

GEVER
Geschäftsverwaltung für die Gemeinden des Kantons Luzern

Arbeitshilfe: Was ist GEVER?



Version 1.0 vom 9. Mai 2012
Status: verabschiedet

1. Einleitung	4
1.1 Elektronische Geschäftsverwaltung (GEVER)	4
1.2 Zweck und Zielpublikum	5
1.3 Rechtliche und organisatorische Grundlagen der Aktenführung	5
1.4 Nutzen elektronischer Geschäftsverwaltung	5
2. Aktenführung im Lebenszyklus von Informationen.....	6
2.1 Das GEVER-Dossier.....	6
2.2 Posteingang und Registrierung von Unterlagen	7
2.3 Erstellen von Unterlagen und Postausgang	7
2.4 Bearbeitung und Nutzung der Unterlagen in den digitalen Dossiers	8
2.5 Dossierabschluss.....	8
2.6 Aufbewahrung.....	9
2.7 Ablieferung und Archivierung	9
2.8 Vernichtung von Dossiers in der GEVER-Anwendung	9
3. Organisationsvorschriften	11
3.1 Sinn und Zweck von Organisationsvorschriften.....	11
3.2 Anforderungen an Organisationsvorschriften.....	11
3.2.1 Grundsätze der Aktenführung / Konventionen	11
3.2.2 Ablauforganisation: Dossierbewirtschaftung im Lebenszyklus	12
3.2.3 Aufbauorganisation: Funktionen, Verantwortlichkeiten und Rollen.....	13
3.2.4 Detailregelungen / Spezifizierungen	13
3.3 Gliederung	15
3.4 Empfehlungen zur Erarbeitung von Organisationsvorschriften.....	15
4. Ordnungssystem	17
4.1 Sinn und Zweck des Ordnungssystems.....	17
4.2 Anforderungen an Ordnungssysteme	17
4.2.1 Aufbau	18
4.2.2 Metadaten	18
4.2.3 Titelbildung.....	19
4.3 Empfehlungen zur Erarbeitung von Ordnungssystemen	19
4.3.1 Umgang mit Fachanwendungen.....	19
4.3.2 Ablösung des bestehenden Registraturplans durch das Ordnungssystem	20
5. GEVER zum Erfolg führen.....	21
5.1 Herausforderungen und Erfolgsfaktoren.....	21
5.2 Kompetenzzentrum GEVER	21
5.3 GEVER Erfolge.....	22
6. Anhang: Lebenszyklus und GEVER-Prozesse aus der Erfahrung des Kantons.....	23
7. Anhang: Glossar	24

Diese Arbeitshilfe basiert auf der Grundlage des Staatsarchivs und des Schweizerischen Bundesarchivs und wurde für die Bedürfnisse der Gemeinden des Kantons Luzern angepasst.

Versionen

Version	Datum	Status	Ersteller

© Schweizerisches Bundesarchiv, 2010 und Staatsarchiv Luzern, 2010¹

¹ Weite Teile des Textes basieren auf: „Elektronische Geschäftsverwaltung (GEVER) – Arbeitshilfe, Bern 2010“ des Schweizerischen Bundesarchivs (<http://www.bar.admin.ch> → Dienstleistungen → Tools Geschäftsverwaltung → Arbeitshilfen (23.11.2010)). Anpassungen wurden durch das Staatsarchiv Luzern vorgenommen.

1. Einleitung

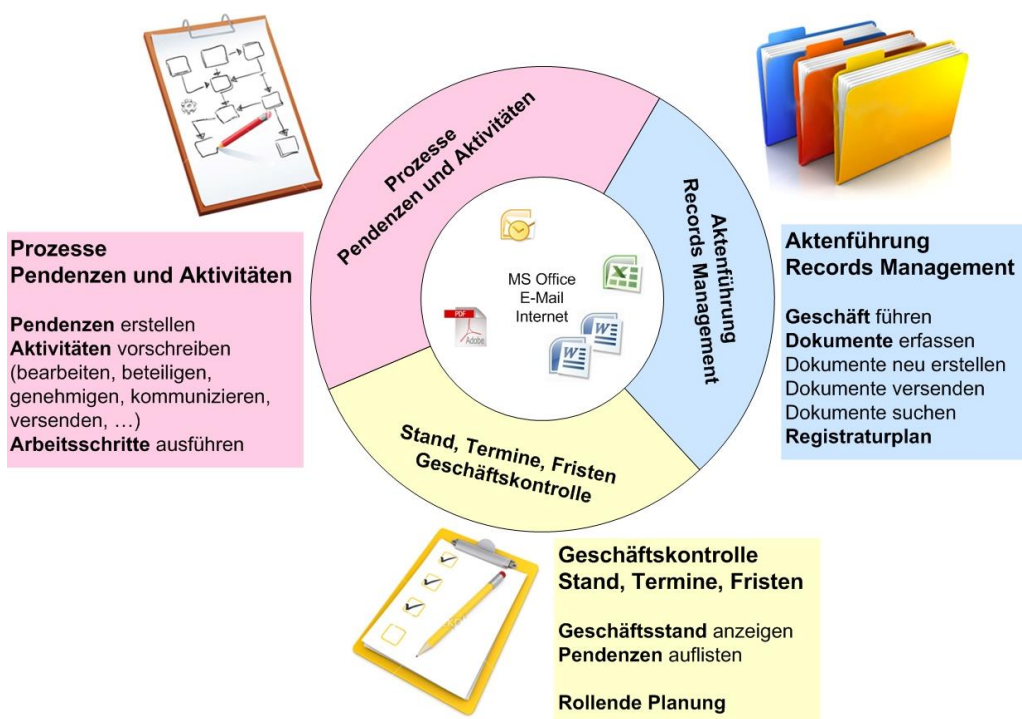
In jeder Gemeinde sind Mitarbeitende, welche Informationen in Korrespondenz, Berichten, Stellungnahmen etc. aufbereiten. Dabei müssen die Geschäfte, trotz der stetig steigenden Menge an Informationen, transparent, jederzeit nachvollziehbar und ständig verfügbar sein.

Eine einheitliche und klar strukturierte Ablage und Aktenführung der unstrukturierten Daten ist deshalb gerade im digitalen Umfeld eine Grundvoraussetzung, um diesen Anforderungen gerecht zu werden und die relevanten Informationen rationell, schnell und in der richtigen Form zur Verfügung zu haben.

Unter unstrukturierten Daten verstehend wir alle nicht in Datenbanken gespeicherten Informationen. Sie werden im kommunalen Umfeld vorwiegend durch Programme der Büroautomation (Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationsprogramme) oder Bürokommunikation (Mail-Programme oder andere technische Fachapplikationen (wie z.B. Audio- oder Videoaufzeichnungen etc.) generiert.

1.1 Elektronische Geschäftsverwaltung (GEVER)

Um effiziente Abläufe und transparentes, nachvollziehbares Verwaltungshandeln sicherzustellen, stellen die Gemeinden zunehmend auf GEVER um. In einer elektronischen Geschäftsverwaltung werden eine effiziente Aktenführung und Ablaufsteuerung (d.h. das Zuteilen, Ausführen und Nachverfolgen von Aufgaben) mit der Geschäftskontrolle zusammengeführt.



1.2 Zweck und Zielpublikum

Diese Arbeitshilfe vermittelt praxisnah die wichtigsten Grundlagen für die Einführung einer elektronischen Geschäftsverwaltung. Sie zeigt die anfallenden organisatorischen Arbeiten auf und bietet eine praktische Anleitung zur Erarbeitung von Ordnungssystem und Organisationsvorschriften. Die Arbeitshilfe kann auch als Schulungsunterlage verwendet werden.

Die Arbeitshilfe richtet sich an GEVER-Verantwortliche, an Projektleitende und Projektteams, die für die Erarbeitung und Umsetzung der elektronischen Geschäftsverwaltung in ihren Abteilungen verantwortlich sind, sowie an weitere interessierte Personen. Obwohl sie auf die Gemeindeverwaltung ausgerichtet ist, kann sie auch Spezialisten in anderen Verwaltungsstellen und der Privatwirtschaft nützliche Hinweise bieten.

1.3 Rechtliche und organisatorische Grundlagen der Aktenführung

Um eine nachvollziehbare und transparente Aktenführung zu gewährleisten, sind verschiedene rechtliche Vorgaben massgeblich.

