



uster

Wohnstadt am Wasser

BENUTZERLEITFADEN RECORDS MANAGEMENT

2. überarbeitete Auflage 2018

Ersteller	Lucas Nicolussi, Andreas Steigmeier		
Version	Datum	Änderung/Status	Durch
1.1	30.03.2013	genehmigt	Kaderkonferenz
2	06.08.2018	Überarbeitung und Erweiterung der Kapitel 2, 4, 5, 7, 8, 9, 10	Lucas Nicolussi
2.2	16.10.2018	Ergänzung gemäss Rechtsdienst Kapitel 9.4	Lucas Nicolussi
2.3	19.12.2018	Ergänzung gemäss Kaderkonferenz Kapitel 9.4	Lucas Nicolussi
2.4	19.12.2018	genehmigt, tritt in Kraft per 01.01.2019	Kaderkonferenz

INHALTSVERZEICHNIS

1	Wozu Records Management	3
2	Der Lebenszyklus von Unterlagen.....	4
3	Unterlagen	6
4	Dossiers	7
4.1	Dossiers eröffnen.....	8
4.2	Dossiers bewirtschaften.....	9
4.3	Dossiers abschliessen.....	9
4.4	Dossiers archivieren.....	10
4.5	Dossierverantwortung/Federführung	10
5	Der Registraturplan	11
5.1	Die richtige Registraturplanposition finden	12
5.2	Grenze zwischen Registraturplan und Dossier.....	12
5.3	Der Registraturplan in der Dateiablage	14
6	Records Management in der Papierablage	15
6.1	Papierdossiers benennen	15
6.2	Behältnisse beschriften.....	16
6.3	Papierdossiers archivieren	17
7	Records Management in der Dateiablage	18
7.1	Elektronische Dossiers benennen	18
7.2	Dateien benennen	18
7.3	E-Mails und E-Mail-Anhänge ablegen	20
7.4	Elektronische Dossiers bewirtschaften	21
7.5	Elektronische Dossiers abschliessen und archivieren	21
7.6	Vertrauliche Dossiers anlegen	22
8	Records Management in Axioma.....	23
8.1	Welche Dokumente werden in Axioma geführt	23
8.2	Dateien benennen und erfassen.....	23
8.3	Dossiers in Axioma eröffnen	25
8.4	Subdossier in Axioma eröffnen.....	27
8.5	Dossiers in Axioma bewirtschaften	28
8.6	Dossiers in Axioma abschliessen und archivieren	28
8.7	Vertrauliche Dossiers anlegen	29
8.8	Organisationshandbuch OHB	30
8.9	Vertragsverwaltung.....	30
9	Akteneinsicht VS Datenschutz	31
9.1	Wann kann eine Akteneinsicht ohne Gesuch gewährt werden	31
9.2	Wann ist eine Akteneinsicht gesuchspflichtig	32
9.3	Wann sollte eine Akteneinsicht verweigert werden.....	32
9.4	Wer gewährt in der Stadt Uster Akteneinsicht	33

9.5	Was sind Personendaten, Schutzstufen und Schutzfristen.....	33
10	Wo erhalte ich Hilfe	35
10.1	Erste Anlaufstelle	35
10.2	Hilfe zum Umgang mit Unterlagen, Dossiers und Registraturplan	35
10.3	Hilfe zur konkreten Anwendung der Regeln in Fachapplikationen	35
10.4	Weiterführende Unterlagen.....	35

1 WOZU RECORDS MANAGEMENT

Gerade für dienstleistungsorientierte Organisationen wie die Stadtverwaltung Uster sind Geschäftsunterlagen und die darin enthaltenen Informationen eine wichtige Arbeitsgrundlage und von grossem Wert. Es ist deshalb naheliegend, dass diese Unterlagen mit der gebührenden Sorgfalt und den richtigen Werkzeugen bearbeitet, abgelegt, gepflegt und archiviert werden müssen.

Informationen sind heute sowohl auf Papier als auch in der Dateiablage, im Geschäftsverwaltungssystem Axioma, in Fachapplikationen, in Mail-Accounts und auf persönlichen Laufwerken abgelegt. Nicht selten existieren mehrere Kopien und Versionen von einzelnen Dokumenten. Darum ist es oft schwierig, die relevanten Unterlagen zu finden. Um sich rasch einen Überblick von einem Projekt oder Geschäft verschaffen zu können, ist es unerlässlich, dass die entsprechenden Unterlagen aussagekräftig benannt sind, miteinander in Beziehung stehen und in einer logischen Gesamtstruktur zugänglich sind. Da die Mitarbeitenden die wichtigsten Wissensträger sind, ist es von enormer Bedeutung, dass individuelles Wissen systematisch abgelegt und zugänglich gemacht wird.

Genau hier setzt Records Management an. Dieser international verwendete Ausdruck steht für die effiziente und systematische Verwaltung von Geschäftsunterlagen. Von einheitlich verwalteten und strukturierten Unterlagen profitieren sowohl die Stadtverwaltung Uster als auch die einzelnen Mitarbeitenden.

Die Stadtverwaltung Uster kann mit Hilfe von Records Management ...

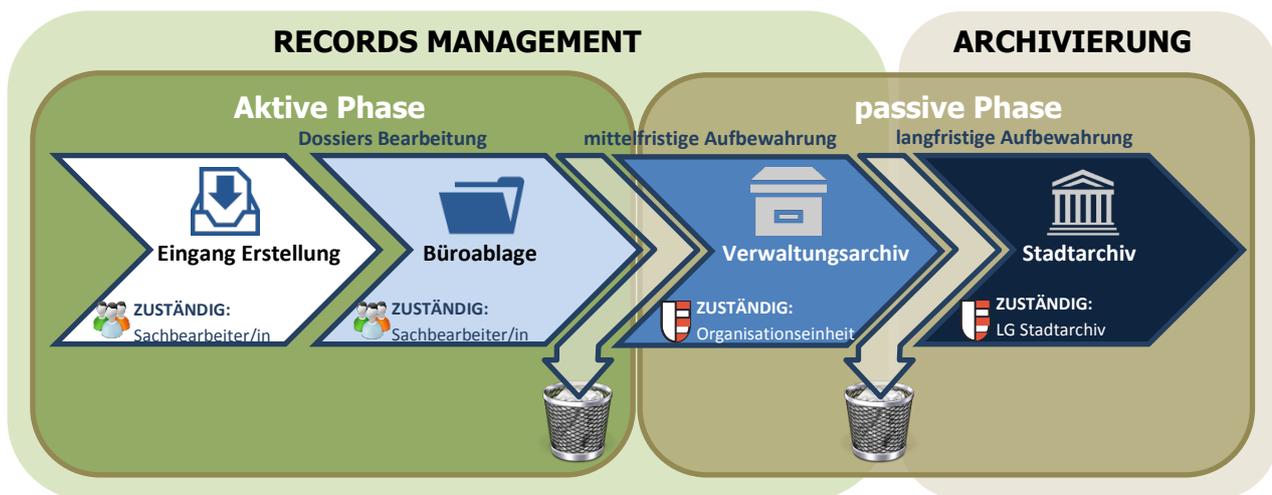
- die Geschäftstätigkeit nachvollziehbar dokumentieren,
- Geschäftsunterlagen rationell zur Verfügung halten,
- interne und gesetzliche Dokumentations- und Archivierungspflichten erfüllen,
- Geschäfte dank klarer Verantwortung für die Unterlagen besser im Griff behalten,
- Beweise für rechtliche Verfahren sicherstellen.

Die Mitarbeitenden können mit Hilfe von Records Management ...

- den Überblick über die laufenden Geschäftsaktivitäten behalten,
- Teamarbeit und Stellvertretung vereinfachen,
- Informationen schneller finden und diese wieder nutzen,
- sich selbst und ihren vorgesetzten Stellen jederzeit Rechenschaft über ihr Handeln ablegen,
- sicher sein, dass Ihre Geschäftstätigkeit ausreichend dokumentiert ist.

2 DER LEBENSZYKLUS VON UNTERLAGEN

Weil Unterlagen und die darin enthaltenen Informationen immer mehr zu einem erfolgskritischen Faktor werden, ist es wichtig, den Umgang mit Unterlagen an jedem Punkt im Lebenszyklus aktiv zu steuern. Deshalb betrachtet Records Management Unterlagen über ihren gesamten Lebenszyklus: von der Erstellung bis zur Archivierung oder Vernichtung.



Innerhalb des Lebenszyklus lassen sich folgende Stationen unterscheiden:

- **Eingang, Erstellung:** Unterlagen entstehen, indem sie entweder erstellt oder als Korrespondenz (Brief, E-Mail) empfangen werden.
- **Büroablage:** Hier werden Unterlagen von laufenden Geschäften abgelegt und weiterbearbeitet.
- **Verwaltungsarchiv:** Sobald ein Geschäft abgeschlossen ist, werden die entsprechenden Unterlagen ausgesondert oder ins Verwaltungsarchiv überführt. Im Verwaltungsarchiv werden sie solange aufbewahrt, bis ihre gesetzliche oder administrative Aufbewahrungsfrist abgelaufen ist. Sie stehen dort allen Berechtigten weiterhin zur Verfügung, dürfen aber nicht mehr verändert werden.
- **Stadtarchiv:** Im Stadtarchiv werden Unterlagen von abgeschlossenen Geschäften nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist dauerhaft archiviert, sofern es sich dabei um Vorgänge handelt, die für die Stadtverwaltung Uster oder für die Öffentlichkeit langfristige Relevanz besitzen oder für deren Geschichte bedeutsam sind.

Hilfreich ist die Unterscheidung zwischen einer aktiven Phase (= Unterlagen werden aktiv bearbeitet und verändert) und einer passiven Phase (= Unterlagen liegen passiv und unveränderbar im Archivbereich, können aber jederzeit konsultiert werden).

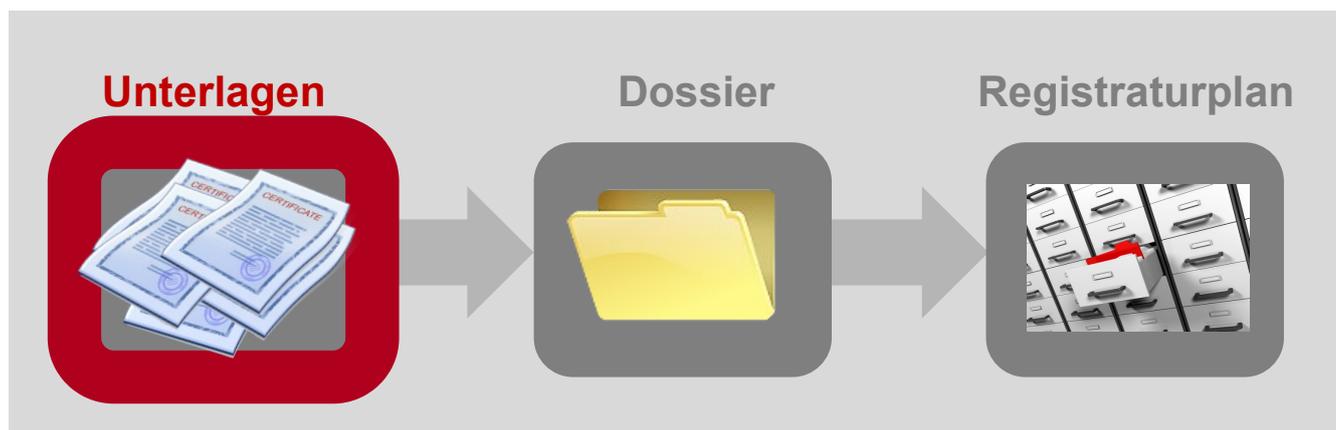
Sie wissen nun bereits, warum ein strukturierter Umgang mit Geschäftsunterlagen wichtig ist und weshalb er Ihnen einen erheblichen Nutzen bringt. Doch wie kann eine einheitliche Struktur geschaffen werden, die es erlaubt, Unterlagen über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg korrekt zu verwalten? In den Kapiteln drei, vier und fünf werden die wichtigsten Massnahmen für eine strukturierte Ablage vorgestellt. Grundsätzlich gibt es drei Schritte, die vom einzelnen Dokument zur strukturierten Ablage führen:

1. Sie erstellen bzw. empfangen Unterlagen.
2. Die Unterlagen werden einem Dossier zugewiesen.
3. Das Dossier wird einer Position des Registraturplans zugeordnet.

