

➔ Handlungsmöglichkeiten

Sicherheit und Ordnung - Kfz-Zulassung

Einflussfaktoren

Der Personalbedarf ist abhängig von der Fallzahl. Die Fallzahlen werden durch die örtlichen Gegebenheiten wie Fahrzeugdichte und Kaufintensität bei Kfz beeinflusst.

Handlungsmöglichkeiten

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

- Die Kommunen verzichten auf Nebenstellen.
- Die Personalausstattung orientiert sich ausschließlich an den Fallzahlen und Bearbeitungszeiten. Aus den angebotenen Öffnungszeiten, der Anzahl an Nebenstellen und den Schalterbesetzungen sollte sich kein darüber hinausgehender Personalbedarf ergeben.
- Die Kommune überprüft die Kundenströme und richtet danach die Öffnungszeiten aus. Wenn die Kfz-Zulassung Terminvereinbarungen anbietet, sollte die Einbindung in eine Aufrufanlage möglich sein und kein weiterer Koordinierungsaufwand für die Verwaltung entstehen.
- Die Kfz-Zulassung steuert die Personalauslastung:
 - flexibler Personaleinsatz zwischen Kundenbetreuung und Hintergrundarbeiten,
 - flexibler Personaleinsatz in den Aufgaben,
 - Schalterbesetzung an den Kundenströmen ausrichten,
 - Prioritätensetzung der Aufgaben, um Schwankungen in der Arbeitsbelastung auszugleichen,
 - Steuerung der Kapazitätsauslastung aufgrund Saisonzeiten: Nutzung der flexiblen Arbeitszeiten sowie auch ein weiterer Personaleinsatz aus anderen Bereichen oder Springerkräften zu Spitzenzeiten und
 - eine Terminvereinbarung zur Steuerung der gleichmäßigen Personalauslastung.

Viele Kommunen haben hier besondere Schalter (bspw. Händlerschalter) eingerichtet, um die Besucherströme und die Personalauslastung besser steuern zu können.

- Nutzung des Internets: Zum einen informieren die Kommunen die Bürger im Internet über die Tätigkeiten und erforderliche Unterlagen. Zum anderen ist es auch möglich, über das Internet Termine zu vereinbaren, Anträge herunterzuladen und Anträge zu stellen (z.B. Außerbetriebsetzungen, Reservierung Wunschkennzeichen).
- Erzielte Arbeitszeiterparnisse nutzen die Kommunen konsequent für Personalreduzierungen. Im Hinblick auf den bestehenden elektronischen Datenaustausch mit der zentralen Zulassungsbehörde in Flensburg sollte auf manuelle Benachrichtigungen zwischen einzelnen Kfz-Zulassungen im Regelfall verzichtet werden. Eine interkommunale Zusammenarbeit in der Kfz-Zulassung ist technisch umsetzbar.
- Die Kommunen halten den Overheadanteil durch flache Hierarchien und Zusammenfassung mit anderen Aufgabenbereichen gering.
- Neben der Standardisierung erfasst die Kfz-Zulassung das benötigte Wissen systematisch und stellt es den Beschäftigten zentral bereit. Dies unterstützt auch eine schnelle Einarbeitungszeit bei neuen Beschäftigten.

Der Einsatz von Internetanträgen wird sich durch die gesetzlichen Vorgaben im E-Government zukünftig noch verstärken. Hieraus sollten sich Möglichkeiten ergeben, die Prozesse weiter zu modernisieren und den Personaleinsatz effizienter zu gestalten.

Kennzahlen / Benchmarks

Die GPA NRW beurteilt die Wirtschaftlichkeit hier an den Kennzahlen

- Personalaufwendungen Kfz-Zulassung je Fall und
- auf Sachbearbeitungsebene: Fälle je Vollzeit-Stelle Kfz-Zulassung.

Dabei vergleicht sie das Kennzahlenergebnis mit dem dazu festgesetzten Benchmark, der aktuell (Vergleichsjahre 2011 und 2012) bei 3.100 Fällen je Vollzeit-Stelle Kfz- Zulassung liegt.