierten Verwaltungsführung). Umfang und Inhalt öffentlicher Aufgaben und Leistungen werden politisch ausgehandelt und beschlossen und nehmen daher auch nicht zwingend Rücksicht auf individuelle Ansprüche und Befindlichkeiten einzelner Leistungsbezüger.

4.2 Weitere Begriffe

Eine Zusammenstellung verschiedener Grundbegriffe zur Verwaltungstätigkeit liegt mit dem Standard [eCH-0138] vor. Die nachfolgende Grafik enthält eine Übersicht der wichtigsten in [eCH-0138] erläuterten Zusammenhänge:

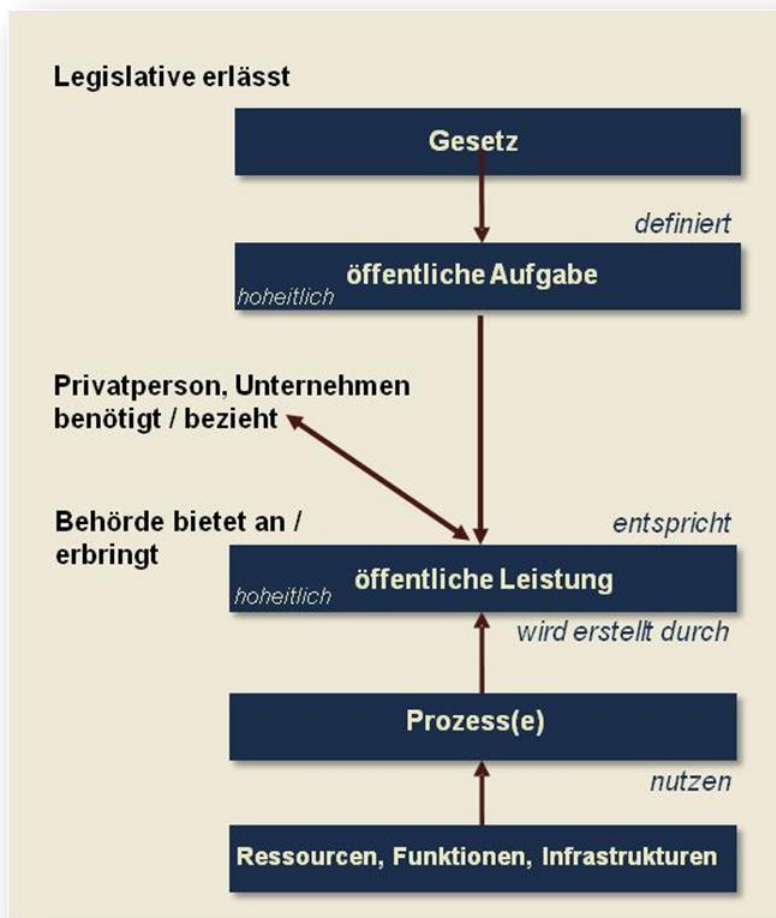


Abb. 1: Grundbegriffe zur Verwaltungstätigkeit nach [WIMMER]

5 Dokumentationsvorgaben

Die einheitliche Beschreibung von öffentlichen Leistungen erfolgt auf der Basis einer standardisierten *Liste der Leistungsbeschreibungselemente* (Kapitel 5.1).

Zu den einzelnen Merkmalen können ergänzende Standards vorliegen.

5.1 Liste der Beschreibungselemente

Die Liste der Beschreibungselemente ist wie folgt aufgebaut:

Nummer: Die Nummerierung der Beschreibungselemente erleichtert eine einfachere Nutzung der Liste.

Beschreibungselement: enthält den Namen des Merkmals.

Erläuterung und Beispiel: Das Beschreibungselement wird erläutert und an einem Beispiel veranschaulicht.

Vorkommen: Hier ist definiert, ob bei einem Beschreibungselement ein Eintrag obligatorisch erfolgen muss („Erforderlich“) oder ob der Eintrag fakultativ („Optional“) ist.

Quelle: Hier werden bestehende Standards und weitere Quellen referenziert.

- Die Liste der Beschreibungselemente kann bei Bedarf von den Anwendern mit zusätzlichen Merkmalen erweitert werden. In diesem Fall wird empfohlen, sich vorgängig mit der *eCH-Fachgruppe Geschäftsprozesse* abzustimmen.

