

Stellenplan OA

hier: Kfz-Zulassungsstelle und Fahrerlaubnisbehörde

- I. Der Arbeitsalltag bei der Kfz-Zulassungsstelle (OA/1) und bei der Fahrerlaubnisbehörde (OA/2) als publikumsintensive Anlaufstellen der Stadtverwaltung ist geprägt durch einen saisonalen Publikumszuspruch und der für den Bedienbereich zur Verfügung stehenden Personalkapazität. Die Stellenausstattung für OA/1, die auf einer 2014 durchgeführten Fortschreibung des Prüfergebnisses des BKPV 2010 basiert, wurde überprüft und angepasst.

Darüber hinaus wurde der IT-Einsatz optimiert und eine nachfrageorientierte Personaleinsatzplanung implementiert. Parallel zur Einführung der elektronischen Aktenführung und des Umzugs an den neuen Standort Rathenauplatz wurden Änderungen in der Ablauforganisation umgesetzt. Zielsetzung war dabei - neben der Reduzierung der in der Vergangenheit deutlich verlängerten Wartezeiten und der Erweiterung der Öffnungszeiten - eine Verbesserung der Bediensituation für die Bürgerinnen und Bürger sowie der Arbeitsbedingungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Dem POA werden mit diesem Bericht die bisherigen Erkenntnisse bzgl. der Aufgabenverteilung und der Personalausstattung sowie der Stellenbewertung bei OA/1 und OA/2 vorgelegt. Das Ergebnis wurde zwischen OA, PA, OrgA sowie der zuständigen Personalvertretung abgestimmt.

1. Aktualisierung der Personalbemessungen der Kfz-Zulassungsstelle (OA/1)

Der Stellenplan der Kfz-Zulassungsstelle umfasst 36,4 Vollkraftstellen (VK). Die vorhandene Stellenkapazität der Abteilung ist so bemessen, dass adäquate Bearbeitungs- und Wartezeiten im durchschnittlichen Jahresverlauf gewährleistet sind. Die Personalbemessung basiert auf den Eckwerten des Bayerischen Kommunalen Prüfungsverband (BKPV) und den erforderlichen Anpassungen aufgrund gesetzlicher Änderungen sowie den Fallzahlen 2016. Die Grundlage der Bemessung wurde bei der letzten Aktualisierung zwischen OA, OrgA und PR OBM abgestimmt und mit aktuellen Fallzahlen fortgeschrieben. Als Ergebnis der Fortschreibung ergibt sich rechnerisch folgender Personalbedarf:

	Aktuelle Stellenkapazität	Ergebnis Personalbedarfsbemessung mit Fallzahlen 2016
OA/1		
Kfz-Zulassungsangelegenheiten	36,40 VK	36,80 VK
davon für		
Kernaufgaben Zulassung, z.B. Neu und Wiederzulassung, Umschreibung mit/ohne Halterwechsel, Abmeldung, Saisonkennzeichen, Kurz- und Ausfuhrkennzeichen)	21,79 VK	21,64 VK
Weitere Aufgaben, z.B. Versicherungsanzeigen und -wechsel, Sicherungsübergabungen, Zwangsstilllegungen, Fahndungen, Briefverwaltung von Leasingfahrzeugen usw.	7,84 VK	8,11 VK

Um neben diesen fallzahlenbezogenen Mehraufwand auch dem Implementierungsaufwand der sich noch einpendelnden veränderten Arbeitsabläufe am neuen Standort sowie einigen personalwirtschaftlichen Einzelfällen Rechnung zu tragen, wurden OA für die Aufgabenerledigung „Kfz-Zulassung“ zusätzlich insgesamt 2,00 VK bis Ende 2018 budgetfinanziert zur Verfügung gestellt. Der dauerhafte Stellenbedarf soll im Rahmen des Stellenschaffungsverfahrens (voraussichtlich zum Haushalt 2019) ermittelt und eingebracht werden. Für eine entsprechende Personalbemessung muss die Verstetigung der steigenden Fallzahlen, die Reduzierung des Implementierungsaufwandes am neuen Standort sowie des mit der Eröffnung des zweiten Standortes verbundenen Reibungsverlustes abgewartet werden.