Wenn Sie diesen drei Schritten folgen, können Sie auf einfache Weise eine übersichtliche Ablage schaffen, die einen effizienten Umgang mit Unterlagen während des gesamten Lebenszyklus gewährleistet.

3 UNTERLAGEN

Geschäftsunterlagen bestehen aus Dokumenten unterschiedlichster Art: Verträge, Protokolle, Notizen, E-Mails, Pläne usw. Sie existieren in Papierform und als Dateien oder Datensätze, oft auch in zwei Formen gleichzeitig. Unterlagen bilden das kleinste Element innerhalb der Ablagestruktur. Erst in ihrer Gesamtheit dokumentieren sie die Geschäftstätigkeit.



Ziel ist es, Unterlagen so abzulegen, dass sie auch von berechtigten Dritten leicht auffindbar und identifizierbar sind. Deshalb ist eine logische und aussagekräftige Benennung von hoher Bedeutung.

Papierunterlagen sind meist durch ihre Beschriftung (Titel, Datum usw.) gut identifizierbar. Bei einer Datei hingegen kommt es auf den Dateinamen an. Ist dieser aussagekräftig genug, kann man die Datei identifizieren, ohne dass man sie öffnen muss. Aus diesem Grund schreibt dieser Leitfaden eine einheitliche Benennung von Dateien vor (siehe [7.2](#)).

4 DOSSIERS

Um Unterlagen verstehen zu können, ist es entscheidend, neben ihrem Inhalt auch ihren Entstehungszusammenhang zu kennen. Deshalb ist die Dossierbildung das zentrale Element im professionellen Umgang mit Unterlagen. Ein Dossier bündelt alle Unterlagen zu einem Geschäft und enthält sämtliche relevanten Informationen dazu. Es ist zu entscheiden wo dieses sogenannte «Hauptdossier /Masterdossier» geführt wird, ob digital in der Dateiablage, in Fach- und GEVER-Systemen oder physisch in der Papierablage. Bei einer solchen Entscheidung ist neben dem administrativen Aufwand auch die Rechtssicherheit der Unterlagen zu berücksichtigen, da das Hauptdossier im Rechtsfall herangezogen wird. Voraussetzung für die Rechtssicherheit der Daten ist deren Integrität und die Vollständigkeit. Das heisst die Daten müssen nicht nur unveränderlich aufbewahrt werden sondern auch vollständig, so dass alle geschäftsrelevanten Unterlagen, welche im Verlauf des Geschäfts entstehen – unabhängig von ihrem Format – im entsprechenden Dossier abgelegt sind. Werden nebst dem Hauptdossier noch Doppelablagen resp. Handakten (Bsp. Ausdrücke auf Papier oder umgekehrt elektronische Vorlagen) geführt, sind diese als solche zu Kennzeichnen, oder im Registraturplan unter den Supportpositionen A0.02 zu führen.

Der Sinn der Dossierbildung ist, dass nicht nur Informationen aus Einzeldokumenten zur Verfügung stehen, sondern auch die erforderliche Kontextinformation: wie das Geschäft heisst, allenfalls auch wann und von wem es eröffnet oder geschlossen wurde. Auf diese Weise ist zu einem späteren Zeit-



punkt nachvollziehbar, was wann, von wem und weshalb ausgeführt und entschieden worden ist.

Die Ausdrücke «Geschäft» und «Dossier» werden oft synonym verwendet. Als Prinzip gilt:

1 Geschäft = 1 Dossier.

Dossiers werden eröffnet (= beschriftet), bewirtschaftet, nach Abschluss des Geschäfts abgeschlossen (= bereinigt) und schliesslich archiviert. Sie können verschiedenartig auftreten: zum Beispiel als Sitzungs-, Jahres-, Projekt-, Personal- oder Falldossier.

Eigenschaften eines Dossier?

- ✓ Das Hauptdossier enthält alle geschäftsrelevanten Unterlagen zu einem Geschäft.
- ✓ Jedes Dossier hat ein klares Anfangs- und Enddatum.
- ✓ Das Hauptdossier muss integer und rechtssicher sein.
- ✓ Handakten sind als solche zu kennzeichnen oder unter den Supportpositionen A0.02 zu führen

4.1 Dossiers eröffnen

Jede Person, welche neue Geschäfte zu bearbeiten beginnt, darf neue Dossiers eröffnen. In der Papierablage wird eine neue Dossiermappe (Sicht- oder Hängemäppchen) oder ein Bundesordner angelegt. In der Dateiablage wird ein neuer Ordner mit dem Dossiertitel erstellt. In Axioma wird ein «Geschäft» eröffnet.

Der Dossiertitel soll das Geschäft aussagekräftig und möglichst eindeutig beschreiben. In der Dateiablage muss er kurz bleiben (siehe [7.1](#)). Die Papierablage und Axioma lassen differenziertere Benennungen zu (siehe [6.1](#)). Damit Geschäfte leicht wiedergefunden werden können, schreibt dieser Leitfaden keine ablagenspezifische Benennung vor.

Was gehört überhaupt in ein Dossier?

In ein Dossier gehören ausschliesslich geschäftsrelevante Unterlagen. Die Entscheidung trifft die Person, die Unterlagen ablegt.

- ✓ Dokumente sind dann geschäftsrelevant, wenn sie die Geschäftstätigkeit nachvollziehbar dokumentieren bzw. für den Nachvollzug des Geschäfts unabdingbar sind.
- ✓ Die Geschäftsrelevanz ergibt sich aus dem Beitrag, den die im Dokument enthaltenen Informationen zur Nachvollziehbarkeit des Geschäfts liefern, unabhängig von Format oder Dokumenttyp.
- ✓ Beispiele für nicht geschäftsrelevante Dokumente sind Übermittlungszettel, E-Mails ohne massgebliche Information oder solche, die nur Anhänge transportieren, E-Mails mit Terminabsprachen, unwichtiges Dokumentationsmaterial Dritter (Prospekte, unerwünschte Werbung), nicht mehr benötigte Vorversionen etc.

Wann muss ich E-Mails im Dossier ablegen?

- ✓ Auch geschäftsrelevante E-Mails sind analog zu anderen geschäftsrelevanten Unterlagen im entsprechenden Dossier abzulegen. Als geschäftsrelevant gelten E-Mails und deren Anhänge dann, wenn sie Abmachungen oder wichtige Informationen enthalten, die nicht bloss kurzfristig gültig sind.
- ✓ E-Mails sind kaum geschäftsrelevant, wenn es sich um sehr einfache, kurzfristige Absprachen handelt, die man gradeso gut am Telefon hätte machen können, ohne etwas zu notieren.

4.2 Dossiers bewirtschaften

Dossiers verändern sich im Lauf eines Geschäfts. Sie werden ergänzt, neu gegliedert und überarbeitet. Werden in einem Dossier die Dokumenten- oder Datenbestände immer umfangreicher, sollen Unterstrukturen erstellt werden, indem Teildossiers angelegt werden. Auch sollten nicht mehr geschäftsrelevante Unterlagen von Zeit zu Zeit vernichtet bzw. gelöscht werden.

Wie kann sich die Geschäftsrelevanz von Unterlagen verändern?

Im Lauf eines Geschäfts können einzelne Unterlagen ihre Geschäftsrelevanz verlieren. Die dossierführende Person entscheidet darüber. Um das Dossier übersichtlich zu halten, soll sie solche Unterlagen löschen bzw. vernichten. Anbei drei Beispiele für eine Änderung der Geschäftsrelevanz:

- ✓ Eine Einladung zu einer Sitzung ist nur so lange geschäftsrelevant, bis die Sitzung stattgefunden hat und protokolliert ist.
- ✓ Ein Zwischenterminplan in einem Projekt ist nur so lange geschäftsrelevant, bis er überholt und abgelöst ist.
- ✓ Die Vorversionen eines Dokuments sind nur so lange geschäftsrelevant, wie es den bearbeitenden Personen wichtig erscheint, darauf zurückgreifen zu können.

4.3 Dossiers abschliessen

Sobald ein Geschäft beendet, ein Geschäftsjahr vorüber oder ein Projekt abgeschlossen ist, wird das entsprechende Dossier abgeschlossen. Dabei wird das Dossier bereinigt und auf seine Vollständigkeit hin geprüft. Ein regelmässiger Abschluss von beendeten Geschäftsfällen ist eine wichtige Voraussetzung, damit die Ablage übersichtlich bleibt.

Es ist nicht immer sofort feststellbar, wenn ein Geschäft beendet ist. Oft finden in einem Geschäft einfach keine Aktivitäten mehr statt, und erst später stellt man fest: Das ist eigentlich ein abgeschlossener Fall! Es ist darum wichtig, dass periodisch die gesamte Ablage nach abgeschlossenen Geschäften durchgesehen wird. In der Praxis hat es sich bewährt, pro Organisationseinheit jedes Jahr einen sogenannten «Archivtag» zu reservieren, an dem Dossiers abgeschlossen und archiviert werden. Je besser Dossiers bewirtschaftet werden, solange sie offen sind, desto schneller dauert die Arbeit des Dossierabschlusses.

Wann schliesse ich ein Dossier ab?

- ✓ Das Dossier wird beim Ende eines Geschäftsfalls (z. B. Projektende; endgültiger Entscheid einer Behörde) oder einer dossierbildenden Periode (z.B. «Sitzungsprotokolle 2013») abgeschlossen.
- ✓ Wenn zu erwarten ist, dass keine neuen Dokumente mehr hinzukommen, ist das Dossier zu schliessen. Ein Personaldossier oder eine Schülerdossier wird beispielsweise dann abgeschlossen, wenn die Person ausgetreten ist und alle Angelegenheiten mit ihr geregelt sind.

Was muss ich beim Dossierabschluss tun?

- ✓ Prüfen Sie das Dossier auf seine Vollständigkeit hin: Sind sämtliche für die Nachvollziehbarkeit der Geschäftstätigkeit relevanten Dokumente im Dossier enthalten? Dabei werden insbesondere die Teilablagen (Papier, elektronisch, E-Mail) nochmals konsultiert und falls nötig fehlende Dokumente im Dossier ergänzt.
- ✓ Entfernen Sie Dokumente aus dem Dossier, die nicht mehr geschäftsrelevant sind. Dazu gehören beispielsweise Einladungen, Traktandenlisten, Korrespondenz zu Terminabsprachen, unwichtige Entwürfe, Informationsmaterial von Dritten (Fachartikel, Wikipedia-Ausdruck, Broschüren etc.), mehrfach vorhandene Dokumente etc.

4.4 Dossiers archivieren

Abgeschlossene Dossiers werden archiviert, indem sie ins Verwaltungsarchiv überführt werden. Das Verwaltungsarchiv ist von der Ablage getrennt, hat aber eine identische Struktur. Es ist also nach dem Registraturplan gegliedert. Hier werden die Unterlagen für die Dauer der gesetzlichen oder administrativen Aufbewahrungsfrist aufbewahrt.

Nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist werden die Dossiers dem Stadtarchiv zur Übernahme angeboten. Für den Kontakt zum Stadtarchiv bezeichnet die Leitung jeder Behörde, Kommission oder Verwaltungseinheit eine Ansprechperson. Das Stadtarchiv entscheidet nach Anhörung dieser Ansprechperson über die Archivwürdigkeit der Unterlagen. Es legt die Form, den Umfang und den Zeitpunkt von Ablieferungen in einem Ablieferungsvertrag fest.

4.5 Dossierverantwortung/Federführung

Es gibt für jedes Dossier eine verantwortliche Person. Es ist dieselbe Person, die beim betreffenden Geschäft die Federführung inne hat. Ist diese Person eine Führungsperson, kann sie das Öffnen, Bewirtschaften, Abschliessen und Archivieren von Dossiers delegieren. Sie behält aber die Verantwortung für den korrekten Umgang mit den Unterlagen.

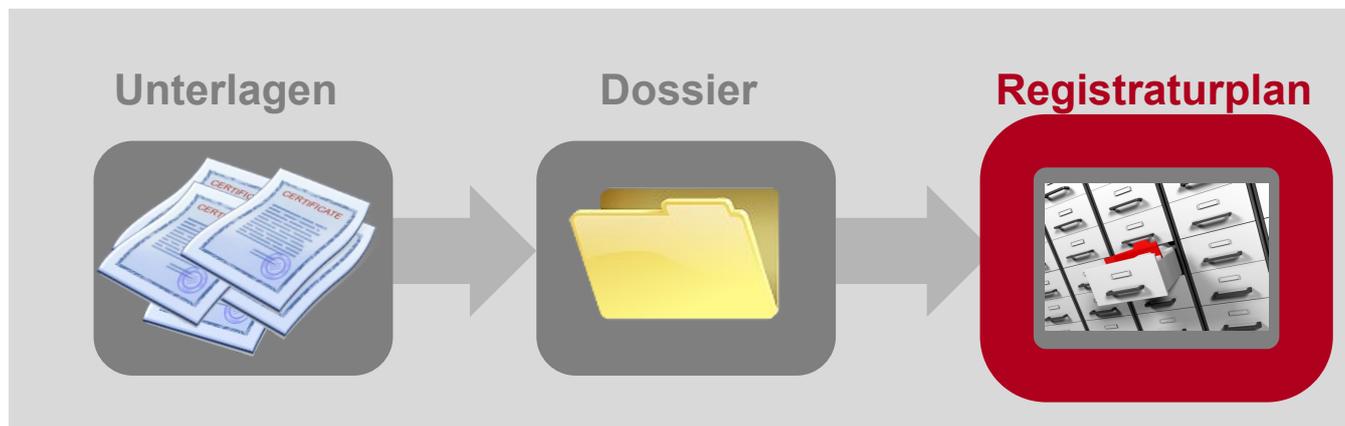
Was bedeutet Federführung und wie setze ich dies um?

Federführung bedeutet, für ein Geschäft oder Projekt verantwortlich zu sein.

- ✓ Wenn Sie die Federführung haben, müssen Sie das massgebliche Dossier eröffnen, bewirtschaften, abschliessen und archivieren.
- ✓ Sie sind verantwortlich dafür, dass das massgebliche Dossier vollständig und das Geschäft jederzeit in seinen wesentlichen Zügen nachvollziehbar ist.
- ✓ Wenn Sie an einem Geschäft mitwirken, bei dem Sie die Federführung nicht innehaben, legen Sie die geschäftsrelevanten Dokumente zu einem Geschäft oder einer Aktivität nur so weit ab, wie es für die Wahrnehmung Ihrer eigenen Rolle bei der Geschäftsbearbeitung erforderlich ist.
- ✓ Sind Sie für ein Geschäft nicht federführend und empfangen oder erstellen wichtige Dokumente dazu, müssen Sie diese im massgeblichen Dossier ablegen bzw. die Dokumente an die federführende Person oder Stelle weiterleiten.

5 DER REGISTRATURPLAN

Eine gemeinsame, abteilungsübergreifende Nutzung von Unterlagen ist wichtig, um den Informationsaustausch zu fördern und die Arbeitseffizienz zu steigern. Dies kann durch eine nach einheitlichen Prinzipien geschaffene Ablagestruktur – durch einen Registraturplan – erreicht werden.



Der Registraturplan stellt Strukturen für das Ablegen von Dossiers bereit und ermöglicht einen einfachen und personenunabhängigen Zugang zu Unterlagen. Er hat für alle geschäftsrelevanten Unterlagen unabhängig vom Informationsträger oder Format (also z.B. Papierdokumente, Dateien, Geschäfte in Axioma) Gültigkeit.

Er ist ein zentrales Hilfsmittel, um die im Arbeitsalltag anfallenden Unterlagen über ihren gesamten Lebenszyklus effizient zu steuern. Die hierarchische Struktur des Registraturplans orientiert sich in erster Linie an den Aufgaben der Stadtverwaltung und nicht an thematischen oder organisatorischen Kriterien. Aufgaben sind generell beständiger als die Organisation einer Verwaltung, die sich im Lauf der Zeit immer wieder ändert.

5.1 Die richtige Registraturplanposition finden

Um die richtige Position innerhalb des Registraturplans zu finden ist es wichtig, das Dossier resp. die Unterlagen zu kennen. Ist der dazugehörige Geschäftsvorgang bekannt, kann die richtige Ablageposition schnell ermittelt werden. Bei komplexeren Fällen helfen die im Registraturplan abgehandelten Zusatzinformationen welche Auskunft über die Federführung, erweiternde Inhaltsangaben sowie rechtliche Fristen und Archivwürdigkeit geben.

bildet sämtliche Kernaufgaben der Stadtverwaltung ab

REG-PL. NR.	BEZEICHNUNG	INHALT / VERWEISE	AKTENEIGNER / FEDERFÜHRUNG	AUFBEW. FRIST	No werden Dossiers geführt				Masterdossier	besonders schützenswert	
					Ablageart	Andere	Master	Andere	INAKTIV	AKTIV	
B6	Bildung		Abt. Bildung / Präsidium		hybrid-Ax		Axioma			ab 2018.01.01	
B6.00	Strategische Leitung		Abt. Bildung / Präsidium		hybrid-Ax		Axioma			ab 2018.01.01	
B6.00.00	Schulpräsidium	Themendossier	Abt. Bildung / Präsidium	10/d	hybrid-Ax		Axioma			ab 2018.01.01	nein
B6.00.01	Strategie, Planung	Themendossier, Leitbild, langfristige Ziele, Legislaturziele, Jahresplanung, Jahresprogramme	Abt. Bildung / Präsidium	10/d	hybrid-Ax		Axioma			ab 2018.01.01	nein

Es gibt für jede Position im Registraturplan einen «Akteneigner», sprich eine zuständige Organisationseinheit (siehe auch 4.5, 9.5)

Administrative Metadaten welche Informationen über den Status einer Position enthalten: (siehe 4)

- Wo werden Akten dazu geführt
- Wo wird das Haupt-/Masterdossier geführt
- Seit wann ist die Position aktiv/ resp. inaktiv



§ - Gibt Auskunft über rechtliche u. organisatorische Aufbewahrung

- Angabe zum Schutzstatus nach IDG bei besonders schützenswerten Personendaten (siehe 9.5)

Wie wähle ich die richtige Registraturplanposition?

- ✓ Den aktuellen Registraturplan konsultieren (OHB LfNr. 379)
- ✓ Die Registraturplannummer muss der eigenen Organisationseinheit zugeteilt sein
- ✓ Dossiers dürfen nur der untersten Position innerhalb des Registraturplans zugeordnet werden
- ✓ Es darf nur eine Registraturplannummer vergeben werden

5.2 Grenze zwischen Registraturplan und Dossier

Der Registraturplan selbst benennt keine Geschäftsfälle, sondern bildet nur eine Struktur für die Ablage von Dossiers. Er stellt somit den statischen Teil der Ablage dar, d.h. seine Struktur wird nur bei Bedarf geändert und soll möglichst stabil bleiben. Dossiers hingegen bilden den dynamischen Teil der Ablage: laufend entstehen neue, laufend werden welche abgeschlossen.

Wichtig für das Funktionieren des Records Management ist, dass ein neues Dossier gleich nach der Eröffnung einer Position im Registraturplan zugewiesen wird.

Das Verhältnis zwischen Registraturplan und Dossiers lässt sich am besten mit dem Bild eines Schubladenschrank illustrieren: Ein Möbelstück – der Registraturplan – wird nicht ständig umgebaut. Und wenn doch Anpassungen erforderlich sind, muss der Schreiner – der/die Records ManagerIn – dies erledigen. Innerhalb des Möbels dürfen alle Mitarbeitenden Dossiers eröffnen und Unterlagen ablegen. Die Schubladen sind mit den Aufgaben beschriftet, wobei den Mitarbeitenden einer Verwaltungseinheit in der Regel nur jene Schubladen zugänglich sind, mit denen diese Verwaltungseinheit auch zu tun hat.



Welche Unterlagen sind nicht zwingend im Registraturplan abzulegen?

Handakten

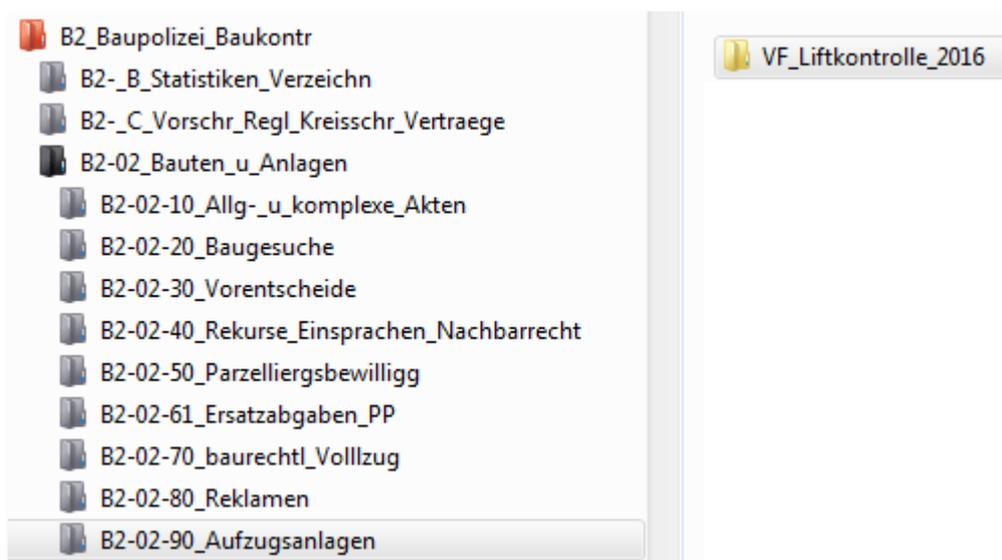
- ✓ entstehen, wenn mehrere Personen oder Stellen an einem Geschäft beteiligt sind.
- ✓ sind im Gegensatz zum massgeblichen Dossier der federführenden Stelle, bloss Arbeitskopien, die einer Person oder Stelle die Mitwirkung am Geschäft erlauben.
- ✓ sind immer Doppelablagen und daher nach Möglichkeit zu vermeiden.
- ✓ sind insbesondere dann zu vermeiden, wenn die mitwirkende Person oder Stelle Zugriff auf das massgebliche Dossier der federführenden Stelle hat.
- ✓ werden unter Beachtung der Vertraulichkeit vernichtet, wenn sie nicht mehr benötigt werden, und sind nicht zu archivieren (im Gegensatz zum massgeblichen Dossier der federführenden Stelle).
- ✓ Können, falls sinnvoll auch im Registraturplan geführt werden. Sind jedoch als solche zu kennzeichnen oder in den dafür vorgesehenen Supportpositionen unter A0.02 abzulegen.

