

## Glossar

### Anliegen

Anliegen bezeichnet den Wunsch des Dienstleisters (z. B. Zulassung, Änderung, Abmeldung), die für die Erbringung der Dienstleistung regelnde Verwaltungsverfahren einzuleiten.

### Einheitlicher Ansprechpartner (EA)

Der einheitliche Ansprechpartner ist eine Institution welche Informationen bereitstellt, die die Aufnahme und Ausübung der Dienstleistung betreffen und über den alle Verfahren und Formalitäten abgewickelt werden können, die mit der Aufnahme und Ausübung der Dienstleistung verbunden sind.

### Dienstleistung

Dienstleistungen im Sinne des EG-Vertrags sind Leistungen, die in der Regel gegen Entgelt erbracht werden, soweit sie nicht den Vorschriften über den freien Waren- und Kapitalverkehr und über die Freizügigkeit der Personen unterliegen.

### Fallmanagement

Dass Fallmanagement umfasst die Bearbeitung eines Verwaltungsvorgangs beim Einheitlichen Ansprechpartner, beim Verwaltungskunden und bei der ZB. Sie ist beschränkt auf eine externe, dem Einheitlichen Ansprechpartner entsprechende, kommunikations- und ergebnisorientierte Sichtweise - auf Kommunikation, Begleitung/Überwachung und deren Dokumentation - und schließt die fachliche Bearbeitung im Verwaltungsverfahren (Vorgangsbearbeitung) aus.

### Falldaten

Falldaten sind Informationen, die im Fallmanagement zwischen Verwaltungskunde, Einheitlichen Ansprechpartner und ZB erstellt, benutzt und/oder kommuniziert werden.

### Informationssystem Verfahrensnetzwerk

Ein IS Verfahrensnetzwerk ist eine technische Komponente in der Beschreibungen von Verfahrensnetzwerken abgelegt werden. Mit Hilfe des IS Verfahrensnetzwerk soll sich ein Nutzer (DL, EA) darüber informieren können, welche Schritte notwendig sind, um ein gewünschtes Anliegen zu realisieren.

#### Verfahrensnetzwerk

Das Verfahrensnetzwerk beschreibt Zusammenhänge zwischen den Verwaltungsverfahren aus der Sicht des Verwaltungskunden. Dabei steht weniger das einzelne Verfahren als vielmehr das Anliegen des Verwaltungskunden im Mittelpunkt.

### Informationssystem Verwaltungsverfahren

Ein IS Verwaltungsverfahren ist eine technische Komponente in der Beschreibungen von Verwaltungsverfahren abgelegt werden. Mit Hilfe des IS Verwaltungsverfahren soll sich ein Nutzer (DL, EA) über die einzelnen Verwaltungsverfahren informieren können. Es wird eine externe Sicht auf die Verwaltungsverfahren bedient, notwendige Informationen zum Verwaltungsverfahren bereit gestellt. Interne Informationen zum Verwaltungsprozess sind ausgenommen.

#### Verwaltungsverfahren

Ein Verwaltungsverfahren ist die nach außen wirkende Tätigkeit einer Behörde, die auf die Prüfung der Voraussetzungen, die Vorbereitung und den Erlass eines Verwaltungsaktes oder auf den Abschluss eines öffentlich-rechtlichen Vertrags gerichtet ist. Es schließt den Erlass des Verwaltungsaktes oder den Abschluss des öffentlich-rechtlichen Vertrags ein.

#### Referenzverfahren

Referenzverfahren beschreiben ein Verwaltungsverfahren unabhängig von der jeweilig konkreten Zuständigkeit einer Behörde.

### **Spezifische Verwaltungsverfahren**

Spezifische Verwaltungsverfahren beschreiben das Verwaltungsverfahren unter Beachtung der konkreten Bedingungen der zuständigen Behörde.

### **Informationssystem Verwaltungsprozesse**

Ein IS Verwaltungsprozesse ist eine technische Komponente in der Beschreibungen von Verwaltungsprozessen abgelegt werden. Mit Hilfe des IS Verwaltungsprozesse sollen organisatorische Optimierungspotentiale erkannt werden.

#### **Verwaltungsprozess**

Ein Verwaltungsprozess beschreibt den internen Arbeitsablauf in Arbeitsschritten und den Ressourceneinsatz einer Behörde / Kommunalverwaltung welcher zur Realisierung eines Verwaltungsverfahrens erforderlich ist.

