

Bericht
über die
Geschäftsoptimierung
in der Zulassungsstelle
des Landkreises Osterholz
in 2003

Landkreis Osterholz
- Hauptamt-
Jens Bertermann
Osterholzer Str. 23
27711 Osterholz-Scharmbeck
Tel.: 04791 / 930-307
Fax: 04791 / 930-11307

Geschäftsprozessoptimierung im SG 36.4 (Zulassungsstelle)

1. Untersuchungsbereich:

Sachgebiet 36.4:

Zulassung von Kraftfahrzeugen (Produkt 3601 Zulassung von Fahrzeugen)

2. Beteiligte Personen:

36.10	Amtsleiter
36.40	Sachgebietsleiter
36.4	Zulassungsstelle
10.30	Interviewer GPO
103.10	Interviewer GPO

3. Untersuchte Prozesse

Alle Zulassungsverfahren, die von der Zulassungsstelle wahrgenommen werden. Die einzelnen Abläufe sind unter 6.2 (**Anlagen 1 – 12**) dargestellt.

4. Untersuchungsanlass

global: Kontrakt 2006 - Fachleistungsziel IV Nr. 1:
"Die Kreisverwaltung wird - um ihre Dienstleistungen zu verbessern - alle Genehmigungsverfahren in Hinblick auf Wartezeiten, Beratung und Genehmigungszeiten kontinuierlich verbessern.

konkret: Kontrakt 2006 - Fachleistungsziel IV Nr. 3:
Die Kfz.-Zulassungsstelle wird die Wartezeiten gegenüber der Kundenbefragung 1997 (20 % der Kunden mußten länger als 10 Minuten warten) kontinuierlich – auf eine Wartezeit von durchschnittlich 10 Minuten für jeden Kunden – reduzieren.

5. Besondere Absprachen

Es wurde im Vorgespräch vereinbart, daß mit allen Sachbearbeitern/- innen Interviews über die Prozesse und Abläufe in der Zulassungsstelle geführt werden, soweit diese während des Untersuchungszeitraumes anwesend sind.

6. IST-Analyse

6.1 Termine:

02.09.2003	Vorgespräch	36.10, 36.40, 103.10, 10.30
15.09.2003	Info-Veranstaltung	36.10, 36.40, Mitarbeiter der Zulassungsstelle, 103.10, 10.30
24.09.2003- 04.11.2003	Interviews (5 Nachmittage)	Alle Mitarbeiter/- innen incl. 36.40 durch 103.10, 10.30
27.11.2003 01.12.2003	Vorstellung AL	36.10, 36.40, 10.30, 103.10
28.01.2004	Vorstellung MA	Alle Mitarbeiter/- innen incl. 36.10 u. 36.40, 103.10, 10.30

6.2 Ergebnisse:

Die Ist- Abläufe sind in den **Anlagen 1 – 12** zusammengefaßt. Das Ergebnis der Interviews ist als **Anlage 13** beigefügt.

6.3 Bewertung:

Die einzelnen Zulassungsvorgänge werden im wesentlichen durch das EDV- Verfahren UVN- KFZ geprägt und lassen in ihren Abläufen kein größeres Veränderungspotential zu. Der Vertrag für die Software läuft Ende 2004 aus. Bei einer Neubeschaffung sind ggf. verbesserte Funktionalitäten zu erwarten.

Im Hinblick auf die Erreichung des Kontraktzieles sind Veränderungen in der Zusammenarbeit mit den Händlern, eine bessere Verteilung der Besucherströme und insbesondere eine Verminderung der Ausfallzeiten der Mitarbeiter anzustreben. Vorschläge hierzu werden im Sollkonzept (siehe Punkt 7.2) dargestellt. Werden die vorgeschlagenen Maßnahmen insbesondere zu den vg. Punkten umgesetzt, ist die Erreichung des Kontraktzieles zu erwarten, wenn keine langfristigen Ausfallzeiten einzelner Mitarbeiter/- innen zu verzeichnen sind.

7. SOLL-Konzept

7.1 Termine

27.11.2003 Vorstellung AL 36.10, 36.40, 103.10, 10.30

01.12.2003 Vorstellung AL 36.10, 36.40, 103.10, 10.30

7.2 Verbesserungsvorschläge / Sollkonzept:

Anhand des nachstehenden Kataloges wurden die Verbesserungsvorschläge diskutiert. Folgende übereinstimmende Ergebnisse wurden erzielt:

Nr.	Maßnahme	voraussichtliche Folge	Verantwortlich	Zeitplan
1	Erarbeitung eines Notfallplanes / Bereitstellung von Springerkräften	Reduzierung der Wartezeit	36 / 10 / 103	umgehend*
2	Zusammenarbeit mit Händlern neu definieren (1. Schritt: Ermittlung Anteil an Gesamtzulassungen, 2. Schritt: Gespräch mit Zulassungsdienste/Neukonzept)	kürzere Wartezeiten für Privatpersonen	36 / 10 / 103	umgehend*
3	Vergabe der Wartenummern erst ab 7.45 Uhr	Gleichbehandlung der Kunden	36	umgehend*
4	Setzen von Standards durch SGL (z.B. Einarbeitung von neuen Mitarbeitern, Umgang mit fehlenden Unterlagen, kleine Kennzeichen etc.)	gleiche Bearbeitung der Vorgänge; Kundenorientierung	36	bis 06/2004
5	Onlinezugriff auf Einwohnermeldedaten, TÜV / Dekra Versicherungsdaten	verbesserter Service	36 / 10.40	bis 12/2004
6	Kooperation mit der Stadt OHZ (Samstag, Wahrnehmung durch LK / Stadt-MA)	verbesserter Service	36 / 10 / 103	bis 09/2004
7	Beschaffung eines neuen Programmes (Online-Zulassung)	Verbesserte Funktionalitäten / verbesserter Service	36 / 10.40	bis 12/2004

8	Schulung der MA (z.B. Verwaltungsrecht, Bürgerorientiertes Verhalten, Spezialseminare zu einzelnen Fachthemen)	höhere Qualifikation der Mitarbeiter	36 / 10.50	laufend nach Bedarf
9	Verminderung der Ausfallzeiten (Rückkehrgespräche, jährliches MA-Gespräch, Gefährdungs- u. Belastungsanalyse)	Verringerung der Wartezeit	36 / 10 / Arbeitsmediziner	umgehend*
10	Auskunfts-PC für Wartebereich	verbesserter Service	36 / 10.30	HH 2005
11	Scanner am Arbeitsplatz	sofortiger Abschluß der Vorgänge; mehr Information durch zusätzliche Kopien	36 / 10.40	HH 2004
12	Anerkennung der Leistung der MA	Motivation auch in schwierigen Zeiten	36	laufend
13	Neubewertung der Universal-SB-Stellen	(De-)Motivation der MA	36 / 10.20	ggf. Verzicht auf Neubewertung
14	bessere Verteilung der Besucherströme / Werbung für publikumsarme Zeiten	kürzere Wartezeiten	36 / 101	umgehend*
15	Umstellen der Telefone auf die Info in der Zulassung	keine Störung bei Kundenkontakt	36	umgehend*
16	Umstellen des Info-Telefons auf die Telefonzentrale	Entlastung in publikumsstarken Zeiten	36 / 10.30	umgehend*
17	Hinweistafel im Wartebereich fertig stellen	verbesserter Service; Vorab-Info	36	umgehend*
18	gemeinsame Gesprächsrunden im Amt 36	Verbesserung des Teamgeistes in Amt 36	36	umgehend*
19	Niederschlagungsverfahren vereinfachen	MA-Zufriedenheit	36 / 10 / 103 / 20	bis 06/2004
20	Verbesserung des Lichts am Vorführstand	MA-Zufriedenheit	36 / 10 / 210	bis 06/2004
21	Verminderung Blendung durch Fahrzeugscheiben im Sommer	MA-Zufriedenheit	36 / 10.30	nichts zu veranlassen
22	genereller Verzicht auf Vorführungen	MA-Zufriedenheit / verbesserter Service	36 / 10 / 103	nichts zu veranlassen
23	Beschaffung einer Geldzählmaschine	MA-Zufriedenheit	36 / 10.30	HH 2005
24	Überarbeitung des Geschäftsverteilungsplanes	klare Zuständigkeitsregelungen	36 / 10.30	bis 03/2004

* umgehend bedeutet nach Genehmigung durch Verwaltungsführung.

Maßnahme 1: Notfallplan / Springerkräfte

IST-Situation:

Zur Zeit existiert kein Notfallplan. D.h. es wurde in der Vergangenheit lediglich situationsbedingt Hilfe von den Springerkräften Diverse Sachbearbeiter (alle Amt 36) und Sachbearbeiter (Amt 51) in Anspruch genommen.

SOLL-Konzept:

Die Mitarbeiter/- innen haben übereinstimmend festgestellt, daß ab einer Besetzung von 4 Mitarbeiter/- innen + 1 Mitarbeiterin am Abmeldeschalter ein Notfallplan greifen müsse. Eine Auswertung der Wartezeit in Beziehung zu der Mitarbeiterzahl wurde vorgenommen (Zeitraum Juli – November 2003, **siehe Anlage 14**). Sie zeigt, daß die Wartezeit an den Nachmittagen unproblematisch ist. An den Vormittagen läßt sich erkennen, daß lediglich bei einer Besetzung von 8 Personen eine Wartezeit von durchschn. 10 Minuten erreicht wird. Es wird vorgeschlagen, daß beim Vorhandensein einer Minderbesetzung, die zu einer wesentlichen Erhöhung der Wartezeiten führt, vormittags zusätzliche Mitarbeiter/- innen als sog. Springerkräfte in die Zulassungsstelle arbeiten zu lassen. **Folgender Notfallplan** sollte daher zum Tragen kommen:

Der Einsatz von einer Springerkraft ist bei folgenden Kriterien erforderlich:

- **Besetzung von 3 MA Schalter + Abmeldeschalter**
- **Besetzung von 4 MA Schalter + Abmeldeschalter + 20 Wartende zw. 8. - 9.00 Uhr**
- **Besetzung von 5 MA Schalter + Abmeldeschalter + 30 Wartende zw. 8. - 9.00 Uhr**

Die o.g. Kriterien sind in der Vergangenheit durchschnittlich an 6 Tagen im Monat erfüllt gewesen.

