



Organisationsuntersuchung Kundenzentren bei der Stadt Köln

Zwischenbericht

UA Allgemeine Verwaltungsorganisation 24.03.2014

© Paulo dos Santos

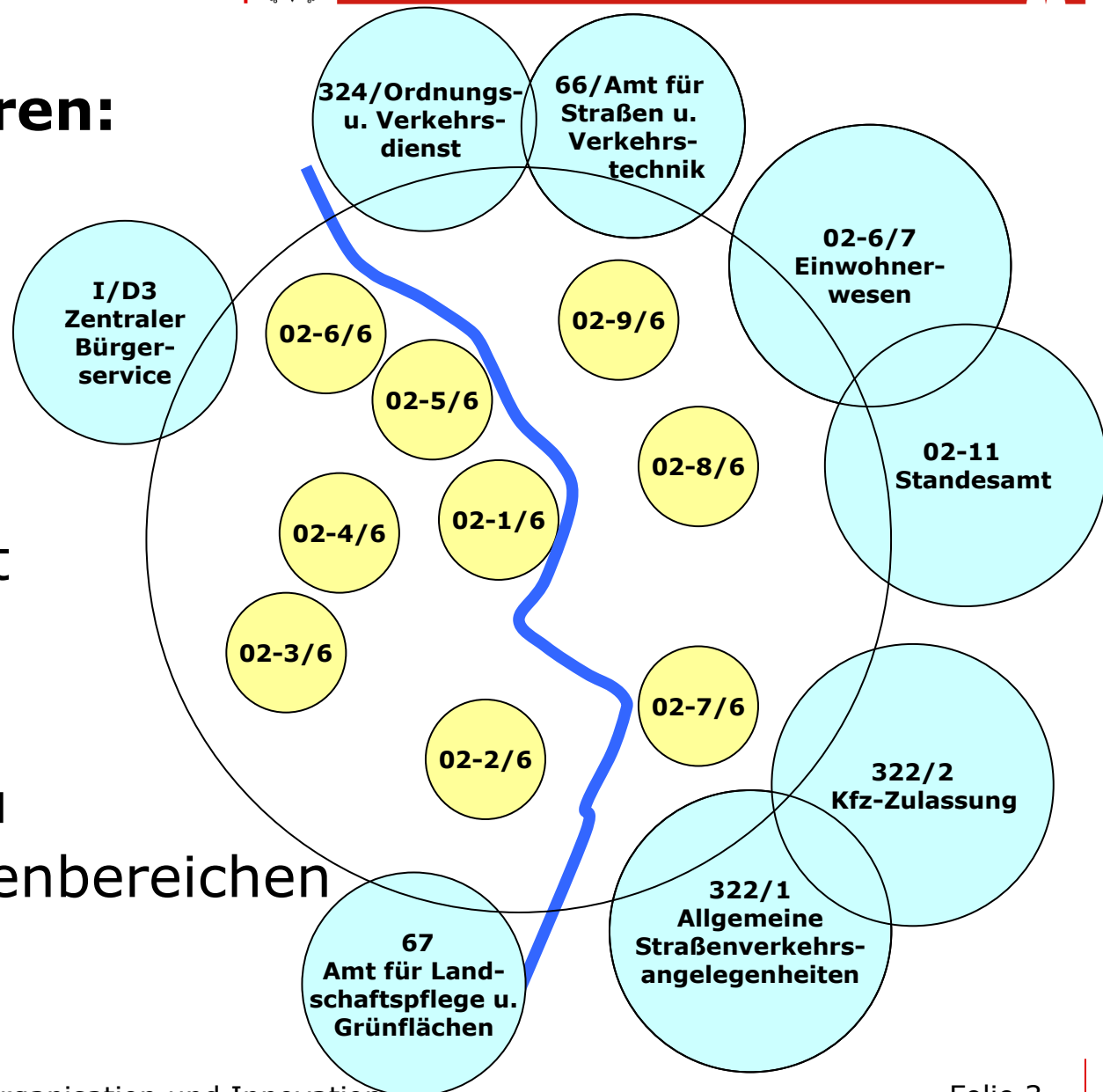


Inhalt

Die Kundenzentren	3
Anlass der Untersuchung	4
Projektziele	5
Projektverlauf	6
Ausblick	11

Die Kundenzentren:

- 9 Standorte
- 143 Stellen
- 50 Produkte laut Internet
- 93 Produkte laut Fallartenkatalog
- Schnittstellen zu diversen Aufgabenbereichen





