

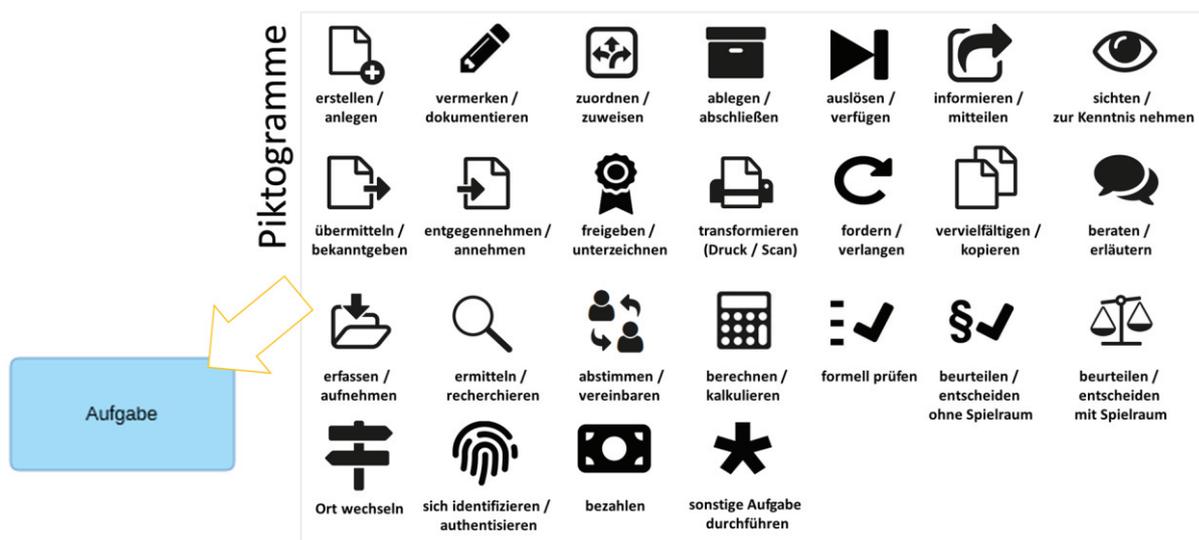
# FIM-Baustein Prozesse

Qualitätssicherungskriterien (QS-Kriterien) für OZG-Referenzprozesse

*(Version 1.01 - Stand 23. März 2022)*

## Anhang

In der OZG-BPMN kann zusätzlich eine verwaltungsspezifische Typisierung von Aufgaben vorgenommen werden, die jedoch nicht Bestandteil des BPMN 2.0 Standards sind. Einige Hersteller bieten bereits seit einigen Jahren in ihren Prozessmanagement-Werkzeugen die Möglichkeit an, dass Aufgaben in den Prozessmodellen verwaltungsspezifisch typisiert werden können, z. B. durch Anwendung der PICTURE-Methode. Das Land Mecklenburg-Vorpommern hat schließlich den Ansatz verfolgt, in Zusammenarbeit mit Modellierungsexperten in der Landes- und Kommunalverwaltung auf Basis der PICTURE-Methode<sup>18</sup> sowie unter Einbeziehung des Stein-Hardenberg-Instituts die für die Projektziele sinnvollsten verwaltungsspezifischen Typisierungen zu ermitteln (Kooperatives Informationsmanagement, kurz: KIM-Methodik). Im Ergebnis wurden sogenannte Referenzaufgaben beschrieben, die überwiegend den Prozessbausteinen der PICTURE-Methode entsprechen, sodass die Ansätze kompatibel sind.



In der OZG-BPMN gibt es keine Festlegung bezüglich der Verwendung der PICTURE-Methode, oder sonstiger verwaltungsspezifischer Typisierungen. Die Anwendung einer verwaltungsspezifischen Typisierung von Aufgaben wird empfohlen, ist aber nicht obligatorisch.

Alle Referenzaufgaben verfügen über die im Folgenden beschriebenen Kern-Metadaten.

