

## ➔ Einwohnermeldeaufgaben

### Kennzahlen

Die gpaNRW misst die Wirtschaftlichkeit der Aufgabe mit folgender Kennzahl:

- Fälle je Vollzeit-Stelle Einwohnermeldeaufgaben.

### Benchmarks

Benchmarks hat die gpaNRW folgendermaßen festgelegt:

Größenklasse	Jahr	Fälle je Vollzeit-Stelle Einwohnermeldeaufgaben
Kleine kreisangehörige Kommunen	2011	2.600
Mittlere kreisangehörige Kommunen	2012 - 2014	2.600
Große kreisangehörige Kommunen	2015	2.600
Kreisfreie Städte*	2011 - 2012	2.400

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

### Handlungsmöglichkeiten

- Zahl der Nebenstellen reduzieren oder auf Nebenstellen verzichten,
- Kundenströme des Bürgerbüros messen und die Öffnungszeiten daran ausrichten,
- Terminvereinbarungen anbieten, Wartezeiten und Kundenkontakte über Aufrufanlage koordinieren,
- Personalauslastung des Bürgerbüros steuern:
  - Personal zwischen Kundenbetreuung und Hintergrundarbeiten flexibel einsetzen,
  - Schalterbesetzung und Öffnungszeiten an den Kundenströmen und den Bearbeitungszeiten ausrichten,
  - Prioritäten setzen, um Schwankungen in der Arbeitsbelastung auszugleichen,
  - bei geringer Auslastung ggf. Anreicherung mit anderen Aufgaben (Aufgabensammenstellung Bürgerbüro, Springerkräfte) oder Personal in anderen Verwaltungsbereichen flexibel einsetzen (z.B. auch Projektarbeit) bzw. bei Arbeitsspitzen aus anderen Bereichen hinzuziehen.
- Internet zur Unterstützung nutzen: Downloadmöglichkeiten für Anträge und Unterlagen, z.B. Melderegisterauskünfte, Meldebescheinigungen, Führungszeugnis,

- Arbeitsabläufe optimieren: elektronischen Datenaustausch mit anderen Meldeämtern (vorausgefüllter Meldeschein) und mit Standesämtern und Ausländerbehörde,
- nach vorheriger Kosten-Nutzen-Abwägung weitere unterstützende Mittel (z.B. Unterschriften-Pad, Fotoautomaten, Kassenautomat) einsetzen, Overheadanteil durch flache Hierarchien und Zusammenfassung mit anderen Aufgabenbereichen geringhalten,
- Prozesse standardisieren, das benötigte Wissen systematisch erfassen und es den Beschäftigten zentral bereitstellen sowie
- im Rahmen des e-Governments Prozesse weiter modernisieren, z.B. entsprechende Anwendungssoftware für mobile Geräte nutzen um z. B. Termine zu vereinbaren oder aktuelle Wartezeiten abzurufen.

## 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](mailto:stefanie.ohm@gpa.nrw.de)