→ Organisationsvorschriften

Organisationsvorschriften erstrecken sich auf alle Formen der Verwaltungstätigkeit und den dabei erstellten, empfangenen, verwendeten und versandten Unterlagen. Sie regeln die Aktenführung einer Verwaltungseinheit verbindlich und müssen von der Amtsstelle regelmässig nachgeführt und auf ihre Einhaltung hin überprüft werden.

→ Ordnungssystem (alt Registraturplan)

Ein übersichtliches und umfassendes Ordnungssystem deckt sämtliche Aufgaben der jeweiligen Verwaltungseinheit ab. So wird sichergestellt, dass Unterlagen in ihrem Aufgabenzusammenhang abgelegt werden.

→ Dossierbildung

Pro Geschäft wird ein Dossier geführt. Alle Unterlagen werden dabei in Dossiers zusammengefügt, die dem übergeordneten Ordnungssystem eindeutig zugeordnet sind.

1.4 Nutzen elektronischer Geschäftsverwaltung

Bei der Umstellung auf GEVER und damit auf die digitale Dossierführung stehen die organisatorischen Aspekte im Zentrum. Prozesse und Strukturen einer Verwaltung ändern sich tiefgreifend.

Werden die organisatorischen Anforderungen erfolgreich umgesetzt, bietet GEVER vielfältigen Nutzen:

- Transparente und nachvollziehbare Geschäftsabläufe
- Rechtskonforme und rechtssichere Aktenführung
- Minimierte rechtliche Risiken und vermindertes Risiko von Reputationsverlust
- Verbesserte Steuerung von Geschäftsprozessen
- Übersicht über den aktuellsten Bearbeitungsstand von Geschäften
- Informationen sind orts- und personenunabhängig verfügbar
- Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Systemen und Stufen wird ermöglicht
- Information über den Lebenszyklus (Aufbewahrungsfristen etc.)
- Keine Erweiterung von Archiv- und Stauräumen
- Löst den heutigen Windows-Explorer ab
- Keine weitere Papierablage notwendig

2. Aktenführung im Lebenszyklus von Informationen

Unterlagen durchlaufen in ihrem Lebenszyklus (Lifecycle) verschiedene Stadien: sie werden erstellt, erfasst, gespeichert und genutzt – kurz: über einen bestimmten Zeitraum hinweg bewirtschaftet. Am Ende des Zyklus in der Verwaltung werden sie entweder archiviert oder vernichtet. Archivierte Unterlagen werden bei Bedarf wieder für die Verwaltung oder andere Benutzende (Forschende etc.) bereitgestellt.

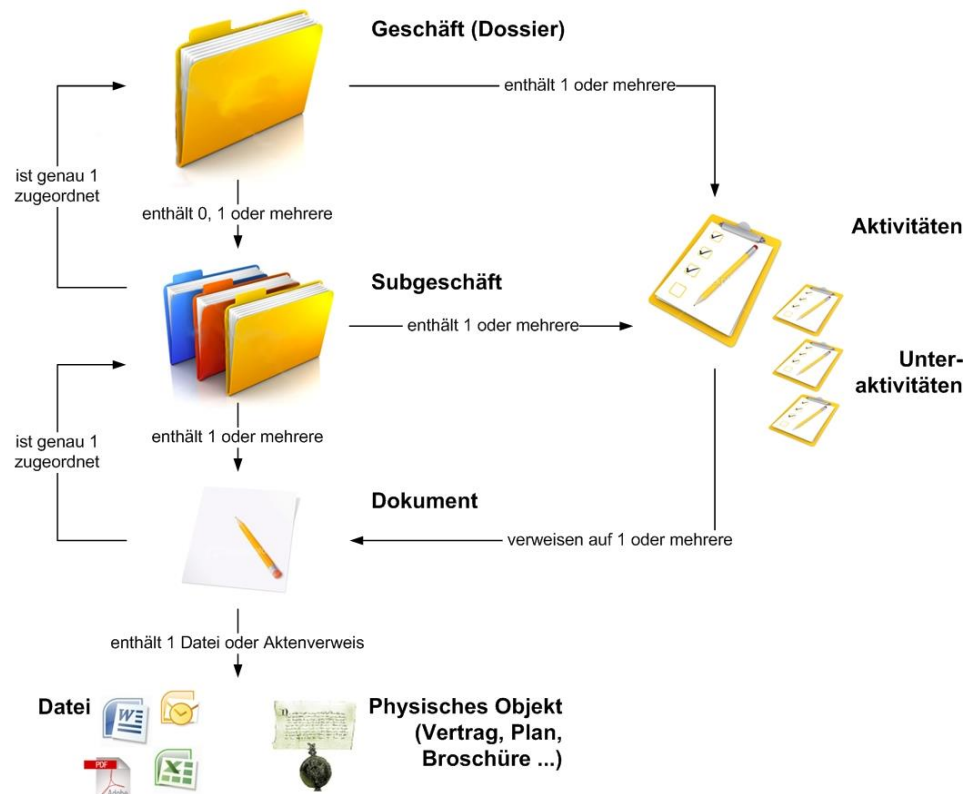


Lifecycle von Unterlagen (→ Anhang: Lifecycle und GEVER-Prozesse)

Die einzelnen Kompetenzen und Rollen, die zur Bewirtschaftung der Unterlagen nötig sind, werden in den Organisationsvorschriften geregelt (→ Kapitel 3.2.3)

2.1 Das GEVER-Dossier

Als Dossier gilt die Gesamtheit (Kollektiv) der Unterlagen zu einem Geschäft. Grundsätzlich entspricht ein Dossier einem Geschäft. Durch Zusammenfassen artverwandter Geschäfte bzw. durch Aufteilung von Dossiers in Subdossiers kann diese Grundstruktur den jeweiligen Bedürfnissen angepasst werden. Die Dossierbildung erfolgt auf der Grundlage des Ordnungssystems.



Ein GEVER-Dossier deckt auch die Bedürfnisse, die Prozess-Sicht abzubilden, ab. Einzelne Arbeitsschritte oder ein Workflow können mit Aktivitäten (Tasks) abgebildet werden. Mit Aktivitäten können Dokumente verknüpft werden.

Konventionelle Dokumente werden in einem GEVER-Dossier nachgewiesen.

2.2 Posteingang und Registrierung von Unterlagen

Bereits beim Posteingang beginnt die erste Triage der Informationen: nicht geschäftsrelevante Unterlagen treten nicht in den oben dargestellten Lebenszyklus ein; sie müssen nicht digitalisiert und registriert werden.

In der Geschäftsverwaltung beginnt der Lebenszyklus somit entweder mit einem (Post-) Eingang oder der Erstellung eines Dokuments. Geschäftsrelevante Unterlagen, die von ausserhalb bei der Verwaltungseinheit eintreffen, werden digitalisiert, in die GEVER-Anwendung eingespielen und einem Mitarbeitenden zugewiesen. Dieser legt das Dokument in einem digitalen Dossier ab, womit es in den Geschäftszusammenhang eingebettet wird (Registrierung).

Zu den geschäftsrelevanten Dokumenten gehören auch E-Mails, die direkt bei den Mitarbeitenden eingehen. Um die Nachvollziehbarkeit eines Geschäfts zu gewährleisten, ist es wichtig, auch diese geschäftsrelevanten E-Mails zu registrieren (→ Kapitel 3.2.4).

Bei der Posteingangsbearbeitung gibt es verschiedene, vor allem organisatorische Fragen zu regeln, wie z.B.:

- Soll der Eingang zentral oder abteilungsbezogen im GEVER erfasst werden?
- Sollen Briefe und ihre Beilagen separat oder getrennt gescannt werden?
- Wie muss mit Anhängen von E-Mails umgegangen werden? Müssen Anhänge einzeln registriert werden?
- Wie kann sichergestellt werden, dass die Integrität und Beweiskraft von gescannten Unterlagen erhalten bleibt?
- Wie lange sollen die Originalunterlagen auf Papier aufbewahrt werden, bevor sie allenfalls vernichtet werden?

2.3 Erstellen von Unterlagen und Postausgang

Mitarbeitende haben die Möglichkeit, ein neues Dokument direkt im relevanten Dossier in der GEVER-Anwendung zu erstellen. Damit wird das neue Dokument automatisch registriert. Wird ein neues Dokument ausserhalb der GEVER-Anwendung erstellt, muss es nachträglich in diese eingespielen werden. Dies ist insbesondere auch bei versandten geschäftsrelevanten E-Mails der Fall.

