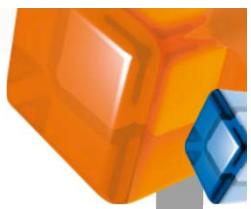


# Prozessanalyse und -optimierung in der Kreisverwaltung Warendorf

**Vorstellung der Ergebnisse**

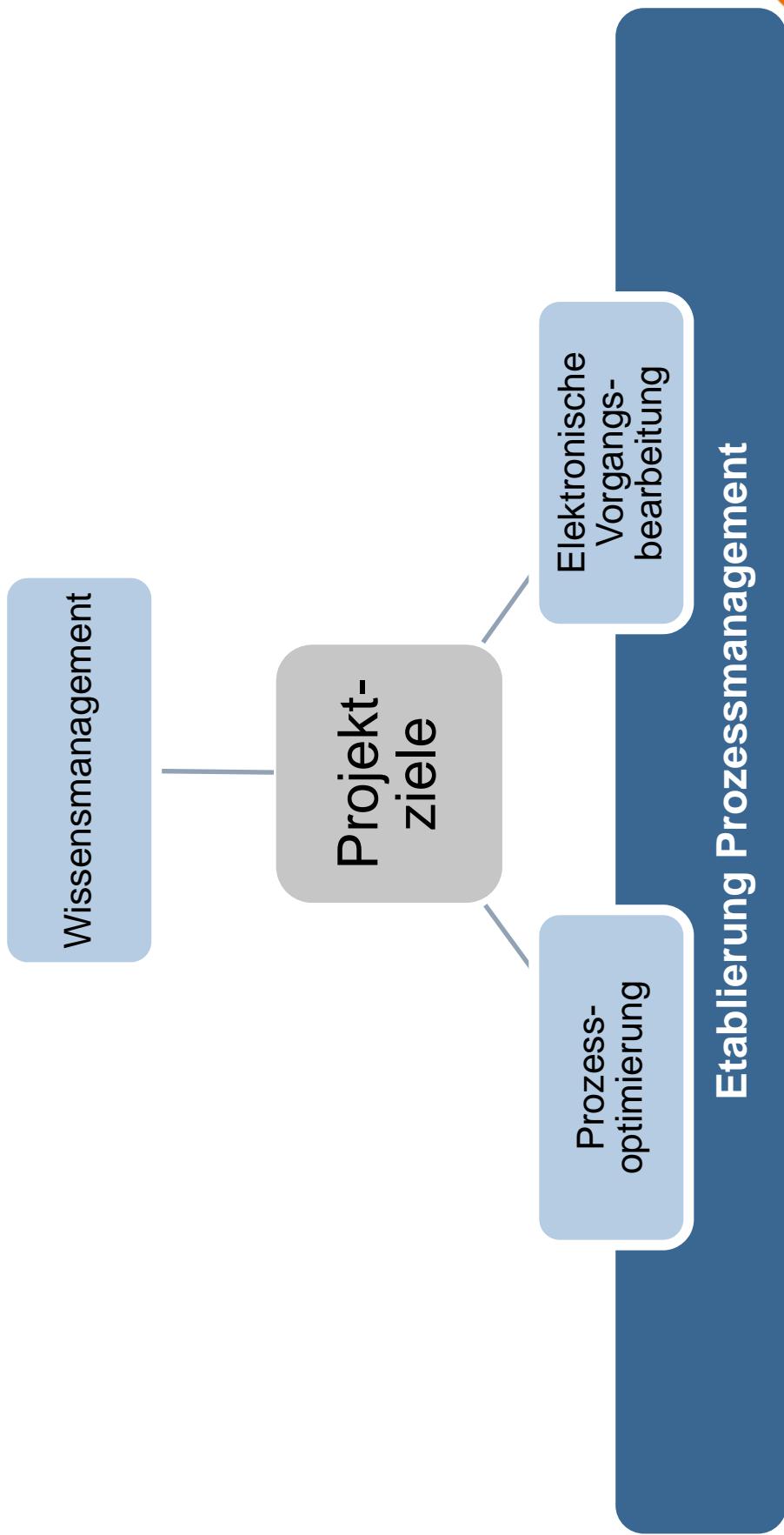
Dr. Tobias Rieke  
Warendorf, 26.09.2013

