

# Der Stand der Zivilstandsreform im Überblick





# Inhaltsübersicht

- Reorganisation in den Kantonen
- Erfahrungen in der Einführungsphase I
- Bereitstellung einer Gesamtorganisation
- Zusammenarbeit von Bund und Kantonen
- Kompetenzzentrum Infostar
- Ausblick auf die Einführungsphase II



# Reorganisation in den Kantonen

- Restrukturierung
  - keine Restrukturierung 2
  - vorläufig abgelehnt: 1
- Reorganisation
  - **„abgeschlossen“** 13
  - weit fortgeschritten 6
  - mit Rückstand 4



# Reorganisation in Zahlen (1):

- Zivilstandskreise insgesamt: 259 \*)
  - davon Kantone mit 1 5
  - davon Kantone mit mehr als 19 5
  - davon Kantone mit mehr als 9 9
- ‚interkantonale‘ Zivilstandskreise 2
- Einwohner pro Zivilstandskreis 28'185

\*)Annahme TG: 8



## Reorganisation in Zahlen (2):

- durchschnittliche Fläche pro  
Zivilstandskreis (in km<sup>2</sup>):
  - GE **15,6**                      ZH **66**                      BE **248**  
**Schweiz 161,2**
  - Kreis mit grösster Fläche:  
Kanton UR **1077**



## Reorganisation in Zahlen (3):

- Infostar-Kennzahlen Ende Oktober 2003:
  - (aktive) **Benutzer** im System 522
  - ‚**Schulungs-User**‘ 147
  - **erfasste Personen** total \*) **82‘500**
  - Geschäftsfälle total \*) 122‘700
  - z. Zt. erfasste Personen pro Tag \*) 2‘000

\*) am Dienstag 28.10 2003

# **„Zivilstandsdienst Schweiz“:**

**259 Zivilstandskreise**





# Erfahrungen in der Einführungsphase I ,Person' (1)

- Feststellungen:
  - + Programm ist stabil
  - + Programm ist ,benutzerfreundlich‘
  - + Fehlermeldungen nicht sehr zahlreich
- Personenerfassung komplexer als erwartet
- ,Performance‘ z.T. ungenügend



# Erfahrungen in der Einführungsphase I ,Person‘ (2)

- Folgerungen, Massnahmen:
  - Ursachen der langen Antwortzeiten abklären
  - Hardware ,aufstocken‘
  - Software-seitige Verbesserung
  - Mittel für Rückerfassung Personendaten erhöhen, jedenfalls nicht kürzen
  - Einführungsphase ,Ereignisse‘ gut vorbereiten



# Bereitstellung einer Gesamtorganisation Bund + Kantone

- (z. Zt.) **Projektausschuss** Infostar (erweitert)
- **Infostar-Kommission** (KAZ)
  - Betrieb und Weiterentwicklung
- **KZF**, Eidg. Kommission für Zivilstandsfragen
  - Fachberatung und Beratung ‚Change-Management‘
- **Ausbildungskommission** (KAZ)
  - Mitwirkung Ausbildungskonzept und Vollzug  
Fachausbildung



# Zusammenarbeit Bund-Kantone Ausgangslage (1)

- **Aufgaben Bund (1)**
  - Entwicklung
  - Betrieb des Systems
  - Schulung der AusbilderInnen
  - Einführungsunterstützung



# Zusammenarbeit Bund-Kantone Ausgangslage (2)

- **Aufgaben Bund (2)**
  - Information
  - Obergeraufsicht
  - Support, Helpdesk (2<sup>nd</sup> level)
  - Anschlussplanung

# Zusammenarbeit Bund-Kantone Ausgangslage (3)



- **Aufgaben Kantone**
  - Einführung im Kanton
  - Finanzierung
  - Produktive Nutzung
  - Impulse für Weiterentwicklung
  - Anwendende ausbilden
  - 1<sup>st</sup> level Support einrichten



