



Kanton Zürich
Staatskanzlei
Direktion der Justiz und des Innern

Geschäftsfall- bearbeitung in der kantonalen Verwaltung



**Einfach.
Übersichtlich.
Effizient.**



Gestalten wir die Digitalisierung mit!

Liebe Mitarbeitende der kantonalen Verwaltung

Digitalisierung – das ist nicht einfach Technologie, Maschinen und Algorithmen. Digitalisierung – das sind wir alle.

Die Menschen im Kanton Zürich als Nutzerinnen und Nutzer unserer Dienstleistungen erwarten digital fitte Verwaltungen, und dies zu recht. Das ist für uns, die kantonale Verwaltung, gleichermassen Verpflichtung wie Chance. Wir wollen gemeinsam vorwärts machen und so die digitale Zukunft mitgestalten.

Ein Projekt zur Umsetzung der Strategie Digitale Verwaltung 2018-2023 des Regierungsrates ist die «koordinierte Ausbreitung der verwaltungsinternen elektronischen Geschäftsabwicklung». Wie arbeiten wir zusammen, wie tauschen wir Dokumente und Daten aus, welche Systeme unterstützen uns dabei? In welchen Geschäftsprozessen ist eine gemeinsame digitale Geschäftsverwaltung überhaupt sinnvoll? Und wie integrieren wir bereits bestehende Systeme in diesen Prozess?

Voraussetzung für eine koordinierte Ausbreitung der verwaltungsinternen digitalen Geschäftsabwicklung ist also ein gemeinsames Verständnis der Querschnittsthemen Informationsverwaltung, Geschäftsarchitektur, Datenmanagement IKT-Management und Arbeitsorganisation.

Mit einem Zielbild zur Geschäftsfallbearbeitung hat das Projekt Rolle, Funktionsweise und Zusammenspiel von Geschäftsabwicklungssystemen geklärt. Es hat eine wichtige Grundlage für die zukunftssträchtige digitale Zusammenarbeit zwischen unseren Verwaltungsstellen geschaffen. Nutzen wir diese Chance!

Jacqueline Fehr
Regierungspräsidentin

Kathrin Arioli
Staatsschreiberin

Ausgangslage

Als Verwaltung sind wir in der Bearbeitung unserer Geschäfte an gesetzliche Vorgaben gebunden: Das Gesetz über die Information und den Datenschutz (IDG) sowie die Verordnung über die Informationsverwaltung und -sicherheit (IVSV) regeln die Anforderungen an das Ordnungssystem für die Geschäftsbearbeitung. Wir sind verpflichtet, unsere Geschäfte in Dossiers zu führen, und zwar in elektronischer Form. Zudem haben wir eine Rechenschaftspflicht: Wir müssen unsere Informationen so verwalten, dass unser Handeln nachvollziehbar ist. Wir müssen jederzeit Auskunft über den Stand eines Geschäfts geben können.

So unterschiedlich unsere Aufgaben sind, gelten für uns alle dieselben gesetzlichen Bestimmungen bezüglich Informationsverwaltung.



So bearbeiten wir Geschäftsfälle heute ...

Die Verwaltungseinheiten des Kantons Zürich betreiben zur Erfüllung ihrer Aufgaben eine grosse Vielfalt von Applikationen. Für administrative Tätigkeiten haben sie verschiedene Geschäftsverwaltungssysteme im Einsatz, die fachliche Arbeit leisten sie mit Hilfe von spezialisierten Fachanwendungen. Die strukturierten und unstrukturierten Daten, die bei der Arbeit entstehen, legen die Einheiten in Geschäftsdossiers ab (in Fachanwendungen sind diese Dossiers oft nicht «physisch» vorhanden, sondern werden bei Bedarf in Form einer Datenbankabfrage generiert). Die Dossiers legen sie dabei meist in dem System, in dem der Geschäftsfall bearbeitet wird ab. Für jedes Geschäftsverwaltungssystem, für jede Fachanwendung, betreibt die Verwaltungseinheit eine separate Datenbank, die den gesetzlichen Erfordernissen genügen muss. Der Betrieb dieser Datenbanken – die für sich genommen nichts mit der Aufgabe der betreffenden Verwaltungseinheit zu tun haben – verursacht einen grossen administrativ-technischen Aufwand zulasten der Fachlichkeit.