Folgende Personen sollten derzeit in den **Pool der Springerkräfte** aufgenommen werden:

Sachbearbeiter (Amt 36), Sachbearbeiter (Amt 36), Sachbearbeiter (Amt 36), Sachbearbeiterin (Amt 51), Sachbearbeiter in(Amt 32).

Der Einsatz als Springerkraft sollte im Wechsel erfolgen. Sollte morgens die o.g. Voraussetzung für den Einsatz einer Springerkraft durch den Sachgebietsleiter festgestellt werden, ist der Einsatz einer Springerkraft bis um 9.00 Uhr zu verwirklichen. Hierzu reicht ein telefonischer Anruf des Sachgebietsleiters bei dem / der betroffenen Amtsleiter/-in.

Es sollte versucht werden, weitere Mitarbeiter/- innen für diesen Pool zu gewinnen. Bei neu ausgeschriebenen Stellen im Amt 36 sollte ggf. eine Verpflichtung zur Mithilfe in der Zulassungsstelle in die Ausschreibung und in den Arbeitsvertrag / im Zuweisungsschreiben mit aufgenommen werden. Des weiteren sollten zukünftig aus der Zulassungsstelle ausscheidende Mitarbeiterinnen verpflichtet werden, als Springerkräfte zur Verfügung zu stehen. Für jede neue Springerkraft scheidet diejenige Springerkraft, die am längsten im Springerpool tätig gewesen ist, aus. Der Springerpool sollte grundsätzlich einen Mitarbeiterstamm von 6 Personen umfassen, so daß voraussichtlich ca. einmal im Monat ein Einsatz als Springer erforderlich ist. Dieser Umfang ist aus Sicht des betroffenen Amtes vertretbar sowie aus Gründen der fortlaufenden Schulung / Einarbeitung in das Zulassungsprogramm sinnvoll.

Dauererkrankungen in der Zulassungsstelle, die zwangsläufig zu einem verstärkten Springereinsatz führen, können mit der o.g. Regelung nicht aufgefangen werden. In derartigen Fällen sind ggf. befristete Einstellungen vorzunehmen.

Die Urlaubsplanung des Amtes 36 darf nicht zu einem erhöhten Einsatz von Springerkräften führen.

Maßnahmen 2 + 3 + 14

Zusammenarbeit mit den Händlern / Vergabe der Wartenummern / Verteilung der Besucherströme in Randzeiten

IST-Situation:

Der Wartenummernautomat wird z.Zt. um ca. 7.00 Uhr von den ersten eintreffenden Mitarbeitern angestellt. Zur Zeit nutzen insbesondere die Händler und Zulassungsdienste die Möglichkeit frühzeitig eine Wartenummer zu ziehen. Es ist bekannt, daß einige Händler bereits um 7.00 Uhr Wartenummern für ihre Kollegen ziehen und diese noch vor 8.00 Uhr weitergeben. Die Folge ist, daß um 8.00 Uhr die Schalter fast ausschließlich durch Händler / Zulassungsdienste besetzt sind. Da diese KFZ- Zulasser überwiegend mehrere, teilweise bis zu 10 Zulassungsvorgänge, mitbringen, ist für die Privatpersonen eine Wartezeit von über 1 Stunde nicht selten. In der Wartezeitenstatistik werden die Händler/ Zulasser nur als 1 Kunde gezählt, obwohl Sie Dienstleistungen für mehrere Kunden erledigen.

SOLL-Konzept:

Es ist offensichtlich, daß die Zusammenarbeit mit den Händlern neu definiert werden muß, weil die jetzige Situation maßgeblich Einfluß auf die Wartezeiten hat. Das gute Verhältnis zu den Zulassungsdiensten und Händlern soll jedoch nicht durch die vorgeschlagenen Maßnahmen gefährdet werden, da dieser Personenkreis prozentual einen Großteil der Zulassung ausmacht und Dienstleistungen für Privatpersonen erbringt.

Es werden folgende Maßnahmen nach derzeitigem Kenntnisstand für grundsätzlich umsetzbar erachtet:

1. Der **Wartenummernautomat sollte erst gegen 7.45 Uhr** angestellt werden. Dieses hätte zur Folge, daß die Händler nicht unbemerkt um 7.00 Uhr mehrere Nummern ziehen können, um diese dann zu verteilen. Zum anderen muß niemand mehr um 7.00 Uhr kommen um, der erste Kunde zu sein.
2. Den **Händlern / Zulassungsdiensten** könnte angeboten werden, daß sie ihre vollständigen **Unterlagen bereits vor 8.00 Uhr ohne Nummernaufruf abgeben** dürfen. Dieses hätte zur Folge, daß sich dieser Kundenkreis teilweise außerhalb der Wartenummernvergabe bewegt. Es müßte jedoch mit den Händlern gleichzeitig vereinbart werden, daß sie ihre Unterlagen zu einem bestimmten Zeitpunkt wieder abholen können. So hätte man in der Zwischenzeit die Möglichkeit, die Vorgänge situationsbedingt abzuarbeiten (z.B. Bearbeitung erst wenn der erste Besucherandrang vorbei ist oder Bearbeitung verteilt auf mehrere Mitarbeiter vor Öffnung etc.). **Dieser Vorschlag wäre jedoch nur umsetzbar, wenn die Mitarbeiter/- innen bereit wären, bereits um 7.30 Uhr mit der Kundenabwicklung zu beginnen.** Evtl. müßten hier Zugeständnisse bei der Anerkennung der Arbeitszeit vor 7.00 Uhr gemacht werden.
3. Da die Einrichtung eines Händlerschalters durch die Mitarbeiter/- innen der Zulassungsstelle aus organisatorischen Gründen für problematisch erachtet wird, könnte **mit den Händlern vereinbart werden, daß diese sich in eine Liste an der Information eintragen.** Die Händler könnten dann situationsbedingt bei jedem 2. – 4. Aufruf zwischengeschoben werden. Privatpersonen könnten dann gleichrangig zu den Händlern aufgerufen werden.
4. Den Händlern aber auch den Privatpersonen könnte eine **feste Terminvereinbarung am Nachmittag** angeboten werden. Nachmittags sind die Besucherströme bekanntlich geringer. So könnte sich eine gewisse Entzerrung der Besucherströme erreichen. Für die Vereinbarung von Terminen müßte aktiv geworben werden.
5. Den **wartenden Kunden könnte bei starkem Besucherverkehr angeboten werden, ihre Unterlagen abzugeben und nach Terminvereinbarung wieder abzuholen.** Es ist an Tagen mit hohen Besucherzahlen eine bessere Verteilung der Kunden anzustreben. Dieses würde durch das o.g. Angebot unterstützt.

Es wird vorgeschlagen, nicht alle Maßnahmen gleichzeitig umzusetzen, da sie sich teilweise gegenseitig beeinflussen. Andererseits ist auch nicht absehbar, welche genauen Vorstellungen die Händler und Zulassungsdienste haben bzw. zu welchen Kompromissen sie bereit wären. Es wird daher im ersten Schritt vorgeschlagen, den genauen Anteil und Verteilung der Händlerzulassungen zu ermitteln und anschließend zunächst ein Gespräch mit dem größten Zulassungsdienstleister zu führen.

Unabhängig von dem Ergebnis dieses Gespräches sollten die unter Ziffer 1, 4 und 5 vorgeschlagenen Maßnahmen umgesetzt werden.

Maßnahme 4: Setzen von Standards

IST-Situation:

Aus den Interviews und der Erstellung der IST-Analyse ist deutlich geworden, daß es zwar für Teilprobleme (z.B. fehlende Unterlagen etc.) gewisse Vorgaben, die durch den Sachgebietsleiter gesetzt worden sind, existieren, jedoch diese nicht verbindlich und für alle Mitarbeiter/- innen konkret umsetzbar, schriftlich fixiert sind. Da die Einarbeitung durch die älteren Mitarbeiter/- innen vorgenommen wird und diese Problemstellungen unterschiedlich handhaben, wird eine einheitliche Bearbeitung nicht erreicht, mit der Folge, daß jüngere bzw. neuere Mitarbeiterinnen, die in der Bearbeitung noch unsicher sind, weniger Zugeständnisse bei fehlenden Unterlagen machen als ältere Mitarbeiterinnen. Des weiteren wird vielfach der Sachgebietsleiter in Zweifelsfällen hinzugezogen.

SOLL-Konzept:

Durch die schriftliche Aufstellung von Standards werden die Zulassungsvorgänge von allen Mitarbeitern/- innen zukünftig gleich bearbeitet. Die Standards sollten die technischen und rechtlichen Möglichkeiten berücksichtigen und weitestgehend im Interesse der Kunden ausgelegt werden. Darüber hinaus würde die Einarbeitung der neue Mitarbeiter/ -innen vereinheitlicht und Unsicherheiten abgebaut werden.

Maßnahme 5: Onlinezugriff auf Einwohnermeldedaten, TÜV / Dekra, Erstellung einer Versicherungsdatenbank

IST-Situation:

Zur Zeit wird bei fehlenden Unterlagen oder Informationen (z.B. abgelaufener Personalausweis, AU-Bescheinigung etc.) durch die Mitarbeiter/- innen situationsbedingt entweder bei den Einwohnermeldeämtern der Gemeinden / der Stadt oder dem TÜV / Dekra angerufen. Dieses führt jedoch nicht immer zum Erfolg, weil insbesondere die Einwohnermeldeämter nicht immer telefonisch erreichbar sind. Z.T. wird in Stresssituationen (hoher Besucherverkehr) auch hierauf verzichtet. Der Kunde hat dann zunächst die Unterlagen zu vervollständigen, kann jedoch am gleichen Tag noch direkt zu seiner Sachbearbeiterin ohne Wartenummernaufruf zurückkehren.

