
Verfahren zur Dokumentenverwaltung

Gemeinde XXX

Verfahren zur Dokumentenverwaltung Nr. 026-02

Name: Antwort auf eine Anfrage

Bemerkung: Es handelt sich bei diesem Verfahren um ein fiktives Beispiel, das sich auf den Fall einer allgemeinen Anfrage eines Bürgers an die Gemeindeverwaltung stützt. Die Anfrage kann in Papierform per Brief oder per E-Mail an die allgemeine Adresse der Gemeinde erfolgen.

In diesem Beispiel entscheidet die Gemeindeverwaltung, den Brief nur in elektronischer Form aufzubewahren und die eingehende Briefpost einzuscannen. Geantwortet wird hingegen im gleichen Format, wie die Anfrage erfolgt ist (auf Papier für die klassischen Anfragen, und elektronisch für die Anfragen per E-Mail), der Beleg wird allerdings immer in elektronischem Format aufbewahrt.

Die Wahl, ausschliesslich elektronische Dossiers zu bilden, setzt voraus, dass die Gemeindeverwaltung ein Tool implementiert hat, das jederzeit die Authentizität, die Zuverlässigkeit, die Integrität und die Benutzbarkeit der elektronischen Dokumente sowie eine Lösung für ihre digitale Archivierung gewährleistet.

1. Einleitung

Dieses Dokument hält die Arbeitsweise der Mitarbeiter/innen fest, der für die Beantwortung der Anfrage zuständig sind.

2. Geschäftsvorgang

Nr. der Phase	Beschreibung
01	Entgegennahme einer Anfrage (auf Papier oder elektronisch)
02	Analyse der Anfrage und Weitergabe an den zuständigen Mitarbeiter
03	Zusatzinformationen anfordern (falls notwendig)
03.01	Versand einer Zusatzanfrage
03.02	Entgegennahme der angeforderten Ergänzungen
04	Informationssuche
05	Verfassen und Versand der Antwort (auf Papier oder elektronisch)

3. Aufteilung der der Rollen und Verantwortlichkeiten der Mitarbeiter/innen, die für die Beantwortung der Anfrage verantwortlich sind.

Funktion und/oder Name des/der Mitarbeiters/in	Rollenbeschreibung
Sekretär/-in	Der/die Sekretär/in ist zuständig für die Entgegennahme und die Sortierung der Briefpost sowie für den Versand der Antwort. Es kann sich dabei sowohl um Briefpost in Papierform, als auch um elektronische Post handeln, die an die allgemeine Adresse der Gemeinde zugestellt wird.
Zuständige/r Mitarbeiter/in	Der/die zuständige Mitarbeiter/-in ist mit der Informationssuche und dem Verfassen der Antwort auf die Anfrage beauftragt.

4. Ablagestruktur

Die Ablagestruktur befindet sich auf einem gemeinsamen Laufwerk, das allen Mitarbeitern zugänglich ist.

<i>Klassifikationsnr.</i>	<i>Dossiertitel</i>	<i>Beschreibung</i>
0.2.6	Empfang und Auskunft	
0.2.6.2	Anfragen	
0.2.6.2.NAME Vorname		Es gibt ein Dossier pro Person, die eine Anfrage gemacht hat. Dieses Dossier trägt den Namen und Vornamen der Person und enthält alle Dokumente in Zusammenhang mit Anfragen dieser Person.

5. Dossiereröffnung

Der/die Sekretär/in ist berechtigt, die notwendigen Dossiers nach Bedarf zu eröffnen.

6. Erstellung und Erfassung der Dokumente

<i>Dossier/ Prozess-Schritt</i>	<i>Dokumentenvorlagen</i>	<i>Erfassung und Klassifikation</i>
01 Entgegennahme	Keine	Die ganze Briefpost in Papierform wird von dem/der Sekretär/in digitalisiert und auf dem gemeinsamen Laufwerk abgelegt. Die elektronische Post wird auf dem gemeinsamen Laufwerk im PDF-Format abgelegt. Benennung der Datei: jjjj_mm_tt_Anfrage_Thema
03.01 Versand einer Zusatzanfrage	Vorlage für Briefpost in Papierform auf dem gemeinsamen Laufwerk unter « 0.2.4.1 Vorlagen / Briefpost in Papierform »	Erfolgt die Anfrage in Papierform, erstellt der/die Mitarbeiter/in diese mit Hilfe der vorhandenen Wordvorlagen. Sobald das Dokument ausgedruckt und unterzeichnet ist, wird es von der/dem Sekretär/in digitalisiert, damit es im PDF-Format ins Dossier eingefügt werden kann. Die Word-Version wird nicht aufbewahrt. Erfolgt die Anfrage mit der elektronischen Post, verfasst der/die Mitarbeiter/in eine Anfrage per E-Mail. Er/sie erfasst diese anschliessend im entsprechenden Dossier im PDF-Format. Benennung der Datei: jjjj_mm_tt_Anfrage_Ergänzung
03.02 Entgegennahme der Ergänzungen	Keine	Die ganze Briefpost in Papierform wird von dem/der Sekretär/in digitalisiert, und die elektronische Post wird im PDF-Format abgelegt. Sie wird auf dem gemeinsamen Laufwerk klassiert. Benennung der Datei: jjjj_mm_tt_Antwort_Ergänzung

<p>05 Verfassen und Versand der Antwort</p>	<p>Vorlage für Briefpost in Papierform auf dem gemeinsamen Laufwerk unter « 0.2.4.1 Vorlagen / Briefpost in Papierform »</p>	<p>Erfolgt die Antwort in Papierform, erstellt der/die Mitarbeiter/in diese mit Hilfe der vorhandenen Wordvorlagen. Sobald das Dokument ausgedruckt und unterzeichnet ist, wird es von der/dem Sekretär/in digitalisiert, damit es im PDF-Format ins Dossier eingefügt werden kann. Die Word-Version wird nicht aufbewahrt.</p> <p>Erfolgt die Antwort mit der elektronischen Post, verfasst der/die Mitarbeiter/in eine Anfrage per E-Mail. Er/sie erfasst diese anschliessend im entsprechenden Dossier im PDF-Format.</p> <p>Benennung der Datei: jjj_mm_tt_Antwort_Thema</p>
---	--	--