

1. Prozessübersicht

Auslöser des Prozesses	Prozesseigentümer	Prozessbeteiligte	gilt für
Bedarf für Prozessbeschreibung/-optimierung wurde festgestellt. Z.B.: Fehler, Störungen im Ablauf, hohe Kosten; Verbesserungsvorschlag von MA, Beschwerden u.a.	FDL 56.3	Mitarbeitende QM-Team Freigeabeberechtigte	alle Mitarbeitenden
Einordnung des Prozesses (in die Prozesslandkarte)	Unterstützungsprozesse - Qualitätsmanagement durchführen - Prozesse beschreiben und verbessern		
Ziel/Zweck	Prozessbeschreibungen stellen sicher, dass Arbeitsabläufe einfach, verständlich und nachvollziehbar beschrieben sind. Zuständigkeiten und Schnittstellen sind klar geregelt. Für Mitarbeitende ist transparent, wie Arbeitsabläufe im Jobcenter durchgeführt werden, dies erleichtert die Einarbeitung neuer Kolleginnen und Kollegen.		
Kennzahlen, Leistungsindikatoren, Qualitätsstandards			
mitgeltende Unterlagen	Prozessbeschreibungen (Vorlage).xlsx		
Aufzeichnungen	Prozessbeschreibungen (Sachstand).xlsx		
Freigabeinformationen	Name:	Datum:	Unterschrift:
Erstellt/geändert (Bearbeiter/in):	56.3 Schrader	12.09.2017	
Geprüft/freigegeben (Qualitätsmanagement):	56.3 Böcker	12.09.2017	
Geprüft/freigegeben (Freigeabeberechtigte/r):	FDL 56.3 Mündemann	12.09.2017	

Abkürzungen: MA = Mitarbeitende, FDL = Fachdienstleitung, QM = Qualitätsmanagement, MA = Mitarbeitende

2. Prozessablauf

Legende: D = Durchführung, M = Mitwirkung, I = Information

Prozessschritte		Output			
		D	M	I	
10					- Dokumente - Ergebnisse - Bemerkungen
20	"Prozessteam" bilden		MA		
30	MA verfügen über Kenntnisse in der PB-Methodik			MA	
40					
50	MA erstellen PB-Erstentwurf		MA		
60	Erstentwurf einer Prozessbeschreibung liegt vor				
70			MA	QM	Prozesse können entwickelt werden: - mit der Excel-Vorlage - mit Klebezetteln (Foto) - mit yEd Graph - am Flipchart - als Textbeschreibung und werden dann in die PB-Excel-Vorlage übertragen
80	Prozessverbesserungen erarbeiten		MA	QM	
90	verbesserte Prozessbeschreibung erstellen		MA	QM	das QM bietet das Erstellen einer Prozessbeschreibung nach QM-Standard als Serviceleistung an
100			MA		
110					je nach zu testendem Prozess ist die jeweilige Leitung einzubinden
120	ggfs. Abstimmungen/Gremienbeteiligung durchführen		MA		
130			MA	QM	
140				QM	
150			MA	FrB	
160				FrB	
170	Prozess wird im QMH veröffentlicht und damit Standard				

Abkürzungen: PB = Prozessbeschreibung, MA = Mitarbeitende, QM = QM-Team, FrB = Freigabeberechtigte, QMH = Qualitätsmanagementhandbuch