Auch die Ablieferung von Unterlagen aus vielen verschiedenen Applikationen und Ablagesystemen an das Staatsarchiv ist für die Verwaltungseinheiten aufwendig, da für jede einzelne «Datenquelle» eine eigene Lösung gefunden werden muss.

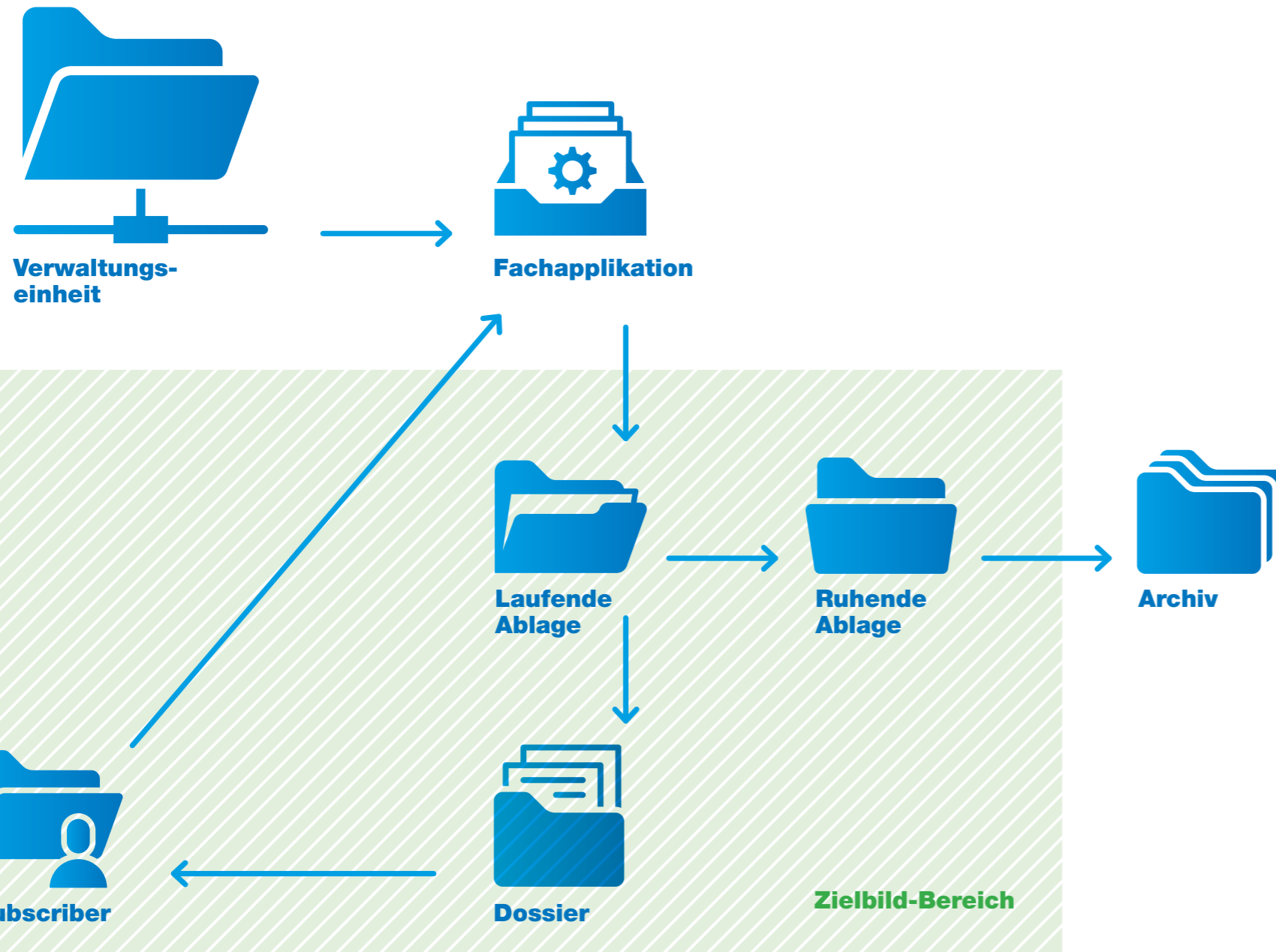


... und da wollen wir hin

Die koordinierte Ausbreitung der verwaltungsinternen elektronischen Geschäftsabwicklung entlastet die Verwaltungseinheiten von Aufgaben, die nichts mit ihrem fachlichen Auftrag zu tun haben. Dabei unterscheiden wir zwischen Fachapplikationen und Geschäftsfall-Dossier-Ablagen. Die erstgenannten sind Werkzeuge der Verwaltungseinheiten zur Erfüllung ihrer Aufgaben, letztgenannte dienen der gesetzeskonformen Informationsverwaltung. Bei der Beschaffung von neuen oder der Weiterentwicklung von bestehenden Systemen sollen die Verwaltungseinheiten einen möglichst grossen Teil ihrer Ressourcen für die Fachlichkeit aufwenden können. Die Geschäftsfall-Dossier-Ablage wird standardisiert (Ein-Standard-Strategie, nicht Ein-Produkt-Strategie), die Fachapplikation daran angeschlossen. Für die Verwaltungseinheit entfällt es, für jedes ihrer Systeme eine separate technische Lösung zur Sicherstellung der gesetzeskonformen Informationsverwaltung zu verwirklichen.

Zielbild

Im Rahmen der Strategie «Digitale Verwaltung» haben wir ein Zielbild der koordinierten Ausbreitung der verwaltungsinternen elektronischen Geschäftsabwicklung erarbeitet. Es beschreibt die einzelnen Elemente der Geschäftsfallbearbeitung und deren Zusammenspiel. Die folgende Darstellung zeigt das Zielbild in vereinfachter Form. Die oben erwähnte Standardisierung der Geschäftsfall-Dossier-Ablage umfasst den grün hinterlegten «Zielbild-Bereich».



Es beginnt bei der Verwaltungseinheit, die über eine Fachapplikation alle geschäftsrelevanten Informationen – Dokumente aller Art, aber auch strukturierte Daten – in ein Dossier in der laufenden Ablage legt. Dank Standardisierung können mehrere unterschiedliche Fachapplikationen an die Geschäftsfall-Dossier-Ablage angebunden werden. Und: Beliebige Verwaltungseinheiten können dieselbe Ablage mitbenutzen. Der Zugriff ist über ein Berechtigungskonzept geregelt. Es soll bei jeder Verwaltungseinheit nur eine laufende und eine ruhende Ablage (und auch nur eine Schnittstelle für Ablieferungen ans Archiv) geben.