2. Erweiterte Öffnungszeiten am neuen Standort Rathenauplatz

Die Verlagerung der Kfz-Zulassungsstelle in das Ämtergebäude Rathenauplatz 12 wurde genutzt, um die im Vergleich zu anderen publikumsintensiven Dienststellen, aber auch im interkommunalen Vergleich kurzen Öffnungszeiten für den Privatkundenbereich zu erweitern.

Bisher:	Montag – Freitag	von 7.30 bis 12.30 Uhr
Neu:	Montag, Dienstag und Donnerstag	von 7.30 bis 15.30 Uhr
	Dienstag	ab 15.30 bis 18.00 Uhr mit Terminvereinbarung
	Mittwoch und Freitag	7.30 bis 12.30 Uhr

Zur Vermeidung von längeren Wartezeiten erfolgt der Parteiverkehr derzeit bis zur abgeschlossenen Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nachmittags vorübergehend nur mit vorheriger Terminvereinbarung. Die Termine können dabei bequem im Internet gebucht werden. Das Angebot wird seitens der Bürgerinnen und Bürger gut angenommen und soll in Zukunft nochmals verstärkt beworben werden.

Durch sog. Händlerfächer, die während der Öffnungszeiten des Gebäudes täglich bis 18.30 Uhr zugänglich sind, wurde eine erhebliche Verbesserung der Erreichbarkeit für den Geschäftskundenbereich bewirkt.

3. Technische Ausstattung zur Steuerung des Kundenstroms und zum optimalen Einsatz der Personalressourcen

Parallel zur Verlängerung der Öffnungszeiten soll durch verstärkt angebotene Terminvereinbarungen eine Entzerrung von Vorsprachen zu Stoßzeiten und damit eine gleichmäßigere Auslastung erreicht werden. Eine Steuerung der Kundenströme mit Hilfe leistungsfähiger Aufrufanlagen bildet die Basis, während der Öffnungszeiten Kundinnen und Kunden sowohl im Rahmen von individuellen Terminvereinbarungen als auch ohne Termin kombiniert zu bedienen, die Wartezeiten zu reduzieren und Stoßzeiten weitestgehend zu vermeiden. Auch eine standortübergreifende Verteilung des Kundenaufkommens im Falle der ungleichmäßigen Auslastung der kleineren Einheiten bzw. bei Arbeitsspitzen soll zukünftig ermöglicht werden.

In einer dienststellenübergreifenden Projektgruppe werden derzeit die Anforderungen an eine IT-gestützte Publikumssteuerung definiert, die Grundlage für die Beschaffung eines zentralen städtischen Systems sein sollen.

4. Optimierung der Kernprozesse und des IT-Einsatzes bei OA/2

Die Aufgabenerledigung in der Fahrerlaubnisbehörde ist stark von der verwendeten Fachanwendung und der zugehörigen IT geprägt. Bei der Überprüfung der Abläufe wurden Optimierungspotentiale identifiziert, die es in den nächsten Monaten zu erschließen gilt. Bereits in den vergangenen Monaten wurden dabei bereits erhebliche Optimierungen der Kernprozesse vorgenommen; erste spürbare Effekte konnten erzielt werden.

Folgende Prämissen sind bei der Optimierung handlungsleitend:

- Medienbruchfreie Antragstellung in der Führerscheinstelle
- Vermeidung von unnötigen Vorsprachen u.a. durch Versand der Kartenführerscheine per Post
- Ausbau der Online-Dienste
- Durchgängige elektronische Aktenführung zur Vermeidung von Liege- und Transportzeiten sowie Zugriff auf die Fachinformationen von allen Arbeitsplätzen bei OA und den drei Bürgerämtern.