**Tabelle 20 OZG-BPMN: Kern-Metadaten aller Referenzaufgaben**

Name	Beschreibung
Typ (Pflichtangabe)	Name und ID des Prozessschritts

<sup>18</sup> Becker, Algermissen, Falk: Prozessorientierte Verwaltungsmodernisierung - Prozessmanagement im Zeitalter von E-Government und New Public Management. Springer Verlag. 2., überarbeitete und erweiterte Auflage 2009

Name	Beschreibung
Version (Pflichtangabe)	Version des Aufgabentyps: Aktuell haben alle Referenzaufgaben die Version 1.00. Sofern sich die typspezifischen Metadaten ändern, wird die Version angehoben.
Beschreibung (optionale Angabe)	Kurze Beschreibung der Verwaltungsaufgabe
Handlungsgrundlage (optionale Angabe)	Benennt die Bezüge zu einschlägigen Rechtsnormen, Urteilen und anderen begründenden Vorhaben (z. B. Standards, Normen).  Die Angaben umfassen den Namen der Handlungsgrundlage, die Art der Handlungsgrundlage (z. B. Rechtsverordnung) sowie ggf. eine URI zum Verweis auf die Handlungsgrundlage inkl. konkreter Fassung (Version).  Die Handlungsgrundlagenart wird über eine Codeliste spezifiziert. Diese Codeliste befindet sich im XRepository.
Fachverfahren (optionale Angabe)	Ermöglicht die Nennung der für die Prozessausführung relevanten E-Government Komponenten, z. B. KfZ-Steuer-Fachverfahren, De-Mail, NWR, VEMAGS usw.
Eingehende Daten (optionale Angabe)	Ermöglicht die Nennung der in dieser Aufgabe verarbeiteten Daten (Input): <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dokumentsteckbrief (ID),</li> <li>■ textuelle Angabe.</li> </ul>
Ausgehende Daten (optionale Angabe)	Ermöglicht die Nennung der in dieser Aufgabe erzeugten Daten (Output): <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dokumentsteckbrief (ID),</li> <li>■ textuelle Angabe.</li> </ul>

Alle Referenzaufgaben können zudem mit typspezifischen Metadaten ausgestattet werden.

**Tabelle 21 OZG-BPMN: Spezifische Metadaten der Referenzaufgabe**

Typ-ID	Name	Beschreibung	Typspezifische Metadaten
1	erstellen / anlegen 	Diese Referenzaufgabe beschreibt die initiale Erstellung von (Sachverhalts-) Unterlagen. Im Ergebnis sind die erarbeiteten (Sachverhalts-) Unterlagen auf Papier oder elektronisch als in sich geschlossener Sachverhalt vorhanden.  Beispiele: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Verwaltungsvorgang mittels Anlegen einer Akte initiieren,</li> <li>■ Niederschrift anfertigen,</li> <li>■ Wohngeldformular ausfüllen,</li> <li>■ Genehmigungsbescheid erstellen,</li> <li>■ Stellungnahme in Word erstellen.</li> </ul>	Durchführungsart <ul style="list-style-type: none"> <li>■ manuell,</li> <li>■ automatisch.</li> </ul> Zeichnungsform <ul style="list-style-type: none"> <li>■ analog zu erstellen,</li> <li>■ digital zu erstellen.</li> </ul>
2	vermerken / dokumentieren	Diese Referenzaufgabe beschreibt eine Veränderung bzw. Anpassung bestehender Sachverhaltsunterlagen (Anmerkungen, Ergänzungen, Vermerke).	Zeichnungsform <ul style="list-style-type: none"> <li>■ analog zu erstellen,</li> <li>■ digital zu erstellen.</li> </ul>