© PICTURE GmbH





## Themen, die im Fokus der Prozessuntersuchungen standen





## Die Qualitätsgesicherten Prozesslisten wurden in die PICTURE-Prozessplattform überführt (insgesamt ca. 1.970 Prozesse)

Prozessregisterauszug						
	Status ↑	Bezeichnung	Typ	Organisation	Leistung	Aktionen
<input type="checkbox"/>		Rettungsdiensttransport abrechnen		3280 Rettungsdienst	020320 Rettungsdienst	02.05.13, 14:44 
<input type="checkbox"/>		Ambulante Hilfen für ASD abrechnen		5111 Wirtschaftliche Jugendhilfe		03.04.13, 17:50 
<input type="checkbox"/>		Ambulante und stationäre Hilfen bewilligen		5111 Wirtschaftliche Jugendhilfe		15.04.13, 22:15 
<input type="checkbox"/>		Baugenehmigung erteilen		6330 Genehmigungsverfahren, Bauaufsicht		29.04.13, 10:42 
<input type="checkbox"/>		Eingangsrechnung buchen		2020 Finanzbuchhaltung		14.05.13, 17:33 
<input type="checkbox"/>		Fahrerlaubnis erteilen bzw. verlängern		3630 Fahrerlaubnis	020430 Fahrerlaubnis, Fahrschulangelegenheiten	08.05.13, 13:52 
<input type="checkbox"/>		Grad der Behinderung (GdB) oder höheren GdB feststellen		5050 Schwerbehindertenrecht	050320 Schwerbehindertenangelegenheiten nach SGB IX	08.05.13, 15:24 
<input type="checkbox"/>		Haushaltsplan aufstellen		2010 Finanzwirtschaft, Beteiligungen, Kommunalaufsicht (finanzielle)	010610 Haushaltssteuerung	20.03.13, 17:37 
<input type="checkbox"/>		Leistungen nach dem SGB II gewähren		58000 Passive Leistungen	050210 Grundsicherung für Arbeitssuchende	09.04.13, 10:36 
<input type="checkbox"/>		Stellungnahme zu Planungen und Genehmigung Dritter i.R.v. Bauleitplanung und Bauvorhaben abgeben		6610 Landwirtschaftliche Wasserkirsche	140110 Landwirtschaft, Wasserwirtschaft	12.05.13, 10:11 
<input checked="" type="checkbox"/>		markierte Elemente		als PDF-Datei exportieren		1 - 10 / 1.971





## Insgesamt wurden 12 Prozesse aus sämtlichen Dezernaten ausgewählt.

Dezernat I	Dezernat II	Dezernat III	Dezernat IV
10 Haupt- und Personalamt Personal Organisation Zentrale Dienste Datenschutzbeauftragter Archiv Vergabevorprüfung IT-Technik IT-Organisation 20 Kämmerei	30 Rechtsamt 32 Ordnungsamt  <b>Rettungsdienstransport abrechnen</b>	40 Schul-, Kultur- und Sportamt Schulverwaltung Muskischule Beckum-Warendorf Kultur- und Heimatpflege Museen Untere staatliche Aufsichtsbehörde Medienzentrum Regionales Bildungsbüro Schulpädagogische Beratungsstelle 50 Sozialamt	61 Amt für Planung und Naturschutz Landschaftsplanung Natur- und Landschaftsschutz Raum- und Strukturplanung, ÖPNV Verwaltung 62 Vermessungs- und Katasteramt
12 Amt für Informationstechnik und Statistik IT-Organisation	  <b>Aufenthaltssttittel erteilen</b>	  <b>Grad der Behinderung (GdB) oder höheren GdB feststellen</b>	  <b>Kaufpreissammlung zeitnah durchführen</b>
36 Straßenverkehrsamt  <b>Haushaltsplan aufstellen</b>	  <b>Fahrerlaubnis erteilen/verlängern</b>	  <b>Baugenehmigung erteilen</b>	  <b>63 Bauamt</b>
39 Veterinär- und Lebensmittelüberwachungsamt Veterinärangelegenheit-/Fleischhygieneüberwachung Lebensmittel- und Bedarfsgegenständeüberwach. Verwaltung	  <b>Eingangsrechnung buchen</b>	  <b>51 Amt für Kinder Jugendliche und Familien Ambulante und stationäre Hilfen bewilligen</b>	  <b>66 Amt für Umweltschutz Stellungnahmen zu Planungen und Genehmigungen Dritter i.R.v. Bauleitplanung und Bauvorhaben abgeben</b>
53 Gesundheitsamt Medizinischer Dienst I Medizinischer Dienst II Gesundheitlicher Umweltschutz Sozialpsychiatrischer Dienst Kinder-/Jugendgesundheitlicher Dienst Verwaltung	  <b>Ambulante und stationäre Hilfen abrechnen</b>	  <b>55 Jobcenter</b>	  <b>Leistungen nach SGB II gewähren</b>