Auch in den nächsten Jahren sind weitere Anreize für die Bürgerinnen und Bürger, aber auch für Fahrschulen und Behörden zur Nutzung der vorhandenen Online-Angebote zu schaffen. In der Anlage 1 sind die wesentlichen Änderungen bei der Abwicklung des Publikumsverkehrs dargestellt.

5. Standardisierung/Vereinheitlichung des Dienstleistungsangebotes bei den dezentralen Bürgerämtern

Die Bürgerämter bieten seit Einführung der E-Akte einheitlich folgende Dienstleistungen in Bezug auf Fahrerlaubniserteilungen an:

- Annahme von Fahrerlaubnis-Erstanträgen
- Annahme von Anträgen auf Begleitendes Fahren mit 17 Jahren
- Umtausch von älteren Führerscheinen in Kartenführerschein
- Bearbeitung von Anträgen auf Erteilung eines Ersatzführerscheins
- Ausstellung von Internationalen Führerscheinen.

6. Personalbedarf aufgrund des gesetzlich vorgeschriebenen Umtausches alter Führerscheine

Aufgrund einer EU-Richtlinie sind bis zum 19. Januar 2033 alle vor dem 19. Januar 2013 ausgestellten Führerscheine umzutauschen. Dies betrifft in Nürnberg rd. 400.000 alte Führerscheine (grau, rosa bzw. unbefristet geltende Kartenführerscheine). Durch den Bundesgesetzgeber wurde für den Umtausch ein Stufenmodell vorgesehen (siehe Anlage 2). Bei einer linearen Verteilung der Antragstellungen ab dem Jahr 2019 bis Anfang 2033 ist mit einem jährlichen Mehraufwand nicht unerheblichen Mehraufwand zu rechnen, der nicht durch die vorhandene Stellenkapazität aufgefangen werden kann. Dabei wird eine kundenorientierte Umsetzung der Umtauschaktion angestrebt. Bereits heute stellt OA in enger Zusammenarbeit mit OrgA/IT-EGB eine Internetauskunft (Umtauschaktion Führerschein) zur Verfügung. Die erforderliche Antragstellung soll zukünftig durch ein geeignetes Online-Verfahren unterstützt werden. Da bei der Umschreibung älterer Führerscheine auch eine Veränderung der Führerscheinklassen erfolgt, dürfte jedoch ein nicht unerheblicher Beratungsbedarf anfallen. Trotz aller Optimierungsbemühungen ist nach derzeitiger Sachlage der nicht zu vermeidende Mehraufwand mit den vorhandenen Ressourcen nicht zu bewältigen. Die bundeseinheitlich festgelegten Gebühren sind nicht kostendeckend. Der - auf Basis optimierter Prozesse - zu ermittelnde Personalbedarf wird zu gegebener Zeit in das Stellenschaffungsverfahren eingebracht.

Zusätzlich zu diesem bis Anfang 2033 befristeten Umstellungsaufwand wird ab dem Jahr 2028 die Verlängerung der ersten dann abgelaufenen befristeten Kartenführerscheine erforderlich werden.

Aufgrund des absehbaren Mehraufwandes soll der an der Stelle Nr. 320.2550 (Sachbearbeiter/in, EGr. 8) angebrachte Stellenvermerk „F12.18“ dem Stellenplan entnommen werden.

7. Stellenplanveränderungen

Aufgrund steigender Fallzahlen werden die schwierigen Fälle des Themenkomplexes „Überprüfung der Fahreignung mit ausländischen Führerscheinen“ vom Sachgebiet „Führerscheine“ in das Sachgebiet „Fahreignung“ verlagert. Aus diesem Grund muss der Stellenplan von OA/2 (siehe tabellarische Darstellung Anlage 3) angepasst werden. Der Umfang der Stelle Nr. 320.2260 (Sachbearbeiter/in, 0,50 VK, EGr. 9a) wird auf zukünftig 1,00 VK erhöht. Im Gegenzug wird die Stelle Nr. 320.2485 (Sachbearbeiter/in, 0,50 VK, EGr. 8) dem Stellenplan entnommen. Hierdurch entstehen Mehrkosten in Höhe von 4.467,-- Euro. Die Kostentragung erfolgt in Abstimmung mit Stk durch den Gesamthaushalt.

