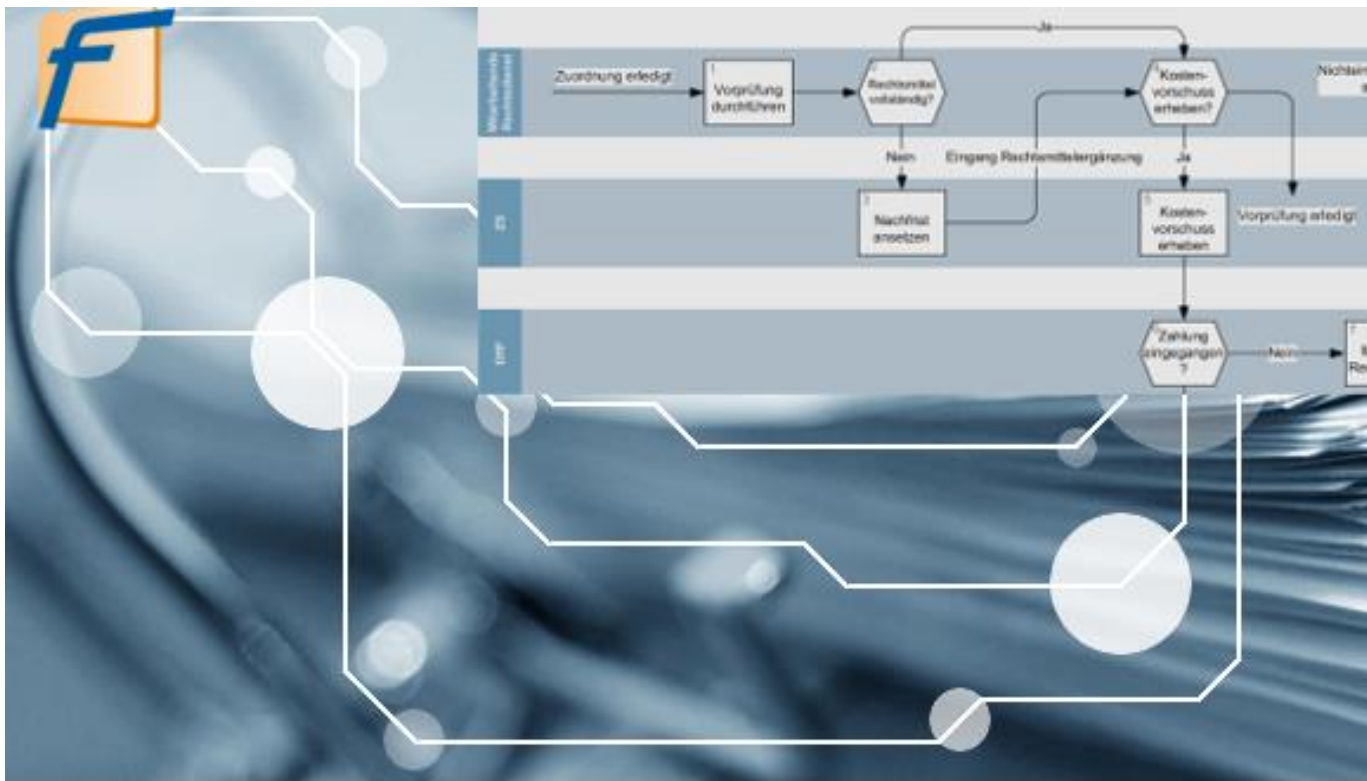


## ABSTRACT:

# PROZESSANALYSE DER KERNPROZESSE IN DER ÖFFENTLICHEN VERWALTUNG



# Abstract

**Titel: Prozessanalyse der Kernprozesse in der Öffentlichen Verwaltung**

**Kurzzusammenfassung:** Prozesse vermitteln Sicherheit und reduzieren so die Ungewissheit, den Zufall und die Fehleranfälligkeit. Angesichts dieser Vorteile überrascht es nicht, dass sich die Industrieunternehmen in den letzten Jahrzehnten, getrieben vom Konkurrenzdruck und Effizienzvorgaben, dem Prozessmanagement verschrieben haben. Doch dieser Trend hat längst auch Unternehmen oder Organisationen ausserhalb der Industrie erreicht. Dieses Projektes stellt eine Standortbestimmung für eine staatliche Organisation dar. Anhand einer Analyse der Prozesse wird das vorhandene Optimierungspotenzial ermittelt und dieses in der Darstellung neuer Prozesse umgesetzt. Ein guter Verwaltungsprozess zeichnet sich durch seine Flexibilität, Kommunikationsfähigkeit und Effizienz aus.