Hinweis: Die Beschreibungselemente von Aufgaben, Leistungen, Prozessen und Zugangsstrukturen müssen im Kontext des Aufbaus von Referenzverzeichnisdiensten zur „Vernetzten Verwaltung Schweiz“ normalisiert und ggf. auch mit weiteren Merkmalen ergänzt werden (Aufbau von semantischen Modellen und normalisierten Datenstrukturen; vgl. dazu auch *Beilage 3* zu [eCH-Dossier 001]).

Nr.	Leistungsmerkmal	Erläuterung und Beispiel	Vorkommen	Quelle
01	Identifikationsnummer der Leistung	Eindeutige Identifikationsnummer für eine öffentliche Leistung <u>Beispiel:</u> „00495“	<i>Erforderlich</i>	<i>eCH-0070 Leistungsinventar CH</i>
02	Name der Leistung	Titel einer Leistung für einen bestimmten <i>Harmonisierungsraum</i> (z.B. Bund, Kantone, Gemeinden). Es wird empfohlen, sich am Namen der Leistung gemäss <i>eCH-0070 Leistungsinventar CH</i> zu orientieren. <u>Beispiel:</u> „Baugesuch - erteilen“	<i>Erforderlich</i>	<i>eCH-0070 Leistungsinventar CH</i>
03	Ergebnis der Leistung	Beschreibung des Resultats (Produkts) der Leistung <u>Beispiel:</u> „Baubewilligungsentscheid“	<i>Erforderlich</i>	<i>eCH-0070 Leistungsinventar CH</i>
04	Aktion (Produktion)	Beschreibt aus der Sicht des Leistungserbringers die Aktion, die zur Erbringung einer bestimmten Leistung führt (z.B. „erteilen“).	<i>Erforderlich</i>	<i>eCH-0070 Leistungsinventar CH</i>
05	Kurze Beschreibung der Leistung	Kurzbeschreibung der Leistung und Leistungserstellung in Textform. <u>Beispiel:</u> „Die Einfuhr von Landwirtschaftsprodukten erfordert eine amtliche Bewilligung auf Bundesebene“	<i>Optional</i>	<i>eCH-0070 Leistungsinventar CH</i>

06	Gesetzlich zuständiger Leistungserbringer	Gesetzlich zuständige Stelle, die eine bestimmte Leistung erbringen muss. Vgl. auch Merkmal „12 - Rechtliche Grundlagen“ <u>Beispiel:</u> „Bundesamt für Landwirtschaft (BLW), Mattenhofstrasse 5 3003 Bern. Telefon: 031 322 25 11, Fax: 031 322 26 34, E-Mail: info@blw.admin.ch, Internet: http://www.blw.admin.ch/“	<i>Erforderlich</i>	Postadresse gemäss eCH-0010 Datenstandard Postadresse
07	Vorbedingungen	Beschreibt Bedingungen oder Voraussetzungen, die der Leistungsbezüger erfüllen muss, damit eine bestimmte Leistung erbracht werden kann (Alter, Wohnsitz, Nationalität etc.). Beispiel: Es können nur steuerpflichtige Personen oder Organisationen des Kantons Antrag auf kantonale Kulturförderung stellen.	<i>Optional</i>	Gemäss Gesetzen, Vollzugsverordnungen, Reglementen usw.
08	Frist	Maximale Laufzeit eines Verfahrens unter Berücksichtigung der gesetzlichen Fristen (falls vorhanden).	<i>Optional</i>	Gemäss gesetzlichen Vorgaben
09	Dauer	Typische Laufzeit eines Verfahrens gemäss Erfahrung.	<i>Optional</i>	Gemäss Angaben des Leistungserbringers
10	Erforderliche Dokumente	Aufzählung der benötigten Dokumente, die vom Leistungsbezüger beizubringen sind, damit das Verfahren durchgeführt und die Leistung erbracht werden kann. <u>Beispiel:</u> „Identitätskarte“, „Strafregisterauszug“, „Foto des Antragsstellers“	<i>Optional</i>	Gemäss Angaben des Leistungserbringers