Typ-ID	Name	Beschreibung	Typspezifische Metadaten
		<p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nachfrage zum Bescheid bearbeiten,</li> <li>▪ Änderungen in Endfassung einpflegen,</li> <li>▪ Fallnummer in Ausgabeliste eintragen.</li> </ul>	
3	zuordnen / zuweisen  	<p>Diese Referenzaufgabe beschreibt das Zuweisen von Unterlagen/Aufträgen zu einem bestimmten Objekt oder Person(en). Dahinter verbergen sich Zuordnungsregeln, die aufgrund der Übersichtlichkeit nicht modelliert werden sollten.</p> <p>Im Vorfeld zur Referenzaufgabe "ablegen / abschießen" oder zur Referenzaufgabe „informieren / mitteilen“ muss zunächst eine Zuordnung stattfinden.</p> <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antrag der Handakte zuordnen,</li> <li>▪ Eingangspost den Mitarbeitern zuordnen.</li> </ul>	<p>Übermittlungsart</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ mündlich – persönlich,</li> <li>▪ mündlich – elektronisch,</li> <li>▪ schriftlich – postalisch,</li> <li>▪ schriftlich – elektronisch.</li> </ul>
4	ablegen / abschließen  	<p>Diese Referenzaufgabe wird verwendet, wenn Dokumente in Fächern abgelegt, zu den Akten genommen oder archiviert werden.</p> <p>Diese Referenzaufgabe wird auch dann verwendet, wenn Dokumente aus dem Vorgang ausgesondert bzw. vernichtet werden.</p> <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Handakte im Ordner Erstanträge ablegen,</li> <li>▪ Daten im Fachverfahren abspeichern,</li> <li>▪ Akte vernichten.</li> </ul>	<p>Ablageart</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ aufbewahren (z.d.A),</li> <li>▪ archivieren,</li> <li>▪ vernichten,</li> <li>▪ aussondern.</li> </ul> <p>Ausfertigungsform</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Original/Urschrift,</li> <li>▪ Ausfertigung,</li> <li>▪ Beglaubigte Abschrift/Kopie,</li> <li>▪ Einfache Abschrift/Kopie.</li> </ul>
5	auslösen / verfügen  	<p>Diese Referenzaufgabe beschreibt die Veranlassung einer Vorgehensweise bzw. die Anweisung eines Verhaltens (delegativer Charakter)</p>	<p>Übermittlungsart</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ mündlich – persönlich,</li> <li>▪ mündlich – elektronisch,</li> <li>▪ schriftlich – postalisch,</li> <li>▪ schriftlich – elektronisch.</li> </ul>
6	informieren / mitteilen  	<p>Diese Referenzaufgabe beschreibt die Weitergabe von rein <u>informativen</u> Unterlagen oder Informationen, die <u>keinen formalen</u> Charakter besitzen, an andere Personen/Institutionen (Abteilungen).</p> <p>Im Vergleich zur Referenzaufgabe "übermitteln / bekanntgeben" werden informative Unterlagen verteilt/weitergeleitet.</p> <p>Beispiele:</p>	<p>Übermittlungsart</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ mündlich – persönlich,</li> <li>▪ mündlich – elektronisch,</li> <li>▪ schriftlich – postalisch,</li> <li>▪ schriftlich – elektronisch.</li> </ul> <p>Empfänger</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Referenz</li> </ul>