Persönliche Dokumente

- ✓ gehören der Person, die sie anlegt, und haben nichts mit der Erledigung von Geschäften zu tun.
- ✓ sind ausserhalb des Registraturplans abzulegen.
- ✓ werden so lange aufbewahrt, wie die betroffene Person dies für richtig bzw. notwendig hält.
- ✓ sind beim Austritt zu löschen.

5.3 Der Registraturplan in der Dateiablage

In der Dateiablage jeder Abteilung werden nur jene Positionen des Gesamt-Registraturplans der Stadtverwaltung gezeigt, die zu den Aufgaben der Abteilung gehören. Sind einzelne Positionen vertraulich, so werden diese auf einem anderen Laufwerk mit eingeschränkter Berechtigung verwaltet. Es kann vorkommen, dass einzelne Positionen sowohl auf dem organisationsweit zugänglichen Laufwerk als auch auf dem vertraulichen Laufwerk geführt werden.



Beispiel eines Dossiers mit dem Titel «VF_Liftkontrolle_2016», welches im Registraturplan der Position «B2.02.90 Aufzugsanlagen» zugeordnet wurde.

Auf der linken Seite ist die Positionierung des Dossiers innerhalb der Registraturplanpositionen der jeweiligen Leistungsgruppe, Geschäftsfeld oder Abteilung ersichtlich. Es werden nur jene Positionen des Gesamt-Registraturplans angezeigt, mit welchen die jeweilige Organisationseinheit zu tun hat.

Die Struktur der rechten Seite also innerhalb der Registraturplanposition wird durch die LG selber definiert.

6 RECORDS MANAGEMENT IN DER PAPIERABLAGES

Records Management auf Papier folgt klassischen Ablageprinzipien: Es kommt darauf an, wie gut die Unterlagen benannt, gegliedert und beschriftet sind, wenn man sie rasch finden will.

6.1 Papierdossiers benennen

Für die Bewirtschaftung von Papierdossiers gilt auch das Kapitel 4 dieses Benutzerleitfadens.

Wie benenne ich Geschäfte bzw. Dossiers aussagekräftig?

- ✓ Der Dossiertitel muss in kurzer Form die notwendigen Angaben für eine einwandfreie, rasche Identifikation des Geschäfts enthalten. Er steht auf der Dossiermappe oder auf einem Deckblatt.
- ✓ Die Registraturplan-Bezeichnung wird in der Regel im Dossiertitel nicht wiederholt.
- ✓ Die Benennung soll vom Allgemeinen zum Spezifischen führen. Beispiel: «Grabenmattstrasse, Sanierung»
- ✓ Wenn ein Geschäft sich auf eine natürliche und juristische Person bezieht, enthält das Titelfeld Name und Vorname sowie, wenn erforderlich, weitere zur Identifikation des Geschäfts nötige Elemente. Beispiele: «Müller, Eduard, 1961, Wahl als XYZ», «Kornfeld Immobilien GmbH, Baar, Gebührenstreit»
- ✓ Jahresdossiers oder Geschäfte, bei denen das Jahr ein wichtiges Identifikationsmerkmal darstellt, enthalten die Jahrzahl im Titel. Beispiele: «Grabenmattstrasse, Sanierung 2012», «Budget 2014».
- ✓ Kommas und Doppelpunkte sind zugelassen, um einzelne Elemente des Titelfelds sinnvoll voneinander abzutrennen.
- ✓ Abkürzungen sollten nur so weit verwendet werden, als sie allgemein verständlich sind. Sie müssen auch noch nach Jahrzehnten von Nichteingeweihten verstanden werden können.

6.2 Behältnisse beschriften

Papierablagen können mit allen gängigen Büromaterialien geführt werden. Das Finden von Dossiers wird wesentlich erleichtert, wenn die Ablage einheitlich beschriftet ist.

Wie schreibe ich Ordner oder Archivschachteln an?

obligatorische Felder

- ✓ Registraturplan-Nummer
- ✓ Inhalt
- ✓ Zeitraum
- ✓ Organisationseinheit

empfohlene Felder

- ✓ Registraturplan-Bezeichnung
- ✓ Aufbewahrungsfrist nach Registraturplan
- ✓ wenn nötig: Zusatz zum Inhalt

Bezeichnung des Inhalts

1. Wenn ein Behältnis ein Dossier umfasst: Dossiertitel
2. Wenn ein Behältnis einen Teil eines Dossiers umfasst: Dossiertitel + Zusatz (z. B. «A–F» oder «Nrn. 966–1500» oder «Teil I von IV» usw.)
3. Wenn ein Behältnis mehrere Dossiers umfasst: eine zweckmässige Inhaltsbezeichnung wählen; diese kann der Registraturplan-Bezeichnung entsprechen oder einen Teil davon bezeichnen.

			
Registraturplan Nr. Registraturplanbezeich.	V5.02 Vormundschaftliche Massnahmen	F3.07.10 Kreditoren-Belege	P1.12 Personalanlässe, Personalausflug, -fest
Dossiertitel Zusätze zu Titel	Muster, Hans geb. 01.01.2012	Belege + Kredos Nr. 966 - 1500	Personalausflüge Gesamtverwaltung
Zeitraum	2012	2010	2000 - 2007
LG, GF oder Abteilung Aufbewahrungsfrist:	LG Vormundschaftswesen Aufbewahrungsfrist: 50/Ad 2062	LG Finanzverwaltung Aufbewahrungsfrist: 10 2020	LG Personaldienst Aufbewahrungsfrist: Ad

Wie schreibe ich Einzelfallakten oder Hängemappen an?

obligatorische Felder

- ✓ Inhalt
- ✓ Registraturplan-Nummer
- ✓ Zeitraum/Fallabschlussjahr

empfohlene Felder

- ✓ Aufbewahrungsfrist nach Registraturplan
- ✓ Organisationseinheit (bei Positionen unter A0 Pflicht)
- ✓ wenn nötig: Zusatz zum Inhalt

Bezeichnung des Inhalts

1. Wenn ein Behältnis ein Dossier umfasst: Dossiertitel
2. Wenn ein Behältnis einen Teil eines Dossiers umfasst: Dossiertitel + Zusatz (z.B. «A–F» oder «Nr. 966–1500» oder «Teil I von IV» usw.)
3. Wenn ein Behältnis mehrere Dossiers umfasst: eine zweckmässige Inhaltsbezeichnung wählen; diese kann der Registraturplan-Bezeichnung entsprechen oder einen Teil davon bezeichnen.
4. Bei Hängemappen empfiehlt es sich, mit zwei «Reitern» zu arbeiten, damit die Schrift nicht zu klein wird (z.B. Reiter 1: Inhalt; Reiter 2: Reg. Pl. Nr. und Fallabschlussjahr).

Reg.- plan Nr.	Dossiertitel Zusätze zu Titel	Zeitraum	Registraturplan Nr. Registraturplanbezeichnung	Aufbewahrungsfrist:
V5.02	Muster, Hans geb. 01.01.2012	2012	V5.02 Vormundschaftliche Massnahmen	Aufbewahrungsfrist: 50/Ad 2062

LG, GF oder Abteilung
LG Vormundschaftswesen

Dossiertitel Zeitraum Zusätze zum Titel	Reg. - Plan Nr. Registraturplanbezeichnung Aufbewahrungsfrist: LG , GF oder Abteilung	Personalausflüge 2000 - 2007 Gesamtverwaltung	P1.12 Personalanlässe, Personalausflug, -fest Aufbewahrungsfrist: Ad LG Personaldienst
--	---	--	---

6.3 Papierdossiers archivieren

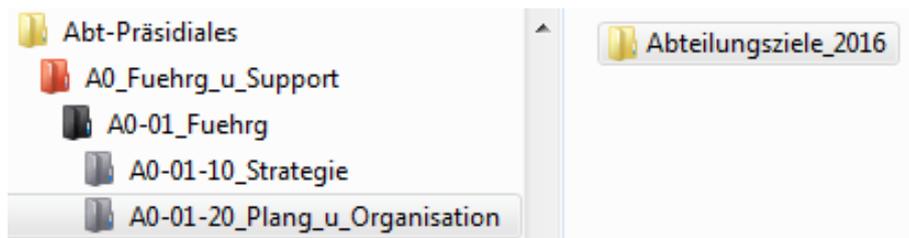
Unterlagen in Schachteln können in ihren angestammten Behältnissen archiviert werden. Hängemappen und Ordner sind hingegen vor der Archivierung in Dossiermappen und Schachteln umzufüllen und die neuen Behältnisse entsprechend zu beschriften. Das Stadtarchiv gibt gern Empfehlungen für die zu verwendenden Materialien und Etiketten ab.

7 RECORDS MANAGEMENT IN DER DATEIABLAGE

Für die Bewirtschaftung von digitalen Dossiers gilt auch das Kapitel 4 dieses Benutzerleitfadens.

7.1 Elektronische Dossiers benennen

Für die Benennung von Dossiers in der Dateiablage gelten grundsätzlich die gleichen Prinzipien wie in der Papierablage (siehe 6.1). Nur ist es in der Regel erforderlich, dass die Benennung kurz bleibt. Auch die Verwendung von Satzzeichen ist nicht möglich.



Die Dossierbenennung soll die Position des Registraturplans nicht fortführen (siehe Bild). Dossiers sollen also nicht nummeriert werden. Eine Ausnahme ist dort sinnvoll, wo eine Geschäftsnummer (wie beispielsweise eine Baugesuchsnummer) im Dossiertitel erscheinen soll.

7.2 Dateien benennen

Gemeinsame Dateiablagen erfordern eine einheitliche und aussagekräftige Benennung von Dateien. Befolgen alle dieselben internen Regeln zur Benennung von Dateien, können diese von allen leicht gefunden und gedeutet werden – ohne dass Dateien zur Identifizierung geöffnet werden müssen. Dieser Rationalisierungseffekt übertrifft den Aufwand, Dateien mit einem etwas längeren Namen zu versehen, beträchtlich.

Die Dateinamen werden in der Stadtverwaltung Uster grundsätzlich nach dem folgenden einfachen System gebildet:



Dieses System hat folgende Vorteile:

Die Dateien mit gleichem Dokumententyps (zum Beispiel alle Protokolle) liegen beieinander und sind rasch auffindbar. Das Datum zeigt, auf welchen Tag sich der Inhalt bezieht – ohne dass das oft irreführende Datum der letzten Aktualisierung im Explorer angezeigt werden muss.

Wie benenne ich Dateien?