## Festgestellte Optimierungspotenziale (Überblick)

- Prozessablauf
  - Es kommt im Prozessverlauf zu längeren Warte- / Liege- / Transportzeiten
  - Der Prozess ist instabil, es kommt zu Änderungen im Prozessablauf
  - Es kommt häufig zu Bearbeiterwechsel.
- Medienbrüche
  - Dokumente werden häufig gedruckt.
  - Dokumente werden sowohl eingescannt als auch papierbasiert abgelegt.
  - Informationen werden ein- / abgetippt.
- Technik
  - Software/Hardware ist nur bedingt geeignet bzw. muss erweitert/angepasst werden.
  - Es fehlt Zugang zu Software, die die Prozesseffizienz steigern könnte (z.B. DMS, Fachverfahren).
  - Zusätzliches Automatisierungspotenzial

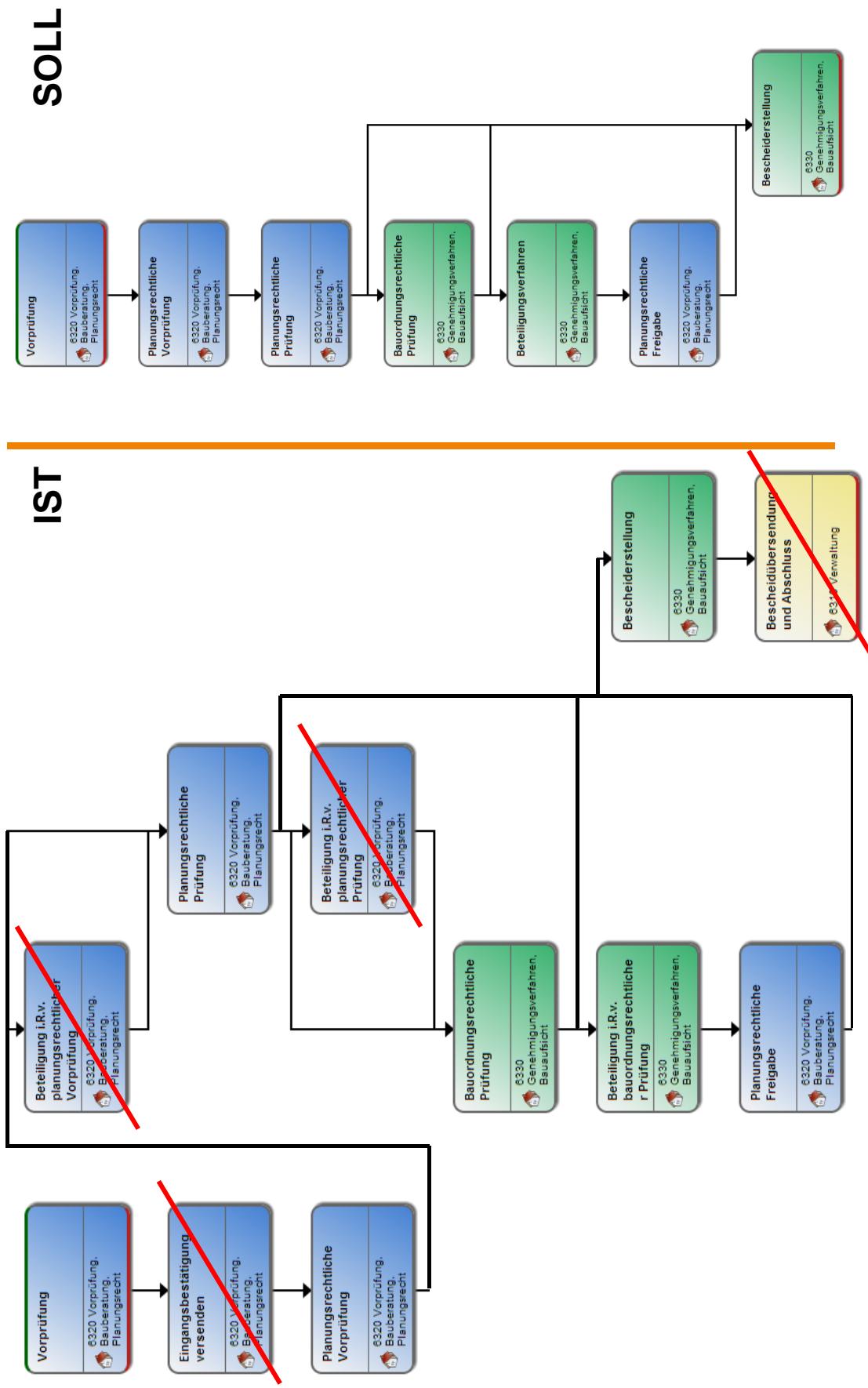


## Festgestellte Optimierungspotenziale (Überblick)

- **Ergebnis**
  - Es kommt zu Nachfragen oder Beschwerden/ Widersprüchen.
- **Personal**
  - Es wird eine hohe Arbeitsbelastung empfunden.
- **Auslöser/Schnittstellen/externe Beteiligte**
  - Der Hauptkommunikationskanal im Prozess ist die Post/Hauspost.
  - Es ist nicht klar definiert, welche Dokumente in welcher Form an Schnittstellen übergeben werden.
  - Es gibt Schnittstellen, die nicht notwendig sind.
  - Der Zugang zu nötigem Wissen ist nicht immer ausreichend gewährleistet.
- **Dokumente**
  - Es wird nicht vollständig mit Dokumentenvorlagen gearbeitet.