Typ-ID	Name	Beschreibung	Typspezifische Metadaten
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Informationen an Beteiligte aushändigen,</li> <li>Unterlagen innerhalb der Abteilung verteilen,</li> <li>Post nach Sachgebieten in Mitarbeiterfächer legen.</li> </ul>	
7	übermitteln / bekanntgeben 	<p>Diese Referenzaufgabe beschreibt die Weitergabe von Unterlagen mit <u>formalem</u> Charakter. Es handelt sich hierbei um abgeschlossene oder teilabgeschlossene fachliche Sachverhalte. Das Ergebnis ist das erfolgreiche Weitergeben von Informationen an eine andere Person/Institution.</p> <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Belehrung aushändigen,</li> <li>Kostenrechnung übergeben,</li> <li>Bescheid übermitteln,</li> <li>Zahllauf senden,</li> <li>Antragsformular aushändigen,</li> <li>Votenblätter faxen.</li> </ul>	<p>Übermittlungsart</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>mündlich – persönlich,</li> <li>mündlich – elektronisch,</li> <li>schriftlich – postalisch,</li> <li>schriftlich – elektronisch.</li> </ul> <p>Ausfertigungsform</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Original/Urschrift,</li> <li>Ausfertigung,</li> <li>Beglaubigte Abschrift/Kopie,</li> <li>Einfache Abschrift/Kopie.</li> </ul> <p>Empfänger</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Referenz</li> </ul>
8	entgegennehmen / annehmen 	<p>Diese Referenzaufgabe beschreibt das <u>formale Erhalten</u> und Aufnehmen von <u>Informationen</u> und ist die granulare Variante der FIM-Referenzaktivitätengruppe „Information empfangen“.</p> <p>Diese Referenzaufgabe wird in der Modellierung eingangsseitig an den Schnittstellen zu externen Dritten verwendet. Nur in Ausnahmefällen ist diese innerhalb eines Fachbereiches zu verwenden.</p> <p>Die nachgelagerte Referenzaufgabe ist i. d. R. „Sachverhalt erfassen“.</p> <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Begehren/Dokument entgegennehmen.</li> </ul>	<p>Übermittlungsart</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>mündlich – persönlich,</li> <li>mündlich – elektronisch,</li> <li>schriftlich – postalisch,</li> <li>schriftlich – elektronisch.</li> </ul> <p>Ausfertigungsform</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Original/Urschrift,</li> <li>Ausfertigung,</li> <li>Beglaubigte Abschrift/Kopie,</li> <li>Einfache Abschrift/Kopie.</li> </ul> <p>Absender</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Referenz</li> </ul>
9	sichten / zur Kenntnis nehmen 	<p>Diese Referenzaufgabe wird dann verwendet, wenn ein Dokument lediglich zur Kenntnis genommen bzw. der Inhalt eines Dokuments wahrgenommen werden soll. Mit dem "Sichten" ist keine Verantwortung für den Inhalt verbunden; diese Referenzaufgabe hat i. d. R. geringen Einfluss auf den weiteren Ablauf. Der Umfang des Sachverhaltes kann jedoch die Ressourcenbindung maßgeblich beeinflussen.</p> <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Begehren sichten,</li> <li>Post sichten,</li> <li>TOP-Liste zur Kenntnis nehmen,</li> <li>E-Mail kursorisch sichten,</li> </ul>	

Typ-ID	Name	Beschreibung	Typspezifische Metadaten
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Innenausschussprotokoll sichten.</li> </ul>	
10	freigeben / unterzeichnen 	Diese Referenzaufgabe bildet die Freigabe/Unterzeichnung/Mitzeichnung/Schlusszeichnung von Unterlagen ab (z. B. mittels Unterschrift, Stempel, Siegel).  Beispiele: <ul style="list-style-type: none"> <li>Information über Erteilung unterzeichnen,</li> <li>Stellungnahme unterzeichnen,</li> <li>Bescheid unterzeichnen und siegeln.</li> </ul>	Zeichnungsart <ul style="list-style-type: none"> <li>mitzeichnen,</li> <li>schlusszeichnen,</li> <li>stempeln,</li> <li>siegeln.</li> </ul> Zeichnungsform <ul style="list-style-type: none"> <li>analog zu erstellen,</li> <li>digital zu erstellen.</li> </ul>
11	transformieren (Druck / Scan) 	Diese Referenzaufgabe beschreibt den Medienwechsel (analog – digital) von Dokumenten. Die Ressourcenbindung ist vergleichsweise gering, liefert aber einen wichtigen Indikator für Schnittstellenoptimierungspotentiale.  Beispiele: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ablehnungsbescheid drucken.</li> </ul>	Transformationsart <ul style="list-style-type: none"> <li>scannen,</li> <li>fotografieren,</li> <li>drucken.</li> </ul> Durchführungsart <ul style="list-style-type: none"> <li>manuell,</li> <li>automatisch.</li> </ul>
12	fordern / verlangen 	Diese Referenzaufgabe beinhaltet das Verlangen bzw. Anfordern von erforderlichen Informationen oder Unterlagen.  Beispiele: <ul style="list-style-type: none"> <li>Unterlagen nachfordern</li> </ul>	Übermittlungsart <ul style="list-style-type: none"> <li>mündlich – persönlich,</li> <li>mündlich – elektronisch,</li> <li>schriftlich – postalisch,</li> <li>schriftlich – elektronisch.</li> </ul> Ausfertigungsform <ul style="list-style-type: none"> <li>Original/Urschrift,</li> <li>Ausfertigung,</li> <li>Beglaubigte Abschrift/Kopie,</li> <li>Einfache Abschrift/Kopie.</li> </ul>
13	vervielfältigen / kopieren 	Diese Referenzaufgabe beschreibt die Vervielfältigung von Unterlagen.  Beispiele: <ul style="list-style-type: none"> <li>Abschrift erstellen,</li> <li>2-Fache Ausfertigung erstellen.</li> </ul>	Durchführungsart <ul style="list-style-type: none"> <li>manuell,</li> <li>automatisch.</li> </ul>
14	beraten / erläutern 	Diese Referenzaufgabe subsumiert die Bereitstellung von Unterlagen/Informationen zu einem Sachverhalt an Dritte (z. B. Bürger, Unternehmen, andere Verwaltung) <u>in Folge einer Nachfrage oder Unverständnisses</u> bzw. im <u>Zusammenhang mit der Beratungstätigkeit</u> .  Beispiele: <ul style="list-style-type: none"> <li>Bürger zum Wohngeld beraten,</li> <li>Unternehmer auf Nachfrage über Formalitäten des Verfahrens beraten.</li> </ul>	Übermittlungsart <ul style="list-style-type: none"> <li>mündlich – persönlich,</li> <li>mündlich – elektronisch,</li> <li>schriftlich – postalisch,</li> <li>schriftlich – elektronisch.</li> </ul>