# Probleme mit der vorgesehenen Aufgabenteilung (1)

- **Nachteile beim Bund (1)**
  - **Kumulation** von Projektaufgaben mit Betriebsaufgaben, dadurch
  - **fehlende Ressourcen** für
    - Aufbau u. Betrieb des Helpdesks
    - Dokumentation



# Probleme mit der vorgesehenen Aufgabenteilung (2)

- Nachteile beim Bund (2)
- verfügbare Personen **durch nächste Phase gebunden:**
  - Tests
  - Vorbereitung Schulung
  - wenig oder **keine „Fronterfahrung“**
  - **Einheitlichkeit** des Vollzugs gefährdet



# Probleme mit der vorgesehenen Aufgabenteilung (3)

- **Nachteile auf Kantonsseite**
  - **Schulung in Kaskaden** bewirkt  
Qualitätsverlust ➤ **Datenqualität ?**
  - 1<sup>st</sup> level Support hat **keine verbindlichen Antworten**
  - Unklarheiten durch **„lokale Standards“**



# Die Antwort:

## Kompetenzzentrum INFOSTAR (1)

- Überwindung hinderlicher Auswirkungen der Arbeitsaufteilung durch
  - verbesserte **Koordination** der Kräfte
  - grössere **Flexibilität**
  - gemeinsame Nutzung der **Erfahrungen**

# Kompetenzzentrum INFOSTAR (2)



- Einbezogene Bereiche (1)
  - Tests
  - Dokumentation
  - Aus- und Weiterbildung

# Kompetenzzentrum INFOSTAR (3)



- Einbezogene Bereiche (2)
  - Einführungsvorbereitung
  - Helpdesk
  - Support
  - Übersetzungen (inkl. Kontrolle)

# Vision

## Kompetenzzentrum Infostar

Gemeinsame Aufgaben - gemeinsame Interessen - gemeinsame Strukturen

Bereitstellung  
Pflege  
Standardisierung  
Oberaufsicht

Vollzug  
Anforderungen  
Praxis  
Betriebsalltag

Bund

Infostar-Kommission  
(Finanzen, Planung)

KZF  
(Fachfragen)

Kantone

EAZW

Ressourcen  
Praxiswissen

Kompetenz-  
zentrum  
Infostar  
Bund / Kantone

Variable, flexible Grösse  
Aufgaben gemeinsam lösen  
gemischt finanziert  
operative Leitung Bund

Support  
Helpdesk  
Dokumentation  
Schulung  
Weisungen FAQ  
Test  
SYRE  
Usergroups ....

Know-How

dezent.  
Komp.  
zentr.

# Kompetenzzentrum INFOSTAR (5)



- Nächste Schritte
  - Fertigstellen des Konzeptes
  - Beschlüsse bei Bund und Kantonen
  - Rekrutieren des Personals
  - Bereitstellen Infrastruktur