  - Dokumente müssen in größerem Umfang nachgefordert werden.
  - Es gibt Potenzial für Dokumentenvorlagen.



# Durch Prozessoptimierungen und Einsatz eines DMS wird die Durchlaufzeit verkürzt und das zeitliche Serviceversprechen kontrolliert erreicht.





**Die Auseinandersetzung mit den Prozessen bietet hohes Potenzial für effizientere und bessere Arbeitsabläufe.**

### Fazit

- Die erarbeiteten **Prozessinformationen** helfen bei der weiteren **Auswahl der Prozesse** für weitere Detailuntersuchungen, abhängig von der jeweiligen Zielstellung.
- Für die betrachteten Prozesse wurde eine **Vielzahl von Verbesserungspotenzialen** identifiziert.
- Durch den **Coaching-Ansatz** wurden interne Mitarbeiter in den Projektphase involviert, um die **Nutzen des Prozessmanagements für andere Fragestellungen/Themen nutzbar zu machen.**
- **Gemeinsam** haben wir es geschafft, das Denken in Prozessen in der Kreisverwaltung (langfristig) zu etablieren.
- Die identifizierten **1971 Prozesssteckbriefe** und modellierten Prozesse bieten **ideale Voraussetzungen für weitere Aufgaben und Themengebiete:**
  - Wissensmanagement
  - Qualitätsmanagement
  - Prozesskostenermittlung und Wirtschaftlichkeitsbetrachtung





Für Fragen und Diskussionen stehen ich Ihnen gerne zur Verfügung.

**Dr. Tobias Rieke**

- Projektverantwortlicher Partner
- rieke@picture-gmbh.de
- 0151 / 14864256

