

Inhalt

1	Einleitung: Ziele und Vorgehensweise	6
2	Aufbau des KGSt-Prozesskatalogs	8
3	Klassifizierung und Zuschnitt von Prozessen	10
3.1	Klassifizierung von Prozessen	10
3.2	Zuschnittsindikatoren von Prozessen	12
3.2.1	Zuschnittsindikator „Handlungsform“	13
3.2.2	Zuschnittsindikator „Lebenszyklus der Leistungsobjekte“	14
3.2.3	Zuschnittsindikator „Kundensicht“	15
3.2.4	Zuschnittsindikator „Strategieentwicklung und Steuerungskreislauf“	16
3.2.5	Zuschnittsindikator „Bereitstellung von Ressourcen“	18
3.2.6	Zuschnittsindikator „KGSt-Empfehlungen und etablierte Fachstandards“	18
3.3	Fazit zu den Zuschnittsindikatoren	19
4	Ausgewählte Prozessmuster im KGSt-Prozesskatalog	21
4.1	Prozesse zur Festsetzung von Steuern	21
4.2	Prozesse zu Sozialleistungen und Hilfen	21
4.3	Prozesse in Projekten	22
5	Anwendungsmöglichkeiten des KGSt-Prozesskatalogs	24
5.1	Verwaltungsscreening für das strategische Management	24
5.1.1	Das Verwaltungsscreening als Ergänzung der Produktkritik	24
5.1.2	Beschreibung der Methode	26
5.1.3	Anwendungsbeispiele des Verwaltungsscreenings	29
5.2	Organisationsbezogene Prozesslandkarten	36
5.2.1	Beispiel 1: Fachbereich Bürgerservices	37
5.2.2	Beispiel 2: Betriebliches Mobilitätsmanagement	39
5.2.3	Beispiel 3: Kindergarten	40

5.3	Kommunales Prozessmanagement	41
5.3.1	Projekte zur Prozessoptimierung beschleunigen	41
5.3.2	Potenziale in Steuerungs- und Stützprozessen erkennen	41
5.3.3	Wirkungszusammenhänge verdeutlichen	43
6	Fazit	45
7	Gutachtliches Verfahren	46
8	Literaturverzeichnis	48
9	Anhang	53
9.1	Glossar zu den Handlungsformen der Kommunen	53
9.2	Prozesslandkarte - Beispiele für kommunale Steuerungs-, Leistungserstellungs- und Stützprozesse	54
9.3	Prozesslandkarte - Beispiel-Bürgerservice	57
9.4	Prozesslandkarte - Betriebliches Mobilitätsmanagement	59
9.5	Prozesslandkarte - Vor- und nachgelagerte Prozesse eines Leistungserstellungsprozesses	61
9.6	Prozesslandkarte - „Baumpflege“ der Stadt Frechen (Quelle: b.i.t.consult GmbH)	62