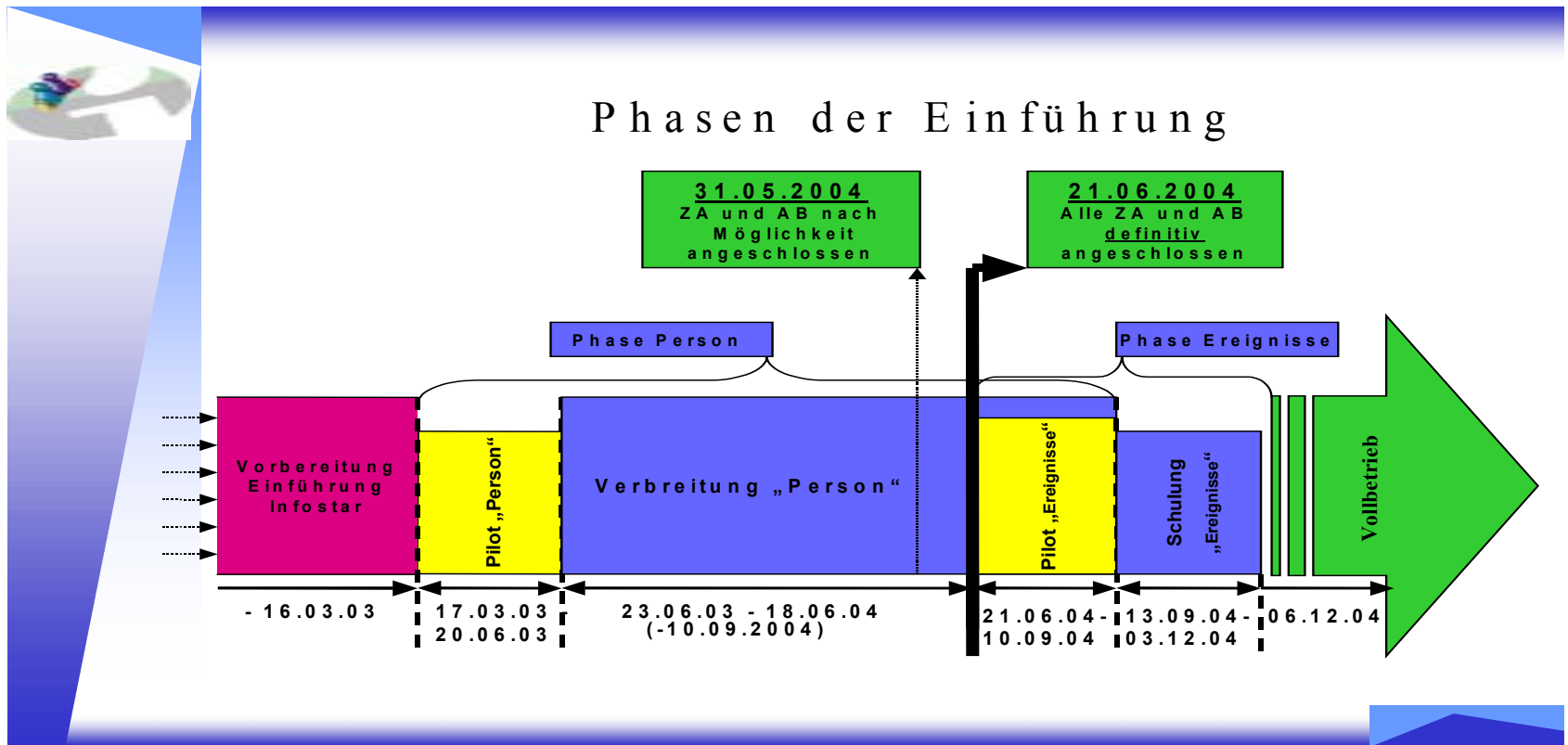
# Kompetenzzentrum INFOSTAR (6)



- Erkenntnis für die Infostar-Einführung:

„Der Bund ist nicht alles,  
aber ohne den Bund ist alles nichts.“

# Ausblick auf die Einführungsphase II „Ereignisse“ (1)





# Ausblick auf die Einführungsphase II *„Ereignisse“* (2)

- Ablauf Phase *„Ereignisse“*:
  - Start **Mitte 2004**
  - Pilotbetrieb *„Ereignisse“*
  - Fach- und Systemschulung
  - Aufschaltung der Funktionen entsprechend dem Ausbildungsstand



# Ausblick auf die Einführungsphase II *„Ereignisse“* (3)

- zu lösende Fragen (1)
  - Teilnehmer und Dauer **Pilotbetrieb**
  - **Fach- und Programmschulung** intensiver konsolidieren (,verfilzen‘)
  - **Anwender- und Fachhandbuch** als konsolidierte Arbeitshilfsmittel



# Ausblick auf die Einführungsphase II *„Ereignisse“* (4)

- zu lösende Fragen (2)
  - gruppenweise Einführung der Geschäftsfälle, z.B.
    - Geburt, Anerkennung, Findelkind; Tod, Leichenfund; Ehevorbereitung, Ehe; Namensklärung; Dokumente
    - Namensänderung, (gerichtliche) Eheauflösung, Bürgerrecht, Kindesverhältnis (Feststellung u. Aufhebung), Adoption...



