



# Kulturwandel beim Übergang der konventionellen zur IT-gestützten Schriftgutverwaltung und Vorgangsbearbeitung

Andreas Mayer, Siegfried Kaiser, Jeff Licker  
ITOB GmbH

Internationales Rechtsinformatik Symposium  
22.02.2008 Salzburg



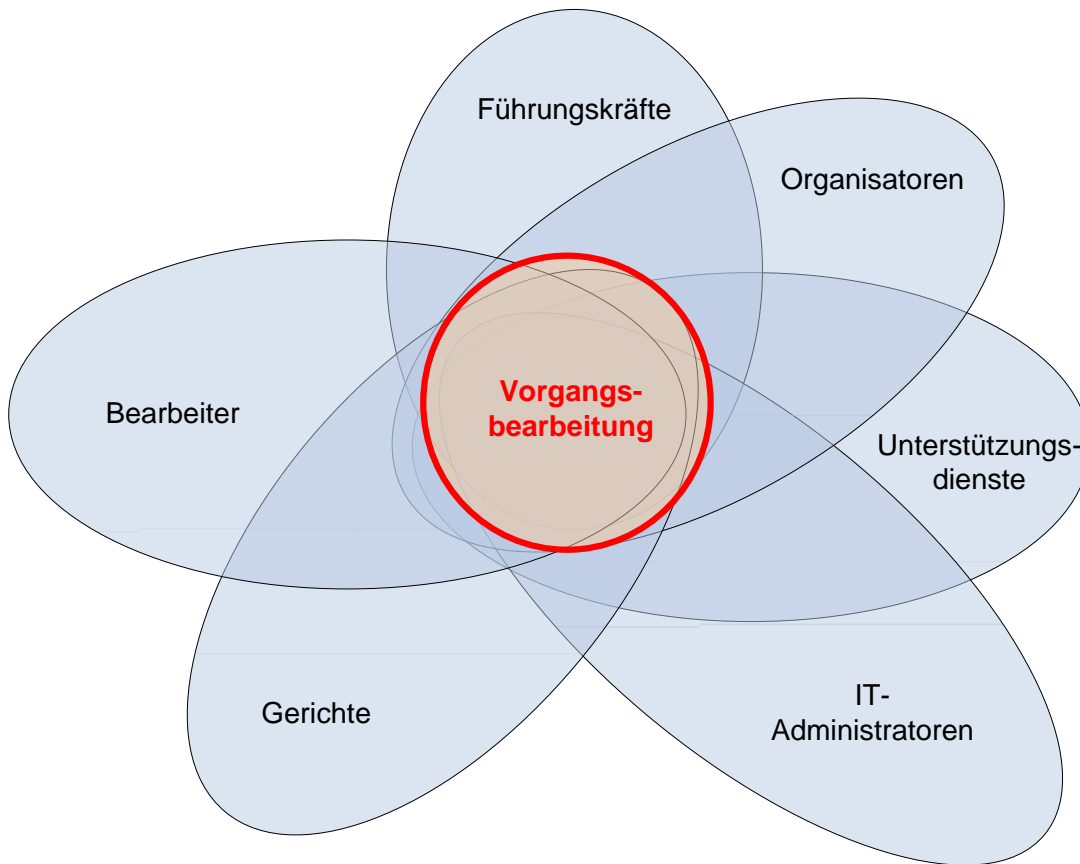


# Gliederung

1. Konventionelle Vorgangsbearbeitung
2. Veränderungen bei IT-Vollausstattung am Arbeitsplatz
3. Gestaltungsoptionen und ihre Bewertung
4. Anforderungen an das Prozessmanagement
5. Regelungsbedarf



# Perspektiven auf die Vorgangsbearbeitung





# Beschreibung der konventionellen Vorgangsbearbeitung

- Klar verteilte Rollen: Federführender, Mit- und Schlusszeichnende, Schreibdienste, Registratur, Poststelle, Botendienst.
- Festgelegte Prozessschritte und Verantwortlichkeiten für die Ein- und Ausgangsbearbeitung, die Bearbeitung und die Unterstützungsdienste.
- Klare, über Jahrzehnte bewährte Handlungsanweisungen.
- Nachvollziehbarkeit und Stand der Bearbeitung gewährleistet.
- Vollständige Papierakte an zentralem Ort.
- Lange Wege mit vielen Beteiligten.
- Rechercheergebnisse und -qualität von einzelnen Personen (Registratur) abhängig.
- Reduzierte bzw. verzögerte Auskunftsfähigkeit.

