

# eCH-0143 Organisationshandbuch Prozessmanagement – optimiert für Gemeinden

<b>Name</b>	Organisationshandbuch Prozessmanagement - optimiert für Gemeinden
<b>Standard-Nummer</b>	eCH-0143
<b>Kategorie</b>	Hilfsmittel
<b>Reifegrad</b>	Definiert
<b>Version</b>	1.0
<b>Status</b>	Genehmigt
<b>Genehmigt am</b>	2013-09-11
<b>Ausgabedatum</b>	2013-09-25
<b>Ersetzt Standard</b>	--
<b>Sprachen</b>	Deutsch (Original) / Französisch (Übersetzung)
<b>Beilagen</b>	BEIL_d_DEF_2013-09-25_eCH-0143_V1.0_Muster-Handbuch.pdf
<b>Autoren / Kontakt</b>	<p><b>Fachgruppe Geschäftsprozesse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Urs Bosshart, bosshart consulting, <a href="mailto:urs.bosshart@bosshart-consulting.ch">urs.bosshart@bosshart-consulting.ch</a></li> <li>- Daniel Büttiker, Staatskanzlei des Kantons Bern, <a href="mailto:daniel.buettiker@sta.be.ch">daniel.buettiker@sta.be.ch</a></li> <li>- Benno Häfliger, Netcetera AG, <a href="mailto:benno.haefliger@netcetera.ch">benno.haefliger@netcetera.ch</a></li> <li>- Sabrina Kabitz, PHSG, <a href="mailto:sabrina.kabitz@phsg.ch">sabrina.kabitz@phsg.ch</a></li> <li>- Mike Märki, Kanton Luzern, <a href="mailto:mike.maerki@lu.ch">mike.maerki@lu.ch</a></li> <li>- Marc Schaffroth, Informatiksteuerungsorgan des Bundes (ISB), <a href="mailto:marc.schaffroth@isb.admin.ch">marc.schaffroth@isb.admin.ch</a></li> <li>- Karin Schmidiger, Bundesamt für Sozialversicherungen, <a href="mailto:karin.schmidiger@bsv.admin.ch">karin.schmidiger@bsv.admin.ch</a></li> <li>- Pia Wittmann, CSC Switzerland GmbH, <a href="mailto:pwittmann@csc.com">pwittmann@csc.com</a></li> </ul>
<b>Herausgeber / Vertrieb</b>	Verein eCH, Mainaustrasse 30, Postfach, 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>



## Zusammenfassung

Das Hilfsmittel [eCH-0143] enthält das *Muster-Organisationshandbuch Prozessmanagement für Gemeinden* (vgl. Beilage 1). Das Handbuch ist für kleinere und mittlere Gemeinden optimiert. Die mitgelieferte *Mustervorlage* (zur Beilage 1) kann von den Nutzern nach Bedarf angepasst werden.

Das Hilfsmittel richtet sich an alle Stellen und Personen, welche sich für das Prozessmanagement interessieren oder mit der Umsetzung befasst sind.



## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Status und Reifegrad des Dokuments</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Übersicht</b> .....	<b>4</b>
2.1	Zweck.....	4
2.2	Aufbau und Nutzung.....	5
2.3	Weitere eCH-Hilfsmittel.....	5
<b>3</b>	<b>Pflege</b> .....	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Sicherheitsüberlegungen</b> .....	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Haftungsausschluss/Hinweise auf Rechte Dritter</b> .....	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>Urheberrechte</b> .....	<b>6</b>
	<b>Anhang A – Referenzen &amp; Bibliographie</b> .....	<b>6</b>
	<b>Anhang B – Mitarbeit &amp; Überprüfung</b> .....	<b>7</b>
	<b>Anhang C – Abkürzungen</b> .....	<b>7</b>
	<b>Anhang D – Glossar</b> .....	<b>7</b>

# 1 Status und Reifegrad des Dokuments

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

Das Hilfsmittel [eCH-0143] hat den Reifegrad „*Definiert*“. Es wird bereits bei mehreren Stellen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz eingesetzt.

## 2 Übersicht

### 2.1 Zweck

Für die Einführung des Prozessmanagements<sup>1</sup> gibt es verschiedene Ansätze und Vorgehensweisen. Jede Organisation muss gemäss ihrem konkreten Bedarf und entsprechend den finanziellen sowie organisatorischen Möglichkeiten den richtigen Weg finden. Realistische Zielsetzungen führen zu guten und nachhaltigen Ergebnissen.

Das *eCH-Muster-Organisationshandbuch Prozessmanagement für Gemeinden* (vgl. Beilage 1 zu [eCH-0143]) ist auf Organisationen abgestimmt, die in einem ersten Schritt die (fachliche) Referenzdokumentation ihrer Aufgaben, Leistungen und Prozesse erstellen und pflegen möchten.

Auf der Basis eines gemeinsamen Verständnisses der Geschäftsprozesse und Leistungen der Organisation lassen sich die eigenen Prozesse kontinuierlich verbessern und modernisieren. Die erstellte und gepflegte Prozessdokumentation ist zudem eine wichtige Voraussetzung für die verwaltungsübergreifende Kooperation.

Die Leistungs- und Prozessdokumentation dient gleichermaßen

- als *Steuerungs- und Planungsinstrument* (Management)
- als verbindliche *Referenzdokumentation* (Management, Mitarbeitende)
- als *Arbeitsinstrument* bei der operativen Geschäftstätigkeit (Mitarbeitende).