- ✓ Dateinamen setzen sich aus folgenden drei Pflichtfeldern zusammen, die durch Unterstriche voneinander getrennt sind:

Dokumententyp

Information: Bezeichnung der Art des Dokuments
Umsetzung: ausgeschrieben oder als verständliche Abkürzung; einige häufige Abkürzungen sind geregelt

Inhalt, Betreff

Information: Angaben über den Inhalt der Datei
Umsetzung: Freie Angabe von Stichworten wie Empfänger und/oder Betreff, eventuell in mehreren Wörtern

Datum

Information: Angabe des Datums, auf das sich der Inhalt bezieht: Datum einer Sitzung; ansonsten Erstellungsdatum
Umsetzung: JJJJMMTT (J=Jahr, M= Monat, T=Tag)

- ✓ Fakultativ können weitere Felder angefügt und durch Unterstrich abgetrennt werden: Autor (ausgeschrieben oder als Kurzzeichen), Version (sofern das Datum hierzu nicht ausreicht), wenn gewünscht auch Registraturplanposition.
- ✓ Folgende Abkürzungen für Dokumenttypen gelten für die gesamte Stadtverwaltung Uster. Die Verwaltungseinheiten können diese Liste nach Bedarf ergänzen. Es steht jedermann frei, Abkürzungen zu verwenden, die von anderen intuitiv verstanden werden (zum Beispiel «Verf» für «Verfügung»). Kurze Dokumententypen wie «Konzept», «Bericht» usw. sind auszusprechen.

Brief	Brief (alle Korrespondenz)
Einl	Einladung, Traktandenliste
Form	Formular, Vorlage
Notiz	Aktennotiz
Praes	Präsentation
Prot	Protokoll
Rg	Rechnung
- ✓ Der Inhalt/Betreff soll aussagekräftig und kurz sein, sodass schnell ersichtlich ist, um was es im Dokument geht.
- ✓ Leerschläge sind erlaubt, es wird aber empfohlen, sie zur besseren Sichtbarmachung der Felder durch einen Bindestrich (-) zu ersetzen.

Beispiele:

Brief_Schweingruber-Terminverzoegerung_20130426	[Datum des Briefs oder E-Mails]
Einl_Kommissionssitzung-8_20130516	[Datum der Sitzung, zu der eingeladen wird]
Prot_Kommissionssitzung-8_20130516	[Datum der protokollierten Sitzung]
Bericht_Umnutzung-XYZ-Areal_20130217	[Datum des Berichts]
Bericht_Umnutzung-XYZ-Areal_20130221	[jüngere Version des gleichen Berichts]
Bericht_Umnutzung-XYZ-Areal_20130315_V1	[Möglichkeit, Version zu kennzeichnen]
Verfügung_Müller-Eduard-Akteneinsicht_20130820	[Datum der Verfügung]
Rg_13720-Meier_20130410	[Datum der Rechnung]
Praes_Records-Management-Kaderkonf_20120822	[Datum der Präsentation]

Wo eine bestimmte Sortierung von Dateien gewünscht ist oder wo Fachanwendungen die Benennung vorgeben, kann unter Rücksprache mit dem Fachverantwortlichen für Records Management von dieser Reihenfolge bzw. diesem Prinzip abgewichen werden.

Angaben, die aus dem Dossiertitel und der Registraturplanposition schon gegeben sind, sollten nicht wiederholt werden, da die Datei ja einem Dossier und dieses einer Registraturplanposition zugeordnet ist. Wird diese Zuordnung als wichtig empfunden, kann sie auch im Innern des Dokuments erfolgen (Dokumentename mit Pfad).

Dateien, die von Dritten entgegengenommen werden, sind umzubenennen, damit sie der Regel entsprechen.

7.3 E-Mails und E-Mail-Anhänge ablegen

Der grösste Teil der empfangenen und versandten E-Mails besteht aus kurzfristig wirksamen Informationen und Abmachungen, die ihre Geschäftsrelevanz innert Stunden oder Tagen verlieren – wenn sie überhaupt geschäftsrelevant sind. Enthalten E-Mails oder die damit transportierten Anhänge jedoch Inhalte, die über den Tag hinaus für ein Geschäft wichtig sind, so handelt es sich um geschäftsrelevante Unterlagen, die nicht in der persönlichen Mailbox der empfangenden Person verbleiben dürfen. Sie müssen dem entsprechenden Dossier zugeführt und damit auch anderen Personen (auch Nachfolgern, Stellvertretern) zugänglich gemacht werden.

E-Mails sollten erst dann aus dem Posteingang gelöscht werden, wenn die geschäftsrelevanten Anhänge oder das E-Mail selbst, sofern geschäftsrelevant, abgelegt sind.

Wie lege ich ein E-Mail im Dossier ab?

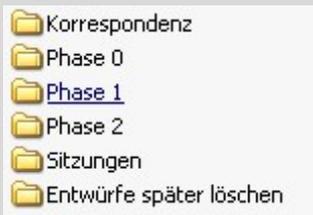
- ✓ Sofern der Inhalt des E-Mails selbst geschäftsrelevant ist, muss das E-Mail im Dossier abgelegt werden (Papierdossier: ausdrucken; elektronisches Dossier: als PDF speichern).
- ✓ Das Mail wird gelöscht oder bleibt zum Nachschlagen in der Mailbox, eventuell ohne die zuvor gespeicherten Anhänge (mit Rechtsklick entfernen; reine Mails brauchen nicht viel Platz).
- ✓ E-Mails und Anhänge müssen beim Speichern umbenannt werden. Es gelten die üblichen Benennungsregeln für Dateien (siehe 7.2).

7.4 Elektronische Dossiers bewirtschaften

Sobald ein Dossier 30–50 Dateien enthält, wird es unübersichtlich. Mit der Anlage von Unterdossiers (Unterordnern) ist die Übersichtlichkeit wiederherzustellen.

Wie gliedere ich ein Dossier?

- ✓ Legen Sie nach Bedarf Unterordner an. Beispiel:



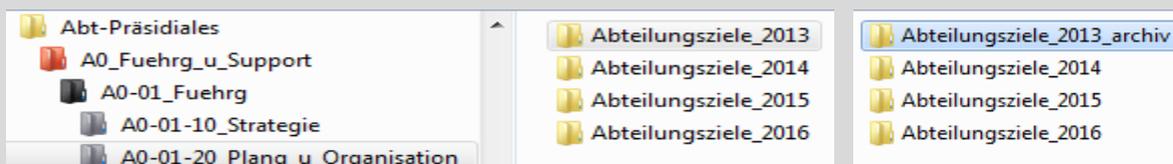
- ✓ Sie dürfen mehrere Ebenen von Unterordnern machen, sofern der Pfad (die Adresse im Explorer, die mit dem Laufwerksbuchstaben beginnt) nicht zu lang wird (technische Grenze: 256 Zeichen, vom Servernamen bis zur Dateiendung). Zu viel Ebenen erschweren die Ablage, weil Sie sich zu weit «hinunterklicken» müssen.
- ✓ Sie dürfen die Unterordner nummerieren, müssen aber nicht. Die Nummerierung sollte nicht mit der Registraturplanposition verwechselt werden können.
- ✓ Für wiederkehrende Dossiertypen empfiehlt es sich, in der Verwaltungseinheit standardisierte Dossiergliederungen festzulegen und diese Gliederungen als Vorlage zentral bereitzustellen.

7.5 Elektronische Dossiers abschliessen und archivieren

Wenn ein Geschäft beendet ist, ist das zugehörige Dossier abzuschliessen. Die Regeln dazu finden sich unter 4.3. Nicht mehr geschäftsrelevante Dateien werden im elektronischen Dossier gelöscht. Gegebenenfalls ist die Übersichtlichkeit im Dossier nach den oben unter 7.4 erwähnten Prinzipien wiederherzustellen. Danach kann das Dossier archiviert werden.

Wie archiviere ich ein Dossier?

- ✓ Schliessen Sie das Dossier ab und kennzeichnen Sie den Dossiernamen am Schluss mit dem Kürzel «_Archiv». Eine Anwendung sorgt periodisch dafür, dass alle so gekennzeichneten Ordner – samt allen Unterordnern und Dateien – automatisch ins Verwaltungsarchiv verschoben werden.



Die Anwendung erstellt im Verwaltungsarchiv denselben Pfad, der bisher in der Ablage für das Dossier galt. Berechtigte Personen können Dossiers weiterhin lesend konsultieren und bei Bedarf Dokumente für die Wiederverwendung zurück in die Ablage kopieren.

Wenig übliche Dateiformate aus Spezialanwendungen oder von Audio- und Video-Dateien sind oft nicht archivfähig. Das heisst, ins Verwaltungsarchiv verschoben werden können sie schon, aber niemand kann garantieren, dass sie nach ein paar Jahren noch lesbar sind. Wenn Sie solche Dateien in Ihren Dossiers haben und sicherstellen möchten, dass sie weiterhin lesbar bleiben, dann berät Sie das Stadtarchiv gerne über das zu bevorzugende Speicherformat. Manche Dateiformate können mit der Druckerverknüpfung «PDF Creator» als PDF-Dateien archiviert werden; PDF ist ein gutes Archivformat.

7.6 Vertrauliche Dossiers anlegen

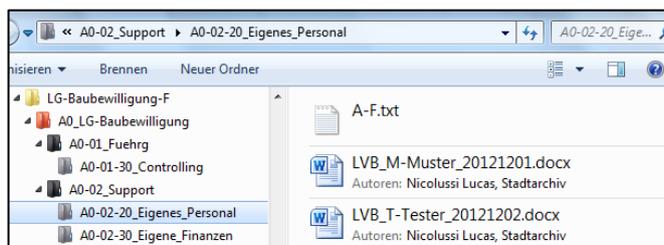
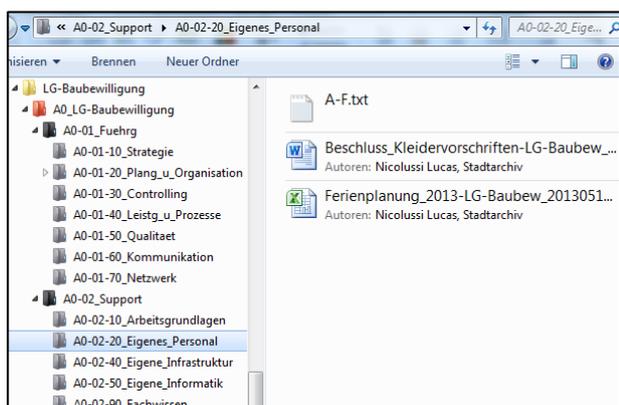
Jede Abteilung, jedes Geschäftsfeld und jede Leistungsgruppe verfügt über mindestens zwei Arbeitsbereichsordner. Der Grundaufbau richtet sich nach den Organisationseinheiten ist jedoch nicht nach dem Organigramm aufgebaut. Sämtliche Ordner der Organisationseinheiten sind auf derselben Stufe als eigene Bereiche eingerichtet.

In der vorgegebenen Struktur stehen im Normalfall zwei Ordner pro LG, GF, und Abteilung zu Verfügung, einen Ordner für sämtliche Mitarbeitende der Organisationseinheit und einen für die Leitenden und deren Stellvertreter.

- ☐ GF-Betr-Wohnen = Ordner für sämtliche Mitarbeiter des GFs
- ☐ GF-Betr-Wohnen F = Ordner für Leitende des GF (sensible Daten)

Für sensible geschäftsrelevante Daten welche auch innerhalb der Organisationseinheit nicht von allen Mitarbeitern gesehen werden sollen ist das sogenannte „Führungslaufwerk“ (☐ Organisationseinheit-F) vorgesehen.

Innerhalb dieses Laufwerks ist zu entscheiden, welche Registraturplanpositionen teilweise oder ganz im eingeschränkten Bereich verwaltet werden. Enthalten die «Registraturplan-Ordner» (Bsp. A0.02.20 Eigenes Personal) sowohl sensible, als auch für alle Mitarbeitenden benötigte Unterlagen, können die Positionen doppelt geführt werden.