Für die Auskunft beim Einwohnermeldeamt werden Gebühren in Höhe von 4,10 € erhoben. Diese Gebühren orientieren sich an den Kosten für die Ausstellung einer Meldebescheinigung bei den Gemeinden.

SOLL-Konzept:

Die EDV-technische Anbindung der Stadt ist bereits verwirklicht. Die Anbindung der Gemeinden an das Kreishaus wird z.Zt. bereits vorbereitet. Als erste Gemeinde wird Lilienthal angebunden. Somit ist ein Online- Zugriff auf die Einwohnermeldedaten grundsätzlich möglich. Es wird vorgeschlagen, mit weiteren Gemeinden Vereinbarungen zu treffen.

Ein Online-Zugriff auf die Datenbestände des TÜV's oder der Dekra wäre wünschenswert. Die technische Umsetzbarkeit muß jedoch zunächst geprüft werden.

Des weiteren wäre die Einrichtung einer Datenbank über die gängigsten Autoversicherungen (Anschrift, Telefon-Nr., mögl. Vertrauensperson im Stadtgebiet etc.), wie von den Mitarbeiter/- innen vorgeschlagen, sinnvoll. Jedoch wird der Erstellungs- und Pflegeaufwand für nicht unerheblich erachtet. Es sollte daher ggf. von der Umsetzung Abstand genommen werden.

Die oben beschriebenen Online-Zugriffe würden den Service bei fehlenden Unterlagen wesentlich verbessern.

Maßnahme 6: Kooperation mit der Stadt Osterholz-Scharmbeck

IST-Situation:

Z.Zt. existieren keine Kooperationen mit der Stadt. Eine Standleitung zwischen Stadt und Landkreis ist bereits verwirklicht. Die Stadt OHZ hat zum 01.10.2003 ein Bürgerbüro eingerichtet, das auch samstags geöffnet ist.

SOLL-Konzept:

Es wird vorgeschlagen, daß die Zulassungsstelle ihre Dienstleistungen am Samstag im Bürgerbüro der Stadt anbietet. Das Bürgerbüro ist am Samstag lediglich mit wenigen Personen besetzt, so daß räumlich keine Probleme entgegen stehen würden. Eine technische Umsetzung ist ebenfalls möglich. Die Stadt ist grundsätzlich zu Kooperationen bereit. Einzelheiten müßten mit der Stadt, aber auch mit den Mitarbeiter/- innen der Zulassungsstelle, die diesen zusätzlichen Service auf freiwilliger Basis anbieten würden, noch besprochen werden. Wunschkennzeichen könnten voraussichtlich nicht ausgegeben werden, da die Schilderhersteller nicht geöffnet haben.

Des weiteren wäre es denkbar, daß die Mitarbeiter/- innen der Stadt im Rahmen des sog. Lebenslagenprinzips (z.B. Umzug) einfache Dienstleistungen wie Änderung des Kfz-Scheines für den Landkreis im Bürgerbüro der Stadt anbieten. Hierbei ist jedoch zu bedenken, daß die Einnahmen dann auch bei der Stadt verbleiben müßten.

Durch die o.g. Vorschläge ließen sich die Publikumsströme noch weiter entzerren.

Maßnahme 7: Beschaffung eines neuen Programmes

IST-Situation:

Die Zulassungsstelle arbeitet z.Zt. mit dem Programm „UVN-KFZ“. Dieses Programm ist von der KDEW entwickelt worden und ist bereits seit über 10 Jahren im Einsatz.

SOLL-Konzept:

Im Frühjahr 2004 sollte eine kleine Arbeitsgruppe gebildet werden, die eine Marktbeobachtung durchführt und prüft, ob und wann der Wechsel des Zulassungsprogrammes vorgenommen werden sollte.

Maßnahme 8: Schulung der Mitarbeiter/- innen

IST-Situation:

Von den Zulassungsstellenmitarbeiter/-innen besitzen nur wenige eine Verwaltungsausbildung. Zudem hat in den vergangenen Jahren ein häufiger Wechsel im Personalbestand stattgefunden. Fortbildungen wurde im „normalen“ Umfange besucht.

SOLL-Konzept:

Insbesondere den neuen Mitarbeiter/-innen sollten Fortbildungen im Verwaltungsrecht und Bürgerorientiertem Verhalten angeboten werden. Darüber hinaus sollte den Mitarbeiter/-innen Spezialschulungen ermöglicht werden, soweit es hierfür Angebote gibt.

**Maßnahme 9:
Verminderung der Ausfallzeiten**

IST-Situation:

Die Zulassungsstelle besitzt seit einigen Jahren überdurchschnittliche Ausfallzeiten. Diese sind insbesondere auf Langzeiterkrankungen zurückzuführen.

Rückkehrgespräche und jährliche Mitarbeitergespräche werden z.Zt. nicht geführt. Im Jahre 2000 ist durch den Arbeitsmediziner eine Gefährdungs- und Belastungsanalyse für EDV-Arbeitsplätze angeboten worden.

SOLL-Konzept:

Die Ergebnisse der Jahresausfallstatistik sollten als Grundlage für mögliche Rückkehrgespräche durch den Sachgebietsleiter genommen werden. Des weiteren sollten Jährliche Mitarbeitergespräche angeboten werden.

Ob diese Gespräche langfristig zu einer Verminderung der Ausfallzeiten führen, bleibt abzuwarten. Im Rahmen der Gespräche kann jedoch der Vorgesetzte Informationen über mögliche Ursachen der Ausfallzeiten erhalten.

**Maßnahmen 10 und 17:
Auskunfts-PC für den Wartebereich / Hinweisschild fertig stellen**

IST-Situation:

Bei einem nicht unerheblichen Prozentsatz der Kunden sind die Unterlagen nicht vollständig. Dieses kann sicherlich auf fehlende Informationen zurückgeführt werden. Diese Informationen erhält der Kunde z.Zt. vorab entweder telefonisch oder über das Internet. Für den Wartebereich wurde bereits eine Infotafel beschafft.

SOLL-Konzept:

Die im Wartebereich befindliche Infotafel sollte kurzfristig mit Informationen über mitzubringende Unterlagen vervollständigt werden. Des weiteren wird angeregt, mittelfristig einen Auskunfts-PC für den Wartebereich zu beschaffen.

**Maßnahme 11:
Scanner am Arbeitsplatz**

IST-Situation:

Die abgeschlossenen Vorgänge werden z.Zt. von den Mitarbeiter/-innen gesammelt und ein- oder mehrmals in der Woche auf dem Hochleistungsscanner digitalisiert und archiviert.

SOLL-Konzept:

Durch die Beschaffung von Arbeitsplatz-Scannern werden die Mitarbeiter/-innen in die Lage versetzt, die Vorgänge direkt bei der Bearbeitung einzuscannen und zu archivieren. Das Sammeln der Vorgänge und spätere Archivieren könnte sodann entfallen. Zudem wäre es möglich, zusätzliche Informationen über das Einscannen weiterer Dokumente (z.B. des Fahrzeugbriefes) zu erhalten.

Maßnahmen 12 und 13:

Anerkennung der Mitarbeiter/- innen / Neubewertung der Universal-SB-Stellen

IST-Analyse:

Die Zulassungsstelle ist neben dem Bauordnungsamt das Aushängeschild der Kreisverwaltung. Ihre Leistungen wirken sich maßgeblich auf die Kundenzufriedenheit der Bürger/- innen aus.

Der Arbeitseinsatz der Universalsachbearbeiter/-innen zeichnet sich insbesondere durch überdurchschnittlichen hohen Kundenkontakt aus. Der Anteil der publikumsarmen und – freien Zeiten ist im Verhältnis zu anderen Organisationseinheiten sehr gering. Die Mitarbeiter/- innen kommen daher bereits häufig pünktlich zur Öffnung des Kreishauses (ca. 6.45 Uhr) zur Arbeit. Die Zeiten vor 8.00 Uhr werden insbes. zur Postbearbeitung und Archivierung genutzt.

Die Stellen der Universalsachbearbeiter/- innen sind nach BAT VI b eingruppiert.

SOLL-Konzept:

Es hat sich gezeigt, daß gerade in Zeiten, in denen durch Krankheitsausfälle eine hohe Stressbelastung entsteht, sich die Zulassungsstellenmitarbeiter/-innen als Team verstehen müssen, um die Aufgaben bewältigen zu können. Hier sind die Vorgesetzten gefordert, die Leistung durch Anerkennung und Motivation zu steigern und weitere Personalausfälle zu verhindern. Anerkennung sollte jedoch als Führungsmittel grundsätzlich eingesetzt werden. Die Erstellung einer Jahresbilanz (z.B. Gesamtvorgänge, durchschnittliche Wartezeit, Krankheitsausfall) sollte zur Darstellung der guten Leistungen der Mitarbeiter/- innen genutzt werden. Die Förderung des Teamgeistes könnte auch außerdienstlich durch gemeinsame Aktivitäten gestärkt werden.

Die von einigen Kolleginnen angestrebte Neubewertung der Universalsachbearbeiterstellen ist kritisch zu sehen. Ein Vergleich mit anderen Zulassungsstellen im Regierungsbezirk Lüneburg (Kennzahlenvergleich) zeigt, daß nur wenige Landkreise eine durchgehende Bewertung nach BAT VI b vorgenommen haben, vielfach sind die Stellen nach BAT VII bewertet. Dieser Sachverhalt sollte vor einem möglichen Antrag auf Neubewertung der Stellen gegenüber den Mitarbeiter/- innen verdeutlicht werden, da es möglicherweise sonst zu einer Demotivation führen könnte. Es wird daher vorgeschlagen, bei dem derzeitigen Aufgabenzuschnitt auf eine Neubewertung zu verzichten.

