

➔ Personenstandswesen

Kennzahlen

Die gpaNRW misst die Wirtschaftlichkeit der Aufgabe mit folgender Kennzahl:

- Fälle je Vollzeit-Stelle Personenstandswesen.

Benchmarks

Benchmarks hat die gpaNRW folgendermaßen festgelegt:

Größenklasse	Jahr	Fälle je Vollzeit-Stelle Personenstandswesen
Kleine kreisangehörige Kommunen	2011	150
Mittlere kreisangehörige Kommunen	2012 - 2014	160
Große kreisangehörige Kommunen	2015	240
Kreisfreie Städte*	2011 - 2012	260

*hier wurden die Fälle anders gewichtet als bei den kreisangehörigen Kommunen

Handlungsmöglichkeiten

- Auf Nebenstellen bei Standesämtern verzichten,
- Öffnungszeiten an den Kundenströmen ausrichten, ggf. das Instrument der Terminvereinbarung nutzen,
- Trauorte und Trautermine konzentrieren,
- Angebot und Standards (z.B. die Dauer und Individualität von Trauungen und Bereitstellung von Räumlichkeiten) überprüfen,
- bei Geburtsbeurkundungen die Zusammenarbeit mit den Krankenhäusern nutzen:
 - Krankenhäuser bieten in vielen Städten einen Geburtendienst an und koordinieren die Vorlage der Anträge und Unterlagen und
 - einige Krankenhäuser übermitteln die für die Geburtsbeurkundung notwendigen Daten elektronisch an die Standesämter. Diese können die Angaben direkt für die eigene Sachbearbeitung übernehmen.
- Vereinbarungen mit Bestattern zur Bearbeitung von Sterbefällen treffen, z.B. Unterlagen zu einem späteren Zeitpunkt abholen.

- Personalausstattung an den Fallzahlen und Bearbeitungszeiten ausrichten und diese regelmäßig nachhalten,
- Personalauslastung des Standesamtes steuern:
 - flexibler Personaleinsatz zwischen Kundenbetreuung und Hintergrundarbeiten,
 - Einheitssachbearbeitung insbesondere bei kleineren Standesämtern,
 - flexibler Personaleinsatz über das Standesamt hinaus (z.B. Einsatz von Personal aus anderen Ämtern für Trauungen) und
 - flexible Arbeitszeitregelungen mit den Beschäftigten treffen, um Angebote wie Trauungen außerhalb der Öffnungszeiten und saisonale Arbeitsspitzen aufzufangen.
- Internet zur Unterstützung und Information nutzen, z.B. für Hochzeitsterminvereinbarungen, Antragstellungen, erforderliche Unterlagen,
- Interkommunale Zusammenarbeit nutzen, insbesondere bei kleinen Standesämtern,
- Overheadanteil durch flache Hierarchien und Zusammenfassung mit anderen Aufgabebereichen geringhalten,
- Prozesse standardisieren, das benötigte Wissen systematisch erfassen und es den Beschäftigten zentral bereitstellen sowie
- höhere Personalaufwendungen, die durch höhere Standards verursacht werden (z.B. Ambiente-Trauungen, längere Trauzeiten), durch höhere Erträge auffangen.

Gute Beispiele

Zukünftig finden Sie hier gute Beispiele aus der kommunalen Praxis.

Ansprechpartnerin

Stefanie Ohm

Prüfung und Beratung

m 01520/317 0148

e stefanie.ohm@gpa.nrw.de