

Dokumentation der Abfolge von Verwaltungsprozessen zu einem Kundenanliegen über ein Prozessnetz

Um Anliegen von Verwaltungskunden zu erfüllen müssen nicht selten mehrere Verwaltungsprozesse durchlaufen werden. Die Abfolge dieser Verwaltungsprozesse bildet ein »Prozessnetz«. So enthält das Prozessnetz »Aufnahme eines Handwerks« alle notwendigen Verwaltungsprozesse in der fachlich vorgegebenen Abfolge.

Bildung von Prozessnetzen

Prozessnetze werden redaktionell im Prozessregister zusammengestellt. Basis dafür ist die Definition von Kunden-Anliegen. Die Redakteure werden bei der Bildung der Prozessnetze im Prozessregister durch Softwarefunktionen unterstützt, indem beispielsweise Dokumentbeziehungen zwischen Verwaltungsprozessen automatisiert ermittelt und daraus Vorschläge für Prozessbeziehungen generiert werden können.

Prozessnetze werden prinzipiell so gebildet,

- dass sie die für die jeweilige Bedürfnislage typischen Verwaltungsprozesse abbilden,
- dass sie eine für Verwaltungskunden beherrschbare Komplexität aufweisen,
- dass die Anordnung der Verwaltungsprozesse im Prozessnetz die tatsächliche Abfolge der Verwaltungsverfahren übersichtlich wiedergibt,
- dass sie in einer für Verwaltungskunden effizient nutzbaren Form visuell darstellbar sind.

Beispiel für ein Prozessnetz

Die umseitige Abbildung zeigt einen Ausschnitt aus dem Referenz-Prozessnetz »Handwerk aufnehmen«. Dargestellt ist die interaktive Visualisierung im künftigen »Prozessregister Sachsen«.