# Ausblick auf die Einführungsphase II *„Ereignisse“* (5)

- besondere ‚Herausforderungen‘ (1)
  - anderes Vorgehen bei Ereignisverarbeitung:
    - zuerst Personen erfassen
    - relativ wenige erfasste Personen
    - Risiko: **Pendenzenstau**



# Ausblick auf die Einführungsphase II *„Ereignisse“* (6)

- besondere ‚Herausforderungen‘ (2)
  - System- **und** Medienbruch
    - Inhalt/Beweisumfang der Familienscheine?
    - Inhalt/Beweisumfang der Infostar-Dokumente?
  - bisherige **Einzelregister**
    - Abschluss: keine neuen Eintragungen, aber
    - **Anmerkung** neuer Veränderungen



# Ausblick auf die Einführungsphase II *„Ereignisse“* (7)

- besondere ‚Herausforderungen‘ (3)
  - **Kundeninformation** über Dokumente
    - Einwohnerkontrollen
    - Notare, Gerichte, Erbschaftsbehörden
    - ausländische Konsulate

# „Zivilstandsdienst Schweiz“ als Modellfall für die Zusammenarbeit



# Etat de la réforme de l'état civil en un clin d'œil





# Aperçu du contenu

- Réorganisation dans les Cantons
- Expériences durant la phase d'introduction I
- Mise en place d'une organisation globale
- Collaboration Confédération - Cantons
- Centre de compétences Infostar
- Perspectives pour la phase d'introduction II



# Réorganisation dans les Cantons

- Restructurations
  - aucune restructuration 2
  - rejetée à ce jour: 1
- Réorganisations
  - **„achevées“** 13
  - bien avancées 6
  - ayant du retard 4



## Réorganisation en chiffres (1):

- Arrondissements, total: 259 «)
- dont Cantons avec 1 5
- dont Cantons avec plus de 19 5
- dont Cantons avec plus de 9 9
- Arrondissements ,intercantonaux‘ 2
- Habitants par arrondissement 28‘185

» ) Supposition TG: 8



## Réorganisation en chiffres (2):

- Superficie moyenne par arrondissement (en km<sup>2</sup>):

– GE **15,6**                      ZH **66**                      BE **248**

**Suisse 161,2**

- Arrondissement ayant la plus grande superficie :

**Canton UR 1077**



## Réorganisation en chiffres (3):

- Infostar- en chiffres à fin octobre 2003:
  - **utilisateurs** (actifs) du système 522
  - ,utilisateurs **formation**‘ 147
  - **personnes** saisies, total \*) **110‘855**
  - transactions, total \*) 167‘964
  - personnes saisies par jour, actuell. 2‘500

\*) le lundi 14.11.2003

# ,Etat civil Suisse‘:

## 259 arrondissements d‘état civil





# Expériences durant la phase d'introduction I ,Personnes' (1)

- Constatations:
  - + programme stable
  - + programme ,convivial'
  - + peu d'annonces d'erreurs
- saisie des personnes plus complexe que prévu
- ,performance' partiellement insuffisante



# Expériences durant la phase d'introduction I ,Personnes' (2)

- Conséquences, mesures:
  - recherche des causes de la relative lenteur du système
  - ,augmentation' de la capacité du hardware
  - ,amélioration' du logiciel
  - augmentation des moyens prévus pour la ressaisie; en aucun cas, réduction
  - bonne préparation de la phase d'introduction
- ,Evénements'

# Mise en place d'une organisation globale Confédération + Cantons



- (actuel.) **Comité du projet Infostar** (élargi)
- **Commission Infostar (CAS)**
  - exploitation et développements ultérieurs
- **CQEC**, Commission fédérale pour les questions de l'état civil
  - conseils généraux et techniques ,Change-Management'
- **Commission de formation (CAS)**
  - collaboration au concept de formation et exécution de la formation spécialisée



# Collaboration Confédération - Cantons Situation initiale (1)

- **Tâches de la Confédération (1)**
  - développement
  - exploitation du système
  - formation des instructeurs/instructrices
  - soutien dans la phase d'introduction