Bei der Postausgangsbearbeitung gibt es verschiedene Fragen zu regeln, wie z.B.:

- Muss der Versand in der GEVER-Anwendung bestätigt werden?
- Werden Postausgänge digital unterschrieben?
- Werden ausgedruckte und unterschriebene Briefe erneut eingescannt?
- Welche Metadaten müssen beim Erfassen zwingend ausgefüllt werden (sog. «Mussfelder») und wie kann sichergestellt werden, dass die Eingaben qualitativ genügen (z.B. aussagekräftige Titel; ein Dokument lediglich mit «Brief» zu betiteln genügt nicht)?

2.4 Bearbeitung und Nutzung der Unterlagen in den digitalen Dossiers

Die Verantwortung für die Bewirtschaftung eines Dossiers und damit für die Nachvollziehbarkeit des Geschäfts liegt beim zuständigen Sachbearbeitenden.

Versionenverwaltung

In der GEVER-Anwendung ist eine Versionenverwaltung implementiert, mit der die verschiedenen Entstehungs- und Bearbeitungsstufen eines Dokuments abgebildet werden. Dies ermöglicht es, unsachgemäße oder nicht autorisierte Veränderungen an den Unterlagen nachzuvollziehen oder zu verhindern.

Zugriffsrechte

Die digitalen Dossiers können in der GEVER-Anwendung online gesucht und mitsamt ihren Inhalten direkt am Bildschirm eingesehen werden. Aus diesem Grund muss jede Verwaltungseinheit regeln, welche Mitarbeitenden auf welche Dossiers im Ordnungssystem zugreifen dürfen. Es ist empfehlenswert, die Rechte für den Zugriff, im Sinne einer offenen und transparenten Informationskultur, möglichst wenig restriktiv zu gestalten. Dadurch werden eine effiziente Zusammenarbeit und zuverlässiges Wissensmanagement ermöglicht. Einschränkungen sind vor allem dann nötig, wenn die Dokumente unter den Daten- und / oder Informationsschutz fallen (Personaldossiers etc.).

Bei der Bearbeitung und Nutzung von Unterlagen spielen die Funktionalitäten der eingesetzten GEVER-Anwendung eine wichtige Rolle. Dabei sind z.B. folgende Fragen wichtig:

- Sind die Suchfunktionalitäten den Benutzenden bekannt? Können auch weniger geübte Benutzende diese ausreichend nutzen oder besteht allenfalls noch Schulungsbedarf?
- Sind die nötigen Schutzmechanismen aktiviert, um unbefugten Zugriff auf Unterlagen, welche schützenswerte Informationen enthalten, zu verhindern?

2.5 Dossierabschluss

Wenn ein Geschäft erledigt ist, wird das entsprechende Dossier in der GEVER-Anwendung geprüft (Metadaten bereinigen, redundante / nicht geschäftsrelevante Unterlagen entfernen) und abgeschlossen. Nach dem Abschluss des Geschäfts können die Dokumente nicht mehr verändert, sondern nur noch gelesen werden.

Alle Unterlagen (Papier- und elektronisch) werden so lange aufbewahrt, bis die Aufbewahrungsfrist abgelaufen ist.

Bei Dossierabschluss und Aussonderung müssen unter anderem folgende Fragen geklärt werden:

- Hat die dossierverantwortliche Person oder Stelle die Vollständigkeit des Dossiers bestätigt?
- Ist der Status des Dossiers angepasst und gibt es nur noch lesenden Zugriff auf die Unterlagen?

2.6 Aufbewahrung

Auch wenn die abgeschlossenen Dossiers nicht mehr ständig benötigt werden, müssen sie bis zum Ablauf der rechtlichen und administrativen Frist aufbewahrt werden. Die Aufbewahrungsfristen müssen im Voraus ermittelt und im Ordnungssystem hinterlegt werden, um eine automatisch gesteuerte Aussonderung zu ermöglichen.

Es muss bis zur Ablieferung, bzw. Vernichtung gewährleistet sein, dass die Dossiers nicht verändert werden (Revisionssicherheit).

Bei der Aufbewahrung ist jede Abteilung dafür zuständig, dass die Dateiformate für die Dauer der Aufbewahrung vollständig les- und interpretierbar sind. Es ist deshalb auch bei nicht-archivwürdigen Dossiers sinnvoll, die Unterlagen in archivtaugliche Formate zu konvertieren.

In Zusammenhang mit der Aufbewahrung sind verschiedene Fragen zu klären, wie z. B.:

- Wurden alle Dokumente in archivtaugliche Formate konvertiert?
- Gibt es rechtliche Aufbewahrungsfristen für die Unterlagen?
- Gibt es administrative Gründe, aus welchen die Unterlagen noch eine bestimmte Zeit aufbewahrt werden müssen?
- Wer ist für die Bewirtschaftung der Unterlagen zuständig?

2.7 Ablieferung und Archivierung

Wenn die archivwürdigen Dossiers nicht mehr ständig benötigt werden, werden sie elektronisch archiviert.

Vor einer Ablieferung an das Archiv sollten folgende Fragen beantwortet werden:

- Sind alle vorgegebenen Metadaten in der GEVER-Anwendung hinterlegt?
- Sind die von der Abteilung angebotenen Dossiers bereinigt und alle darin enthaltenen Unterlagen korrekt in archivtaugliche Formate konvertiert?

2.8 Vernichtung von Dossiers in der GEVER-Anwendung

Gerade im digitalen Umfeld ist es zentral, den Lebenszyklus konsequent zu Ende auszuführen, also Informationen wieder aus der GEVER-Anwendung zu entfernen (Aussonderung) und zu vernichten. Dadurch bleibt die Menge an zu bewirtschaftender Information übersichtlich und es wird Speicherplatz freigegeben.

Das Löschen resp. Vernichten von Dossiers in der GEVER-Anwendung kann aus verschiedenen Gründen ausgelöst werden:

- Die Aufbewahrungsfrist ist abgelaufen, die Dossiers sind nicht archivwürdig. Bei gewissen Daten ist das Löschen oder Anonymisieren gesetzlich vorgeschrieben.
- Die Dossiers sind im Archiv abgelegt.

Offen ist die Art und Weise der Aufbewahrung der digitalen Dossiers. Eine Regelung ist auf Bundes- und Kantonsebene in Bearbeitung und kann eventuell von den Gemeinden übernommen werden.

Die Metadaten der vernichteten Dossiers können zum Nachweis oder als Findmittel bewahrt werden. Es muss abgeklärt werden, welche der Metadaten aus Datenschutz oder anderen gesetzlichen Vorgaben ebenfalls gelöscht oder anonymisiert werden müssen.

Die Techniken im Lebenszyklus von digitalen Unterlagen in der Praxis entwickeln sich momentan sehr rasch weiter.

3. Organisationsvorschriften

3.1 Sinn und Zweck von Organisationsvorschriften

Nachvollziehbare, systematische und rechtskonforme Aktenführung ist für eine effiziente Geschäftsverwaltung zentral und nur durch systematisches Aufzeichnen von Geschäftsvorgängen und die Verwaltung der dabei entstehenden Unterlagen realisierbar. Die Umstellung von der Papierablage auf eine elektronische Geschäftsverwaltung ist mit zahlreichen organisatorischen Änderungen verbunden.

Um diese Neuerungen verbindlich zu regeln, sind die Aufgaben, Zuständigkeiten, Verfahren und Mittel der gesamten Informationsverwaltung einer Abteilung in den Organisationsvorschriften (OV) festzulegen. Klare Verantwortlichkeiten und Aufgaben sowie entsprechende Schulungen befähigen die Mitarbeitenden ihre neuen Funktionen zuverlässig und effizient wahrzunehmen. Dadurch wird auch das Wissensmanagement einer Abteilung verbessert.

Für die Organisation der Aktenführung sowie Erlass und Erarbeitung der dazu notwendigen Instrumente ist die jeweilige Verwaltungsstelle verantwortlich.

Als massgeblich werden die Vorgaben des Kantons angewendet, soweit sie mit den Vorgaben für die Gemeinden übereinstimmen. Geregelt wird die Aktenführung einer Abteilung idealerweise in einem Organisationskonzept im Rahmen eines Managementsystems. Die Organisationsvorschriften sind ein wesentlicher Bestandteil davon, da sie die strategischen Vorgaben mit der operativen Ebene verknüpfen und die tägliche Arbeit mit GEVER regeln.

3.2 Anforderungen an Organisationsvorschriften

In den Organisationsvorschriften werden die Grundsätze der Aktenführung, die Aufbau- und Ablauforganisation, der Lebenszyklus sowie Spezifizierungen und Detailregelungen in verbindlicher und detaillierter Form festgehalten. Sie ersetzen alle früheren Vorschriften und Regelungen.