Neben den fachlichen Aspekten müssen bei der Einführung des Prozessmanagements insbesondere die Führungsaufgaben ernst genommen werden: In der Organisation ist eine offene Kultur zu etablieren und es sind die für das Prozessmanagement benötigten organisatorischen sowie individuellen fachlichen Kompetenzen und Fähigkeiten zielführend aufzubauen.

Die Erweiterung des Organisationshandbuches in Richtung *strategisches Prozessmanagement* (z.B. Ausrichtung der Prozesse an Führungskenngrössen) ist für eine spätere Version geplant.

---

<sup>1</sup> Es wird in [eCH-0143] oftmals auch das international anerkannte Akronym „BPM“ für „Business Process Management“ verwendet.

## 2.2 Aufbau und Nutzung

Das *eCH-Muster-Organisationshandbuch (Beilage 1 zu [eCH-0143])* regelt die grundlegenden Aspekte des Prozessmanagements einer Gemeinde. Es behandelt im einzelnen

- den Zweck
- die Grundlagen
- das Dokumentationsmodell
- die Aufbauorganisation (Rollen) sowie
- die Ablauforganisation

des Prozessmanagements.

Das *eCH-Muster-Organisationshandbuch (Beilage 1 zu [eCH-0143])* wird als *Mustervorlage* geliefert. Diese kann von den Nutzern nach Bedarf einfach angepasst und ergänzt werden.

Ergänzend zum einfach gehaltenen Rollenmodell (vgl. Beilage 1, Kapitel 4) enthält der Anhang E (zur Beilage 1) ein detailliertes Rollenmodell, welches auf die Bedürfnisse grösserer Organisationen zugeschnitten ist.

## 2.3 Weitere eCH-Hilfsmittel

Zum Prozessmanagement liegen bei eCH auch folgende Hilfsmittel vor:

- *eCH-0074 Geschäftsprozesse grafisch darstellen - Der Einsatz von BPMN aus Geschäftssicht*. Das Hilfsmittel [eCH-0074] bietet eine praxisnahe Einführung zur grafischen Darstellung von Geschäftsprozessen gemäss dem Notationsstandard Business Process Model and Notation (BPMN).
- *eCH-0096 BPM Starter Kit*. Das „BPM Starter Kit“ liefert in Form eines BPM-Projektleitfadens (HERMES-konform) sowie eines *open source* BPMN-Dokumentationswerkzeugs eine praxisorientierte Unterstützung für BPM-Einführungsprojekte. [eCH-0143] ist ein integrierter Bestandteil von [eCH-0096]. Das „BPM Starter Kit“ kann unter dem Link <http://www.ech-bpm.ch/de> gratis bezogen werden.

## 3 Pflege

Die Pflege des Hilfsmittels [eCH-0143] erfolgt gemäss den Vorgaben des Standards [eCH-0003].

Die *eCH-Fachgruppe Geschäftsprozesse* ist für die Pflege des Hilfsmittels [eCH-0143] verantwortlich.

## 4 Sicherheitsüberlegungen

Keine.

## 5 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.

## 6 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](http://www.ech.ch)

	eCH-0049 Themenkataloge zur Gliederung des Leistungsangebots der öffentlichen Verwaltung der Schweiz aus der Perspektive von Leistungsbezüger, vgl. <a href="http://www.ech.ch">www.ech.ch</a>
[eCH-0049]	
[eCH-0070]	eCH-0070 Inventar der Leistungen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz, vgl. <a href="http://www.ech.ch">www.ech.ch</a>
[eCH-0073]	eCH-0073 Vorgaben zur Beschreibung von Leistungen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz, vgl. <a href="http://www.ech.ch">www.ech.ch</a>
[eCH-0074]	eCH-0074 Geschäftsprozesse grafisch darstellen - Der Einsatz von BPMN aus Geschäftssicht, vgl. <a href="http://www.ech.ch">www.ech.ch</a>
[eCH-0088]	eCH-0088 Vorgaben zur Beschreibung von Behördengängen in der Schweiz, 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>
[eCH-0126]	eCH-0126 Rahmenkonzept „Vernetzte Verwaltung Schweiz“, vgl. <a href="http://www.ech.ch">www.ech.ch</a>
[eCH-0138]	eCH-0138 Rahmenkonzept zur Beschreibung und Dokumentation von Aufgaben, Leistungen, Prozessen und Zugangsstrukturen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz, vgl. <a href="http://www.ech.ch">www.ech.ch</a>
[eCH-0139]	eCH-0139 Vorgaben zur Beschreibung von Aufgaben und Aufgabengliederungen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz, vgl. <a href="http://www.ech.ch">www.ech.ch</a>
[eCH-0140]	eCH-0140 Vorgaben zur Beschreibung und Darstellung von Prozessen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz, vgl. <a href="http://www.ech.ch">www.ech.ch</a>
[eCH-0141]	eCH-0141 Vorgaben zur Beschreibung und Gliederung des Leistungsangebots der öffentlichen Verwaltung der Schweiz aus der Perspektive von Leistungsbezüger (Themenkataloge), vgl. <a href="http://www.ech.ch">www.ech.ch</a>

## Anhang B – Mitarbeit & Überprüfung

eCH eCH Fachgruppe Geschäftsprozesse

## Anhang C – Abkürzungen

BPM Business Process Management [Geschäftsprozessmanagement]

BPMN Business Process Model and Notation

Abkürzungen aus dem Anhang E – Erweitertes Rollenmodell werden nicht aufgeführt.

## Anhang D – Glossar



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