# Collaboration

## Confédération - Cantons

### Situation initiale (2)

- **Tâches de la Confédération (2)**
  - information
  - haute surveillance
  - support, helpdesk (2<sup>nd</sup> level)
  - planification des raccordements



# Collaboration Confédération - Cantons Situation initiale (3)

- **Tâches des Cantons**
  - introduction
  - financement
  - utilisation productive
  - impulsions en vue du développement
  - formation des utilisateurs
  - organisation du 1<sup>st</sup> level support



# Problèmes résultants de la répartition envisagée (1)

- Inconvénients pour la Confédération (1)
  - **cumul** des tâches liées au projet avec celles liées à l'exploitation, d'où
  - **manque de ressources** pour
    - la mise en place et l'exploitation du helpdesk
    - la documentation



## Problèmes résultants de la répartition envisagée (2)

- Inconvénients pour la Confédération (2)
- personnes disponibles **engagées dans la préparation de la phase ultérieure:**
  - tests
  - préparation de la formation
- „**expérience du front**“ réduite, voire inexistente
- **uniformité** de l'exécution compromise



# Problèmes résultants de la répartition envisagée (3)

- **Inconvénients pour les Cantons**
  - **formation en cascades** provoquant une perte de qualité ➤ **qualité des données ?**
  - réponses du 1<sup>st</sup> level support n'ont pas un **caractère obligatoire**
  - imprécisions résultant de **standards locaux**



La solution:

## Le centre de compétences INFOSTAR (1)

- maîtrise des effets pervers de la répartition du travail par une
  - **coordination** améliorée des forces
  - **flexibilité** renforcée
  - utilisation commune des **expériences**



# Le centre de compétences INFOSTAR (2)

- Domaines visés (1)
  - tests
  - documentation
  - instruction et formation continue