**Fokus: Papiergebundene Bearbeitung mit Organisationsperspektive**



## Exkurs: Nachvollziehbarkeit des Verwaltungshandelns

- Grundlage: Art 20 (3) Grundgesetz: „... die vollziehende Gewalt und die Rechtsprechung sind an Gesetz und Recht gebunden.“
  - Nachvollziehbarkeit
  - Revisionssicherheit
  - Aktenmäßigkeit des Verwaltungshandelns



# Veränderungen bei nahezu vollständiger IT-Ausstattung am Arbeitsplatz I

- Veränderte Rollen: Schreibdienste, Registratur, Poststelle und Botendienst verlieren an Bedeutung.
- Zunahme der elektronischen Kommunikation, Verschärfung des Medienbruchproblems.
- Festgelegte Prozessschritte und Verantwortlichkeiten werden aufgeweicht: Eingangsempfänger wird niedriger angesiedelt, Bearbeiter verfassen und versenden Schreiben selbst, Unterstützungsdienste werden weniger in Anspruch genommen.
- Wenig Differenzierung zwischen persönlicher und dienstlicher elektronischer Post (aus Bearbeitersicht).
- Grenzen zwischen formeller und informeller Kommunikation verschwinden.



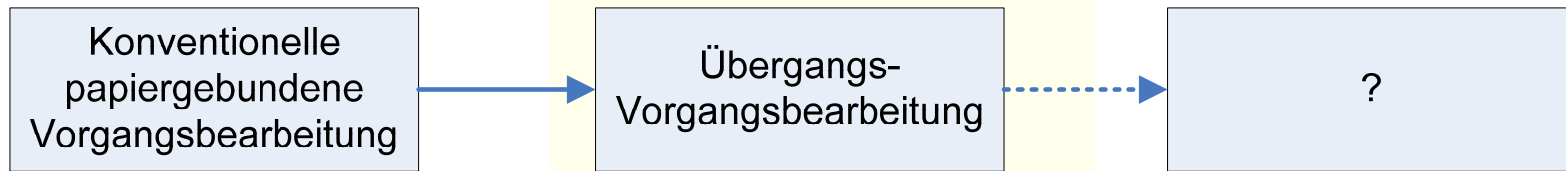
# Veränderungen bei nahezu vollständiger IT-Ausstattung am Arbeitsplatz II

- Im „regelfreien Raum“ entstehen benutzer- oder gruppenspezifische Arbeitsweisen.
- Dezentrale, unvollständige hybride Akte (Sachbearbeiterablagen, E-Mail-Client, Verzeichnisse, Teil-Akten in Registratur).
- Nachvollziehbarkeit und Stand der Bearbeitung (für andere) ist gefährdet.
- Kurze Wege mit weniger Beteiligten.
- Rechercheergebnisse und -qualität noch mehr als bei konventioneller Bearbeitung von einzelnen Personen (Bearbeiter) abhängig.
- Rasche Auskunftsfähigkeit des jeweiligen Bearbeiters.

**Fokus: Elektronische Bearbeitung mit Bearbeiter-, manchmal auch Gruppenperspektive**



# Wo stehen wir?



- „Generation Outlook“
- SGV-Themen gehören nicht mehr zur Verwaltungsausbildung
- Prozessmanagement und -dokumentation fehlt







# Handlungsbedarf

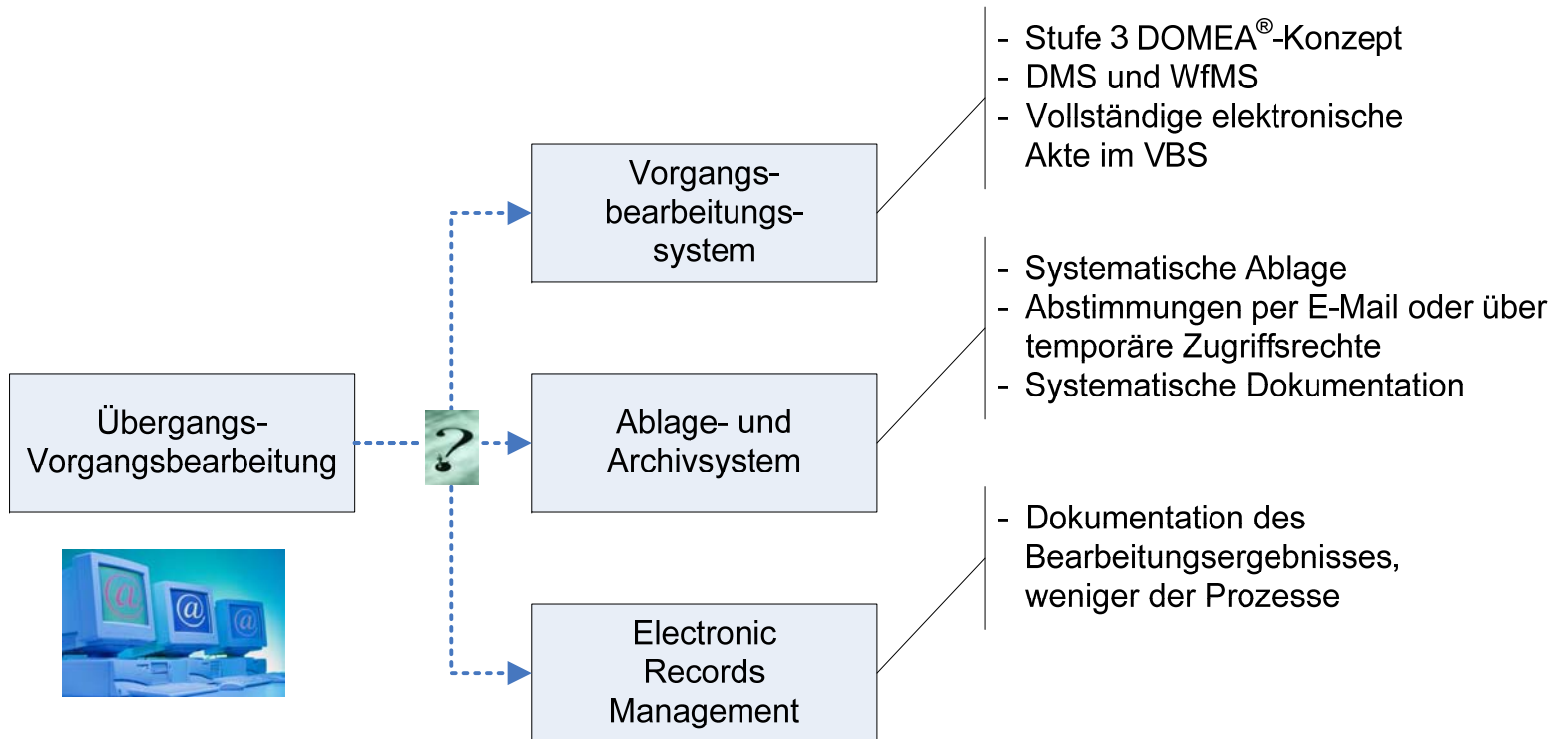
- Zielszenarien für die Vorgangsbearbeitung festlegen
- Schwächen und Risiken der Szenarien bewerten