Eine Stellenneubewertung im Sachgebiet „Fahreignung, Personen- und Güterbeförderung, Fahrschulen/Fahrlehrer“ der Abteilung „Fahrerlaubnisbehörde“ (OA/2) erfolgt auf Basis der veränderten Aufgabenverteilung. Über das Ergebnis wird gesondert berichtet.

Diversity-Check:

Es bestehen keine Anhaltspunkte, dass diese Maßnahme bestimmte Personengruppen, beispielsweise unterschiedlichen Geschlechts, verschiedener ethnischer Herkunft, mit Behinderungen, unterschiedlichen Alters, sozialer Lage bevorteilen oder benachteiligen. Die Änderung des Stellenplans ist damit nicht Diversity-relevant. Die Maßnahme hat keine diskriminierenden Auswirkungen.

Beschlussvorschlag

Im Stellenplan von OA wird

- a) die Stelle Nr. 320.2260 (Sachbearbeiter/in, EGr. 9 a) von 0,50 VK auf 1,00 VK erhöht;
- b) die Stelle Nr. 320.2485 (Sachbearbeiter/in, 0,50 VK, EGr. 8) dem Stellenplan entnommen;
- c) der an der Stelle Nr. 320.2550 (Sachbearbeiter/in, EGr. 8) angebrachte Stellenvermerk „F 12.18“ dem Stellenplan entnommen.

II. Herrn Ref. I/II gez. Riedel (Unterschrift liegt elektronisch vor)

III. PA

IV. OA

V. Herrn OBM

VI. a) PR OBM
b) GPR
c) GSBV

VII. OrgA

VIII. Ref. I/II/POA

Nürnberg, den 09.08.2017
Amt für Organisation,
Informationsverarbeitung
und Zentrale Dienste

gez. Pfeiffer-Beck
(Unterschrift liegt elektronisch vor)