Die Standardisierung ermöglicht den effizienten Austausch von Daten zwischen den Verwaltungseinheiten, indem die Fachapplikationen auch mit der Ablage der Nachbarbehörde kommunizieren können. Weiterhin ist es möglich, ohne Fachapplikation zu arbeiten, das heisst zum Beispiel ein Word-Dokument direkt in die laufende Ablage zu legen.

Einfacher und übersichtlicher

Für Mitarbeitende der Verwaltung ändert sich durch die Übernahme des Zielbilds in ihrer Verwaltungseinheit hinsichtlich den fachlichen Aufgaben nichts. Sie können ihre bestehenden Fachapplikationen, die im Hintergrund an eine laufende Ablage angebunden sind, weiterhin wie gewohnt verwenden. Was sich ändert: Sie arbeiten effizienter und gewinnen an Übersichtlichkeit. Ein Geschäftsfalldossier enthält dann nämlich sämtliche relevanten Informationen, unabhängig von deren Quelle. Je mehr Verwaltungseinheiten mitmachen, desto einfacher wird die Zusammenarbeit innerhalb der Verwaltung. Bevölkerung und Wirtschaft profitieren ebenfalls: Sie dürfen von der Verwaltung effizientere, transparentere und günstigere Dienstleistungen erwarten. Services wie ZHweb, ZHservices und Onlineformulare bilden weiterhin die Schnittstellen.

Nächste Schritte

Wir wollen das Zielbild in einem Folgeprojekt als Referenzimplementierung umsetzen und zu einem Standard für die Verwaltung des Kantons Zürich weiterentwickeln. Natürlich soll bei der kantonalen Verwaltung nicht Schluss sein. Eine Standardisierung verheisst auch für die kommunalen Verwaltungen und weitere interessierte Partner ein Gewinn an Effizienz, Rechtssicherheit und Transparenz. Mittel- bis längerfristig wollen wir einen nationalen eCH-Standard schaffen. Vorabklärungen hierzu laufen bereits.

Kontakt: e-government@sk.zh.ch