

# Unterstützung der Weiterentwicklung von Geschäftsprozessen.



**Roger Hubschmid**

lic. oec. HSG

Leiter Organisationsentwicklung Stadt St.Gallen

Leiter eCH-Fachgruppe Geschäftsprozesse

## 3 Fragen an die Fachgruppe Geschäftsprozesse

**1 *Der Expertenausschuss hat vor kurzem zwei Standards der Fachgruppe Geschäftsprozesse verabschiedet: Das Leistungsinventar und die Ergebnisübersicht. Was ist die Bedeutung dieser beiden Dokumente?***

Die Fachgruppe Geschäftsprozesse stellt mittlerweile mehr als 20 Standards, Hilfsmittel und Best Practices zur Verfügung. Mit dem Standard „eCH-0203 Ergebnisübersicht Vernetzte Verwaltung“ werden die verschiedenen Ergebnisdokumente textlich und grafisch zusammengefasst. Er stellt also quasi die Klammer über die verschiedenen Themen dar und gibt Orientierung in der Weiterentwicklung des Themas Geschäftsprozesse.

Einer dieser Standards ist „eCH-0070 Inventar der Leistungen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz“ und ist in der Ergebnislandkarte auf der Ebene der Referenzverzeichnisse angegliedert. Neben den Referenzverzeichnissen sind auch die Ebenen „Umsetzungshilfen, Dokumentationsvorgaben, und Konzepte/Referenzmodelle“ auf der Ergebnislandkarte vertreten.

Das Inventar der Leistungen der öffentlichen Verwaltung stellt einen wichtigen Ausgangspunkt für die Definition und Standardisierung von Prozessen dar. Zum einen erstellt jeder Prozess eine Leistung und idealerweise

wird der Prozess ausgehend vom Ergebnis definiert/ optimiert. Zum anderen erbringen die Gemeinden und Kantone oft ähnliche oder gleiche Leistungen, aber noch auf eine unterschiedliche Art und Weise. Mit einheitlichen Leistungen ist auch das Potential von standardisierten Prozessen und Hilfsmittel sehr hoch (vgl. eUmzug).

**2 *Wie kann eine Gemeinde oder ein Kanton ganz konkret von diesen Dokumenten profitieren?***

Die Gemeinden und Kantone konfigurieren oft ihre Leistungen (Bürgerservices) nach Lebenslagen oder Geschäftssituationen, wie beispielsweise „Heirat“ oder „Unternehmensgründung“. D.h. es werden nach dem „Lego-Prinzip“ alle dazu benötigten behördlichen Leistungen identifiziert und zusammengebaut (dies entspricht dem eCH-Gestaltungskonzept von flexibel und modular ausbaubaren Leistungsarchitekturen nach eCH-0126). In eCH-0203 wird eine Übersicht von generisch nutzbaren Baukastenelementen dargestellt, mit denen Behörden in der Digitalen Verwaltung Schweiz (DVS) ihre Leistungen als „Bürgerservices“ konfigurieren, orchestrieren und gemeinsam anbieten können.

Zu diesen DVS-Baukastenelementen gehören massgeblich

- Das schweizweite Inventar der Behördenleistungen (Leistungsinventar eCH-0070) sowie die Aufgabenlandkarte (eCH-0145). Diese erlauben es den Behörden, zu den gesetzlich übertragenen Aufgaben die entsprechenden behördlichen Leistungen verwaltungsübergreifend zu identifizieren und einheitlich zu bezeichnen (als Grundlage der Interoperabilität).
- Ein schweizweiter (Themen-) Katalog von wiederkehrenden „Lebenslagen“ und „Geschäftssituationen“ von Verwaltungskunden (eCH-0049).



Da die Gemeinden und Kantone innerhalb der Transformation an unterschiedlichen Punkten stehen und unterschiedliche Problemstellungen antreffen, stellt „eCH-0203 Ergebnisübersicht Vernetzte Verwaltung“ eine Orientierungshilfe dar und gibt Auskunft, welche Ergebnisse für welche Problemstellungen als Lektüre empfohlen sind. Oft fällt dadurch der Einstieg in beispielsweise die digitale Transformation einfacher oder aber die Diskussion kann dank der Dokumente strukturierter geführt werden. Das Thema Prozesse ist aber im Standard eCH-0203 zentral und mit diesen und weiteren Elementen ist es nun möglich, die Leistungen und die Art und Weise der Leistungserbringung zu verbessern.

### **3 Ein kurzer Ausblick: was sind die nächsten Themen, welche die Fachgruppe angehen wird?**

Die Qualität eines Standards zeigt sich auch darin, wie gut und von wie vielen Akteuren er angewendet wird. Mit den Standards hat die Fachgruppe in den letzten Jahren einen bedeutenden Schritt nach vorne gemacht, nun gilt es aber auch den Fokus darauf zu setzen, dass die Kantone und Gemeinden nicht abgehängt werden und trotz der Last des operativen Geschäfts sich auch der Transformation widmen können. Konkret bedeutet

dies, dass wir die Anwendung der Standards bei den Gemeinden und Kantonen verbessern möchten. Dies bedeutet im Speziellen, Wege zu finden, wie die Akteure in den Verwaltungen diesbezüglich befähigt und unterstützt werden können.

Ein weiterer Schwerpunkt wird neben der Befähigung auch der Austausch unter den Akteuren sein. Wir möchten, dass Gemeinden und Kantone sich über Ihre Prozess- und Transformationsinitiativen niederschwellig austauschen und gegenseitig unterstützen können.

In diesem Zusammenhang möchten wir die bestehende BPM Plattform noch besser nutzen und denken auch über einen BPM Stammtisch nach.

Der Verein eCH entwickelt Standards im Bereich E-Government – für eine effiziente digitale Zusammenarbeit zwischen Behörden, Unternehmen und Privaten. Er baut auf die Zusammenarbeit privater und öffentlicher Partner. Neben dem Bund, allen Kantonen und diversen Gemeinden sind über 100 Firmen sowie Fachhochschulen, Verbände und Einzelpersonen Mitglied von eCH. Rund 20 Fachgruppen stellen sicher, dass die Standards mit hoher Qualität und frei von Einzelinteressen entwickelt und gepflegt werden.