**Verfasser/-in:** Gezim Fetai

**Herausgeber/-in:** Prof. Dr. Peter Jaeschke

**Publikationsformat:**  BATH  
 MATH  
 Semesterarbeit  
 Forschungsbericht  
 Anderes

**Veröffentlichung (Jahr):** 2014

**Sprache:** Deutsch

**Zitation:** Fetai, G. (2014). Prozessanalyse der Kernprozesse in der Öffentlichen Verwaltung. FHS St.Gallen, Hochschule für angewandte Wissenschaften: Bachelor Thesis.

**Schlagwörter (3-5 Tags):** Prozessmanagement, Kernprozesse, öffentliche Verwaltung

## **Ausgangslage, Ziel, Vorgehen, Erkenntnisse, Literaturquellen**

### **Ausgangslage**

In einer Organisation stellt eine Stabsstelle die Drehscheibe vieler unterstützender und führungsintensiver Tätigkeiten dar. Die im Projekt beteiligte Organisationseinheit ist eine Stabsstelle und unterstützt in diesem Sinne ihre Ämter. Es bietet zudem den politischen Gemeinden wie auch privaten Organisationen und Parteien Unterstützung.

Prozessmanagement bedeutet, ein integriertes Konzept von Führung, Organisation und Controlling aufzubauen, um eine zielgerichtete Steuerung der Geschäftsprozesse zu ermöglichen. Dabei stehen die Bedürfnisse der Anspruchsgruppen, wie Mitarbeiter, Kunden, Kapitalgeber, Lieferanten, usw. im Vordergrund.

Die stetig wachsenden Anforderungen an Zeit, Kosten, Flexibilität oder Qualität können Organisationen nur erfüllen, wenn sie diesen Wandel als Herausforderung in einem kontinuierlichen Prozess betrachten.

Ein bereits bewährtes Konzept, auf neue Anforderungen zu reagieren und erforderliche Anpassungen zeitnah vorzunehmen, stellt das Prozessmanagement dar, das mittels der vorliegenden Projektarbeit eine mögliche Vorgehensweise aufzeigen soll.

### **Relevanz des Themas**

Der offensichtliche Handlungsbedarf zur Verbesserung der bestehenden Arbeitsweisen zeigt sich im Kapitel zur Ausgangslage und stellt somit eine hohe Wichtigkeit zur Verbesserung innerhalb der Organisation dar.

Mittels der durchgeführten Projektarbeit sind die bisherigen Abläufe der definierten Kernprozesse erfasst und modelliert. Des Weiteren prüft eine eingehende Analyse die möglichen

che Optimierung dieser Prozesse. Diese Optimierung ist in Form der neu erarbeiteten Prozesse nochmals dargestellt und modelliert.

## Vorgehen

Als erste Tätigkeit des Prozessmanagements stellt die Erhebung der Kernprozesse einen wichtigen Teil daraus dar. Aufgrund der begrenzten Zeit für diese Phase und mangelnder Ressourcen der im Projekt definierten Prozessbeteiligten, kommen nur Prozess-Workshops in Frage. Dabei erarbeiten alle Dienststellenleitenden der Abteilung diese Kernprozesse gemeinsam. Zudem entsteht ein erster Eindruck von dem Thema Prozessmanagement.

Die darauf folgende Prozessdarstellung ist bereits durch die Vorgabe zum Darstellungstool ViFlow als Rahmenbedingung definiert. Abbildung 1 stellt eine mögliche Form der Darstellung dar.

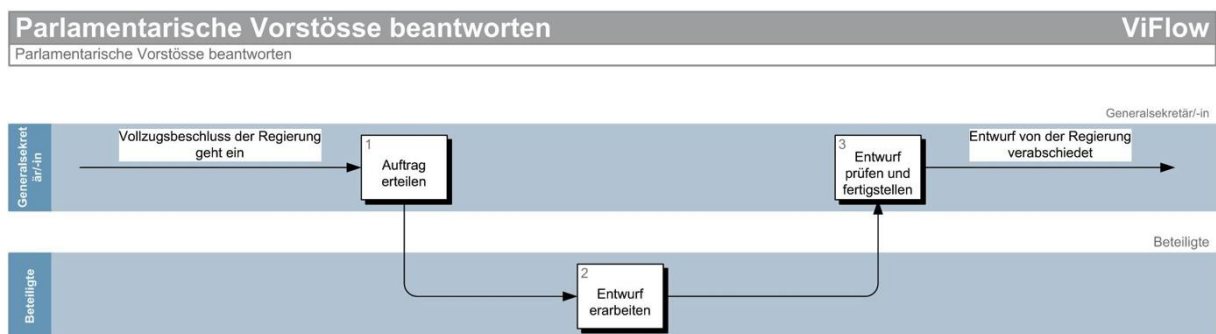


Abb. 1: IST-Prozess: Parlamentarische Vorstöße beantworten.