3.2.1 Grundsätze der Aktenführung / Konventionen

Organisationsvorschriften haben normativen und beschreibenden Charakter. In einem einleitenden Text wird deshalb Sinn, Zweck und Nutzen der Aktenführung erklärt und die rechtlichen Rahmenbedingungen erwähnt.

Folgende Grundprinzipien werden in den Organisationsvorschriften festgehalten:

- **Geltungsbereich:** Die Organisationsvorschriften betreffen alle Unterlagen, die im Rahmen der Verwaltungstätigkeit empfangen, erstellt und registriert werden.
- **Geschäftsrelevanz:** In den Organisationsvorschriften wird definiert, welche Unterlagen geschäftsrelevant sind. Dabei sind die verschiedenen Unterlagentypen zu berücksichtigen, wie auch die persönliche / private Post und allfällige Beilagen.
- **Verpflichtung der Mitarbeitenden:** Alle Mitarbeitenden werden verpflichtet, die zur Verfügung stehende Infrastruktur zu nutzen und die Organisationsvorschriften einzuhalten.

- **Zuständigkeitsprinzip:** Es wird festgehalten, wer für die Korrektheit und Vollständigkeit der Dossiers im Zuständigkeitsbereich verantwortlich ist (Dossierverantwortung).
- **Rechtliche Anforderungen:** Es wird geregelt, wer bei Anfragen betreffend Geheimhaltung, Datenschutz, Medienarbeit etc. die Verantwortung trägt.
- **Begriffe:** Begriffe wie Unterlagen, Ordnungssystem, Geschäft, Dossier etc. werden definiert, damit ein gemeinsames Verständnis aller Mitarbeitenden geschaffen wird.
- **Sprache/Titelkonventionen:** Sprache und allfällige Titelkonventionen werden festgelegt. Dabei sollten Abkürzungen (Akronyme) aufgeschlüsselt und Namen von Organisationen ausgeschrieben werden. Falls Abkürzungen nötig sind, sollten sie neben dem ausgeschriebenen Begriff in Klammern gesetzt werden, damit nach beiden Begriffen gesucht werden kann.
- **Definition Masterdossier:** Das digitale Dossier wird als das maßgebliche und vollständige Dossier definiert.
- **Instrumente und Hilfsmittel:** Die von der Abteilung verwendeten Instrumente (z.B. GEVER-Anwendung, Ordnungssystem) und weiteren Hilfsmittel (z.B. Adressverwaltung, Scanner, Konvertierung, Registraturstempel, Schlagworte) sind zu definieren. Weiter wird aufgeführt, welche Personen bei Fragen / Problemen zuständig sind, wer für Schulungen und wer für die Pflege der Instrumente verantwortlich ist.

3.2.2 Ablauforganisation: Dossierbewirtschaftung im Lebenszyklus

Die Zuständigkeiten für die täglichen Aufgaben – über den gesamten Lebenszyklus der Unterlagen hinweg – werden in den Organisationsvorschriften festgelegt.

So wird sichergestellt, dass die Geschäftsabläufe von den zuständigen Organisationseinheiten bzw. Mitarbeitenden aufgezeichnet werden und eine transparente und nachvollziehbare Geschäftsverwaltung garantiert ist. Neben der eigentlichen Aktenführung sind auch weitere Aufgaben, die für den Betrieb einer GEVER-Anwendung wichtig sind, zu regeln (z. B. Support der Mitarbeitenden, Pflege der GEVER-Anwendung etc.).

Folgende Aufgabenbereiche sind zu definieren (→ auch Kapitel 2):

Posteingang

- Post annehmen
- Post sortieren (Zuständigkeit prüfen, persönliche / private Post, Klassifikation prüfen)
- Post öffnen (Geschäftsrelevanz prüfen, ggf. weiterleiten)
- Post scannen und vorregistrieren (inkl. Qualitätssicherung, physische Unterlagen ablegen, bzw. weiterleiten)
- E-Mails / Faxe erfassen / scannen und weiterleiten

Geschäft eröffnen

- Zuständigkeiten und Verantwortungen festlegen (Federführung bestimmen)

Geschäft bearbeiten

- Eingangsbehandlung (Zuständigkeit, Geschäftsrelevanz)
- ev. Geschäft anlegen (Dossierbestellung)
- Registrieren
- Bearbeitungsplanung (Prozess definieren)
- Geschäftsbearbeitung
- Ausgangsbehandlung (Versenden, ev. Versand bestätigen)

Geschäft abschliessen

- Dossierbereinigung (Redundanzen bereinigen, Vollständigkeit prüfen, Titel und Metadaten kontrollieren etc.)
- Dossier zum Abschluss übergeben

Aufbewahrung

- ggf. Entschlüsselung, Konvertierung in archivtaugliche Formate, Dossierabschluss

Ablage im Archiv

- Ablieferung zur Archivierung, ev. Aufbewahrung in der Abteilung
- ggf. nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist Vernichtung

Wichtig ist, dass die Bewirtschaftung der Unterlagen über den gesamten Lebenszyklus hinweg geregelt wird. Insbesondere muss das Vorgehen bei Dossierbereinigung, Qualitätssicherung, Konvertierung, Aussonderung, Aufbewahrung und Archivierung, bzw. Vernichtung definiert werden.

3.2.3 Aufbauorganisation: Funktionen, Verantwortlichkeiten und Rollen

Die Organisationsvorschriften definieren in einem weiteren Kapitel sowohl Infrastruktur und Instrumente als auch die Verantwortlichkeiten (Zuordnung der einzelnen Aufgaben an Funktionsträger).

Die Mitarbeitenden einer Organisation haben aufgrund ihrer unterschiedlichen Funktionen verschiedene Verantwortlichkeiten bei der Geschäftsverwaltung. Diese werden in der Aufbauorganisation anhand von Rollen definiert und beschrieben.

Eine Rolle bezeichnet den aktuellen Arbeitskontext, in dem sich ein Mitarbeitender befindet. Verantwortlichkeiten und Rollen können sowohl technischer (verbunden mit entsprechenden Rechten in der GEVER-Anwendung) als auch organisatorischer Natur sein. Rollen setzen sich zusammen aus der Funktion (z.B. Sachbearbeiterin, Leiterin) und der organisatorischen Angliederung (z.B. Mitarbeiterin der Abteilung XY).



Auf Grund der verschiedenen Verantwortlichkeiten werden jeder Rolle Rechte zugewiesen. Die definierten Rollen (inkl. der damit zusammenhängenden Rechte) werden anschliessend in der GEVER-Anwendung hinterlegt. Dies vereinfacht auch das Rechte-Management, da eine Rolle mehreren Mitarbeitenden zugewiesen werden kann und Berechtigungen nicht einzeln erteilt werden müssen. Ein Mitarbeitender kann mehrere Rollen innehaben, was folglich zur Kumulierung seiner Rechte führt.

Je detaillierter Rollen anhand von Verantwortlichkeiten beschrieben werden, desto einfacher ist deren Zuordnung auf Mitarbeitende. Zu regeln sind auch Stellvertretungen. Stellvertreter-Rollen können bei Bedarf eingerichtet werden, womit die zuständigen Mitarbeitenden die notwendigen Rechte in der GEVER-Anwendung erhalten, um bei Abwesenheiten Aufgaben übernehmen zu können.

3.2.4 Detailregelungen / Spezifizierungen

In den Organisationsvorschriften wird festgehalten, welche Informationen wie erfasst werden, wo sie abgelegt werden und wer Zugriff auf welche Informationen besitzt.

Erfassen der Informationen

- **Negativliste:** Definiert, welche Kategorien von Unterlagen nicht geschäftsrelevant sind. Die Negativliste wird als Anhang bei den Organisationsvorschriften beigefügt. Die auf der Negativliste aufgeführten Unterlagentypen müssen nicht gescannt werden.
- **Scanning-Anweisungen:** Es werden alle geschäftsrelevanten Unterlagen, die in analoger Form vorliegen, gescannt. In den Scanning-Anweisungen wird geregelt, wie das Scanning durchgeführt wird und welche Unterlagen in der GEVER-Anwendung mit Metadaten zwar erfasst, aber nicht komplett gescannt und in der physischen Ablage aufbewahrt werden. Das Scanning stellt einen Medienbruch dar, weshalb es für die rechtliche Gültigkeit von Unterlagen entscheidend ist, den Ablauf des Scanvorgangs genau zu regeln.