11	Formulare	Aufzählung der Formulare, die im Rahmen der Leistungserstellung benötigt werden <u>Beispiel:</u> „Bestellformular“	<i>Optional</i>	Gemäss Angaben des Leistungserbringers
12	Kosten	Angabe, ob der Bezug der Leistung kostenpflichtig ist und wenn ja, Betrag oder Bandbreite/Grössenordnung (z.B. Gebühr) <u>Beispiel:</u> „Die Bewilligung ist kostenlos.“	<i>Optional</i>	Gemäss Vollzugsverordnungen, Reglementen usw.
13	Rechtliche Grundlagen	Referenz auf die Rechtsgrundlagen der Leistung für einen <i>Harmonisierungsraum</i> (z.B. Bund, Kantone, Gemeinden). <u>Beispiel:</u> „Art. 4, SR 030.234“	<i>Optional</i>	Gemäss Rechtsgrundlage bei Bund, Kanton oder Gemeinde
14	Grafische Darstellung des Prozesses	Grafische Darstellung des Prozesses aus der Perspektive des Leistungserstellers, ggf. der Leistungsersteller (gemäss BPMN)	<i>Optional</i>	<i>Gemäss [eCH-0140], Kapitel 5.2</i>
15	Vorgehen	Beschreibung der Leistungserstellung als Abfolge einzelner Aktivitäten zu einem Prozess	<i>Optional</i>	Gemäss Angaben des Leistungserbringers
16	Weiterführende Informationen und Dokumente	Referenz auf weitere, der Leistung zugehörige Dokumente und Informationen, z.B. Links zu Internet-Seiten, PDF-Dokumenten etc.	<i>Optional</i>	Gemäss Angaben des Leistungserbringers
17	Weitere Angaben zur Leistung	Weitere Angaben (Detaillierungen) zur Leistung, z.B. Synonyme und Deskriptoren	<i>Optional</i>	Gemäss Angaben des Leistungserbringers
18	Verantwortlicher Herausgeber	Gibt einem Nutzer der Leistungsdokumentation Hinweise auf die genehmigende Organisation, die für Inhalte der Leistungsbeschreibung haftet	<i>Optional</i>	Gemäss Angaben des Leistungserbringers

19	Publikationsdatum	Datum der Publikation der Beschreibung in der Leistungsdokumentation	<i>Optional</i>	Gemäss Angaben des Leistungserbringers
20	Gültigkeitsbereich	Gibt einem Nutzer der Leistungsdokumentation Hinweise auf den Bereich, für den eine Leistungsbeschreibung gültig ist	<i>Optional</i>	Gemäss Angaben des Leistungserbringers
21	Aufgabenbereich (ID)	Zuordnung der Leistung zu einem Aufgabenbereich	<i>Optional</i>	<i>eCH-0139 Beschreibungsstandard Aufgaben CH</i>
22	Aufgabengruppe (ID)	Zuordnung der Leistung zu einer Aufgabengruppe	<i>Optional</i>	<i>eCH-0139 Beschreibungsstandard Aufgaben CH</i>

6 Umsetzungsbeispiele

Auf der Grundlage von einheitlichen Leistungsbeschreibungsmerkmalen können nun bestimmte sachliche Zusammenhänge und Sichtweisen auf das Verwaltungsgeschäft (z.B. Kooperationsbeziehungen zwischen verschiedenen Behörden) bedarfsgerecht und transparent dargestellt werden (vgl. [eCH-0138]).

Zum Beispiel gibt die *Leistungsarchitektur* (vgl. [eCH-0138] und [eCH-126]) Aufschluss darüber, welche gesetzlich definierten Leistungen bei der Bereitstellung einer spezifischen öffentlichen Leistung (z.B. „Baubewilligungsentscheid“) verfahrensbezogen zu verknüpfen sind.

Jede öffentliche Leistung kann somit auch in Form einer für sie charakteristischen Leistungsarchitektur beschrieben werden. Damit können u.a. die hoheitlichen Verwaltungsträger („Bund“, „Kanton“, „Gemeinde“) ebenso wie die im konkreten Geschäftsfall ausführenden Stellen einfach identifiziert und zugeordnet werden.

Hinweis: Das Konzept der Leistungsarchitektur ist ein zentraler Baustein zur Umsetzung von kundenorientierten Zugangsstrukturen bzw. von durchgängigen Prozessen. Zu den Lebenslagen oder Geschäftssituationen von Unternehmen bzw. Privatpersonen können alle benötigten Leistungen (Leistungspaket) in Form von Leistungsarchitekturen beschrieben und zugeordnet werden. Die Leistungsarchitektur ist das verbindende Element zwischen den „Front Office“- und „Back Office“-Strukturen der vernetzten Verwaltung (vgl. [eCH-0126] sowie eCH-0138)).