Weiterführende Informationen finden sie unter <http://servicedesk.uster.ch/>

8 RECORDS MANAGEMENT IN AXIOMA

Für die Bewirtschaftung von Dossiers in Axioma gilt auch das Kapitel 4 dieses Benutzerleitfadens. Im folgenden Kapitel werden nur grundlegende Elemente der Dossierführung innerhalb von Axioma geregelt. Detaillierte Informationen zur Geschäftsbearbeitung (Aktivitätenvergabe, Traktandierung, etc.) werden im GEVER-Leitfaden (OHB Laufnummer 311) abgehandelt.

8.1 Welche Dokumente werden in Axioma geführt

Grundsätzlich können alle relevanten Daten (siehe 4.) welche im Zusammenhang mit der Geschäftsabwicklung anstehen in Axioma verwaltet werden. Ebenso wie in der Datei- und Papierablage gilt es, die Dossiers zu bewirtschaften, sprich laufend oder vor Abschluss eines Geschäfts alle nicht mehr relevanten Unterlagen auszusortieren. (siehe 4.2)

Zur Dossierbewirtschaftung finden Sie im Kapitel 8.5 weitere Empfehlungen.

8.2 Dateien benennen und erfassen

Die in Axioma angelegten Dateien sind gleich zu benennen wie in der Dateiablage (siehe 7.2), jedoch wird, sobald ein Dokument direkt in Axioma angelegt wird die richtige Dateibenennung vom System automatisch generiert.

The screenshot shows a document entry form in Axioma. The form is titled 'Titel' and contains the following fields:

- Titel:** Abteilungsmeeting Juni
- Kategorie:** Protokoll
- Dokumentdatum:** 20.08.2015
- IDG Status:** vertraulich

At the bottom of the form, there is a 'Dokument' section showing a file icon and the name 'Prot_Abteilungsmeeting-Juni_20150618.docx'.

Feld «Titel»: Aussagekräftige Inhaltsangabe, so kurz wie möglich so lang wie nötig. Auf kryptische Abkürzungen ist zu verzichten. Die Felder «Titelzeile SRB» 2-4 werden nur für Stadtratsbeschlüsse benötigt und unterliegen einem eigenen Regelwerk (siehe OHB-Lfnr. 502)

Feld «Autor»: Sollte nur ausgefüllt werden falls das Dokument von einem anderen Urheber stammt. Die Schreibweise sollte einheitlich sein «Firma/Organisationseinheit»; «Vorname» «Nachname».

Feld «Dokumentendatum»: Wird automatisch abgefüllt, das Feld wird wie bei der Dateibenennung (siehe 7.2) behandelt. Es muss nicht zwingend das Erstellungsdatum angegeben werden, sondern ist als Referenzdatum zu verwenden (Beispielsweise ein Sitzungsdatum)

Feld «Kategorie»: Bezeichnet den Dokumententyp möglichst treffend. Synonyme Begriffe sind zu vermeiden. Fehlen nötige Kategorien, so sind diese dem zuständigen Power-User zu melden.

Feld «IDG Status»*: Um dem Öffentlichkeitsprinzip und Informations- und Datenschutzgesetz des Kantons Zürich zu entsprechen, sind Schutzstufen zu vergeben. Alle Schutzstufen/Schutzfristen beginnen ebenso wie die Aufbewahrungsfristen nach Abschluss eines Geschäfts/Dossier. (Übersicht über die Schutzfristen siehe Kap. 9.5)

Wie erfasse ich ein Dokument in Axioma?

obligatorische Felder

- ✓ Titel
- ✓ Dokumentendatum (wird automatisch vergeben)
- ✓ Kategorie

empfohlene Felder

- ✓ Autor (falls nicht vom Autor selbst eingepflegt)
- ✓ Bemerkung (Ergänzungen zum Titel)
- ✓ Dokumentendatum
- ✓ Empfänger (bei Korrespondenz)
- ✓ IDG Status*

* Bei Stadtratsbeschlüssen (SRB) ist der IDG-Status ein Pflichtfeld

8.3 Dossiers in Axioma eröffnen

Für die Eröffnung von Dossiers in Axioma gelten grundsätzlich die gleichen Prinzipien wie in der Papierablage und der Dateiablage (siehe 4.1, 6.1). Dossier und Geschäft ist in AXIOMA gleichzusetzen.

Es ist im Vorfeld zu prüfen, ob nicht bereits ein identisches Geschäft besteht respektive ob es überhaupt ein neues Geschäft benötigt oder nicht eher als Subdossier angelegt werden soll. Unter «neues Geschäft» finden Sie eine Vielzahl an Vorlagen welche Ihnen die Erstellung neuer Dossiers erleichtert.

Feld «Titel» und «Untertitel»

Für die Benennung des Titelfeldes in Axioma gelten die gleichen Prinzipien wie für Papierdossiers (siehe 6.1). Das Feld Untertitel ist bei Bedarf als Ergänzung zu benutzen.

Feld «Geschäftseigner»

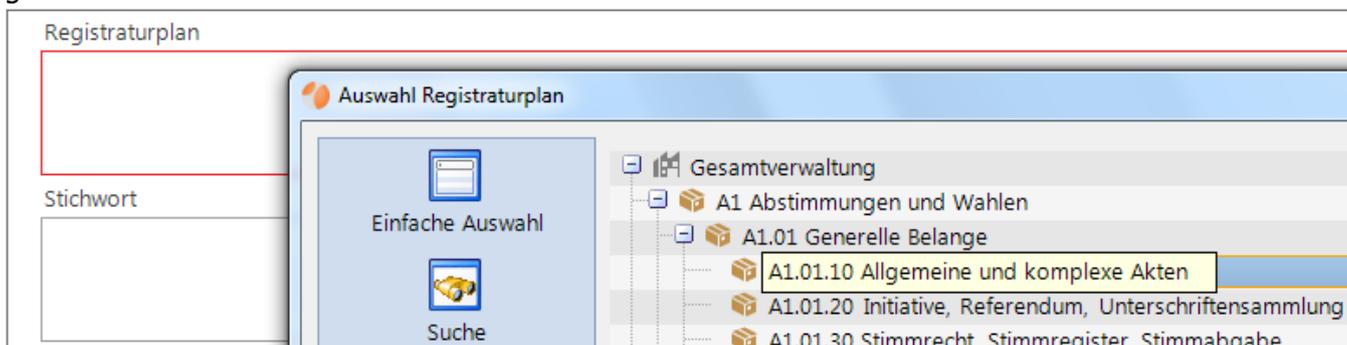
Das Feld Geschäftseigner steuert die Zugangsberechtigung zu einem Geschäft resp. Dossier. Sie darf nicht mit der Federführung respektive der dossierverantwortlichen Organisationseinheit verwechselt werden. Zuweisungen von Einzelpersonen sind zu unterlassen, alle Geschäfte sind den entsprechenden Organisationseinheiten zuzuweisen.

Geschäftseigner		archKul	Stadtarchiv
Standortförderung; Stand		Stand	Standortförderung

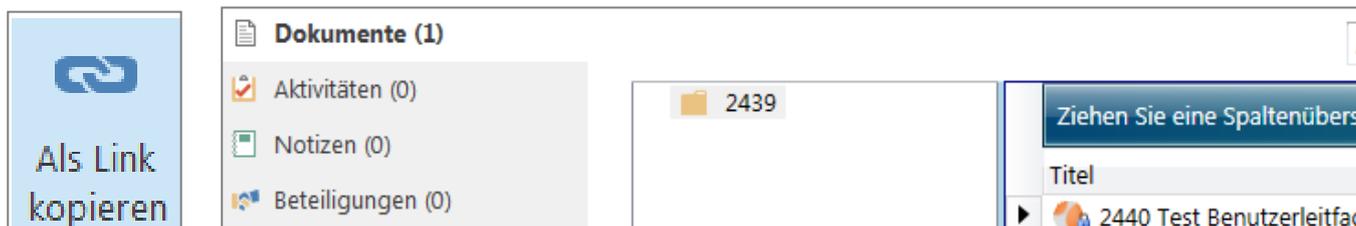
Vertrauliche Geschäfte anlegen siehe Kapitel 8.7

Feld «Registraturplan»

Für die Vergabe einer Registraturplannummer gelten die gleichen Prinzipien wie in der Papierablage und der Dateiablage (siehe 5). Da in Axioma der gesamte Registraturplan der Stadtverwaltung abgebildet ist, ist darauf zu achten nur Positionen zu wählen, welche der eigenen Organisationseinheit zugeteilt wurden.



Die Zuteilung muss eindeutig sein, Doppelvergaben sind zu unterlassen. Dossiers dürfen nur der untersten Position innerhalb des Registraturplans zugeordnet werden. Für eine Referenzierung zu anderen Geschäften ist das Feld «Stichwort» oder einen Verweis oder Link zu verwenden.



Was ist bei der Auswahl einer Registraturplannummer zu beachten?

- ✓ Die Registraturplannummer muss der eigenen Organisationseinheit zugeteilt sein
- ✓ Dossiers dürfen nur der untersten Position innerhalb des Registraturplans zugeordnet werden
- ✓ Es darf nur eine Registraturplannummer vergeben werden

Feld «Beginn»

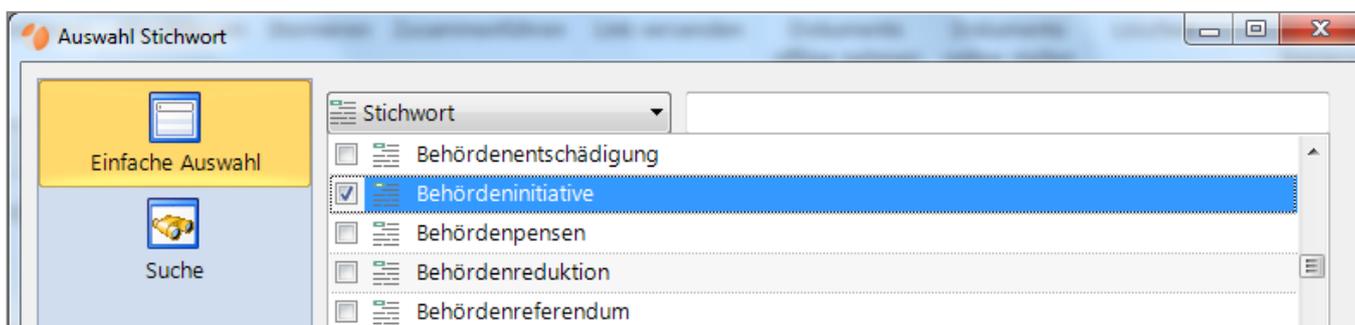
Ähnlich wie bei der Dateibenennung (siehe 7.2) wird im Feld «Beginn» der Zeitpunkt angegeben an welchem das Geschäft effektiv gestartet ist. Es muss also nicht zwingend das Datum der Dossiereröffnung in Axioma sein, sondern ist als Referenzdatum zu gebrauchen. (Beispielsweise wenn sich der Geschäftsbeginn auf ein früher datiertes Schreiben bezieht)

Feld «Stichwort»

Im Feld «Stichwort» wird der Inhalt eines Dossiers beschrieben. Es sind Begriffe zu wählen, welche den Inhalt am treffendsten wiedergeben.

Fehlen nötige Stichworte, so können diese ergänzt werden. Sie sollten jedoch allgemein gehalten sein und helfen das Thema eines Geschäfts als Ganzes zu beschreiben. (Bsp. Bauprojekt, Klientenbuchhaltung, Leistungsüberprüfung, etc.)

Spezifische und ergänzende Inhaltsangaben wie bsp. der Name eines Klienten oder eine Auftragsnummer zu einzelnen Dossier, sind im «Untertitel» oder unter den «Bemerkungen» abzuhandeln.