Beim Scannen der Dokumente sind die folgenden Punkte wichtig:

- Ist der Scannvorgang genau beschrieben? (Wer scannt wo? Gibt es auch dezentrale Scanner? Sollen Briefe und Beilagen zusammen gescannt werden? Bis zu wie vielen Seiten und bis zu welcher Grösse / Format wird gescannt?)
 - Ist klar, was mit den Originalunterlagen geschieht, wie lange und wo sie aufbewahrt werden?
 - Stimmen Original und Scanbild überein?
 - Wurde eine OCR-Umwandlung für die Volltextsuche gemacht?
 - Sind Unterlagen, die aufgrund ihrer Form / Grösse nicht eingescannt und direkt weitergeleitet werden können, über die Metadaten im digitalen Dossier ersichtlich?
- **Liste rechtlich relevanter Unterlagen:** Es ist von jeder Abteilung zu definieren, welche Unterlagen auf Grund ihrer rechtlichen Relevanz im Papieroriginal aufbewahrt werden sollen (z.B. Dokumente mit gesetzlich vorgeschriebenen Formerfordernissen, Verträge etc.). Diese Unterlagentypen werden auf einer Liste zusammen mit ihrem Ablagestandort aufgeführt. Der Ort der Ablage wird zusätzlich in den Metadaten der Unterlagen in der GEVER-Anwendung erfasst.
 - **E-Mails / Briefe:** Bei der Bearbeitung von Postein- und Postausgang sind vor allem organisatorische Fragen zu regeln: wie wird mit Anhängen von E-Mails und Beilagen von Briefen umgegangen? Soll ein Versand in der GEVER Anwendung bestätigt werden? Können Ausgänge digital unterschrieben werden? Welche Metadaten sind bei der Erfassung zwingend auszufüllen («Muss-Felder»)? Werden ausgedruckte und unterschriebene Briefe erneut gescannt? Etc.
 - **Verschlüsselte Unterlagen:** Die Verschlüsselung von Unterlagen sollte auf ein Minimum beschränkt werden. Das heisst, sie sollte zur Übermittlung, wo gesetzlich nicht anders vorgeschrieben, nicht aber zur Ablage verwendet werden. Damit wird die langfristige Benutzbarkeit und Bewirtschaftung gewährleistet. Verwaltungseinheiten, die mit klassifizierten bzw. verschlüsselten Informationen arbeiten, müssen detailliert regeln, welche Unterlagen verschlüsselt werden dürfen, wer zur Verschlüsselung und zur anschliessenden Entschlüsselung befugt ist (z.B. Master Keys oder vergleichbare Sicherheitsmechanismen) und wann Unterlagen spätestens wieder entschlüsselt werden müssen. Da verschlüsselte Unterlagen für die Archivierung nicht geeignet sind, müssen sie spätestens vor einer Ablieferung entschlüsselt werden.

- **Umgang mit digitalen Signaturen (Swiss ID):** Sollten digitale Signaturen in der Abteilung eingesetzt werden, ist der Umgang damit in den Organisationsvorschriften zu regeln.
- **Spezielle Funktionen der GEVER-Anwendung:** Werden spezielle Funktionen verwendet (z.B. Workflow-Funktionalitäten für bestimmte Geschäftsabläufe, Einsatz von Aktivitäten / Tasks), sind diese in den Organisationsvorschriften zu regeln.

Ablegen der Informationen

- Die Ablage erfolgt grundsätzlich in der GEVER-Anwendung; Ausnahmen werden in einem Verzeichnis der autorisierten Ablagen abschliessend genannt. Es wird geregelt, in welcher Ablage die nicht eingescannten Unterlagen abgelegt werden, wer zugriffsberechtigt ist und wann die Unterlagen ausgeliehen werden dürfen (Standort, Öffnungszeiten, Zugriffsberechtigung). Die Informationen zu Ablage und Ausleihe werden in den Metadaten der GEVER-Anwendung festgehalten. Das Ablageverzeichnis wird den Organisationsvorschriften als Anhang beigefügt.

Zugriffsrechte auf Informationen

- Grundsätzlich ist die Geschäftsverwaltung möglichst offen und transparent zu gestalten. Daher wird empfohlen Mitarbeitenden möglichst weitgehende Schreib- und Leserechte zu vergeben. Ausnahmen sind auf ein Minimum zu beschränken. Jeder Mitarbeitende sollte wissen, an wen er sich bei Unklarheiten wenden kann.

3.3 Gliederung

Es empfiehlt sich, Organisationsvorschriften aus einem kompakten Hauptteil und mehreren Anhängen zusammenzusetzen. In den Anhängen sind diejenigen Aspekte zu regeln, die häufigere Anpassungen erfordern. Dies können beispielsweise Listen und Detailbeschreibungen von Prozessen sein, auf welche im Hauptteil verwiesen wird.

Es können auch weitere Dokumente mit zusätzlichen Spezifizierungen für einzelne Benutzergruppen oder Organisationseinheiten angefügt werden.

3.4 Empfehlungen zur Erarbeitung von Organisationsvorschriften

Projektorganisation und Inkraftsetzung

Die Erarbeitung bzw. Überarbeitung von Organisationsvorschriften verlangt ein systematisches Vorgehen. Erfahrungsgemäss besteht bei der elektronischen Geschäftsverwaltung ein grösserer Regelungsbedarf als in der Papierwelt. Aus diesem Grund ist es empfehlenswert, die Organisationsvorschriften durch ein Projektteam, in dem die verschiedenen Anliegen vertreten sind, erarbeiten zu lassen.

Der Einbezug von Mitarbeitenden verschiedener Abteilungen kann zudem ein Schlüsselfaktor für die erfolgreiche Umsetzung der Organisationsvorschriften sein. Wenn parallel dazu auch ein neues Ordnungssystem erarbeitet wird, können Synergien genutzt werden. Die Organisationsvorschriften werden in der Regel vom Gemeinderat verabschiedet.

Projektvorgehen

- Die Mitarbeiter sind vor dem Start des Projektes einzubeziehen und laufend zu informieren
- Organisation des Projekts und Bildung des Projektteams
- Voranalyse
- Ausarbeitung von Grundsätzen
- Negativliste erstellen
- Ausarbeitung Entwurf Organisationsvorschriften
- Vernehmlassung in den Bereichen
- Feedback einarbeiten
- Finalisierung und anschliessend Verabschiedung durch den Gemeinderat
- Schulung und Support, Schulung in Einführungsplanung für neue Mitarbeitende aufnehmen
- Einhaltung Organisationsvorschriften durch Controller überprüfen, Rapportierung an die Leitung
- Gegebenenfalls Massnahmen zur Überarbeitung ergreifen

Schulung und Support der Mitarbeitenden

Damit die Organisationsvorschriften in der täglichen Arbeit umgesetzt werden können, müssen alle Mitarbeitenden geschult werden. Es wird empfohlen, diese Schulungen bereichsspezifisch zu gestalten. Es ist wichtig, eine Supportorganisation aufzubauen und die Einhaltung der Organisationsvorschriften durch ein GEVER Controlling regelmässig zu überprüfen. Aufgrund dieser Überprüfung können Massnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung der Informationsverwaltung vorgeschlagen und ergriffen werden (→ Kapitel 5.3).

Anpassungsbedarf / Neuerstellung Organisationsvorschriften

Grundlegende Änderungen in der Organisation und Änderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen haben eine Anpassung der Organisationsvorschriften sowie allfälligen Stellenbeschreibungen zur Folge.

Die folgenden Fragen können bei der Erarbeitung neuer Organisationsvorschriften und bei der Prüfung von bereits bestehenden Organisationsvorschriften hilfreich sein:

- Welche rechtlich relevanten Vorschriften sowie internen Konventionen müssen berücksichtigt werden?
- Sind die internen Vorgaben aktuell und auf das digitale Arbeiten ausgerichtet?
- Ist die aktuelle Aufbau- und Ablaufstruktur identifiziert und sind die relevanten Dokumente zusammengetragen?
- Sind die Geschäftsprozesse modelliert und die Aufgaben definiert?
- Sind die Funktionen, Rollen und Abläufe definiert? (z.B. Wer pflegt das Ordnungssystem? Wer eröffnet Dossiers? Wer macht die Qualitätskontrolle? Was passiert mit E-Mails oder privater Post? Wer schliesst Dossiers ab? Wer macht die Konvertierung? Wer erfasst Metadaten? Wer hat die Dossierverantwortung?)
- Müssen allenfalls Änderungen definiert werden (z.B. bei Umstellung von Papier auf digitale Masterdossiers)?
- Ist die Aussonderung geregelt (z.B. in einem Aussonderungskonzept)? (Sind z.B. Aufbewahrungsfristen definiert? Was passiert mit Unterlagen, die nicht in das Archiv abgelegt werden müssen?)
- Ist die Negativliste definiert?
- Wie wird die Handhabung / Archivierung von verschlüsselten Daten und digitalen Signaturen geregelt?