Maßnahmen 15 und 16:

Umstellen der Telefone

IST-Analyse:

Die Telefone der Universalsachbearbeiter/innen sind z.Zt. nicht umgestellt. D.h. alle Gespräche (intern / extern) gelangen auch während des Kundenkontaktes direkt zum Schalter. Dieses führt zu Störungen. Viele telefonische Anfragen sind allgemeiner Art (Öffnungszeiten, Unterlagen etc.).

SOLL-Konzept:

Die Universalsachbearbeiter/- innen stellen ihre Telefone während der Öffnungszeiten auf den Informationsschalterplatz der Zulassungsstelle um. Hierdurch sind sie während des Kundengesprächs telefonisch nicht zu erreichen. Die Information beantwortet zukünftig diese telefonischen Anfragen. Sollte dieses nicht möglich sein, wird der Rückruf der Universalsachbearbeiter/- innen angeboten und die Telefonnummer notiert.

Das Infotelefon der Zulassungsstelle wird zukünftig auf die Telefonzentrale umgeleitet. Diese beantwortet die Anfragen allgemeiner Art (Öffnungszeiten, ggf. Unterlagen). Weitergehende Anfragen werden mit der Zulassungsstelle (Info oder 36.41 / 40) verbunden.

Maßnahme 18:
Gemeinsame Gesprächsrunden im Amt 36

IST-Analyse:

Gemeinsame regelmäßige Gesprächsrunden (Amtsbesprechung oder Sachgebietsleiterrunden) finden nicht statt. Anlaßbezogen werden jedoch einzelne Thematiken besprochen.

SOLL-Konzept:

Es wird vorgeschlagen, einmal im Jahr eine Amtsbesprechung, an der möglichst alle Mitarbeiter/- innen teilnehmen, durchzuführen (Stärkung Teamgeist, Jahresresümee, Anerkennung etc.). Darüber hinaus wird vorgeschlagen, in regelmäßigen Abständen Gespräche zwischen den Führungskräften des Amtes durchzuführen (Verbesserung des Informationsaustausches etc.).

Maßnahme 19:
Niederschlagungsverfahren vereinfachen

IST-Analyse:

Das Niederschlagungsverfahren führt nach Aussage der Zulassungsstelle in der überwiegenden Zahl der Fälle zu Niederschlagungen. Das Gesamtverfahren bedeutet einen erheblichen Zeitaufwand für den Landkreis, der z.T. in keinem Verhältnis zu den einzutreibenden Gebühren und dem Erfolg steht.

SOLL-Konzept:

Es wird angeregt, zu prüfen, ob das formelle Niederschlagungsverfahren vereinfacht bzw. die Erfolgsquote bei der Pfändung erhöht werden kann.

Maßnahme 20:
Verbesserung des Lichts am Vorführstand

IST-Analyse:

Der Vorführerunterstand ist im Rahmen der Kreishaussanierung erstellt worden. Es wurde zwar Lampen außen am Unterstand montiert, jedoch nicht unterhalb des Vorführstandes. Das Ablesen der Fahrgestellnummern ist bei dunklen Lichtverhältnissen nur bedingt möglich.

SOLL-Konzept:

An den Mittelpfosten des Vorführstandes sind zwei Außenlampen nachzurüsten.

Maßnahme 21:
Verminderung der Blendung durch Fahrzeugscheiben im Sommer

IST-Analyse / SOLL-Konzept:

Die Blendung der Mitarbeiter/- innen durch Licht, das sich an den Scheiben parkenden Fahrzeuge widerspiegelt, wurde bemängelt.

Diese Blendung kann nur durch die Nutzung der vorhandenen Innenjalousien vermieden werden. Hier ist das Nutzerverhalten ggf. zu ändern.

**Maßnahme 22:
Genereller Verzicht auf Vorfürungen**

IST-Analyse / SOLL-Konzept:

Der Anteil der notwendigen Vorfürungen wurde bereits auf ein Minimum reduziert. Der Verzicht auf die Vorfürung von Fahrzeugen, die aus Deutschland ausgeführt werden sollen, ist nicht anzuraten.

**Maßnahme 23:
Beschaffung einer Geldzählmaschine**

IST-Analyse:

Im Rahmen der Systembetreuung des Kassenautomaten werden täglich ca. 15 – 30 Minuten lang die Geldscheine durch 1 - 2 Mitarbeiter gezählt und für die Einzahlung bei der Kreissparkasse vorbereitet. Darüber hinaus wird in unregelmäßigen Abständen der Bestand an Hartgeld im Kassenautomaten überprüft.

SOLL-Konzept:

Die Anschaffung eines Banknotenzahlgerätes bzw. Hartgeldzahlgerätes wäre wünschenswert. Hierdurch ließe sich die Zeit für das Zählen minimieren. Jedoch ist fraglich, ob sich die Anschaffung dieser Geräte wegen ihres technischen Sicherheitsstandards wirtschaftlich lohnen wird. Es ist vielmehr zu überlegen, ob nicht auf die Zählung und Vorsortierung der Banknoten verzichtet werden kann. Hierzu sollten Gespräche mit der Kreissparkasse und der Volksbank aufgenommen werden.

**Maßnahme 24:
Überarbeitung des Geschäftsverteilungsplanes**

IST-Analyse / SOLL-Konzept:

Der Geschäftsverteilungsplan des Amtes 36 ist veraltet. Er bedarf der Überarbeitung.

8.3 Aufgabenkritik:

Die von der Zulassungsstelle wahrgenommenen Aufgaben sind organisatorisch dem Verkehrsamt zugeordnet. Eine Dezentralisierung der Aufgaben auf die Mitgliedsgemeinden ist wegen der geringen Größe des Kreisgebietes nicht sinnvoll. Um den Bürgerservice zu verbessern, ist evtl. eine Kooperation mit der Stadt OHZ im Hinblick auf eine Samstag Öffnung anzustreben (siehe 7.2 Maßnahme 6)

9. Gegenüberstellung SOLL - IST

9.1 Reduzierung der Prozessschritte

Die Prozessschritte können mit der vorhandenen Software nicht weiter reduziert werden. Durch das Setzen von Standards kann die Einbindung des Sachgebietsleiters in den einzelnen Zulassungsverfahren auf ein Minimum reduziert werden.

9.2 Reduzierung der Wartezeiten

Die Wartezeiten der Bürger/ -innen können bei Umsetzung der Sollvorschläge weiter reduziert werden, um somit eine Einhaltung des Kontraktzieles zu erreichen.

9.3 Reduzierung der Bearbeitungszeit

Die Bearbeitungszeiten bei den Genehmigungsprozessen in der Zulassungsstelle sind nicht weiter zu beeinflussen. Sie sind bereits optimiert.

10. Terminplan zur Umsetzung


Der Terminplan zur Umsetzung der einzelnen Maßnahmen ergibt sich aus Punkt 7.2.

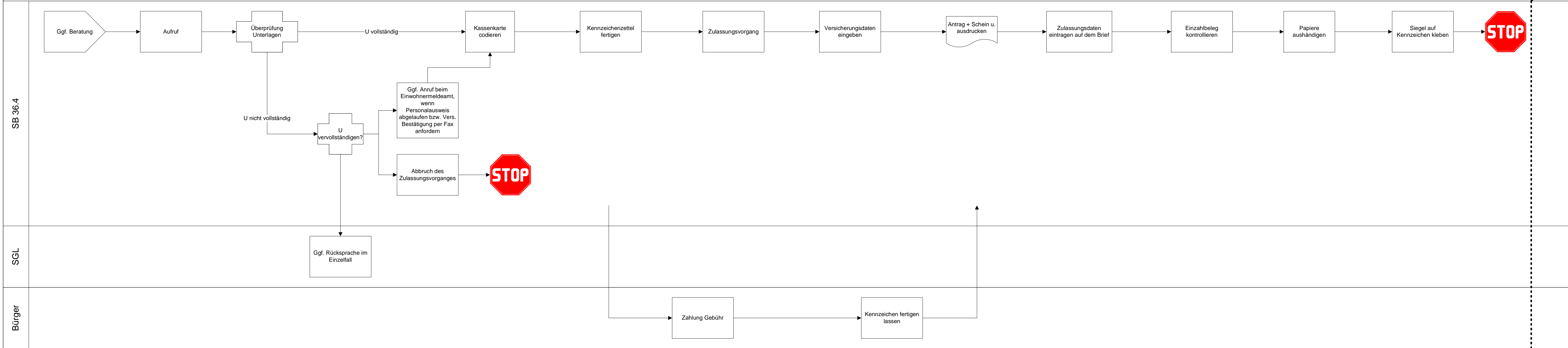
Osterholz-Scharmbeck, den 29.01.2004

Volker Lütjen

Jens Bertermann

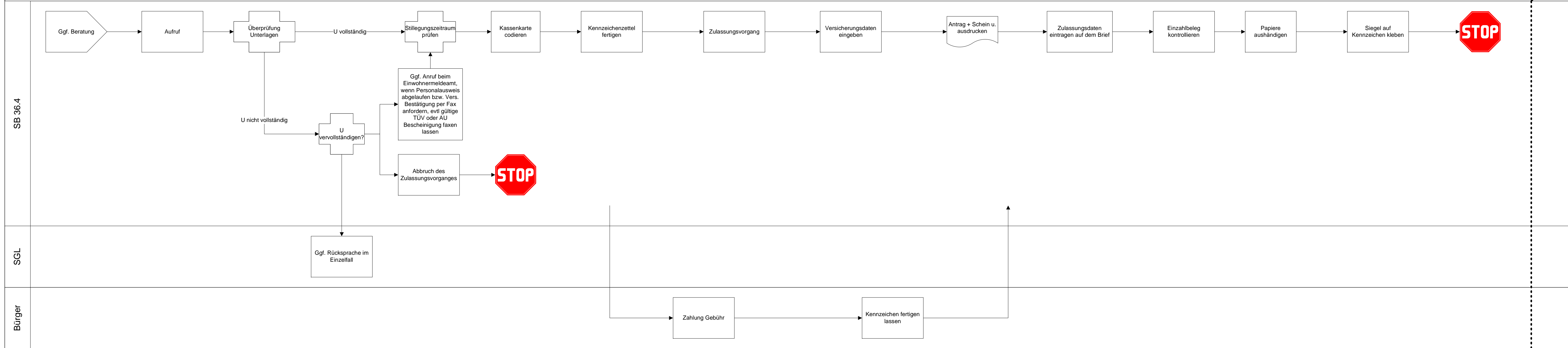
1.1 Zulassung eines Neufahrzeuges (Neuzulassung)