Abdruck an:
BgA
Stk

A	Prozessoptimierung/-standardisierung
A1	Identifizierung aller Kernprozesse und tabellarische bzw. grafische Darstellung. Aufzeigen von Schwachstellen in den Prozessen und Erschließung von Optimierungspotenzialen
A2	Dienststellenübergreifende Überprüfung und Standardisierung der Aufgabenerledigung von Teilprozessen bei den drei Bürgerämtern
A3	Einführung der medienbruchfreien Antragstellung sowie frühes Scannen der zwingend erforderlichen Unterlagen
A4	Direktversand der Kartenführerscheine bei Ersatz und bei Erhalt eines vorläufigen Führerscheins zur Vermeidung einer zweiten Vorsprache des Bürgers/der Bürgerin
A5	Konsequenter digitaler Datenaustausch mit anderen internen und externen Stellen (z.B. Begutachtungsstellen, Gerichte, Fahrerlaubnisbehörden, Anwälte, Polizei, Rechtsamt etc.)
A6	Nutzung des digitalen Faxversandes, aber auch -empfangs
A7	Anlassbezogenes Scannen von Altunterlagen -> Sukzessive Auflösung der Archivbestände
B	Verbesserung des IT-Einsatzes
B1	Durchgängige Abwicklung der Sachbearbeitung aller Geschäftsvorfälle mittels der Fachanwendung, welche das zentrale Datenhaltungssystem darstellt. Die unterschiedlichsten Schnittstellen zu internen, aber auch externen Partnern wurden eingerichtet. Insbesondere die Führerscheinbestellung bei der Bundesdruckerei, die Anforderung der erforderlichen verschiedenen Registerauszüge sowie die Gebührenfestsetzung für den verbundenen Kassensautomaten erfolgt zwischenzeitlich standardisiert. Die Sachbearbeiterebene konnte von Routinearbeiten entlastet werden.
B2	Einführung der elektronischen Aktenführung und Vorgangssachbearbeitung sowie Anbindung des städtischen DMS an das Fachverfahren: alle Dokumente, welche durch die Kommunikation mit anderen Stellen anfallen (z.B. Bundesamt für Justiz, Bundesdruckerei, TÜV, KBA etc.), werden digital abgelegt. Es wurde die Möglichkeit der automatischen Setzung von Löschrufen zum jeweiligen Geschäftsvorfall geschaffen. Nur damit wird die Löschung sichergestellt. Des Weiteren wird über dieses Feature die automatische Sortierung der E-Akte ermöglicht.
B3	Automatisierte Wiedervorlagenverwaltung für die Vielzahl der Fälle durch das Fachverfahren mittels Terminlisten
B4	Vorlagenverwaltung innerhalb des Fachverfahrens im Sinne einer einheitlichen Sachbearbeitung; Zentrale Prüfung der Änderungsbedarfe sowie Sicherstellung der Aktualität
B5	Direkter Zugriff auf die zentrale Europäische Fahrerlaubnisdatenbank (RESPER) zur Überprüfung ausländischer Fahrerlaubnisse durch die Sachbearbeitung
B6	Bestellung eines neuen Führerscheins mit bereits vorliegendem Foto / Unterschrift der letzten Antragstellung, soweit diese noch aktuell sind.
B7	Aktualisierung der im Fachverfahren hinterlegten Adressdaten im Rahmen eines automatisierten Abgleichs des Fahrerlaubnisregisters mit der Meldedatei.
B8	Optimierung und Standardisierung der Ausstattung der Arbeitsplätze
C	Ausbau des Online-Angebots
C1	Grundlegende Überarbeitung der Internetseiten und Ausrichtung an die Informationsbedarfe der Kunden
C2	Bereitstellung von Online-Assistenten und Online-Formularen zur direkten Antragstellung rund um die Uhr. Z.B. können Karteikartenabschriften, aber auch Führungszeugnisse ohne persönliche Vorsprache online beantragt werden. Auch kann der individuelle Punktestand im Fahreignungsregister des KBA online abgefragt werden.
C3	Einführung der Online-Terminvereinbarung und systematische Erweiterung auf alle Dienstleistungen der Abteilung. Die Vorsprache der Kunden kann mittels individueller Terminvereinbarung ohne längere Wartezeit erfolgen.
C4	Online-Abfrage, ob der Führerschein zur Abholung bereit liegt. Telefonische Nachfragen und die schriftliche Benachrichtigung entfallen.
D	Personaleinsatz
D1	Umstellung der internen Arbeitsorganisation der Sachgebiete. Im Dienstplan sind folgende Positionen enthalten: Parteiverkehr, Terminbearbeitung, Telefondienst/Postbearbeitung, Back-Office. Optimierung des vor Jahren eingeführten Rotationsprinzips
D2	Integration der Vorsprachen der Fahrschulen mittels Terminreservierungssystem
D3	Verlagerung der komplexeren und zeitaufwändigeren Neuerteilungsverfahren nach Führerscheinentzug und Versagungen) aus der Parteiverkehrszone
D4	Ausbau der Statistik

E	Wissensmanagement
E1	Implementierung eines intranetbasierten Informationssystems (INFOBOX) für die Beschäftigten der Fahrerlaubnisbehörde (Aktuelle Rechtslage, Bündelung des in der Abteilung vorhandene Fachwissen und der standardisierten Abläufe, Zugriff auch auf andere Datenbanken (z.B. KBA, Gesetzestexte etc.).
E2	Erstellung eines Organisationshandbuchs mit Arbeitsanweisungen zur Aufgabenerledigung
E3	Realisierung der Nachhaltigkeit von Fortbildungsveranstaltungen mittels Multiplikatorenfunktion
E4	Durchführung von Hospitationen/Schulungen für die Beschäftigten der Bürgerämter



Umtauschaktion im 2-Stufen-Modell