4. Ordnungssystem

In diesem Kapitel werden die Anforderungen an das Ordnungssystem erläutert. Das Ordnungssystem ist eines von drei zentralen Instrumenten einer systematischen Aktenführung (Kapitel 1.3).

4.1 Sinn und Zweck des Ordnungssystems

Das Ordnungssystem bildet sämtliche Aufgaben einer Verwaltungseinheit ab; dazu gehören neben den Kernaufgaben auch alle Führungs- und Supportaufgaben einer Abteilung. Das Ordnungssystem ist die Grundlage für die Ablage und Strukturierung aller anfallenden Informationen. In der elektronischen Geschäftsverwaltung ist das Ordnungssystem zudem noch mehr: es stellt die Basis für ein Ordnungs-, Führungs- und Informationssystem dar und dient zur Hinterlegung der Zugriffsrechte und Metadaten (→ Kapitel 4.2.2). Erst diese ermöglichen eine effiziente (automatisierte) Bewirtschaftung der Unterlagen während des gesamten Lebenszyklus.

Ordnungssysteme bieten eine Reihe von Vorteilen:

- **Zuverlässige und zielgerichtete Suche:** Ordnungssysteme sind hierarchisch strukturiert und damit logisch aufgebaut. Die Navigation lässt sich einfach nachvollziehen, was Ordnungssysteme für Mitarbeitende überschaubar macht; im Gegensatz dazu sind digitale Suchsysteme für Benutzende nicht transparent und können deren Suchergebnisse deshalb auch nicht kritisch beurteilt werden. Suchen auf der Basis eines guten Ordnungssystems bringt zuverlässige Resultate.
- **Vollständige Dossiers:** Das Ordnungssystem ist die Grundlage für die genaue Zuordnung von Unterlagen zum jeweiligen Dossier. Beim Ablegen der Unterlagen wird das dazugehörige Geschäft identifiziert und gewährleistet, dass alle zu einem Geschäft abgelegten Dokumente in einem einzigen Dossier auffindbar sind.
- **Effizientes Bewirtschaften:** Das Ordnungssystem garantiert die Vererbung von Metadaten (Struktur, Zugriffsrechte, Aufbewahrungsfristen, Archivwürdigkeit, Klassifikation etc.), die für eine effiziente Informationsbewirtschaftung unerlässlich sind. Durch die Bewirtschaftung von Dossiers anstelle einzelner Dokumente wird ein rationeller Lebenszyklus ermöglicht.
- **Langfristige Übersichtlichkeit:** Gute Ordnungssysteme sind langfristig einsetzbar, da sie bei Veränderungen und / oder neuen Aufgaben flexibel erweitert werden können.
- **Kontextbildung / Kontexterhaltung:** Werden Unterlagen auf der Grundlage eines auf Aufgaben und Geschäfte bezogenen Ordnungssystems strukturiert, wird der Entstehungs- und Verwendungszusammenhang der Unterlagen automatisch hergestellt. Dieser Zusammenhang wird langfristig und unabhängig von Mitarbeitenden bewahrt.

4.2 Anforderungen an Ordnungssysteme

Ist die elektronische Geschäftsverwaltung in einer Abteilung eingeführt, wird das digitale Dossier zum Masterdossier, d.h. zum gültigen, vollständigen und verlässlichen Dossier. Von diesem Zeitpunkt an arbeiten alle Mitarbeitenden direkt im Ordnungssystem und verwalten sämtliche Geschäftsinformationen in der GEVER-Anwendung.

4.2.1 Aufbau

Der Registraturplan für die Gemeinden des Kantons Luzern wurde vom Gemeindeschreiberverband bereits auf der Basis des HRM (funktionale Gliederung) aufgebaut. Die Strukturen sind vorgegeben und werden nun zum Ordnungssystem mit den Vorgaben der Metadaten umgewandelt. Die Ablage von Informationen geschieht auf der untersten Hierarchiestufe.

Die Anpassung des Ordnungssystems nach der Organisation und der Struktur des Gemeinwesens ist Sache der Projektgruppe und ist den Abteilungen zur Überarbeitung zu geben.

4.2.2 Metadaten

Die Metadaten – beschreibende Informationen zu Dossiers bzw. Unterlagen – werden parallel zum Ordnungssystem ausgearbeitet und Positionen oder Rubriken zugewiesen. Anschliessend werden die Metadaten zusammen mit dem Ordnungssystem in die GEVER-Anwendung eingespielen. Dadurch werden die Metadaten der Positionen und Rubriken idealerweise automatisch auf alle neu eröffneten Dossiers und Unterlagen vererbt. Diese automatisierte Bewirtschaftung gewährleistet die Qualität des Informationsmanagements und minimiert den Aufwand für Mitarbeitende und Administration. Bei Bedarf besteht die Möglichkeit, die Daten individuell für Dossiers oder Unterlagen anzupassen.

Damit eine automatisiert gesteuerte Bewirtschaftung der Unterlagen im gesamten Lebenszyklus gewährleistet werden kann, müssen die Metadaten der drei folgenden Kategorien definiert werden:

- Struktur der Information (Dossierbildung, Zusatzkomponente)
- Zugriff auf die Information (federführende Organisationseinheit, Zugriffsrechte)
- Aussonderung der Information (rechtliche und administrative Aufbewahrungsfristen, Datenschutz, Klassifikation, Archivwürdigkeit, Öffentlichkeitsstatus)

→ Die Metadaten im Einzelnen werden in der entsprechenden GEVER-Richtlinie Ordnungssystem festgelegt.

Um Unterlagen im Ordnungssystem abzulegen, braucht es Dossiers. Die Struktur der Dossiers sollte bereits vor der GEVER-Einführung, parallel zur Erarbeitung des Ordnungssystems, definiert werden. Auch hier nimmt eine einheitliche Logik und Gliederung einen zentralen Stellenwert ein, damit das Ordnungssystem im digitalen Umfeld sowohl als Arbeits-, Führungs- wie auch als Informationssystem dient.

Damit die Regeln zur Dossierbildung eingehalten werden und damit die Übersichtlichkeit im System sowie die Datenqualität gesichert bleiben, können in grossen Abteilungen die Dossiers über eine zentrale Stelle (→ Kapitel 5.2) eröffnet und gegebenenfalls auch zentral bewirtschaftet werden.

Dossiers können nur untersten Position im Ordnungssystem eröffnet werden. Innerhalb einer Rubrik ist es möglich, mehrere Dossiers zu bilden und in diesen jeweils weitere Subdossiers zu erstellen. Ein sehr lange geöffnetes oder sehr schnell anwachsendes Dossier kann periodisch abgeschlossen und ein neues, gleiches Dossier als «Fortsetzung» eröffnet und mit einer elektronischen Verknüpfung zum Vorgänger versehen werden.

4.2.3 Titelbildung

Es ist wichtig, für die Bezeichnung der Positionen und Dossiers eindeutige, aussagekräftige Titel zu wählen. Sie sollten so formuliert werden, dass sie auch langfristig verständlich bleiben und die untergeordneten Positionen klar als dazugehörig erkannt werden. Positionstitel sollten gemäss dem Aufgabenprinzip des Ordnungssystems jeweils so gewählt werden, dass sie die Aufgabe, nicht den Prozess bezeichnen.

Unklare oder doppelt vergebene Titel führen unweigerlich zu Zuweisungsschwierigkeiten und es besteht die Gefahr einer Doppelablage oder unvollständiger Dossiers. Zudem wird dadurch das Wiederauffinden bestimmter Geschäfte erschwert.

Anhand des Titels muss für alle Mitarbeitenden klar erkennbar sein, welche Aufgaben unter die Position fallen und welche Unterlagen darunter abgelegt werden müssen. Ist dies nicht der Fall oder besteht die Möglichkeit, Dokumente mehreren Positionen zuzuordnen, sollten die Titel zusätzlich präzisiert werden. Falls es Bezugsdossiers gibt, macht es Sinn, solche Verweise in den Metadaten und nicht in den Titeln selbst zu erfassen.