1. Phase 10 Min. 



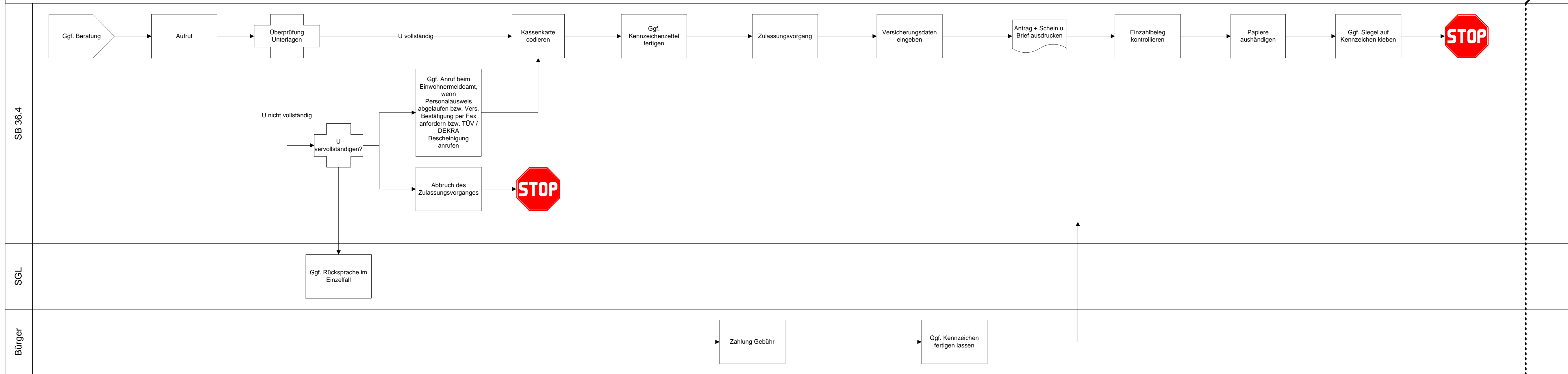
1.2 Umschreibung von außerhalb mit/ ohne Halterwechsel

1. Phase 15-20 Min.




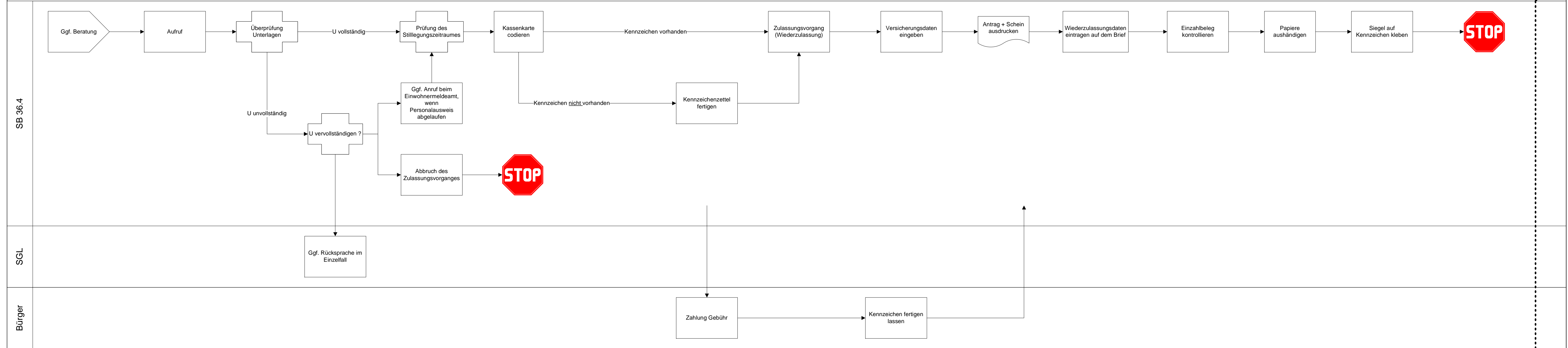
2. Umschreibung innerhalb

1. Phase 5 Min. >



3. Wiederzulassung nach Stilllegung

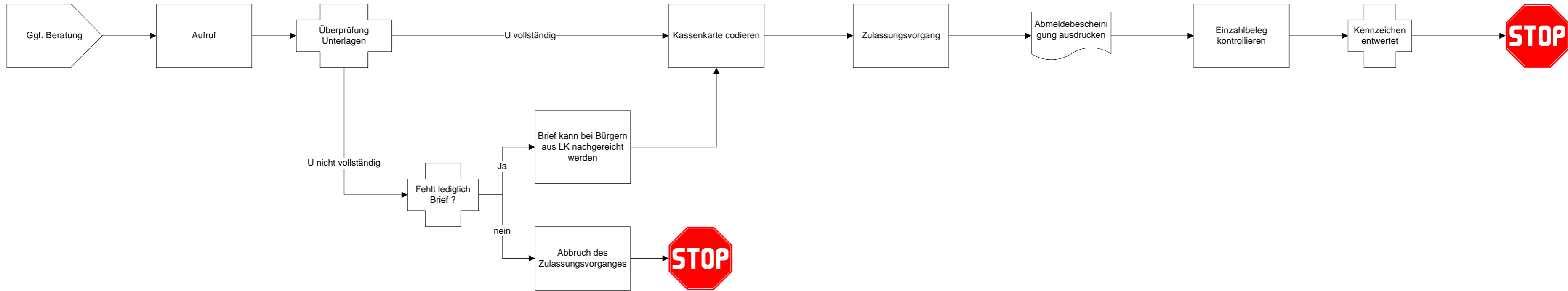
1. Phase 10 - 15 Min. 



4.1 Abmeldung

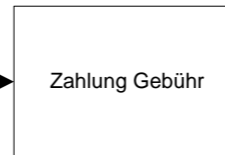
1. Phase 5 Min.

