Stadt Wuppertal
Der Oberbürgermeister

Bericht	Geschäftsbereich Ressort / Stadtbetrieb Bearbeiter/in Telefon (0202) Fax (0202) E-Mail	GB 5 Geschäftsbereich Personal, Digitalisierung und Wirtschaft 402 - Amt für Informationstechnik und Digitalisierung Daniel Heymann +49 202 563 4509 daniel.heymann@stadt.wuppertal.de
	Datum: **Drucks.-Nr.:**	10.05.2024 **VO/0560/24** öffentlich

Sitzung am	Gremium	Beschlussqualität
05.06.2024	**Unterausschuss Digitalisierung**	**Entgegennahme o. B.**

Sachstand Prozessmanagement

Grund der Vorlage

In seiner Sitzung vom 07.09.2023 hat der Unterausschuss in einer der folgenden Sitzungen um einen Sachstand zum Prozessmanagement gebeten.

Beschlussvorschlag

Der Bericht der Verwaltung wird ohne Beschluss entgegengenommen.

Einverständnisse

entfällt

Unterschrift

Dr. Sandra Zeh

Begründung

1. Auslöser:

Auf Basis eines Vorprojektes im Jahr 2018 wurde ein Konzept für die verwaltungsweite Aufnahme von Prozessen mit externer Unterstützung erarbeitet. Die zentrale Fragestellung hierbei war, wie es gelingen kann, Prozessaufnahme, Optimierung und Digitalisierung für die über 2500 bis 3000 relevanten Prozesse der Stadt Wuppertal für die kommenden Jahre sicherzustellen. Eine realistische Umsetzung kann nur erfolgen, in dem mittels Priorisierung

eine Auswahl geeigneter Prozesse erfolgt, um so eine sukzessive Umsetzung zu erreichen. Damit war der Grundstein für das Projekt, ein verwaltungsweites Prozessmanagement zu etablieren, gelegt. Wesentliche Meilensteine des Projektes waren die Erstellung einer Prozesslandkarte und das Anlegen des Prozessregisters, welches alle Prozesse mit einem kurzen Steckbrief enthält.

2. Strategische, operative und technische Vorgehensweise:

a. Strategisch Vorgehensweise

Als strategische Vorgehensweise wurden drei Zieldefinition vorgenommen.
Das kurzfristige Ziel, die Schaffung einer verwaltungsweiten einheitlichen Prozessbibliothek ist die Basisvoraussetzung, um einen Istbestand über die bestehenden Geschäftsprozesse zu erhalten und eine Priorisierung vornehmen zu können.
Mittelfristig geht es um die Etablierung eines verwaltungsweiten Wissensmanagements. Mithilfe der Dokumentation der Geschäftsprozesse soll u.a. Expertenwissen bewahrt und systematischer Wissenstransfer ermöglicht werden.
Das langfristige Ziel besteht darin, den Ansatz des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses, also die stetige Verbesserung der Produkt-, Prozess- und Servicequalität, verwaltungsweit zu etablieren.

b. Operative Vorgehensweise

Für die operative Vorgehensweise im Prozessscreening wurde ein 3-stufiges Vorgehen gewählt, mit dem das Ziel verfolgt wurde, nur die relevanten Kernprozesse im Detail zu betrachten.
Im Rahmen der Prozessidentifikation in Stufe 1 wurden dreistündige Interviews mit allen Leistungseinheiten der Kernverwaltung durch Mitarbeiter der Picture GmbH und dem Amt 402 geführt und von der Organisationsabteilung begleitet.
Im Wesentlichen ging es u.a. um die Beantwortung der Fragen nach Prozessnamen, dem Prozessauslöser, dem Prozessergebnis und den Prozessbeteiligten. Im Vorfeld wurde eine Liste mit möglichen Prozessen der jeweiligen Leistungseinheit durch die Picture GmbH vorbereitet und während des qualifizierten Interviews gemeinsam mit der jeweiligen Leistungseinheit ergänzt und vervollständigt.
Darüber hinaus haben die Leistungseinheiten als Vorbereitung auf das Interview einen standarisierten Fragenkatalog sowie eine erläuternde Handreichung verbunden mit der Aufforderung, diesen Fragenkatalog innerhalb einer 14-tägigen Frist nach dem Interview auszufüllen und zurückzusenden. Dieser Fragenkatalog war mit allen identifizierten Prozessen und Prozesseigenschaften (sowohl harte Faktoren wie z.B. Fallzahlen- und weiche Faktoren wie z.B. Optimierungspotenzial) zu befüllen.

In Stufe 2 wurden die Prozessliste und der Fragenkatalog durch Picture zusammengeführt und an die interviewten Mitarbeiter*innen zur Überprüfung und Ergänzung zugesandt.
Nachdem die Qualitätssicherung durch die Leistungseinheit erfolgt war, wird der aufbereitete Fragenkatalog zur weiteren Verwendung an die IT – als Verantwortliche für das Prozessmanagement – zurückgesendet.