Quelle: eigene Darstellung.

Als nächstes folgt die Prozessanalyse. Die dabei angewandte Methodik in diesem Projekt stellt die Wertschöpfungsanalyse dar. Sie bietet eine zeitnahe Bewertung der Prozessleistungen und ermöglicht eine erste Analyse der Tätigkeiten auf die Wertschöpfung. Das Hauptziel besteht darin, Prozessschritte oder Arbeitsschritte die keinen Mehrwert generieren zu identifizieren und zu verbessern.

Den letzten Teil bildet die Umsetzungsplanung. Dabei sollen Ergebnisse aus der Analyse im Rahmen des Prozessmanagement realisiert werden. Eine mögliche Einführung ist in den Phasen Positionierung, Identifizierung, Implementierung und Optimierung gegliedert. Eine detaillierte Planung dazu rundet die Projektarbeit ab.

## Wichtigste Erkenntnisse

Die Analyse der IST-Prozesse aufgrund der vorgegebenen Optimierungsziele ergibt zwei Prozesse mit hohem Optimierungspotenzial. Der Einfluss und die Verantwortung inner-

halb der Prozesse „Personaleintritt organisieren“ und „Rechtsmittelverfahren bearbeiten“ liegen bei den Dienststellen Rechtsdienst und Personaldienst. Aufgrund der durchgeführten Wertschöpfungsanalyse weisen weitere Kernprozesse kein erkennbar hohes Potenzial auf.

Beim Personaldienst besteht das Ziel darin, ein Kompetenzzentrum für personelle Anliegen zu verankern. Das innerhalb der verschiedenen Ämter verteilte Fachwissen ist mit einer Fachkraft für personelle Anliegen zentralisiert gelöst. Der bisherige Prozessablauf zur Einstellung von neuen Mitarbeitenden würde sich nur in der Verteilung der Kompetenzen einzelner Tätigkeiten verändern, der allgemeine Ablauf bliebe aber bestehen.

Der Rechtsdienst soll mittels einer Geschäftsverwaltungslösung repetitive, administrative Tätigkeiten automatisieren. Dadurch können einzelne Prozessschritte effizienter und ohne Übergaben vom Zentralen Sekretariat erledigt werden. Zudem entlastet diese Massnahme auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beider prozessbeteiligten Dienststelle.

Zum Schluss zeigt sich, dass Prozessmanagement als fortwährender Prozess viele Vorteile alleine durch die Steigerung der Transparenz der Tätigkeiten innerhalb der Organisation einbringt. Dieser Know-how Transfer ermöglicht eine stetige Verbesserung und trägt längerfristig zur Sicherung des Wissens und zur höheren Transparenz.

### **Zentrale Literaturquellen**

Ahlers, C., Ehling, T. & Müller, L. (2008). *Wertschöpfungsanalyse*. Gefunden am 05.05.2014 unter <http://www.exika.de/Wertschoepfungsanalyse>

Bayer, F. & Kühn, H. (Hrsg). (2013). *Prozessmanagement für Experten: Impulse für aktuelle und wiederkehrende Themen*. Berlin: Springer Gabler.

Brecht-Hadraschek, B. & Feldbrügge, R. (2013). *Prozessmanagement: Geschäftsprozesse analysieren und gestalten*. München: Redline Verlag.

Gadatsch, A. (2012). *Grundkurs Geschäftsprozess-Management: Methoden und Werkzeuge für die IT-Praxis: Eine Einführung für Studenten und Praktiker* (7. Aufl.). Wiesbaden: Vieweg + Teubner Verlag.

Kilschewski, R. & Wimmer, M. (2005). *Wissensbasiertes Prozessmanagement im E-Government* (1. Aufl.). Münster: Lit Verlag.

Schmelzer, H. & Sesselmann, W. (2008). *Geschäftsprozessmanagement in der Praxis* (6. Aufl.). München: Carl Hanser Verlag.