

## ➔ Handlungsmöglichkeiten

### Sicherheit und Ordnung - Einwohnermeldeaufgaben

#### **Einflussfaktoren**

Die personelle Ausstattung ist abhängig von der Fallzahl (Meldeverfahren und Ausweisdokumente). In der überörtlichen Prüfung hat die GPA NRW festgestellt, dass die Fallintensitäten im Vergleich nicht stark variieren. In allen Kommunen schwanken insbesondere die Fallzahlen für Personalausweise im Zeitverlauf. Die Städte sind daher gefordert, die damit verbundene schwankende Personalauslastung zu steuern.

#### **Handlungsempfehlungen**

Die GPA NRW hat im Rahmen ihrer Prüfungen mehrere Faktoren für die Steuerung des Personaleinsatzes der Einwohnermeldeaufgaben identifiziert. Um die Aufgabenerledigung in diesem Bereich nachhaltig wirtschaftlicher zu gestalten, bieten sich insbesondere nachfolgende Maßnahmen an:

- Die Kommunen verzichten auf Nebenstellen bzw. reduzieren die Anzahl an Nebenstellen.
- Die Personalausstattung orientiert sich an den Fallzahlen und Bearbeitungszeiten. Aus den angebotenen Öffnungszeiten und der Schalterbesetzung sollte sich kein darüber hinaus gehender Personalbedarf ergeben.
- Die Kommune überprüft die Kundenströme des Bürgerbüros und richtet die Öffnungszeiten daran aus. Wenn das Bürgerbüro Terminvereinbarungen anbietet, sollte die Einbindung in eine Aufrufanlage möglich sein und kein weiterer Koordinierungsaufwand entstehen.
- Das Bürgerbüro steuert die Personalauslastung:
  - flexibler Personaleinsatz zwischen Kundenbetreuung und Hintergrundarbeiten,
  - Schalterbesetzung an den Kundenströmen ausrichten,
  - Prioritätensetzung der Aufgaben, um Schwankungen in der Arbeitsbelastung auszugleichen,
  - bei geringer Auslastung ggf. Anreicherung mit anderen Aufgaben (Aufgabensammenstellung Bürgerbüro, Springerkräfte) oder flexibler Personaleinsatz in anderen Verwaltungsbereichen (z.B. auch Projektarbeit) und
  - flexibler Personaleinsatz bei Arbeitsspitzen (Einsatz aus anderen Bereichen).

- Nutzung des Internets: Downloadmöglichkeiten für Anträge und Unterlagen (z.B. Melde-registerauskünfte, Meldebescheinigungen, Führungszeugnis).
- Erzielte Arbeitszeiterparnisse nutzen die Kommunen konsequent für Personalreduzie-ren. Durch einen elektronischen Datenaustausch mit anderen Meldeämtern (vorausgefüll-ter Meldeschein) und mit Standesämtern und Ausländerbehörden konnten einige Städte bereits Arbeitsabläufe optimieren.
- Bürgerämter können nach vorheriger Kosten-Nutzen-Abwägung weitere unterstützende Mittel (z.B. Unterschriften-Pad, Fotoautomaten) einsetzen.
- Die Kommunen halten den Overheadanteil durch flache Hierarchien und Zusammenfas-sung mit anderen Aufgabenbereichen gering.
- Das Bürgerbüro standardisiert die Prozesse, erfasst das benötigte Wissen systematisch und stellt es den Beschäftigten zentral bereit.

Der Einsatz von Internet-Anträgen wird sich durch die gesetzlichen Vorgaben im e-government zukünftig noch verstärken. Hieraus ergeben sich Möglichkeiten die Prozesse weiter zu moder-nisieren und den Personaleinsatz effizienter zu gestalten.

### Kennzahlen/Benchmarks

Die GPA NRW beurteilt die Wirtschaftlichkeit hier an der Kennzahl

- Personalaufwendungen Einwohnermeldeaufgaben je Fall
- Auf Sachbearbeitungsebene: Fälle je Vollzeit-Stelle Einwohnermeldeaufgaben

Dabei vergleicht sie das Kennzahlenergebnis mit dem dazu festgesetzten Benchmark:

#### Benchmark Fälle je Vollzeit-Stelle Einwohnermeldeaufgaben

Segment	Benchmark	Vergleichsjahre
kleine kreisangehörige Kommunen	2.600	2011
Mittlere kreisangehörige Kommu-nen	2.600	2012-2014
Kreisfreie Städte*	2.400	2011-2012

\*die Berechnung der Leistungskennzahl bei den kreisfreien Städten unterscheidet sich von den kreisangehörigen Kom-munen durch eine andere Gewichtung der Fälle