In der letzten Stufe wurden die durch die Leistungseinheiten zurückerhaltenden aufbereiteten Fragenkatalog nochmals einer Qualitätskontrolle unterzogen und ggfs. Rücksprachen mit dem jeweiligen Ansprechpartner gehalten.

Die finalisierte Version des Fragenkataloges wurde durch Picture schlussendlich in die Prozessplattform importiert und der Grundstein für das zentrale Prozessregister der Stadt Wuppertal war gelegt.

Demnach wurden über die Gesamtprojektlaufzeit von 9 Monaten (August 2018 bis April 2019) insgesamt 117 dreistündige Interviews in der gesamten Kernverwaltung durchgeführt und damit insgesamt 130 Fragebögen generiert. Ca. 3.000 Prozesse wurden identifiziert und

das aktuelle Prozessregister umfasste am Projektende 1.400 Prozesssteckbriefe mit 27 Attributen.

c. Technische Vorgehensweise

Für die Stadtverwaltung Wuppertal wurde eine Konzernlizenz inkl. Schulungskontingent erworben. Darüber hinaus setzten wir das Picture-Portalmodul ein, um einfach und unkompliziert unser Prozesswissen außerhalb der Plattform mit Externen teilen zu können. Die Administration der Berechtigungsstrukturen erfolgt bei 402 zentral und den Zugriff auf die erhobenen Daten erhalten die Leistungsbereiche für Ihren jeweiligen Aufgabenbereich.

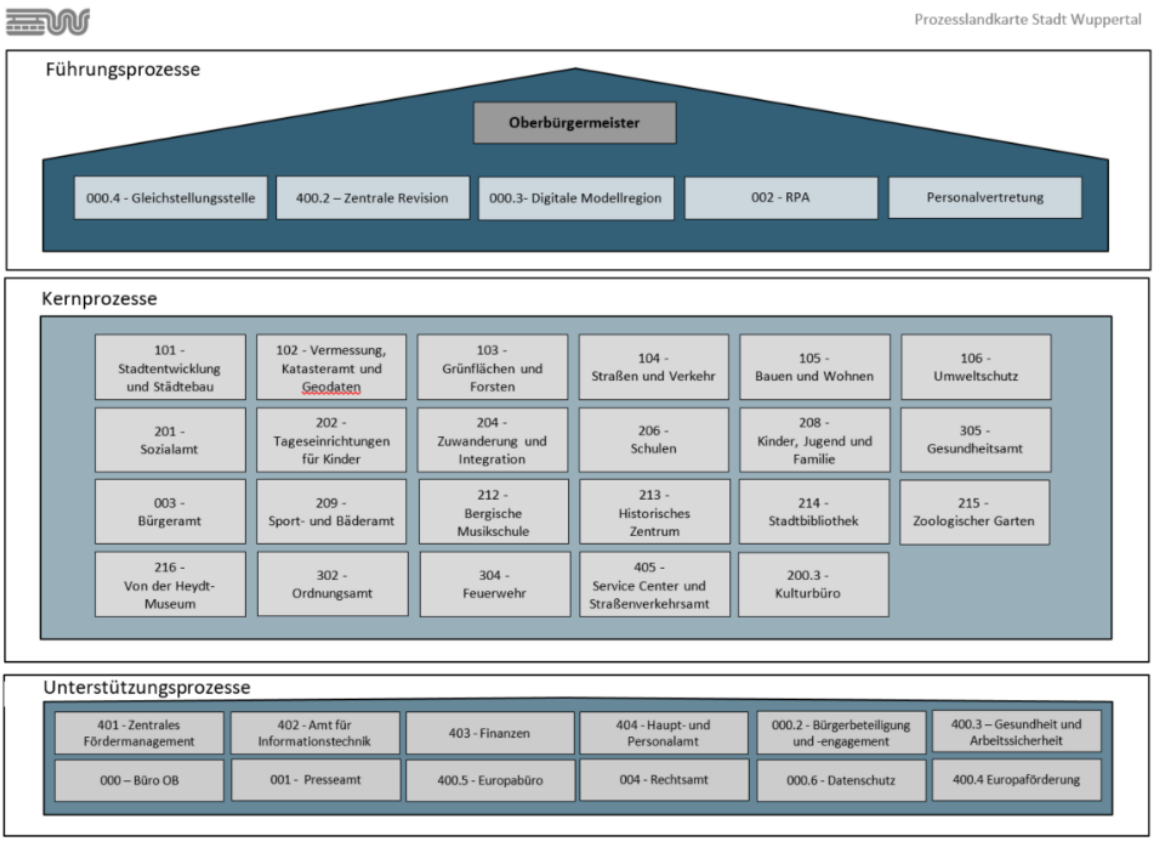
3. Projektergebnisse

Durch das Projekt wurden folgende Ergebnisse generiert:

- Eine Prozesslandkarte
- Das Prozessregister
- Ein Vorschlag für die weitere Prozesspriorisierung
- Ein Konzept für die Nutzung der Ergebnisse für ein Wissensmanagement

Prozesslandkarte:

Die Prozesslandkarte bildet die Basis der Erhebung, da sie die Organisationseinheiten ihrer jeweiligen Funktion in der gesamten Organisation verortet. Somit wird durch die Prozesslandkarte die grundsätzliche Einteilung in Führungsprozesse (Strategiesetzung und Kontrolle), Kernprozesse (gesetzlich verpflichtend, ordinäre Verwaltungsaufgabe) und Hilfsprozesse (Basis um Kernprozesse auszuführen, bspw. IT, Personalmanagement) vollzogen.