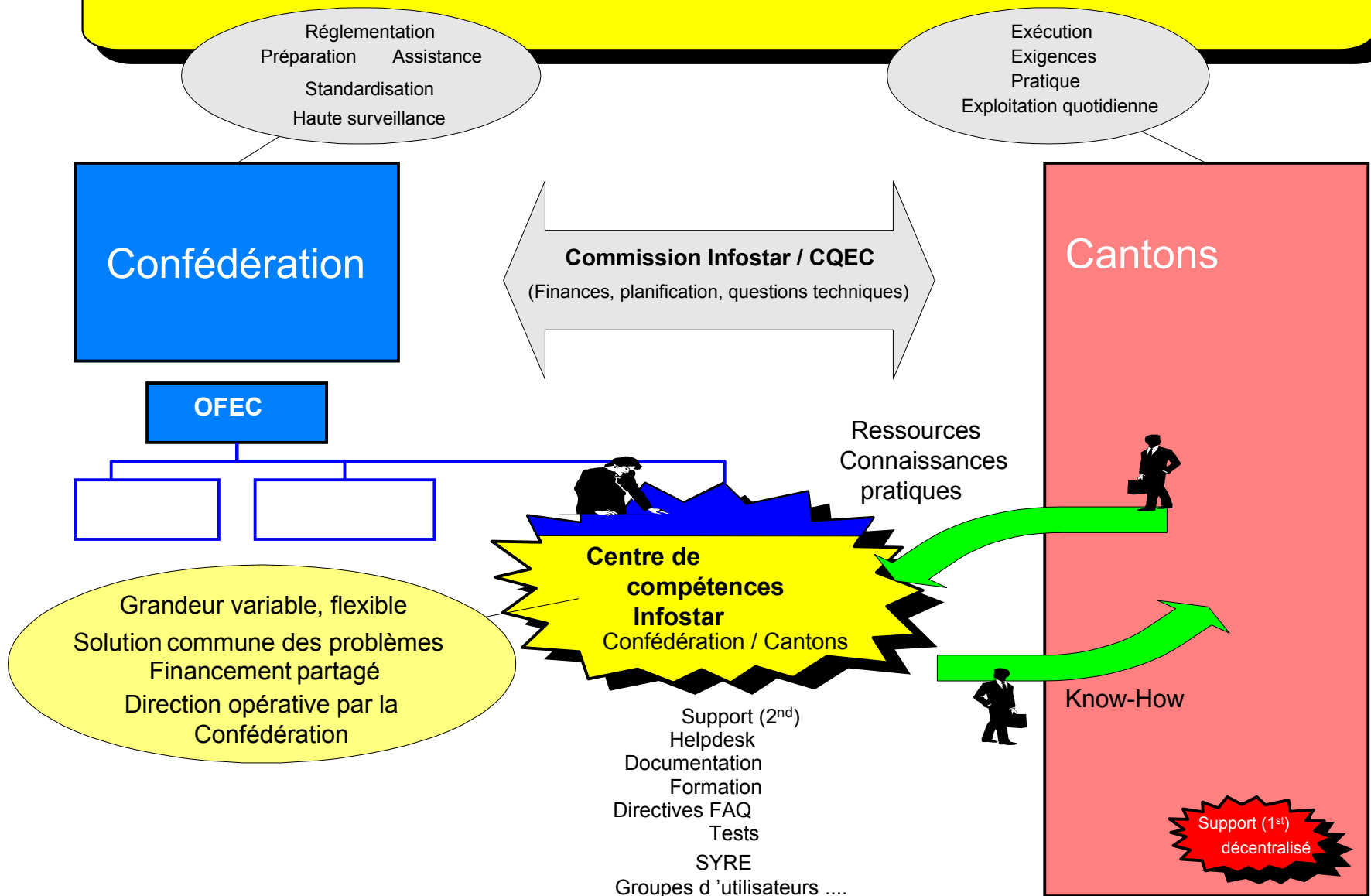


# Le centre de compétences INFOSTAR (3)

- Domaines visés (2)
  - préparation de l'introduction
  - helpdesk
  - support
  - traductions (contrôles inclus)

# Centre de compétences Infostar

Tâches communes - intérêts communs - structures communes





# Le centre de compétences INFOSTAR (5)

- Suite de la procédure
  - mise au point du concept
  - décisions de la Confédération et des Cantons
  - recrutement du personnel
  - mise en place de l'infrastructure

