

➔ Handlungsmöglichkeiten

Sicherheit und Ordnung - Gewerbe- und Gaststättenangelegenheiten

Einflussfaktoren

Die personelle Ausstattung ist abhängig von den zu bearbeitenden Fallzahlen (insbesondere Meldevorgänge im Gewerbebereich und gewerberechtliche Erlaubnisse sowie Gaststättenerlaubnisse).

Handlungsempfehlungen

Die GPA NRW hat im Rahmen ihrer Prüfungen mehrere Faktoren identifiziert, die die Steuerung der Gewerbe- und Gaststättenangelegenheiten beeinflussen. Um die Aufgabenerledigung in diesem Bereich nachhaltig wirtschaftlicher zu gestalten, bieten sich insbesondere nachfolgende Maßnahmen an:

- Auf Nebenstellen wird verzichtet bzw. es wird die Zahl der vorhandenen Nebenstellen reduziert.
- Die Öffnungszeiten werden regelmäßig überprüft und an die Kundenströme angepasst. Soweit es sinnvoll ist, wird das Instrument der Terminvereinbarung genutzt.
- Die Personalausstattung orientiert sich an Fallzahlen und Bearbeitungszeiten. Flache Hierarchien ermöglichen einen geringen Overheadanteil.
- Die Mitarbeiter agieren flexibel zwischen Kundenbetreuung und Hintergrundarbeiten, so dass Besuchsspitzen aufgefangen werden können.
- Die Auslastung der Mitarbeiter wird gesteuert, indem beispielsweise die Aufgabenerledigung priorisiert wird, Schwankungen in der Arbeitsbelastung durch den Einsatz flexibler Arbeitszeiten ausgeglichen oder Mitarbeiter zeitweise anderen Aufgaben zugewiesen werden.
- Das Internet wird zur Unterstützung genutzt (z. B. bei Anträgen, Auskünften). Dafür steht eine angemessene IT-Ausstattung zur Verfügung. Die Möglichkeiten des e-government werden zielgerichtet umgesetzt und die Prozesse in der Verwaltung entsprechend angepasst.
- Die zu erfüllenden Standards sind klar definiert, insbesondere z. B. für die Gewerbeüberwachung (Ziele, Überprüfungsziele, Überprüfungszeiträume).
- Fortbildungen aktualisieren regelmäßig das benötigte Wissen und der Aufbau eines elektronischen Wissensmanagements sichert das Wissen systematisch für die Mitarbeiter.

Kennzahlen/Benchmarks

Die GPA NRW beurteilt die Wirtschaftlichkeit mit Hilfe der Kennzahlen

- Personalaufwendungen Gewerbe- und Gaststättenangelegenheiten je Fall,
- auf Sachbearbeitungsebene: Fälle je Vollzeit-Stelle Gewerbe- und Gaststättenangelegenheiten. Hier vergleicht sie das Kennzahlenergebnis mit dem dazu festgesetzten Benchmark:

Benchmark Gewerbe- und Gaststättenangelegenheiten

Segment	Benchmark	Vergleichsjahr
Mittlere kreisangehörige Kommunen	1.200	2013