Typ-ID	Name	Beschreibung	Typspezifische Metadaten
15	erfassen / aufnehmen 	<p>Diese Referenzaufgabe beschreibt die Erfassung, Registrierung eines Dokuments/Vorgangs in der Verwaltung bzw. in einem IT-System.</p> <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antrag in Posteingangsbuch registrieren,</li> <li>▪ Antragsdaten im Fachverfahren erfassen,</li> <li>▪ Aktenzeichen/Vorgangsnummer vergeben.</li> </ul>	<p>Erfassungsart</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ papierbasiert,</li> <li>▪ elektronisch-halbautomatisch,</li> <li>▪ elektronisch-vollautomatisch.</li> </ul>
16	ermitteln / recherchieren 	<p>Diese Referenzaufgabe beschreibt die gezielte Suche nach Informationen. Die Recherche kann sich sowohl auf Informationsbestände innerhalb als auch außerhalb der Verwaltung beziehen, z. B. unter Beteiligung Dritter.</p> <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ermitteln der Berechnungsgrundlagen zur Berechnung des Wohngeldanspruches,</li> <li>▪ Niederschrift im Archiv suchen,</li> <li>▪ Sachverhaltsdokument im Ordner suchen.</li> </ul>	<p>Ermittlungsart</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ (fern-)mündlich,</li> <li>▪ papierbasiert,</li> <li>▪ elektronisch-halbautomatisch,</li> <li>▪ elektronisch-vollautomatisch.</li> </ul> <p>Ermittlungsform</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ persönlich,</li> <li>▪ Zuhilfenahme Dritter.</li> </ul>
17	abstimmen / vereinbaren 	<p>Diese Referenzaufgabe beschreibt die Kollaboration von Personen zur Abstimmung eines Bearbeitungsstandes/Ergebnisses oder zur Klärung eines Sachverhaltes.</p> <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sachverhalt klären,</li> <li>▪ Offene Fragen klären und ggf. korrigieren,</li> <li>▪ Votum einholen,</li> <li>▪ Termin abstimmen.</li> </ul>	<p>Übermittlungsart</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ mündlich – persönlich,</li> <li>▪ mündlich – elektronisch,</li> <li>▪ schriftlich – postalisch,</li> <li>▪ schriftlich – elektronisch.</li> </ul>
18	berechnen / kalkulieren 	<p>Diese Referenzaufgabe bedeutet die Ermittlung von sachverhaltsrelevanten Summen und Werten auf der Grundlage vorhandener Informationen.</p> <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Einkommensteuer berechnen,</li> <li>▪ Verwaltungsgebühr berechnen.</li> </ul>	<p>Durchführungsart</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ manuell,</li> <li>▪ automatisch.</li> </ul>
19	formell prüfen 	<p>Diese Referenzaufgabe beinhaltet im Gegensatz zur gleichnamigen FIM-Referenzaktivitätengruppe nicht das Zusammenspiel von mehreren Aufgaben zur formellen Prüfung eines Sachverhaltes, sondern bezieht sich auf genau einen einzelnen Prüfungsschritt. Dies kann die Prüfung auf Zuständigkeit, Fristenhaltung oder Vollständigkeit sein.</p> <p>Beispiele:</p>	<p>Art der formellen Prüfung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sachliche Zuständigkeit,</li> <li>▪ örtliche Zuständigkeit,</li> <li>▪ instanzielle Zuständigkeit,</li> <li>▪ Verfahren und Form.</li> </ul>