Bei der Titelbildung sollten folgende Punkte beachtet werden:

- Sind die Titel aussagekräftig und eindeutig?
- Ergeben die übergeordneten Titel einen Sinn für die untergeordneten Positionen?
- Sind wirklich nur gängige Abkürzungen verwendet und alle anderen Abkürzungen aufgelöst worden?

→ Für eine konsistente Titelbildung empfiehlt es sich, im GEVER-System Vorlagen für wiederkehrende Dossiers bzw. deren Titelfelder einzurichten.

4.3 Empfehlungen zur Erarbeitung von Ordnungssystemen

Projektorganisation

Die Erarbeitung bzw. Überarbeitung eines Ordnungssystems verlangt ein systematisches, projektmässiges Vorgehen. Vorzugsweise setzt sich das Projektteam (PT) aus der Projektleitung (PL), einer Vertretung der mit der Aktenablage betrauten Kanzlei / Sekretariat und je einer Vertretung pro Abteilung zusammen. Letzteres garantiert, dass das Ordnungssystem alle Aufgaben einer Abteilung umschliesst und erhöht seine Akzeptanz unter den Mitarbeitenden.

Projektvorgehen

Das Ordnungssystem, Muster des Gemeindeschreiberverbandes, ist individuell auf die eigenen Bedürfnisse anzupassen www.gsv-lu.ch.

4.3.1 Umgang mit Fachanwendungen

Die in den Abteilungen geführten Fachapplikationen wie GECKO Bauen, KLIB, LuTax etc. sind wie bisher weiterzuführen. Die Archivierung hat sich nach dem Ordnungssystem zu richten. Protokoll- und Geschäftsverwaltungsprogramme werden in der Regel hinfällig.

4.3.2 Ablösung des bestehenden Registraturplans durch das Ordnungssystem

Einer der wesentlichen Vorteile eines guten Ordnungssystems ist, dass er bei Anpassungsbedarf beibehalten werden kann (Erweiterungen, ausgelagerte Aufgaben lassen Positionen aussterben etc.). Sind jedoch tiefer greifende Änderungen notwendig, wird ein neues Ordnungssystem eingeführt. Ein solcher Generationenwechsel macht beispielsweise Sinn, wenn der Registraturplan den strukturellen Anforderungen nicht genügt, Abteilungen in andere Abteilungen verschoben oder mehrere Abteilungen zusammengelegt werden.

Folgende Punkte sollten bei einem Generationenwechsel unbedingt beachtet werden:

- Ist der Stichtag bestimmt, an dem das neue Ordnungssystem eingeführt wird?
- Sind die laufenden Geschäfte identifiziert, die in das neue Ordnungssystem übernommen werden sollen? (Geschäfte kurz vor Abschluss können auch über den Stichtag hinweg nach alter Logik beendet werden.)
- Sind die alten Dossiers so weit möglich abgeschlossen? Sind die neuen Dossiers im Ordnungssystem (leer) eröffnet worden? (Falls notwendig und sinnvoll kann in den Metadaten auf Nachfolge- resp. Vorgängerdossiers verwiesen werden.)

FESTSTELLUNG: Mit der Einführung von GEVER entfallen die herkömmlichen Ablagemäppchen vollständig. Diese Tatsache ist sämtlichen Mitarbeitern zu kommunizieren und erfordert daher ein grundlegendes Umdenken.

5. GEVER zum Erfolg führen

5.1 Herausforderungen und Erfolgsfaktoren

Bei der Einführung wie auch beim Betrieb einer Geschäftsverwaltung ist das Zusammenspiel von Mensch, Organisation und IT-Unterstützung die grösste Herausforderung. Den Fokus auf Organisation und Mitarbeitende zu setzen, macht gleichzeitig auch den Erfolg einer GEVER aus.

Führungsaufgabe

Die Aktenführung liegt in der Verantwortung der Geschäftsleitung. Nur mit Unterstützung der Führungskräfte können die nötigen Vorschriften konsequent um- und durchgesetzt werden und damit die Vorteile einer flächendeckenden elektronischen Geschäftsverwaltung vollumfänglich zum Tragen kommen.

Veränderungsprozess

Durch die Einführung der elektronischen Geschäftsverwaltung wird ein Wandel in der Unternehmenskultur angestossen. Gewohnte Arbeitsweisen verändern sich. So übernehmen Sachbearbeitende beispielsweise bereits von Beginn eines Geschäfts an die Verantwortung für die Aktenführung. Um diese Umstellung erfolgreich bewältigen zu können, muss dieser Veränderungsprozess aktiv gestaltet werden.

Organisation und Technologie

Technische Aspekte spielen bei der Einführung einer GEVER nur eine untergeordnete Rolle. Die Herausforderung liegt in erster Linie in der Lösung der damit einhergehenden organisatorischen Fragestellungen.

Qualitätskontrolle

Ist GEVER einmal eingeführt, muss mittels geeigneter Qualitätskontrolle die Nachhaltigkeit gesichert werden.

GEVER zum Erfolg führen ist anspruchsvoll. Die in dieser Arbeitshilfe genannten Hinweise und Instrumente tragen dazu bei, dass sich dieser Aufwand auszahlt und GEVER zu einer wertvollen Grundlage für die Informationsverwaltung wird.

Die **Kommunikation** mit den Mitarbeitern und deren Einbezug in sämtlichen Phasen des Projektes ist ein zentraler Erfolgsfaktor.

5.2 Kompetenzzentrum GEVER

Die Umstellung auf die elektronische Geschäftsverwaltung ist für eine Abteilung mit neuen Aufgaben verbunden, bisherige Tätigkeiten gewinnen zum Teil an neuer Bedeutung:

- Organisation der GEVER
- Überprüfung der Einhaltung der Organisationsvorschriften
- Anpassung der Organisationsvorschriften und des Ordnungssystems
- Pflege der Stammdaten
- Aussonderung der Dossiers
- Benutzerschulung und -support
- Vertretung der Abteilungen in GEVER-Fachgremien

Diese Aufgaben können zentral wahrgenommen werden, z.B. von der Kanzlei/Sekretariat welches zu einem Kompetenzzentrum GEVER (CC GEVER) erweitert wird. Oder die Aufgaben können auch auf verschiedene Fachbereiche (Abteilungen, Ressorts) verteilt werden.