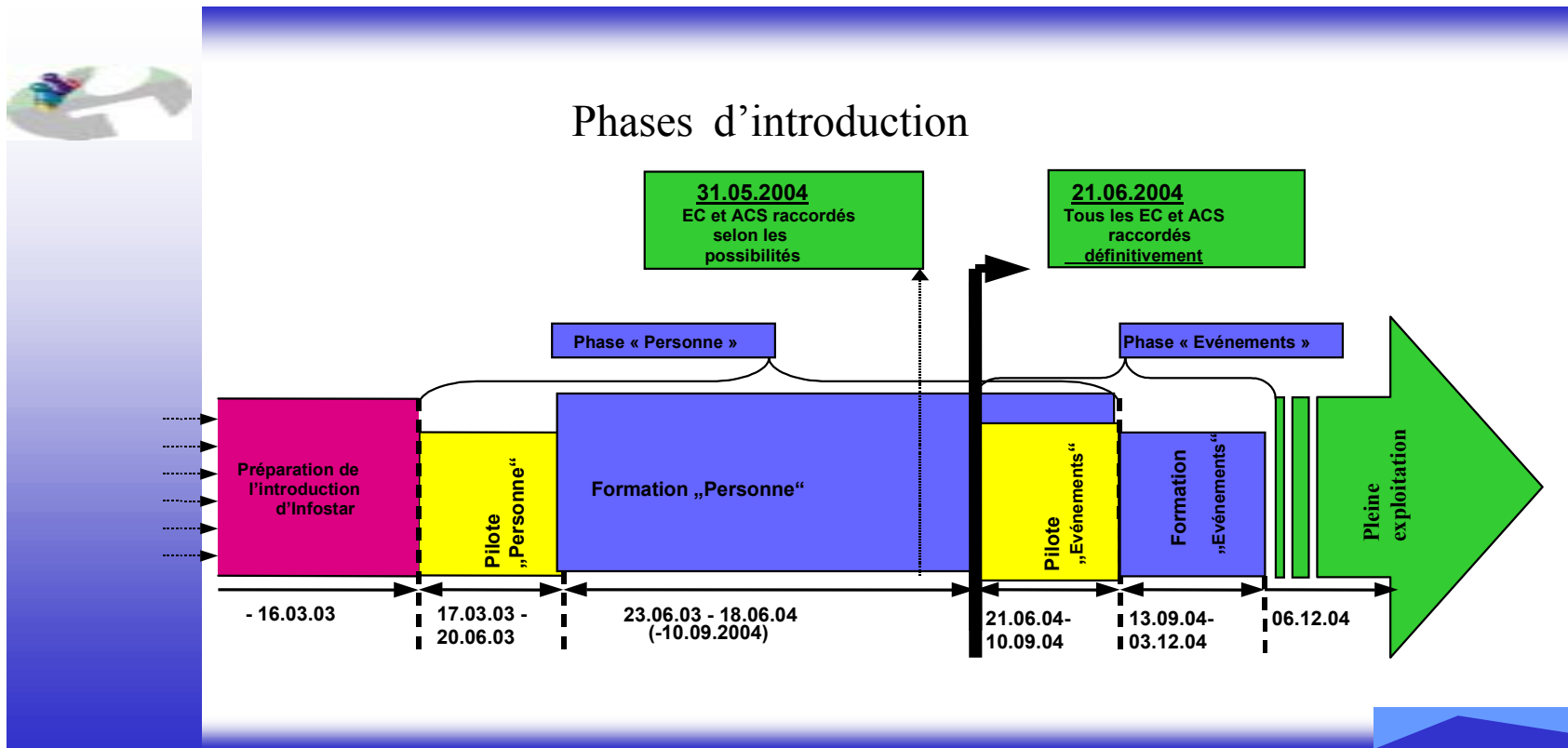


## Le centre de compétences INFOSTAR (6)

- Devise pour l'introduction d' Infostar:

„La Confédération n'est pas tout;  
mais sans elle, on ne fait rien.“

# Perspectives pour la phase d'introduction II „Evénements“ (1)





# Perspectives pour la phase d'introduction II „*Evénements*“ (2)

- Déroulement de la phase „Evénements“:
  - Début: **milieu de l'année 2004**
  - exploitation pilote „Evénements“
  - formation générale et technique
  - entrée en fonctions selon le degré de formation



# Perspectives pour la phase d'introduction II

## *„Evénements“ (3)*

- Questions à résoudre (1)
  - participants et durée de l'**exploitation pilote**
  - consolider la **formation technique et au programme**
  - **manuel des utilisateurs et d'instruction**  
(auxiliaire de travail consolidé)



# Perspectives pour la phase d'introduction II

## „Evénements“ (4)

- Questions à résoudre (2)
  - introduction des transactions en séries, par ex.
    - naissance, reconnaissance, enfant trouvé; décès, découverte d'un corps; procédure préparatoire, mariage; déclaration concernant le nom; documents
    - changement de nom, dissolution (judiciaire) du mariage, droit de cité, lien de filiation (établissement et rupture), adoption ...



# Perspectives pour la phase d'introduction II

## „Evénements“ (5)

- „Défis“ particuliers (1)
  - procédure différenciée lors du traitement d'un événement:
    - en premier lieu, saisie des personnes
    - relativement peu de personnes saisies
    - risques: **accumulation de cas en suspens**



# Perspectives pour la phase d'introduction II

## „*Evénements*“ (6)

- „Défis“ particuliers (2)
  - système **et** média révolutionnaires
    - contenu/force probante des actes de famille?
    - contenu/force probante des documents Infostar?
  - **registres spéciaux** actuels
    - clôture: aucune nouvelle inscription mais
    - **mention** de modifications



# Perspectives pour la phase d'introduction II

## „*Evénements*“ (7)

- „Défis“ particuliers (3)
  - **information** des clients sur les documents disponibles
    - contrôles des habitants
    - notaires, tribunaux, autorités en matière de successions
    - consulats étrangers

# „Etat civil Suisse“, modèle de collaboration

