

## **Ablaufstruktur eines Verwaltungsprozesses – Dokumentation in PICTURE-Prozessschritten**

Mit der Darstellung in stark vereinfachten Prozessschritten erhalten Verwaltungskunden einen Überblick über den Prozessablauf soweit er für das Verständnis des Prozesses aus Kundensicht wichtig ist.

### **Warum wird eine vereinfachte Prozessdarstellung benötigt?**

Die verwaltungsinternen Abläufe in Prozessen sind in den meisten Fällen für externe Verwaltungskunden uninteressant. Dies ändert sich allerdings dann, wenn im Prozess Aktivitäten der Kunden notwendig sind – beispielsweise bei einer Vorauszahlung von Gebühren. Zudem kann es – insbesondere bei komplexen Prozessen – sinnvoll sein, den Verwaltungskunden ausgewählte verwaltungsinterne Abläufe transparent zu machen. Auf diese Weise wird die zuständige Verwaltung dabei unterstützt, Akzeptanz für aufwändige Verwaltungsverfahren zu erreichen oder Rückfragen der Verwaltungskunden zu kanalisieren.

Vor diesem Hintergrund ermöglicht es die Prozesserfassung in den Pilotregionen (und im künftigen Prozessregister Sachsen), eine aus Kundensicht vereinfachte Darstellung von Verwaltungsprozessen zu erzeugen. Dazu werden die Aktivitäten redaktionell zu »Prozessschritten« zusammengefasst.

### **Wie werden »Prozessschritte« gebildet?**

»Prozessschritte« werden redaktionell gebildet. Sie entstehen durch sequenzielle Zusammenfassung der PICTURE-Modellstrukturen »Teilprozess« und »Variante«. Im einfachsten Fall besteht ein Verwaltungsprozess beispielsweise aus den Prozessschritten »Antragstellung«, »Bearbeitung« und »Versand Ergebnisdokument«.

### **Ein Beispiel**

Das Beispiel auf der folgenden Seite zeigt die visuelle Darstellung des Verwaltungsprozesses »Erlaubnis für Sondernutzung im öffentlichen Straßenraum erteilen« in Prozessschritten.