Anlass:

- Von allen Beteiligten wiederkehrend als zu hoch empfundene Wartezeiten in den städtischen Kundenzentren
- Beanstandete hohe Krankenquote im Aufgabenbereich
- Stellenbemessung beruht auf mittleren Bearbeitungszeiten aus dem Jahr 2005



Projektziele:

- Erarbeitung von Optimierungsvorschlägen
- Überführung der IST-Prozesse in optimierte SOLL-Prozesse
- Festlegung einer einheitlichen Dienstverteilung für alle Kundenzentren
- Aktualisierung der Stellenbemessung
- Verbesserung des Bürgerservices unter besonderer Berücksichtigung von E-Government-Potenzialen



Projektverlauf:

Kick-Off:

- Vorstellung von Zielen und Ablauf der *OU Kundenzentren* in der Bürgeramtsleiterrunde
- Vorstellung des Projektteams in den Kundenzentren

IST-Aufnahme:

- Abgleich des Produktkatalogs mit den Kundenzentren
- Aufnahme von rund 50 Prozessen aus den Produktbereichen Ausweiswesen, Meldewesen, Personenstandswesen, Fahrerlaubnis und Sonstiges

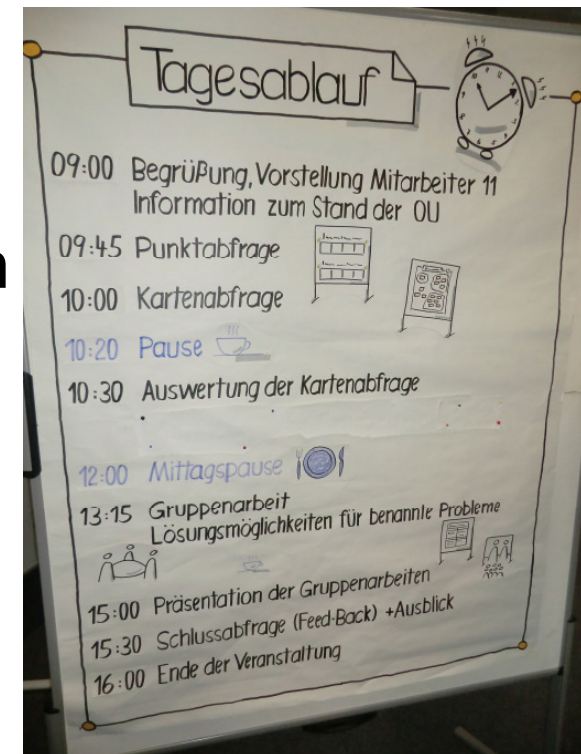
Projektverlauf:

IST-Aufnahme:

Durchführung ganztägiger Info-Märkte mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie den Führungskräften der Kundenzentren

➔ Erarbeitung von Problemfeldern

- » TOP 1: Personalmangel
- » TOP 2: Bezahlung
- » TOP 3: Räumlichkeiten
- » TOP 4: EDV





Projektverlauf:

Analyse und Bewertung:

- Auswertung der Info-Märkte
- Einleitung konkreter Maßnahmen als Ergebnis der Info-Märkte und der bisherigen Untersuchung
 - » Einrichtung eines Qualifizierungspools
 - » Festlegung einer neuen Bewertungsstruktur
 - » Erarbeitung von Kriterien für einen Standardarbeitsplatz
 - » Ausschreibung neuer kabelgebundener EC-Cash-Geräte
 - » ...



Projektverlauf:

Aktuell:

- Überprüfung der Auswertungsmöglichkeiten aus der Aufrufanlage (NetCallUp) und den Fachanwendungen für Einwohnerwesen und Fahrerlaubnis

Ziel: Ermittlung aktueller Fallzahlen und mittlerer Bearbeitungszeiten bei möglichst geringer Belastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Ort



Ausblick für 2014:

- Ermittlung aktueller Fallzahlen und mittlerer Bearbeitungszeiten für alle Fallarten
- Festschreibung einer fortschreibungsfähigen Stellenbedarfsberechnung
- Ausschöpfung des E-Government-Potenzials
Fokus dabei zunächst auf die Prozesse
 - » Bewohnerparken
 - » Fahrerlaubnis

Veröffentlichung auf der Homepage der CeBit 2014



Quelle: „Zukunftspfade digitales Deutschland 2020“, TNS Infratest



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!!