Typ-ID	Name	Beschreibung	Typspezifische Metadaten
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sachverhaltsunterlagen auf Vollständigkeit prüfen,</li> <li>▪ örtliche Zuständigkeit prüfen.</li> </ul>	
20	beurteilen / entscheiden ohne Spielraum  	<p>Diese Referenzaufgabe beinhaltet im Gegensatz zur gleichnamigen FIM-Referenzaktivitätengruppe nicht das Zusammenspiel von mehreren Aufgaben zur Beurteilung / Entscheidung eines Sachverhaltes ohne Beurteilungs- bzw. Ermessenspielraum, sondern bezieht sich auf genau einen einzelnen Prüfungsschritt.</p> <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anspruch auf Wohngeld prüfen.</li> </ul>	Art <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tatbestandsmerkmale,</li> <li>▪ Rechtsfolge.</li> </ul>
21	beurteilen / entscheiden mit Spielraum  	<p>Diese Referenzaufgabe beinhaltet im Gegensatz zur gleichnamigen FIM-Referenzaktivitätengruppe nicht das Zusammenspiel von mehreren Aufgaben zur Beurteilung / Entscheidung eines Sachverhaltes mit Beurteilungs- bzw. Ermessenspielraum, sondern bezieht sich auf genau einen einzelnen Prüfungsschritt.</p> <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zuverlässigkeit prüfen,</li> <li>▪ Über Erhebung einer Geldbuße entscheiden.</li> </ul>	Entscheidungsart <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beurteilungsspielraum,</li> <li>▪ Entschließungsermessen,</li> <li>▪ Auswahlermessen.</li> </ul>
22	Ort wechseln  	<p>Vereinzelt kann es erforderlich sein, dass zum Zweck einer Prüfung oder Inaugenscheinnahme ein Ortstermin durchgeführt werden muss. Unter dieser Referenzaufgabe werden alle mit dem Ortswechsel verbundenen Schritte subsumiert (jedoch i. d. R. kein Raumwechsel).</p> <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vor-Ort-Kontrolle zur Bauabnahme durchführen.</li> </ul>	Fortbewegungsmittel <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dienstliches,</li> <li>▪ Öffentliches,</li> <li>▪ Privates.</li> </ul>
23	identifizieren / authentifizieren  	<p>Diese Referenzaufgabe wird verwendet für</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ das Nachweisen der Identität (sich identifizieren / authentifizieren).</li> </ul> <p>Für die Überprüfung der behaupteten Identität (authentifizieren), ggf. mit spezieller Einräumung von Systemrechten (autorisieren) wird die FIM-Referenzaktivitätengruppe „Sachverhalt formell prüfen“ verwendet.</p>	

Typ-ID	Name	Beschreibung	Typspezifische Metadaten
24	bezahlen 	Diese Referenzaufgabe beschreibt das Auslösen eines Bezahlvorgangs.	
25	sonstige Aufgabe durchführen 	Diese Referenzaufgabe beschreibt Aufgaben, die keiner anderen Referenzaufgabe zugeordnet werden können. Eine Übernahme als „echte“ Referenzaufgabe in das Bausteinset erfolgt i. d. R. nur bei fachübergreifendem Vorkommen.  Beispiele: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verkehrsschilder aufstellen,</li> <li>▪ Straßenschäden beseitigen.</li> </ul>	