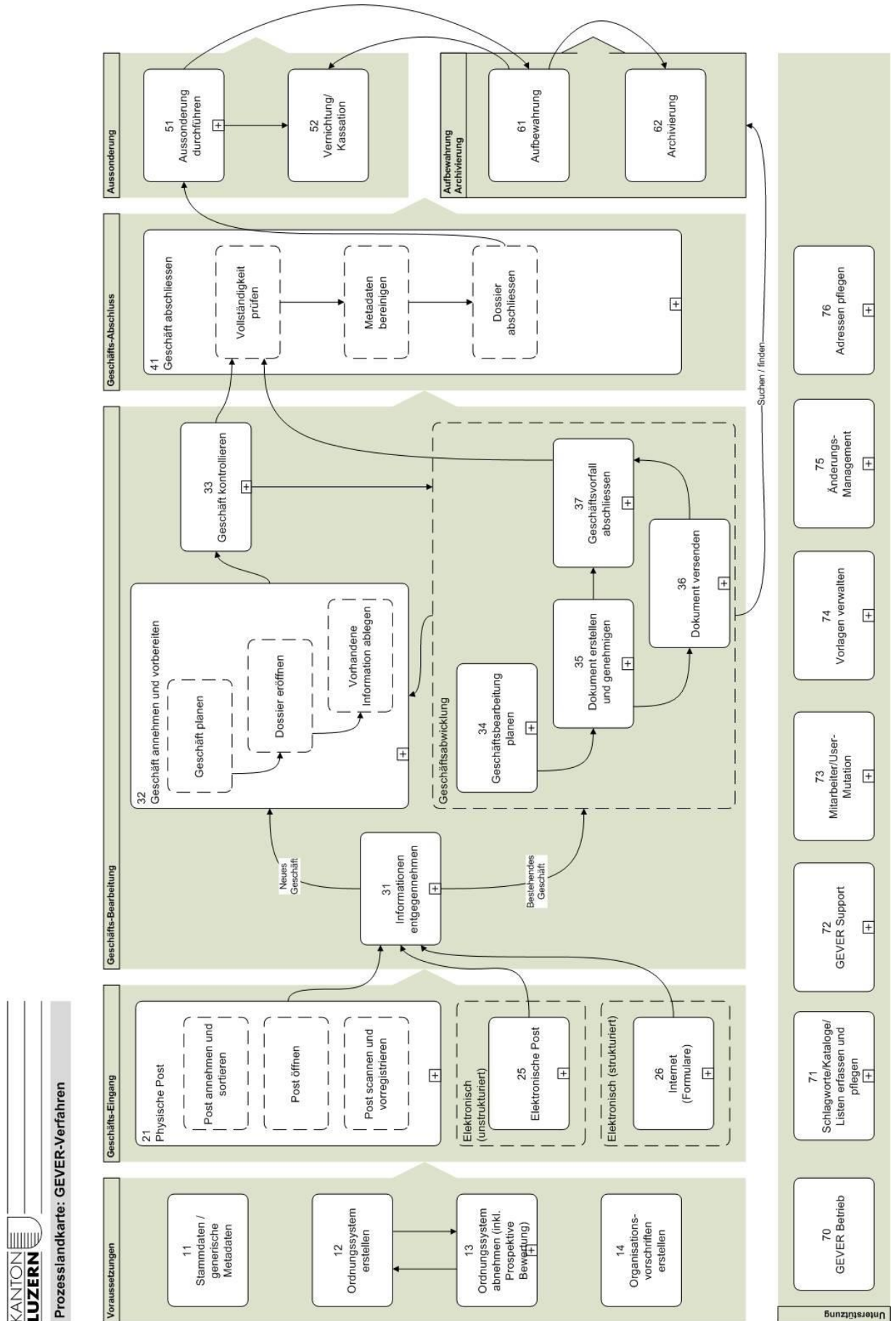
5.3 GEVER Erfa

Ist GEVER eingeführt, sind regelmässige Überprüfungen nötig, um einen optimalen Betrieb gewährleisten zu können. Dabei stehen Fragen nach der Einhaltung der Organisationsvorschriften, der Datenqualität in der GEVER-Anwendung und die Art und Weise, wie die GEVER in der Abteilung genutzt wird, im Vordergrund. Die Bewirtschaftung von GEVER sollte daher regelmässig evaluiert werden:

- Erstellen von Nutzungsstatistiken
- Überprüfung der Datenqualität durch spezifische Suchabfragen
- Mitarbeiterbefragungen
- Soll-Ist-Analysen

Der Gemeinderat sollte regelmässig über die wichtigsten Ergebnisse aus der GEVER-Erfahrungsgruppe informiert werden, damit die notwendigen Massnahmen ergriffen werden können (Anpassung der Organisationsvorschriften etc.).

6. Anhang: Lebenszyklus und GEVER-Prozesse aus der Erfahrung des Kantons



7. Anhang: Glossar

Aktenführung (auch: Records Management, Geschäftsverwaltung)

Systematische Aufzeichnung des Geschäftsprozesses; dies beinhaltet Aktenbildung (Erstellen, Empfangen, Registrieren, Ablegen von Unterlagen), Verwendung von Unterlagen, Verwaltung der Unterlagen (Ordnungssystem, Ablage, Berechtigungen, Fristen etc.) sowie Pflege der dafür notwendigen Regeln, Verfahren und Instrumente. Die Aktenführung unterstützt die Geschäftsbearbeitung und garantiert den Nachweis der Geschäftstätigkeit.

Aufbewahrungsfrist

Die Zeitspanne, während der Unterlagen / Dossiers aus rechtlichen oder administrativen Gründen aufbewahrt werden müssen. Nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist werden die Unterlagen vernichtet, sofern sie als nicht archivwürdig bewertet wurden. Die Bestimmung und Einhaltung der Aufbewahrungsfrist liegt in der Verantwortung der Abteilung.

Aussonderung / Aussonderungsfrist

Aussonderung bedeutet Aussortierung und Entfernung von Dossiers aus der GEVER-Anwendung. Danach bestehen abhängig von der Bewertung der Dossiers drei Möglichkeiten: Weitere Aufbewahrung in der Abteilung oder vernichten. Aussonderungsfrist bezeichnet die Zeitspanne vom Abschluss der Dossiers bis zur Aussonderung (d.h. die Frist, nach der die Dossiers voraussichtlich nicht mehr regelmässig benötigt werden).

Bewertung, prospektive

Prospektive Bewertung ist die Bewertung von Unterlagen vor ihrem Entstehen, auf der Grundlage des Ordnungssystems. Dabei wird die Archivwürdigkeit der einzelnen Rubriken ermittelt.

CC GEVER

Kompetenzzentrum, das für die durch GEVER (neu) generierten Aufgaben zuständig ist, z.B. Posteingang inkl. Scanning, Überprüfung und Einhaltung der Organisationsvorschriften, Aktualisierung des Ordnungssystems, Stammdatenpflege, Benutzersupport, Aussonderung der Dossiers, usw. Diese Aufgaben können zentral wahrgenommen werden, z.B. Aufgabenerweiterung der bisherigen Registratur oder auf verschiedene Bereiche (Abteilungen, Ressorts) verteilt werden.

Dossier / Dossierbildung

Ein Dossier enthält die gesamten Unterlagen zu einem Geschäft; es entspricht daher grundsätzlich einem Geschäft. Die Dossierbildung erfolgt auf der Grundlage des Ordnungssystems. Das Ordnungssystem kann den Bedürfnissen der täglichen Arbeit angepasst werden, indem artverwandte Geschäfte zusammengefasst bzw. in Subdossiers aufgeteilt werden können. Nach dem Geschäftsabschluss werden die Dossiers geprüft und abgeschlossen.

Geschäftsrelevanz

Als geschäftsrelevant gelten Unterlagen, die Informationen enthalten, welche für die Weiterbearbeitung eines Geschäftes respektive für dessen Nachvollziehbarkeit von Bedeutung sind. Die Abteilungen legen für sich fest, welche Unterlagen geschäftsrelevant sind und folglich registriert werden müssen. Alle Kategorien von Unterlagen, die nicht geschäftsrelevant sind, werden in einer Negativliste aufgeführt

Geschäftsverwaltung, elektronische; GEVER

GEVER beschreibt die Gesamtheit aller Aktivitäten und Regeln für die Planung, Steuerung, Kontrolle sowie den Nachweis von Geschäften. Die elektronische Geschäftsverwaltung umfasst drei Elemente: Dokumenten- bzw. dossierbezogene Aktenführung (Führen von Geschäftsunterlagen), Ablaufsteuerung und Geschäftskontrolle.

Masterdossier

Das als geltend bestimmte, d.h. gültige, vollständige und verlässliche Dossier. Im Ordnungssystem wird festgehalten, ob das Masterdossier elektronisch oder konventionell (in Papierform) geführt wird.

Metadaten

Metadaten sind beschreibende Daten («Daten über Daten»). Sie werden auf der Ordnungssystemposition hinterlegt und hierarchisch auf die Dossiers und Subdossiers vererbt. Metadaten können Informationen steuern (Zugriff, Wahrung des Entstehungszusammenhangs etc.), sie enthalten Informationen zu Qualität und Verwendung der Unterlagen (Wer hat wann was gemacht?) und erlauben eine automatisierte Bewirtschaftung (Wann soll was mit diesen Unterlagen geschehen?).

Organisationsvorschriften (OV)

Vorschriften, die den Aufbau und den Ablauf der Aktenführung verbindlich und detailliert regeln.

Ordnungssystem (Alt: Registraturplan)

Das Ordnungssystem bildet sämtliche Aufgaben einer Abteilung übersichtlich und umfassend ab. Es bildet die Grundlage für die Registrierung der Unterlagen bzw. die Dossierbildung und stellt sicher, dass Unterlagen langfristig und personenunabhängig in ihrem Aufgabenzusammenhang erhalten bleiben.

Registrieren

Mit der Registrierung werden Dokumente einem Geschäft zugeordnet, mit Metadaten versehen (Titel, Ersteller, Absender, Eingangsdatum usw.) und in das Ordnungssystem integriert.

Rubrik vs. Gruppe

Unter einer Gruppe versteht man eine Gliederungseinheit eines Ordnungssystems, welche untergeordnete Positionen enthält. Die unterste Position im Ordnungssystem wird Rubrik genannt; auf der Stufe Rubrik werden Dossiers zugeordnet.

Unterlagen (im Singular: Dokument)

Geschäftsrelevante, vom Informationsträger unabhängige Informationen, welche bei der Erfüllung öffentlicher Aufgaben der Gemeinde erstellt oder empfangen werden. Dazu gehören alle Hilfsmittel und ergänzenden Daten (z. B. Metadaten, Historisierungsdaten), die für das Verständnis dieser Informationen und ihre Nutzung notwendig sind.