

## ➔ Kfz-Zulassung

### Kennzahlen

Die gpaNRW misst die Wirtschaftlichkeit der Aufgabe mit der Kennzahl:

- Fälle je Vollzeit-Stelle Kfz-Zulassung.

### Benchmarks

Benchmarks hat die gpaNRW für die Vergleichsjahre 2011 und 2012 festgelegt:

- Fälle je Vollzeit-Stelle Kfz-Zulassung: 3.100

### Handlungsmöglichkeiten

- Zahl der Nebenstellen reduzieren oder auf Nebenstellen verzichten,
- Kundenströme messen und die Öffnungszeiten daran ausrichten,
- Personalauslastung steuern:
  - flexibler Personaleinsatz in den Aufgaben sowie zwischen Kundenbetreuung und Hintergrundarbeiten,
  - Schalterbesetzung und Öffnungszeiten an den Kundenströmen und Bearbeitungszeiten ausrichten,
  - Prioritäten der Aufgaben festlegen, um Schwankungen in der Arbeitsbelastung auszugleichen,
  - Kapazitätsauslastung aufgrund Saisonzeiten steuern: flexible Arbeitszeiten nutzen sowie auch weiteres Personal aus anderen Bereichen oder Springerkräfte zu Spitzenzeiten einsetzen sowie
  - Termine zur gleichmäßigen Personalauslastung vereinbaren und in diesen Fällen mit einer Aufrufanlage verbinden, damit kein weiterer Koordinierungsaufwand entsteht.
- Internet zur Unterstützung und zur Information nutzen: Downloads von Anträgen und Antragstellungen, z.B. Außerbetriebsetzungen, Reservierung Wunschkennzeichen,
- auf manuelle Benachrichtigungen zwischen einzelnen Kfz-Zulassungen verzichten (Datenaustausch mit der zentralen Zulassungsbehörde in Flensburg),
- interkommunale Zusammenarbeit in der Kfz-Zulassung prüfen,

- Overheadanteil durch flache Hierarchien und Zusammenfassung mit anderen Aufgabebereichen geringhalten,
- Prozesse standardisieren, das benötigte Wissen systematisch erfassen und es den Beschäftigten zentral bereitstellen sowie
- im Rahmen des e-Governments Prozesse weiter modernisieren und Bearbeitungszeiten effizienter gestalten.

## 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)