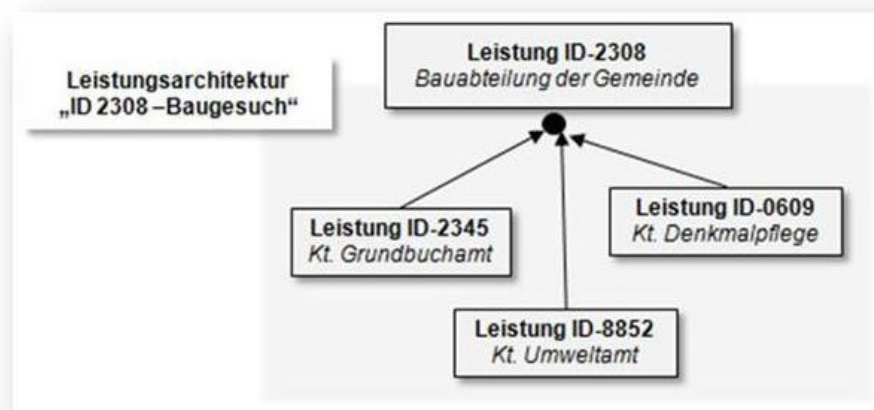


Abb.2: Leistungsarchitektur am Beispiel eines Baubewilligungsverfahrens

Eine Voraussetzung zur Darstellung von *Leistungsarchitekturen* ist die einheitliche Erfassung von öffentlichen Leistungen in einem schweizweiten *Leistungsinventar* (vgl. [eCH-0070]).

3. Das Leistungsinventar E-Gov CH			
ID	Name der Leistung	Ergebnis der Leistung	Aktion (P)
3	Arbeitszeitbewilligung - erteilen	Arbeitszeitbewilligung	erteilen
10	Bewilligung für private Arbeitsvermittlung /Personalverleih - erteilen	Bewilligung für private Arbeitsvermittlung /Personalverleih	erteilen
16	Arbeitslosenentschädigung - ausbezahlen	Arbeitslosenentschädigung	ausbezahlen
17	Anmeldung bei der Arbeitsversicherung - erfassen	Anmeldung bei der Arbeitsversicherung	erfassen

Abb.3: Leistungsinventar eCH-0070 (Ausschnitt)

7 Pflege

Die Pflege des Standards [eCH-0073] erfolgt gemäss den Vorgaben des Standards [eCH-0003].

Die *eCH-Fachgruppe Geschäftsprozesse* ist für die Pflege des Standards [eCH-0073] verantwortlich.

8 Sicherheitsüberlegungen

Keine.

9 Haftungsausschluss/Hinweise auf Rechte Dritter

eCH-Standards, welche der Verein eCH dem Benutzer zur unentgeltlichen Nutzung zur Verfügung stellt, oder welche eCH referenziert, haben nur den Status von Empfehlungen. Der Verein eCH haftet in keinem Fall für Entscheidungen oder Massnahmen, welche der Benutzer auf Grund dieser Dokumente trifft und / oder ergreift. Der Benutzer ist verpflichtet, die Dokumente vor deren Nutzung selbst zu überprüfen und sich gegebenenfalls beraten zu lassen. eCH-Standards können und sollen die technische, organisatorische oder juristische Beratung im konkreten Einzelfall nicht ersetzen.

In eCH-Standards referenzierte Dokumente, Verfahren, Methoden, Produkte und Standards sind unter Umständen markenrechtlich, urheberrechtlich oder patentrechtlich geschützt. Es liegt in der ausschliesslichen Verantwortlichkeit des Benutzers, sich die allenfalls erforderlichen Rechte bei den jeweils berechtigten Personen und/oder Organisationen zu beschaffen.

Obwohl der Verein **eCH** all seine Sorgfalt darauf verwendet, die **eCH**-Standards sorgfältig auszuarbeiten, kann keine Zusicherung oder Garantie auf Aktualität, Vollständigkeit, Richtigkeit bzw. Fehlerfreiheit der zur Verfügung gestellten Informationen und Dokumente gegeben werden. Der Inhalt von **eCH**-Standards kann jederzeit und ohne Ankündigung geändert werden.

Jede Haftung für Schäden, welche dem Benutzer aus dem Gebrauch der **eCH**-Standards entstehen ist, soweit gesetzlich zulässig, wegbedungen.

10 Urheberrechte

Wer **eCH**-Standards erarbeitet, behält das geistige Eigentum an diesen. Allerdings verpflichtet sich der Erarbeitende sein betreffendes geistiges Eigentum oder seine Rechte an geistigem Eigentum anderer, sofern möglich, den jeweiligen Fachgruppen und dem Verein **eCH** kostenlos zur uneingeschränkten Nutzung und Weiterentwicklung im Rahmen des Vereinszweckes zur Verfügung zu stellen.