Wie erfasse ich ein Dossier in Axioma?

obligatorische Felder

- ✓ Titel
- ✓ Geschäftseigner
- ✓ Registraturplan
- ✓ Beginn

empfohlene Felder

- ✓ Untertitel
- ✓ Stichwort

8.4 Subdossier in Axioma eröffnen

Subdossiers werden nur dann angelegt wenn sie kein eigenständiges Geschäft abbilden und ein klare Teilaufgabe oder dossierbildende Periode innerhalb des Hauptgeschäfts darstellen. Ein Subdossier ist nur dann sinnvoll, wenn es separat geführt und abgeschlossen werden soll. Die Erfassung unterliegt denselben Bestimmungen wie Hauptdossiers (Kap. 8.3.)

Wann erstelle ich ein Subdossier?

- ✓ Es muss sich um ein uneigenständiges Teilgeschäft handeln oder eine sinnvolle Dossierperiode widerspiegeln.
- ✓ Subdossiers werden angelegt, wenn das Bedürfnis besteht diese separat abzuschliessen und zu archivieren.

Beispiele:

Hauptgeschäft «Protokolle Abteilungsleitung» -Subdossier «Protokolle 2014»

Hauptgeschäft «Kassenbelege» -Subdossier «Kassenbelege 2013-2015»

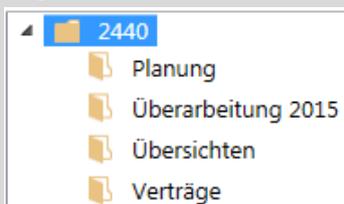
Hauptgeschäft «Muster Verein - Kulturförderung» -Subdossier «Beiträge 2015»

8.5 Dossiers in Axioma bewirtschaften

Es gelten dieselben Grundsätze wie in der Dateiablage. Sobald ein Dossier 30–50 Dateien enthält, wird es unübersichtlich. Mit der Anlage von Unterordnern ist die Übersichtlichkeit wiederherzustellen. (Achtung: Das Anlegen von Unterordnern ist nicht mit dem Erstellen von Subdossiers (siehe 8.4) zu verwechseln)

Wie gliedere ich ein Dossier?

- ✓ Legen Sie nach Bedarf Unterordner an. Beispiel:



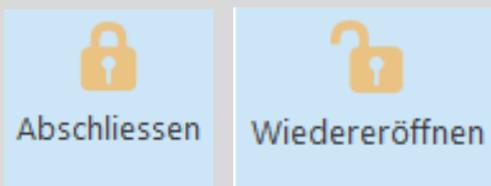
- ✓ Sie dürfen mehrere Ebenen von Unterordnern machen. Zu viel Ebenen erschweren die Ablage, weil Sie sich zu weit «hinunterklicken» müssen.
- ✓ Sie dürfen die Unterordner nummerieren, müssen aber nicht. Die Nummerierung sollte nicht mit der Registraturplanposition verwechselt werden können.
- ✓ Für wiederkehrende Dossiertypen empfiehlt es sich, in der Verwaltungseinheit standardisierte Dossiergliederungen festzulegen und diese Gliederungen als Vorlage zentral bereitzustellen.

8.6 Dossiers in Axioma abschliessen und archivieren

Wenn ein Geschäft beendet ist, ist das zugehörige Dossier abzuschliessen. Die Regeln dazu finden sich unter 4.3. Nicht mehr geschäftsrelevante Dateien werden im elektronischen Dossier gelöscht. Gegebenenfalls ist die Übersichtlichkeit im Dossier nach den unter 8.5 erwähnten Prinzipien zu strukturieren. Danach kann das Dossier archiviert werden.

Wie archiviere ich ein Dossier?

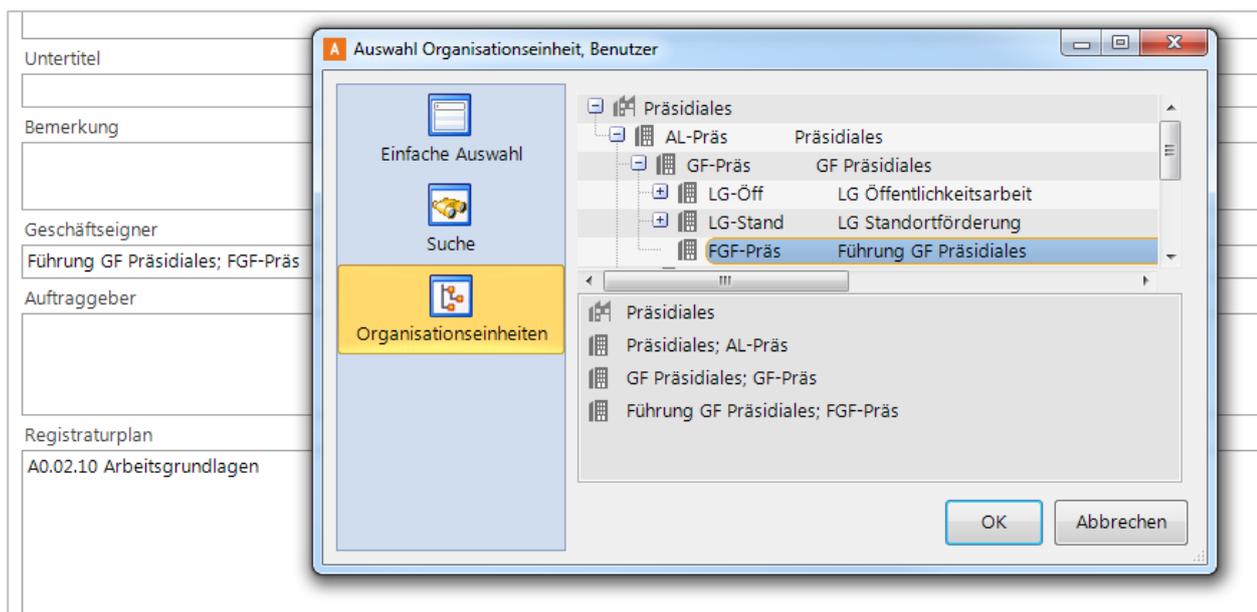
- ✓ Schliessen Sie das Dossier ab. Das Dossier kann nun nicht mehr verändert werden, für eine «Wiedereröffnung» besteht eine Karenzfrist von 2 Jahren. Entstehen nach dieser Frist Folgeakten so sind diese als neues Dossier zu führen.



- ✓ Axioma regelt die «Passivierung» im Verwaltungsarchiv grösstenteils automatisch und sorgt für eine Übergabe an das digitale Langzeitarchiv. Berechtigte Personen können Dossiers weiterhin lesend konsultieren und bei Bedarf Dokumente für die Wiederverwendung zurück in offene Geschäfte/Dossiers kopieren.

8.7 Vertrauliche Dossiers anlegen

Über das Feld Geschäftseigner wird die Zugangsberechtigung zu einem Geschäft resp. Dossier gesteuert. Für sensible geschäftsrelevante Daten welche auch innerhalb der Organisationseinheit nicht von allen Mitarbeitern gesehen werden sollen, ist analog zur Handhabung in der Dateiablage (7.6) ein anderer Geschäftseigner zu wählen. Eine Zuweisung von Einzelpersonen ist zu unterlassen, sensible Geschäfte sind ebenfalls unter der entsprechenden Organisationseinheit zu führen jedoch mit dem Zusatz „Führung“. Unter dieser Position sollten nur Leitende und Stellvertreter/innen der ausgewählten Organisationseinheiten Zugriff erhalten. Falls ein solcher «Führungsbereich» benötigt wird, kann dieser via Power-User (siehe OHB Lfnr. 312) beantragt werden.



8.8 Organisationshandbuch OHB

Das OHB ist eine Informationsplattform, die den Abteilungen als Nachschlagewerk für Reglemente, Vorschriften und standardisierte Prozesse dient. Das OHB wird von jeder Abteilung autonom gepflegt. Fehlen nötige Unterlagen, so sind diese vom zuständigen Power-User einzupflegen.

Was gehört ins OHB?

Grundlagen

- ✓ Führungsrelevante Informationen (NPM, Leistungsauftrag, Strategie, Kundenorientierung etc.)
- ✓ Empfehlungen, Richtlinien, Vorschriften (CI/CD-Vorgaben, Submissionsunterlagen etc.)
- ✓ Reglemente/Verordnungen
- ✓ Links zu Rechtsgrundlagen

Aufbauorganisation

- ✓ Organisationsstruktur
- ✓ Funktionen, Zuständigkeiten
- ✓ Aufgabenbeschreibungen von Mitarbeitenden und Gremien (Mitglieder/Aufgaben der Kaderkonferenz, etc.)

Ablauforganisation

- ✓ Arbeitsprozesse (Flussdiagramme, Bedienungsanleitungen, Medienverteiler etc.)
- ✓ Standardisierte, langfristig gültige Formulare (Spesenformular, Umbuchungsbeleg etc.)
- ✓ Abteilungsbezogene, arbeitsrelevante, langfristig gültige Arbeitsunterlagen (Terminpläne, Visumsberechtigungen, Telefonlisten etc.)

Weitere Regeln dazu folgen.

8.9 Vertragsverwaltung

In der Vertragsverwaltung werden alle Verträge gesammelt und in einer einheitlichen Ablage organisiert. Damit kann jederzeit auf alle wichtigen Informationen (Kündigungen, Verlängerungen usw.) zugegriffen werden. Zudem werden die zu einem Vertragswerk gehörenden Dokumente eingepflegt. Die Originale werden im physischen oder elektronischen Geschäftsdossier belassen, damit die Vollständigkeit des Dossiers garantiert bleibt.

Was gehört in die Vertragsverwaltung?

Regelungen dazu folgen später.

9 AKTENEINSICHT VS DATENSCHUTZ

Das im Kanton Zürich geltende Öffentlichkeitsprinzip will das Handeln der staatlichen Behörden und Ämter für Aussenstehende nachvollziehbar und transparent gestalten. Das Informations- und Datenschutzgesetz (IDG) gibt jeder Person grundsätzlich das Recht auf Zugang zu den bei einer staatlichen Stelle vorhandenen Informationen und zwar unabhängig von der Darstellungsform (Texte, Bilder, Pläne, etc.) oder dem verwendeten Informationsträger (Papier, elektronische Medien, etc.).

Grundsätzlich hat jede Leistungsgruppe, Geschäftsfeld und Abteilung die bei ihr eingehenden Informationszugangsgesuche selber zu behandeln. Voraussetzung ist allerdings, dass es tatsächlich über die verlangten Informationen verfügt und ausserdem für deren Erstellung und Bearbeitung zuständig ist. Hat es die verlangten Unterlagen dagegen beispielsweise lediglich als Kopie der federführenden Stelle erhalten, muss es das Gesuch von sich aus an diese weiterleiten.

Die korrekte Handhabung eines Informationszugangsgesuchs ist anspruchsvoll und kann im Einzelfall diverse heikle Fragen aufwerfen. In den folgenden Abschnitten werden die Grundlagen zur Gesuchsabwicklung dargestellt. Details wie Aktenzugang, Verrechnung etc. sind in den entsprechenden Gesetzen und Verordnungen geregelt. (kant. Informations- und Datenschutz-Gesetz und Verordnung (IDV), kant. Archiv-Gesetz und Verordnung) Weitere nützliche Informationen, Merkblätter und Leitfäden von der kantonalen Koordinationsstelle IDG finden sich auf der Website www.zh.ch.