SB 36.4



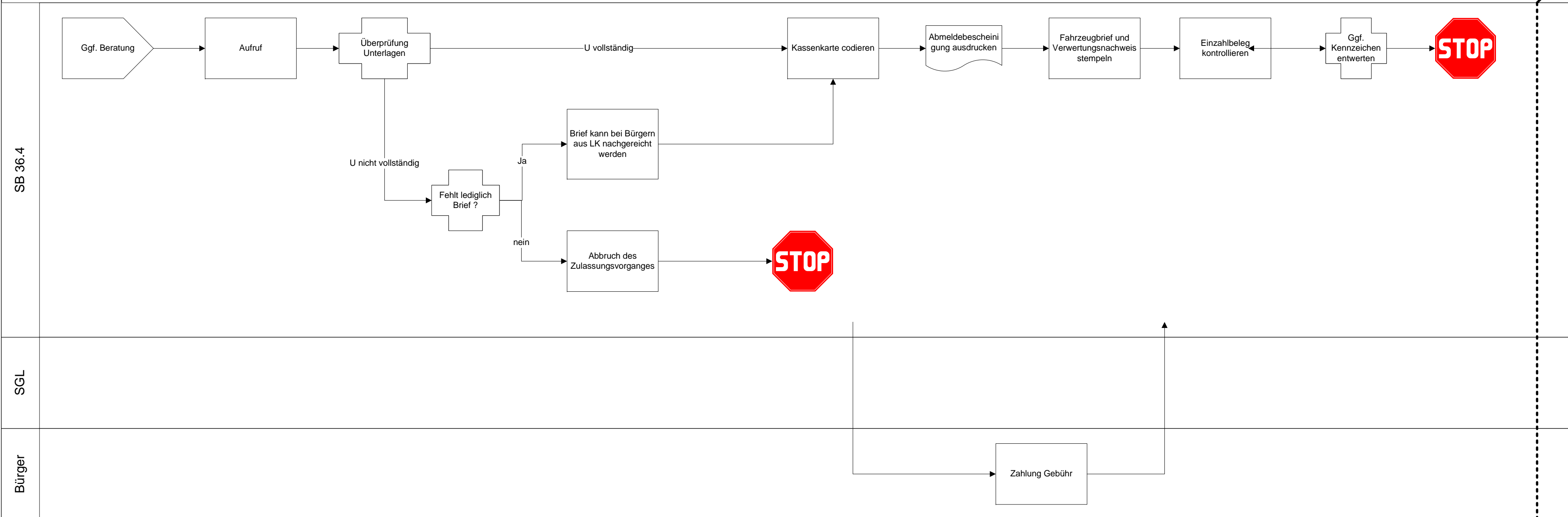
SGL

Bürger



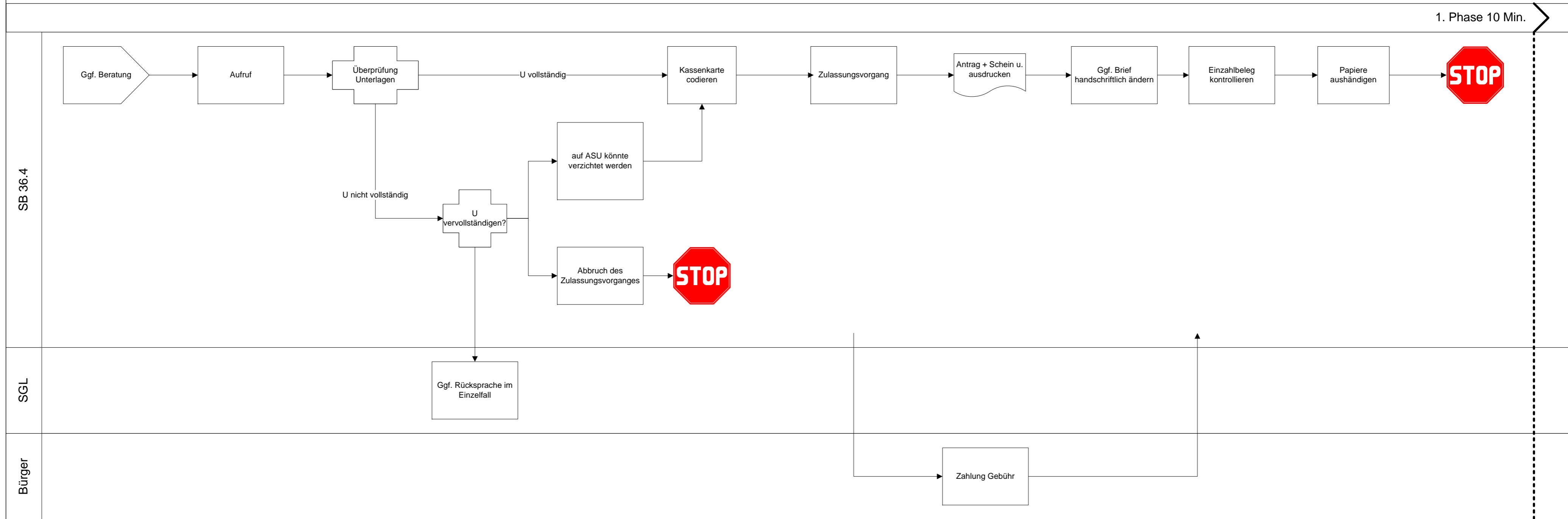
4.2 Löschung

1. Phase 5 - 10 Min.



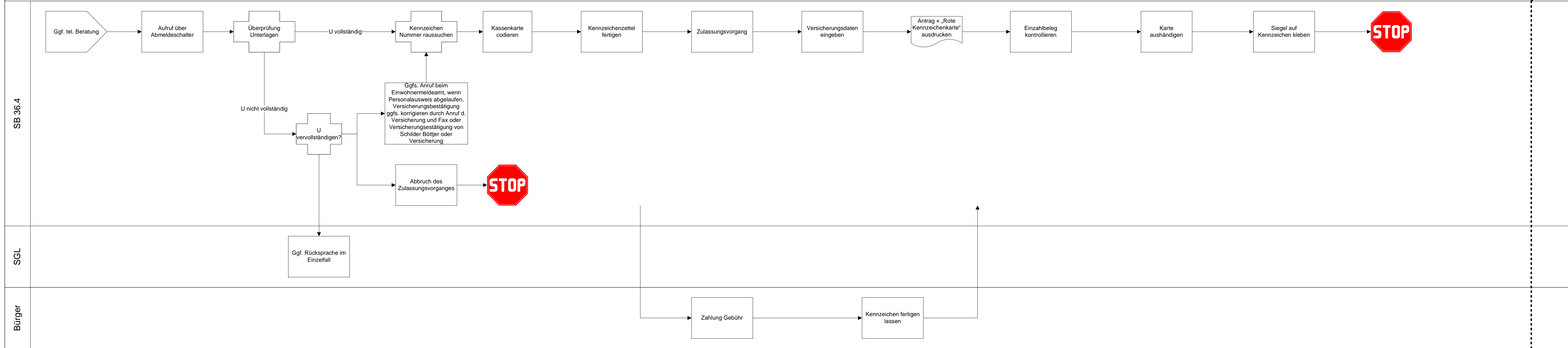
5. Technische Änderungen / Anschriften- u. Namensänderung

1. Phase 10 Min.

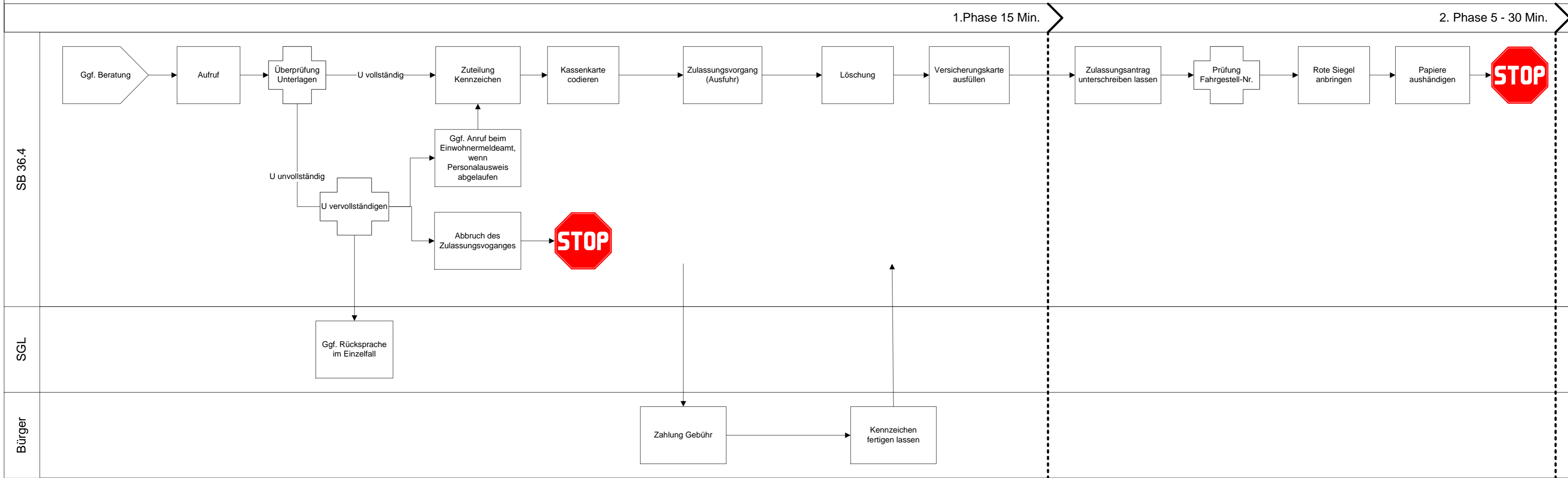


6. Kurzzeitkennzeichen

1. Phase ca. 10 Min.



7. Ausfuhrkennzeichen



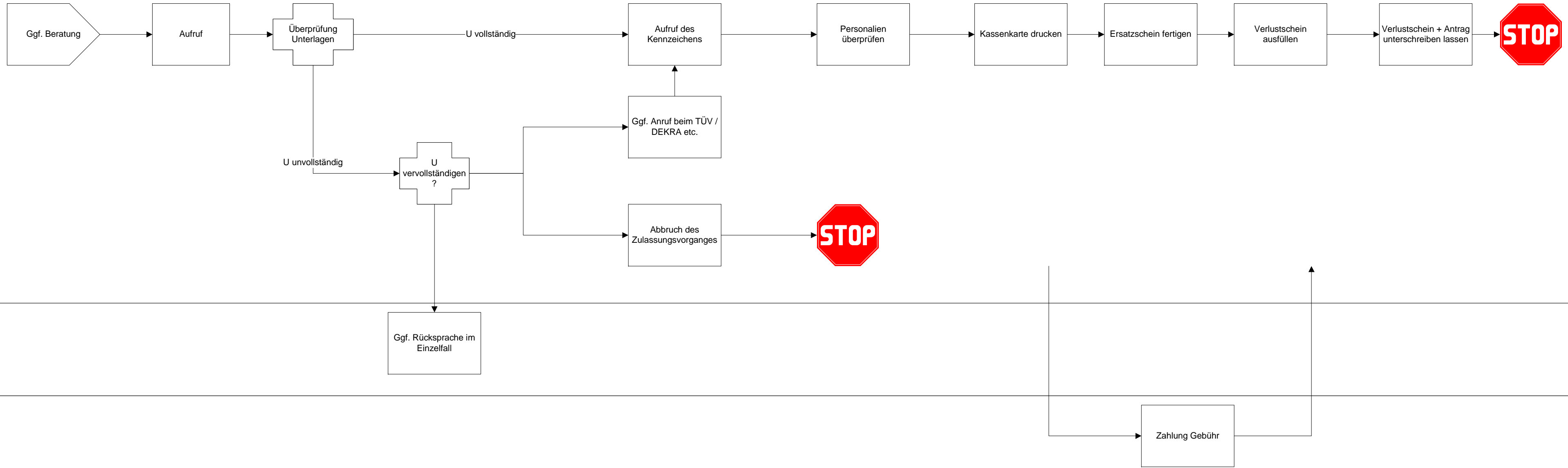
8. Ausstellung eines Ersatzfahrzeugscheines