Die von den Fachgruppen erarbeiteten Standards können unter Nennung der jeweiligen Urheber von **eCH** unentgeltlich und uneingeschränkt genutzt, weiterverbreitet und weiterentwickelt werden.

eCH-Standards sind vollständig dokumentiert und frei von lizenz- und/oder patentrechtlichen Einschränkungen. Die dazugehörige Dokumentation kann unentgeltlich bezogen werden.

Diese Bestimmungen gelten ausschliesslich für die von **eCH** erarbeiteten Standards, nicht jedoch für Standards oder Produkte Dritter, auf welche in den **eCH**-Standards Bezug genommen wird. Die Standards enthalten die entsprechenden Hinweise auf die Rechte Dritter.

Anhang A – Referenzen & Bibliographie

- [eCH-0003] eCH-0003 Leitfaden zur Genehmigung von Anträgen, vgl. www.ech.ch
- [eCH-0049] eCH-0049 Themenkataloge zur Gliederung des Leistungsangebots der öffentlichen Verwaltung der Schweiz aus der Perspektive von Leistungsbezüger, vgl. www.ech.ch
- [eCH-0070] eCH-0070 Inventar der Leistungen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz, vgl. www.ech.ch
- [eCH-0073] eCH-0073 Vorgaben zur Beschreibung von Leistungen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz, vgl. www.ech.ch
- [eCH-0074] eCH-0074 Geschäftsprozesse grafisch darstellen - Der Einsatz von BPMN aus Geschäftssicht, vgl. www.ech.ch
- [eCH-0088] eCH-0088 Vorgaben zur Beschreibung von Behördengängen in der Schweiz, vgl. www.ech.ch
- [eCH-0096] eCH-0096 BPM-Starter Kit, vgl. www.ech.ch
- [eCH-0126] eCH-0126 Rahmenkonzept „Vernetzte Verwaltung Schweiz“, vgl. www.ech.ch
- [eCH-0138] eCH-0138 Rahmenkonzept zur Beschreibung und Dokumentation von Aufgaben, Leistungen, Prozessen und Zugangsstrukturen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz, vgl. www.ech.ch
- [eCH-0139] eCH-0139 Vorgaben zur Beschreibung von Aufgaben und Aufgabengliederungen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz, vgl. www.ech.ch
- [eCH-0140] eCH-0140 Vorgaben zur Beschreibung und Darstellung von Prozessen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz, vgl. www.ech.ch
- [eCH-0141] eCH-0141 Vorgaben zur Beschreibung und Gliederung des Leistungsangebots der öffentlichen Verwaltung der Schweiz aus der Perspektive von Leistungsbezüger (Themenkataloge), vgl. www.ech.ch
- [eCH-Dossier 001] eCH-Dossier 001 - Bereitstellung von Referenzverzeichnisdiensten zur verwaltungsübergreifenden Kooperation: Lessons learnt, Berichte und Analysen zum priorisierten Vorhaben B1.03 „Einheitliches Inventar und Referenzdatenbank öffentlicher Leistungen“, vgl. www.ech.ch
- [FISCHERMANN] Fischermanns, G.: Praxishandbuch Prozessmanagement, 2010 Giesen
- [STRATEGIE] E-Government-Strategie Schweiz (2007), vgl. www.egovernment.ch
- [WIMMER] Wimmer, M.; Traunmüller, R: One-Stop Government Portale: Erfahrungen aus dem EU-Projekt eGov. In: Die Zeit nach dem E-Government, Münster 2005

Anhang B – Mitarbeit & Überprüfung

eCH eCH-Fachgruppe Geschäftsprozesse

Anhang C – Abkürzungen

BK Bundeskanzlei

ISB Informatikstrategieorgan Bund

Anhang D – Glossar

Eine Zusammenstellung (Glossar) der in diesem Dokument verwendeten Fachbegriffe liegt im Standard [eCH-0138] vor.

Anhang E – Änderungen gegenüber der Version 1.0

Die neue Version des Standards [eCH-0073] enthält ausschliesslich die Vorgaben zur Beschreibung von öffentlichen Leistungen. Die in der Version 1.0 von [eCH-0073] enthaltenen Vorgaben zur Beschreibung von Prozessen wurden neu in den Standard [eCH-0140] transferiert.