

➔ Gewerbe- und Gaststättenangelegenheiten

Kennzahlen

Die gpaNRW misst die Wirtschaftlichkeit der Aufgabe mit folgender Kennzahl:

- Fälle je Vollzeit-Stelle Gewerbe- und Gaststättenangelegenheiten.

Benchmarks

Benchmarks hat die gpaNRW folgendermaßen festgelegt:

Größenklasse	Jahr	Fälle je Vollzeit-Stelle Gewerbe- und Gaststättenangelegenheiten
Kleine kreisangehörige Kommunen	2010	1.100
Mittlere kreisangehörige Kommunen	2013	1.200
Große kreisangehörige Kommunen	2015	1.000

Handlungsmöglichkeiten

- Zahl der Nebenstellen reduzieren oder auf Nebenstellen verzichten,
- Kundenströme des Bürgerbüros messen und die Öffnungszeiten daran ausrichten, soweit sinnvoll, Terminvereinbarungen nutzen,
- Personalausstattung an den Fallzahlen und Bearbeitungszeiten orientieren,
- flache Hierarchien und damit geringen Overheadanteil einführen,
- flexibler Personaleinsatz zwischen Kundenbetreuung und Hintergrundarbeiten und damit Besuchsspitzen auffangen,
- Auslastung der Beschäftigten steuern, d. h. Aufgaben priorisieren, Schwankungen in der Arbeitsbelastung durch den Einsatz flexibler Arbeitszeiten ausgleichen oder zeitweise andere Aufgaben zuweisen,
- Internet zur Unterstützung nutzen (z.B. bei Anträgen, Auskünften) und Möglichkeiten des e-Governments zielgerichtet umsetzen ebenso wie Prozesse in der Verwaltung anpassen,
- Standards klar definieren, insbesondere z.B. für die Gewerbeüberwachung (Überprüfungsziele, Überprüfungszeiträume) und
- benötigtes Wissen regelmäßig durch Fortbildungen aktualisieren, systematisch erfassen und es den Beschäftigten zentral bereitstellen.

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