1. Phase 5 Min.

SB 36.4

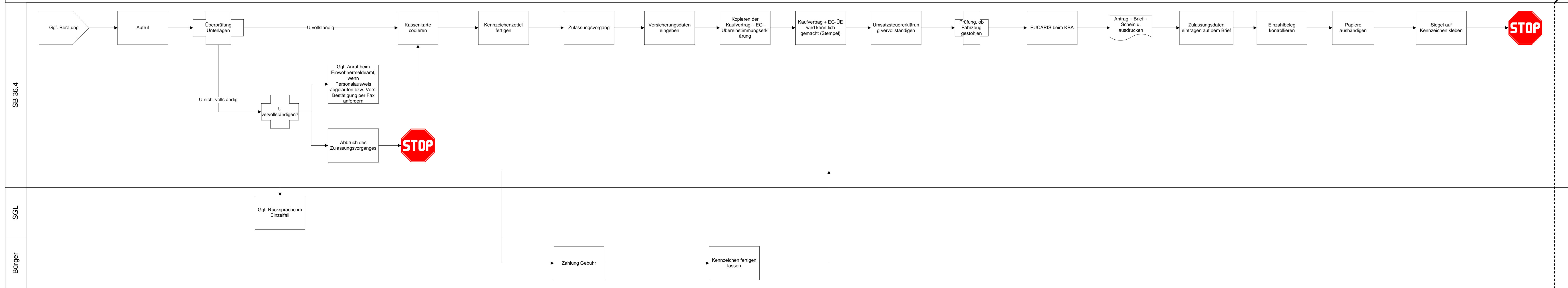
SGL

Bürger

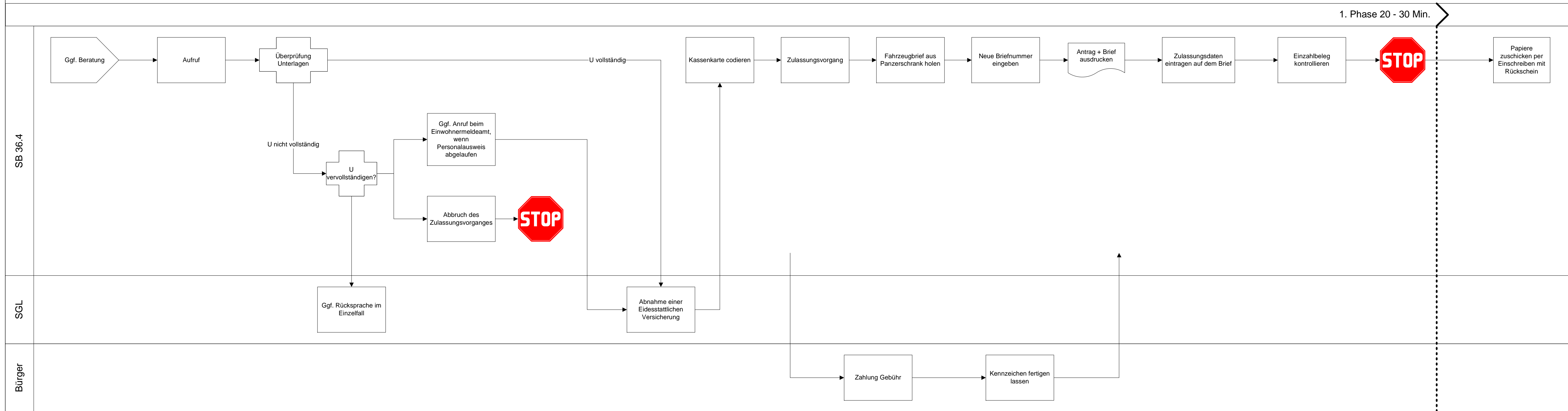


9.1 EG-Übereinstimmungserklärungen

1. Phase 60 Min.



9.2 Ausstellung Ersatz-Fahrzeugbrief



Zusammenfassung der Interviewergebnisse Geschäftsprozessoptimierung (GPO) Zulassungsstelle

1. Fragestellungen

- 1.1 Welche Vordrucke werden verwendet (mit PC ausfüllbar?)

Sachbearbeiter (SB) verwenden in der Regel keine speziellen Vordrucke. Erforderliche Vordrucke für die Zulassungsstelle werden durch Sachbearbeiter (36.41) beschafft.

- 1.2 Wie wird die Eingangspost bearbeitet bzw. auf die MA verteilt?

*Schalter 1 / 2 – Endziffer 1,2,3 Schalter 3 / 4 -- 4,5,9 5 / 6 6,7,8, Info --- 0
Im Vertretungsfall trotzdem an den Schalter gelegt. SB holen die Post dort ab.
Post wird durch 36.51 (Sachbearbeiter) verteilt.
Abarbeitung in der Regel morgens vor Öffnung
Postverteilung ist sinnvoll aber insbesondere bei Personalausfällen nicht immer gerecht. 36.41 erhält in der Regel keine Eingangspost.*

- 1.3 Welche Rechtsgrundlagen sind relevant? (Gesetze, einzelne §§, wie Zugriff?)

*Straßenverkehrszulassungsordnung, Pflichtversicherungsgesetz,
Straßenverkehrsordnung (z.T. in den Vordrucken enthalten)*

Routine, in Zweifelsfällen zum SGL

- 1.4 Wie wird neues Rechtswissen erlangt / an MA weitergeleitet?

*Grundlegende Änderungen werden in der Gruppe besprochen. Anlaßbezogen.
Gesetzesänderungen werden dabei durch 36.40/41 aufbereitet und an die
Kolleginnen komprimiert (zum Teil schriftlich) weitergegeben.*

- 1.5 Wie werden neue MA eingearbeitet?

*Durch erfahrene Kollegen eingearbeitet (in der Regel 2 Wochen), dann
anschließende längere Einarbeitung am eigenen Schalter. Problem: Nur das
Wissen (Abläufe / Auslegung Ermessen) der Kolleginnen wird weitergegeben.*

*Kolleginnen haben jedoch Zugriff auf „Was ist wie- Datenbank“ und StVZO-
Gesetzestext (wird bisher aber nur selten benutzt)*

- 1.6 Welche Literatur (Kommentar, Zeitschrift etc.) ist hilfreich?

Aussage alles vorhanden (Rechtssammlung, Verkehrsblatt etc.).

- 1.7 Wie wird ggf. Ermessen ausgelegt? Gibt es Einzelfallentscheidungen?
Rücksprache beim SGL? (Standards?)

*Ermessen liegt beim SB. Wird dadurch zum Teil unterschiedlich ausgelegt in der
Regel aber großzügige Handhabung. Bei Unsicherheiten, dann keine
Zugeständnisse. Ggf. Rücksprache beim SGL.*

Es gibt wenige Grenzfälle. Z.B. Vollmacht nachreichen. Wenn Person nicht seriös, dann kein Entgegenkommen (Nachreichen).

Standards gibt es nicht, wären aber wünschenswert. Individuelle Prüfung / eigenes System. Hängt maßgeblich von der Einarbeitung ab. Es gibt aber neue Zettel für fehlende Unterlagen.

1.8 Fallbeispiel: 1. fehlende Unterlagen 2. falsche Vollmacht 3. kleine Kennzeichen

1. Abgasuntersuchung + Fahrzeug stillgelegt, dann kann nachgereicht werden 2. Siehe Ziffer 1.7

2. Vollmacht evtl. nachreichen (großzügige Auslegung)

3. Bei kleinen Kennzeichen gibt es kein Ermessen. Unterschiedliche Auslegung durch die Bundesländer

1.9 Welche Fortbildungen wurden besucht / sind sinnvoll?

Insbesondere von den neuen SB wurde eine Fortbildung: Bürgerorientiertes Verhalten als Bedarf gesehen, ebenso das bereits angebotene Seminar für Mitarbeiter ohne Verwaltungsausbildung (Grundlagen Verwaltungsrecht etc.). Spezialseminar für Zulassungsverfahren (Rechtsgrundlagen etc.) sowie Technik/ Mängelerkennung wäre sinnvoll

1.10 Gibt es eine Frühstücksregelung?

Feste Regelung existiert nicht. Schlecht planbar. Hängt ab vom Besucheraufkommen, nicht alle auf einmal. Die SB am Doppelschalter sprechen sich ab. Es gehen nur ca. 3- 4 SB in die Kantine. Mittag wird abgesprochen.

Seit kurzem herrscht generelles Rauchverbot in der Zulassungsstelle.

1.11 Wie ist die Meinung zum sog. „Abmeldeschalter“?

Abmeldeschalter wird von allen begrüßt. Gute Lösung für Mitarbeiter und Kunden. Wenn weniger zu tun ist, werden Post oder normale Zulassungsvorgänge bearbeitet.

1.12 Wie ist die Meinung zum sog. „Händlerschalter“?

1 Schalter würde in der Regel nicht reichen. Autoschilder bindet durch seinen Zulassungsdienst bereits 1 MA. Händler bringen auch stückweise die Zulassungen ohne Wartezeit. Händler ziehen bereits vor der Öffnungszeit mehrere Nummern und suchen sich dann die Schalter aus. Die Händler blockieren morgens in der 1. Stunde fast alle Schalter, weil sie oft mehrere Vorgänge haben.

Abgabe der Händlerzulassung vor 8.00 Uhr und Verteilung auf die MA erscheint grundsätzlich möglich. Jedoch bedarf dieses noch einer Feinplanung (Wunsch Kennzeichenvergabe etc.)

Eine andere Zusammenarbeit mit den Händlern ist vorstellbar. Evtl. Probetrieb mit Firma und weiteren Schilderherstellern. Verfahren: Händler können vor 8.00 Uhr Unterlagen abgeben und zu einem festen Zeitpunkt wieder abholen. Kennzeichenzettel müssen zwischenzeitlich gefertigt und abholbereit zentral vorgehalten werden. Evtl. komme auch eine Online-Zulassung in Betracht.

36.40 wird eine Woche die Anzahl der Zulassungen durch Händler und Kennzeichenhersteller erfassen.

1.13 Gibt es häufig Störungen durch das Telefon? (Info-Telefon?)

Telefone sind nicht umgestellt auf Info. Die Info ist erste Anlaufstelle für die Telefonzentrale, FS-Stelle etc. Postbearbeitungsanrufe bei SB sind okay (Durchwahlnummern sind in Schreiben enthalten), aber nicht allgemeine Anfragen. Bei starkem Besucherandrang gehen die SB zum Teil nicht an das Telefon.