#### **Referenzprozess**

Referenzprozesse beschreiben den grundsätzlichen Verwaltungsprozess welcher zur Realisierung von Verwaltungsverfahren erforderlich ist. Die Referenzprozesse sind unabhängig von konkreten Verwaltungen und besitzen einen breiten Gültigkeitsanspruch.

#### **Spezifische Verwaltungsprozesse**

Spezifische Verwaltungsprozesse bilden die Bedingungen in einer konkreten Behörde / Kommunalverwaltung ab.

### **PICTURE**

PICTURE ist eine Methode zur Dokumentation von Verwaltungsprozessen.

Auf der Management- und Organisationsebene werden Schwachstellen und Potenziale analysiert. Im Mittelpunkt steht das „Wie“ der Prozessabwicklung (Kommunikation, Ressourcennutzung usw.), wobei der fachliche Inhalt der Prozesse nachrangig ist. Dazu muss eine gewisse Anzahl von Prozessen betrachtet werden. Im Ergebnis können Reorganisationseffekte erzielt werden.

PICTURE betrachtet die IT (-Verfahren) als Ressourcen. Es werden Schwachstellen und Potenziale analysiert, um Investitionsentscheidungen vorbereiten und fundiert treffen zu können. Die eigentliche IT-Unterstützung einer Fachaufgabe ist nicht Gegenstand der methodischen Betrachtung.

### **Verwaltungskunde**

Dienstleistungserbringer und Dienstleistungsempfänger werden im Konzept als Verwaltungskunde zusammengefasst.

### **Verwaltungsplanung (VPlanung)**

Die Verwaltungsplanung (VPlanung) ist eine Methode zur Ermittlung der fachlich-inhaltlichen Anforderungen an IT-Verfahren in einer integrierten Vorgangsbearbeitung.

Verwaltungsplanung stellt das „Was“ der Prozessabwicklung in den Mittelpunkt. Es wird der vollständige fachliche Inhalt eines Verwaltungsverfahrens betrachtet, wobei das „Wie“ der konkreten Prozessabwicklung nachrangig ist. Im Ergebnis werden fachliche Strukturen für die inhaltliche Sacharbeit und deren Controlling- und IT-Unterstützung geschaffen.

Verwaltungsplanung strukturiert die Anforderungen an IT-Verfahren sowohl auf Vorgangs-, Dokumenten-, Softwarefunktions- und Datenebene als auch auf Rechte- und Zugriffsebene aus der (methodisch abgegrenzten) Fachaufgabe heraus.

### **Verwaltungsvorgang**

Ein Verwaltungsvorgang ist die konkrete Abwicklung eines Verwaltungsverfahrens auf Anforderung eines Verwaltungskunden.

### **Vorgangsbearbeitung**

Die Vorgangsbearbeitung umfasst die interne fachliche Bearbeitung des Verwaltungsvorgangs in der zuständigen Behörde bzw. beim Verwaltungskunden. Sie grenzt sich damit vom Fallmanagement ab.

### **Vorgangsdaten**

Vorgangsdaten sind Informationen, die in der internen, fachlichen Vorgangsbearbeitung der Zuständigen Behörde bzw. beim Verwaltungskunden erstellt, benutzt und/oder kommuniziert werden.

### **Zentraler Ansprechpartner (zAP)**

Zentraler Ansprechpartner ist eine Kommunalverwaltung, welche für einen abgegrenzten regionalen Bereich u. a. Aufgaben eines EA wahrnimmt. Im Sinne der Serviceverbesserung kann der Leistungsumfang des zAP über den des EA hinausgehen bzw. davon abweichen.

### **Zuständige Behörde**

Zuständige Behörde (ZB) ist gemäß Art. 4 Nr. 9 der EU-DLR jede Stelle oder Behörde, die in einem Mitgliedstaat eine Kontroll- oder Regulierungsfunktion für Dienstleistungstätigkeiten innehat, insbesondere Verwaltungsbehörden, einschließlich der als Verwaltungsbehörden fungierenden Gerichte, Berufsverbände und der Berufsvereinigungen oder sonstigen Berufsorganisationen, die im Rahmen ihrer Rechtsautonomie die Aufnahme oder Ausübung einer Dienstleistungstätigkeit kollektiv regeln.