Prozessregister:

Mit der Prozesslandkarte verknüpft sind alle erhobenen Prozesse in den jeweiligen Organisationseinheiten, dem sogenannten Prozessregister. Insgesamt sind dies aktuell 2393 Prozesse. Zu jedem Prozess im Prozessregister sind jeweils die von den Kolleg*innen ausgefüllten 27 verschiedenen Attribute zugeordnet.

Vorschlag für weitere Prozesspriorisierung:
Grundsätzlich bietet die Software Picture zwei Arten von Auswertungsmöglichkeiten: Die Struktur- und die Nutzwertanalyse. Mit Hilfe der Strukturanalyse ist die Ausprägung eines bestimmten Attributes auf der gewählten organisatorischen Ebene möglich. Beispielsweise lässt sich die die Einschätzung des technischen Optimierungsbedarfs in der gesamten Verwaltung auf Geschäftsbereichsebene darstellen. Demgegenüber ermöglicht die Nutzwertanalyse eine Kombination der abgefragten Attribute auszuwerten. D.h. mehrere Attribute können miteinander kombiniert werden.

Konzept für die Nutzung der Ergebnisse für ein Wissensmanagement
Die Leistungseinheiten haben durch die Einstellung der Steckbriefe die Möglichkeit, im Rahmen des Wissensmanagements IST-Prozesse einzustellen. Hierzu sind für eine einheitliche Darstellung, die in der Schulung gelehrten Picture-Symbole anzuwenden, sodass ähnlich eines Handbuches Prozesse nachvollzogen werden können.

4. Aktuelle Situation

Die Administration, Pflege und Schulung der Prozessmanagement Plattform Picture sowie das zentrale Prozessmanagement mit dem Fokus der Digitalisierung liegt in der Verantwortlichkeit des Amtes 402. Dabei besteht der Leitsatz, dass kein Prozess ohne Optimierung digitalisiert wird. Das Digitale Modellregionprojekt „Digitalisierung von Prozessen im Bürgerservice (KiJuFa) hat in einem erheblichen Maße zur Intensivierung und Professionalisierung in dem Bereich Prozessmanagement beigetragen. Zur Sicherstellung eines einheitlichen Standards für das Prozessmanagement hat das Amt 402 eine Modellierungsrichtlinie entwickelt. Darüber hinaus werden Schulungen für die Kolleg*innen der Kernverwaltung, aber auch als Dienstleistung für die Töchter und Eigenbetriebe der Stadt Wuppertal angeboten. Des Weiteren kann das Leistungspaket auch eine vollständige Beratung zum Prosessscreening umfassen.

Für die Prozessaufnahme wurde ein Vorgehensmodell etabliert und beinhaltet folgende Phasen:

- Priorisierung der Prozesse
- Prozessaufnahme mittels Interviews
- Nachbereitung und Freigabe der modellierten Prozesse
- Entwicklung eines Soll-Prozesses
- Rechtliche, technische und fachliche Abstimmung des Soll-Prozesses

Die Prozessmodellierung erfolgt in der Modellierungssprache PICTURE-BPMN (Basis BPMN 2.0).

Das Prozessmanagement wirkt nicht nur für die Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben, insbesondere des OZG, als wesentlichen Erfolgsfaktor für die Gestaltung medienbruchfreier Bürgerprozesse, sondern auf für die Darstellung medienbruchfreie und effiziente Arbeitsweisen für Mitarbeiter*innen. Im Rahmen des Prozessmanagements wird daher immer der gesamte Prozess betrachtet, d.h. von der Antragsstellung durch den Bürger*in über den vollständigen Bearbeitungszyklus innerhalb der Verwaltung bis hin zur Erstellung von Bescheiden oder Dienstleistungen.

Die Prozessmanagement Plattform umfasst aktuell 2393 erfasste Prozesse, 749 Prozessmodelle und 264 aktive User und bietet damit eine umfangreiche Grundlage für die verschiedenen Zielsetzung und wird stetig weiterentwickelt.

Klimacheck

Hat das Vorhaben eine langfristige Auswirkung auf den Klimaschutz und/oder die Klimafolgenanpassung?

☒ neutral /nein

☐ ja, positive Auswirkungen

☐ ja, negative Auswirkungen

Begründung:

Bei der Vorlage handelt es sich lediglich um einen Bericht zum Prozessmanagement.