Am Info Schalter gibt es bereits jetzt häufige Unterbrechungen durch das Telefon. Eine Zulassungsbearbeitung ist kaum noch möglich. Für den Zulassungsablauf bei den SB wäre das Umstellen auf die Info aber von Vorteil. Ggf. könnten 36.40 und 36.41 mit eingebunden werden; umsetzbar mit Telefonanlage.

Zentrales Telefon in Zulassung nur sinnvoll, wenn dort alle Unterlagen zur Verfügung stehen. Evtl. könnten Telefone auch auf Bürgerservice/ Zentrale umgestellt werden.

"Elektronisches" Telefonbuch sinnvoll (Intranetzugang).

1.14 Gibt es Amtsbesprechungen?

Nein, aber SG- Besprechungen anlaßbezogen. Diese sind nur sehr kurz in den Pausen möglich. Evtl. wäre aber eine lockere Besprechungsrunde (als Kaffeerunde) sinnvoll.

1.15 Gibt es „Konfliktstoff“ / besondere Problematiken in der Zulassungsstelle

Einarbeitung von neuen Kollegen ist sehr zeitaufwendig.

Anerkennung gegenüber SB könnte verbessert werden Einige SB fühlen sich unterbezahlt.

Persönliche Ansprache der Besucher, mehr "bitten" statt "müssen", kleine Freundlichkeiten, wie "Gute Fahrt". Die Bürger/ Kundenorientierung könnte verbessert werden.

Blendung der SB durch parkende Fahrzeuge im Sommer trotz vorhandener Jalousien.

Händler gehen mit neuen Kollegen zum Teil nicht "gut" um (Werden manchmal angegriffen)

Der Zusammenhalt ("Teamgeist") zwischen Zulassungsstelle und Führerscheinstelle könnte verbessert werden. In der Zulassung herrscht ein gutes Betriebsklima.

1.16 Wie groß ist die Mindestbesetzungstärke? Wann muß Notfallplan greifen?

Je nach Besucherandrang, 5 Zulassungsschalter (4 Schalter + Abmeldeschalter). Wenn weniger SB im Dienst sind, müßten Springerkräfte kurzfristig (bis 9.30 Uhr) ohne "zu murren" einspringen. Bei vielen neuen SB vormittags 6 Schalter (5 Schalter + Abmeldeschalter) erforderlich.

Wenn 20 Kunden warten, ist eine Verstärkung erforderlich. Z.Zt. sind Jörn Stelljes, Melanie Wätjen und Marcus Oberstedt Springerkräfte. Kerstin Tegge könnte zukünftig ebenfalls einspringen. Diese Kräfte müßten jedoch regelmäßig (1 x Monat) durch die Praxis geschult werden.

Freitags aufgrund der hohen Besucherzahl fast immer problematisch.

1.17 Existiert ein langfristiger Dienstplan (Besetzung frei wählbar / Rotation?)

Langer Dienstag teilt SGL ein. Sonst kein fester Plan. Urlaubsplan besteht.

1.18 Wie kann der „Prozess“ ggf. noch vereinfacht werden?

Prozesse sind i.d.R. optimiert.

Verzicht auf Vorführungen (Ausfuhrkennzeichen)

Direkter Ausdruck eines Verlustscheines aus dem Programm

EDV- Programm läuft gut

1.19 Welche Verbesserungsvorschläge allgemeiner Art gibt es? (Delegation?)

Fehlende Unterlagen: große Hinweistafel im Wartebereich

Hinweis auf Info noch verbessern. Z.T. nur am Nummernautomaten

Scanner am Arbeitsplatz (vollständige Akte, alle Dokumente sofort einscannen- insb. auch FZ- Briefe)

Online Zugriff auf Einwohnermeldedaten (Gebühren Auskunft 8,20 € bzw. 4,10 €)

Zugriff auf Ausländerzentralregister oder Daten Amt 32

Zugriff auf TÜV-Dekra Berichte / Verzicht auf TÜV- Bericht

Internet-Zulassung (Daten vom Bürger bereits eingegeben, werden nur noch vom SB kontrolliert)

Motivation der MA \leftrightarrow Krankenstand

Gleichverteilung des Publikums (Werbung für Montag, Dienstag Nachmittag)

Niederschlagungsverfahren sollte vereinfacht werden (siehe Anlage). Gebühren von ca. 15 – 110,- € werden überwiegend bei dem Verfahren niedergeschlagen. Statt Pfändung könnten Parkkrallen effektiver sein.

Umleitung der Telefone auf den Bürgerservice

Für den Kassenautomat sollten gebrauchte Geldzählmaschinen (Hartgeld / Banknoten) beschafft werden. Einsatz: 2 x Woche Banknotenzahlung. 1 x monatlich Hartgeldzählung.

Händler sollten Verhalten insbesondere gegenüber neuen Mitarbeitern verbessern

Auskunfts- PC für den Wartebereich

Verbesserung des Lichts für den Vorführunterstand (z.B. schnurlose Kabellampe)

Zusätzliche Fragen 36.40/ 36.41

1.20 Wie wird der Einsatz der Technik beurteilt (Kassenautomat, Aufrufanlage, Scanner, Software etc.)

*Großer Scanner ist o.k., aber Arbeitsplatzscanner wären sinnvoller, da Vorgänge sofort archiviert werden könnten.
Für das Zulassungsprogramm gibt es bessere Alternativen auf dem Markt (z.B. OK Vorfahrt oder Telecomputer).*

*Vorhandene Technik ist gut.
Scanner am Arbeitsplatz zusätzlich wäre sinnvoll (spart Schriftwechsel + Nachbereitung). Zentraler Scanner wäre ggf. überflüssig (FS-Stelle?).*

1.21 Vorschläge der Mitarbeiter/-innen

TÜV / Dekra-Abfrage online

Sinnvoll. Zusätzlich Online-Abfrage der technischen Daten für EU-Fahrzeuge sinnvoll

Versicherungsdaten online

Versicherer müssten angeschrieben werden

Sinnvoll. Adressen der Versicherungen / Vertrauenspersonen. Z.Zt. werden Versicherungsbestätigungen (ehemals Doppelkarten) von Firma für ca. 20 – 30 Versicherungen vorgehalten.

Einwohnermeldedaten online

sinnvoll

Zusätzliche Fragen 36.40

1.22 Personalausfall (Beurteilung)

Personalausfall war in der Vergangenheit problematisch. Es gibt z.Zt. noch einen Problemfall. Krankheitsbilder z.T. bekannt. Rückkehrgespräche wurden bislang nicht geführt.

1.23 Geschäftsverteilung im SG / Erstellung eines Organigramms

36.40 und 41 haben besondere Aufgaben. Restliche Kolleginnen sind Universal-SB, auch wenn sie vorübergehend besondere Aufgaben wahrnehmen (z.B. Sachbearbeiterin --- Info, Niederschlagung)

1.24 Kooperation mit der Stadt OHZ

Sinnvoll, z.B. MA der Zulassungsstelle arbeiten samstags im Bürgerbüro der Stadt OHZ mit. Problem: Schilderhersteller haben nicht geöffnet. Evtl. nur vorgeprägte Kennzeichen (keine Wunschkennzeichen) oder bestimmte Zulassungsarten.

	06.10.-10.10.03 vormittags				13.10.-17.10.03 vormittags				20.10.-24.10.03 vormittags				27.10.-31.10.03 vormittags			
	Wartende	Wartezeit	MA	je MA	Wartende	Wartezeit	MA	je MA	Wartende	Wartezeit	MA	je MA	Wartende	Wartezeit	MA	je MA
Wochentag	Durchschn.				Durchschn.				Durchschn.				Durchschn.			
Montag	60	46	4	15	77	37	4	19	68	14	4	17	62	46	3	21
Dienstag	59	28	4	15	61	58	4	15	69	17	5	14	56	26	5	11
Mittwoch	54	36	4	14	72	43	4	18	66	46	4	17	60	11	5	12
Donnerstag	65	45	4	16	61	39	4	15	64	34	4	16	60	10	5	12
Freitag	76	36	5	15	79	67	4	20	68	56	4	17	93	54	5	19
		38				49				33				32		
	03.11.-07.11.03 vormittags				10.11.-14.11.03 vormittags				17.11.-21.11.03 vormittags				30.06.-21.11.vormittags			
	Wartende	Wartezeit	MA	je MA	Wartende	Wartezeit	MA	je MA	Wartende	Wartezeit	MA	je MA	Wartende	Wartezeit		
Wochentag	Durchschn.				Durchschn.				Durchschn.				Durchschn.			
Montag	98	21	5	20	63	10	4	16	59	48	3	20	1444	24		
Dienstag	56	5	5	11	59	12	4	15	64	8	6	11	1303	22		
Mittwoch	70	42	4	18	51	53	3	17	42	8	5	8	1171	27		
Donnerstag	60	35	4	15	62	36	4	16	57	14	5	11	1355	37		
Freitag	65	21	5	13	60	59	3	20	58	29	5	12	1530	50		
		25				33				22				33		
	30.06.-21.11.nachmittags				30.06.-21.11.Gesamt				30.06.-21.11.Abmeldung				ab Juli			
	Wartende	Wartezeit			Wartende	Wartezeit			Wartende	Wartezeit			MA	Ø vormit	Ø nachm.	gesamt
Wochentag	Durchschn.				Durchschn.				Durchschn.							
Montag	408	9			1852	21			844	18			3	45	17	31
Dienstag	753	8			2056	17			849	9			4	38	11	27
Mittwoch					1171	27			475	11			5	29	10	25
Donnerstag	636	13			1991	30			751	16			6	19	9	16
Freitag					1530	50			572	15			7	24	5	16
		10				28				14			8	8	5	6