9.1 Wann kann eine Akteneinsicht ohne Gesuch gewährt werden

Allgemeine Auskünfte zur Tätigkeit der Stadtverwaltung können bei der zuständigen Organisationseinheit sogenannte „formlos“ verlangt werden. Formlose Anfragen werden mündlich oder auf elektronischem Weg beantwortet, soweit der Inhalt der verlangten Information dies zulässt. Bei übermässigem Aufwand oder im Vorfeld einzuholende Interessenabklärungen ist ein schriftliches Gesuch zu verlangen. (siehe Art. 7 IDV)

Akten sind nicht gesuchspflichtig...

- ✓ Falls die Akten bereits einmal öffentlich publiziert wurden (Publikationen der Stadtverwaltung, NPM-Jahresbericht, etc.)
- ✓ Falls die Akten als „Sachinformationen öffentlich“ gekennzeichnet wurden (siehe Kap. 9.5)
- ✓ Falls keine Personendaten darin vorkommen und weder relevante öffentliche noch private Interessen dem entgegenstehen.
- ✓ Falls die Schutzfristen bereits verjährt sind (siehe Kap. 9.5)

9.2 Wann ist eine Akteneinsicht gesuchspflichtig

Besondere Auskünfte zur Tätigkeit der Stadtverwaltung müssen bei der zuständigen Organisationseinheit in Form eines schriftlichen Gesuchs verlangt werden. Das Gesuch sollte möglichst genaue Angaben über den Gegenstand und die allgemeine Bezeichnung der Information sowie das Datum ihrer Entstehung und ihre Urheberschaft enthalten. Ist das Gesuch ungenau formuliert kann die betroffene Stelle eine Präzisierung verlangen. (siehe IDV Art. 8)

Akten sind gesuchspflichtig...

- ✓ Falls die Akten nicht öffentlich publiziert wurden und relevante öffentliche oder private Interessen dem entgegenstehen.
- ✓ Falls es sich um ein noch offenes nicht abgeschlossenes Geschäft/Dossier handelt. (Auskünfte zu hängigen Verfahren richten sich nach dem massg. Verfahrensrecht)
- ✓ Falls Personendaten darin vorkommen. (siehe Kap. 9.5)
- ✓ Falls die Akten als mit einer noch nicht verjährten „Schutzfrist/Schutzstufe“ gekennzeichnet wurden (siehe Kap. 9.5)

9.3 Wann sollte eine Akteneinsicht verweigert werden

Ist ein Gesuch um Akteneinsicht eingegangen gilt es genau zu prüfen ob einer Herausgabe der Informationen etwas entgegensteht.

Überwiegen die entgegenstehenden Interessen, muss die Herausgabe der verlangten Information verweigert werden, sofern im konkreten Fall keine mildereren Massnahmen wie beispielsweise die Anonymisierung des Dokuments, die Abdeckung von einzelnen Passagen, die Herausgabe des Aktenstücks mit Auflagen oder die Aufschiebung der Antwort in Frage kommt.

Eine Verweigerung des Informationszugangs ist in Form einer anfechtbaren Verfügung zu erlassen. Damit hat die gesuchstellende Person die Möglichkeit, die Verneinung der Zugangsberechtigung von einer Rechtsmittelinstanz überprüfen zu lassen.

Ein entgegenstehendes Interessen kommt insbesondere in Frage, wenn die Information Positionen in Vertragsverhandlungen betrifft, die Bekanntgabe der Information den Meinungsbildungsprozess der Stadtverwaltung tangiert oder die Wirkung von Untersuchungs-, Sicherheits- oder Aufsichtsmaßnahmen gefährdet oder die Beziehung zu anderen Gemeinden, zu einem anderen Kanton, zum Bund oder zum Ausland belastet oder die zielkonforme Durchführung konkreter behördlicher Massnahmen beeinträchtigt. Weitere entgegenstehende Interessen sind die Wahrung von deren Persönlichkeitssphäre (Datenschutz) von privaten Drittpersonen oder deren Geschäftsinteressen (z.B. Geschäftsgeheimnisse).

Ein Akteneinsichtsgesuch wird nicht bewilligt

- ✓ Falls Aufzeichnungen nicht aus dem hoheitlichen Handeln der Stadtverwaltung resultieren, sondern aus der Teilnahme am wirtschaftlichen Wettbewerb
- ✓ Falls es sich um Akten handelt welche noch nicht fertiggestellt sind (z.B. Entwürfe)
- ✓ Falls die Unterlagen zwar eine öffentliche Aufgabe betreffen, jedoch ausschliesslich Handakten sind (z.B. persönlichen Sitzungsnotizen)
- ✓ Falls das entgegenstehende öffentliche oder private Interesse überwiegt (Art. 23 IDG)

9.4 Wer gewährt in der Stadt Uster Akteneinsicht

Gesuche auf Informationszugang können bei jeder Stelle, welche über die Information verfügt, eingereicht werden. Die Erteilung oder Ablehnung einer Akteneinsicht erfolgt in der Regel über die Abteilungsleitung. Diese kann die Beantwortung von Einsichtsgesuchen an die Leitung der jeweiligen Organisationseinheit delegieren. Je nach Fall sind weitere betroffene Stellen miteinzubeziehen respektive zu informieren.

Falls der gesuchstellenden Person nicht bekannt ist, welche Stelle die gewünschte Information verwaltet, kann sie sich an die Stadtkanzlei wenden. Die Stadtkanzlei ist die zentrale Koordinationsstelle für die praktische Umsetzung des Öffentlichkeitsprinzips. Sie ermittelt die zuständigen Stellen und berät die Verantwortlichen.

Wer gewährt Akteneinsicht in der Stadtverwaltung Uster

- ✓ Die Abteilungsleitung der betroffenen Organisationseinheit
- ✓ Betrifft ein Einsichtsgesuch mehrere Stellen, so sprechen sich diese über die Zuständigkeit der Gesuchsbehandlung ab und koordinieren die Beantwortung
- ✓ Falls es sich um politisch relevante Einsichtsgesuche handelt ist der/die Stadtschreiber/in zuständig
- ✓ Ist unklar welche Stelle für ein Gesuch zuständig ist, kann bei der Stadtkanzlei angefragt werden

9.5 Was sind Personendaten, Schutzstufen und Schutzfristen

Sowohl das Informations- und Datenschutzgesetz als auch das Archivgesetz des Kantons Zürich legt grossen Wert auf den Schutz von persönlichen Daten. Gleichzeitig fördern die Gesetze jedoch auch die Herausgabe von Informationen mit dem Ziel, die Verwaltung transparenter zu machen und dem Bürger gegenüber Rechenschaft abzulegen. Um sowohl dem einen als auch dem anderen Anliegen gerecht zu werden, braucht es Spielregeln um einen professionellen Umgang mit Information zu gewährleisten.

So definiert das IDG beispielsweise schützenswerte Personendaten und das Archivgesetz konkretisiert diese Artikel mit sogenannten Schutzfristen, also Zeiträumen in dem die Informationen nur eingeschränkt zugänglich gemacht werden dürfen. Da auch Informationen ohne Personendaten durchaus sensiblen Inhalt enthalten können werden in der Stadtverwaltung weitere Schutzstufen benutzt. Diese verfügen ebenfalls über Verjährungsfristen und können danach frei eingesehen werden. Diese Erweiterung der Schutzfristen dient vor allem dem einheitlichen Zugang zu Information. In dem Akten als «öffentlich», «nicht öffentlich», etc. kennzeichnet werden, helfen die Schutzstufen und Schutzfristen bei der Anwendung und Einhaltung des kantonalen Öffentlichkeitsprinzips.

Gesetz / kantonale Empfehlung	AXIOMA (GE-VER)	Erklärung
Sachinformationen öffentlich (nach Geschäftsabschluss zugänglich)	öffentlich	Für Unterlagen, welche allgemein zugänglich sind oder offiziell publiziert wurden. Nach Abschluss des Geschäfts öffentlich zugänglich Beispiele: Broschüren, Onlineformulare & Berichte, offizielle Richtlinien und Reglemente
Sachinformationen intern (Schutzfrist 20 Jahre)	nicht öffentlich	Für Unterlagen, die keine schützenswerten Personendaten enthalten, aber nicht allgemein zugänglich sind.
Informationen mit Personendaten (Schutzfrist 30 Jahre)	vertraulich	Gewöhnliche Personendaten sind Informationen, die sich auf eine bestimmte oder bestimmbar Person beziehen, aber keine besonderen Personendaten sind. Für Unterlagen von/über natürliche/n und juristische/n Personen, die ausschliesslich gewöhnliche Personendaten (wie etwa Namen, Vornamen, Adresse, Geburtsdatum, Geschlecht, Kennnummern, Steuerdaten) enthalten.

<p>Informationen mit besonderen Personendaten (Schutzfrist 80 Jahre)</p>	<p>hoch vertraulich</p>	<p>Für Unterlagen von/über natürliche/n und juristische/n Personen, die besondere Personendaten und damit Informationen enthalten über:</p> <ul style="list-style-type: none"> • religiöse, weltanschauliche, politische oder gewerkschaftliche Anliegen oder Tätigkeiten • die Gesundheit, die Intimsphäre, die Rassenzugehörigkeit oder die ethnische Herkunft • Massnahmen der sozialen Hilfe • administrative oder strafrechtliche Verfolgungen oder Sanktionen <p>Es sind auch Informationen betroffen, welche wegen ihrer Bedeutung, der Art ihrer Bearbeitung oder der Möglichkeit ihrer Verknüpfung mit anderen Informationen eine Beurteilung wesentlicher Aspekte der Persönlichkeit natürlicher Personen erlauben. (Im Sinne der oben genannten Themen)</p>
<p>[noch offen, wird zurzeit noch nicht geführt]</p>	<p>Patientendokumentationen (Schutzfrist 120 Jahre)</p>	<p>Für Patientendokumentationen von Alters- und Pflegeheimen, Spitälern und Psychiatrischen Kliniken resp. Einrichtungen. Patientendokumentation enthalten sensible Personendaten wie Diagnosen, Befunde, Therapien, Operationsberichte und Medikationen etc.</p> <p>Bei Patientendokumentationen handelt es sich in erster Linie um Fallakten und nur in zweiter Linie um identifizierbare Serien wie Gutachtenbücher, Diagnosebücher oder Korrespondenz über Fälle etc. Einzelne Patientenunterlagen, die in anderen Aktengruppen vorkommen wie in Insassendossiers, Gerichtsakten etc. werden als besondere Personendaten (80) klassifiziert</p>

10 WO ERHALTE ICH HILFE

10.1 Erste Anlaufstelle

In jeder Verwaltungseinheit ist eine Person als Ablagenverantwortliche(r) bezeichnet. Er/sie ist zuständig für den «First Level Support».

10.2 Hilfe zum Umgang mit Unterlagen, Dossiers und Registraturplan

Stadtarchiv, stadtarchiv@uster.ch («Second Level Support»)

10.3 Hilfe zur konkreten Anwendung der Regeln in Fachapplikationen

Applikationsverantwortliche(n) konsultieren («Second Level Support»)

10.4 Weiterführende Unterlagen

- GEVER Leitfaden (OHB Laufnr. 311)
- Security Awareness Handbuch (OHB Laufnr. 441)
- Anleitung auf Servicedesk der Stadt Uster (servicedesk.uster.ch / Rubrik Tipps / Laufwerk S)
- Merkblätter zum Thema Records Management (OHB Laufnr. 379)
- Registraturplan der Stadt Uster (OHB Laufnr. 379)
- CMI Axioma Benutzerinformation (OHB Laufnr. 311, OHB Laufnr. 312)
- Handbuch „Strategie und Grundlagen der Geschäftsverwaltung“ (OHB Laufnr. 312)
- Leitfaden betriebliche Abläufe (OHB Laufnr. 311)