Prozessmanagement und -dokumentation



# Welche Gestaltungsoptionen existieren?





# Bewertungskriterien der Vorgangsbearbeitung

- Aktenmäßigkeit
- Aufwand für die Aktenführung
- Handlungssicherheit
- Klarheit der Aufgabenverteilung
- Zuständigkeitsregelung
- Recherche- und Zugriffsfähigkeit
- Datensicherung
- Unbegrenzte Aufbewahrung
- Datenschutz
- Auskunftsfähigkeit
- Akzeptanz der Beteiligten



# Schriftgutszenarien: Bewertungstendenzen

	Vorgangsbearbeitungssystem	Ablage- und Archivsystem	Electronic Records Management
Aktenmäßigkeit	++	o	-
Aufwand für die Aktenführung	-	++	o
Handlungssicherheit	++	-	o
Klarheit der Aufgabenverteilung	++	o	+
Zuständigkeitsregelung	+	o	+
Recherchefähigkeit	++	o	+
Datensicherung	+	+	+
Unbegrenzte Aufbewahrung	+	-	o
Datenschutz	+	-	+
Auskunftsfähigkeit	++	o	o
Akzeptanz der Beteiligten	-	++	+



# Anforderungen an ein integriertes Prozessmanagement

- Mitarbeiterbeteiligung bei der Prozessgestaltung unter Einbeziehung der Erfahrungen aus der elektronischen Bearbeitung
- Berücksichtigung der Kooperationspartner
- Prozessauswahl unter Nutzensgesichtspunkten
- Unterstützung bewährter Arbeitsmethoden in der Bürokommunikationsumgebung
- Transparenz der Abläufe und Abhängigkeiten schaffen
- Standardisierung von Teil-Prozessen
- (Teil-)Automatisierung von Prozessschritten

**Ziel: Akzeptanz schaffen!**



# Regelungsbedarf

Anpassung von Geschäftsordnungen und Richtlinien an die Anforderungen, die aus dem Status quo entstehen:

- Überarbeitung der GGO und der RR steht an
- Landesspezifische Umsetzung von MoReq
- DOMEA® eAkte-Konzept
- SGV-Themen wieder in die Ausbildung integrieren

=> Schaffung einer gemeinsamen zeitgemäßen Vorgangsbearbeitungskultur



Internationales  
Rechtsinformatik  
Symposium  
22.02.2008 Salzburg



# Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Internationales  
Rechtsinformatik  
Symposium  
22.02.2008 Salzburg



# Kontakt Daten

ITOB GmbH - IT- und Organisationsberatung

*Firmensitz:*

Am Wingertsberg 14a  
D-56729 Ettringen

Tel.: +49-2651-4936-190  
Fax: +49-2651-4936-198

E-Mail: [info@itob.de](mailto:info@itob.de)

[www.itob.de](http://www.itob.de)

*Geschäftsstelle Koblenz:*

Anschützstraße 3  
D-56075 Koblenz

Tel.: +49-261-9146-8890  
Fax: +49-261-9146-9002

Amtsgericht Koblenz, HRB 15045

Geschäftsführer: Dr. Siegfried Kaiser, Jeff Licker, Andreas Mayer