

Maßnahmenportfolio zur Prozessoptimierung aller Produkte

Themenfeld	Zuständigkeit	Einzelmaßnahmen	Ziel / Bemerkung	Umsetzung
I. Organisationsentwicklung	Büro BG V, Amt 50, FB 01	I.1 Aufgabenkritische Bewertung der Leitungsspannen	> Prozessoptimierung > örtliche Umsetzung einer Mitarbeiterin aus Dezernat I an Standort Dezernat V (Servicetage)	06.2024
		I.2 Besetzung vakanter Stellen	> im Dezernat V auf Priorität 1 > Verkürzung Stellenbesetzungsverfahren im FB 01 (21,5 Planstellen) > Verbesserung kurzfristiger Personalzuführungen	fortlaufend
		I.3 flexibler Personaleinsatz bei kritischen Produkten	> Direktionsrechte > Übertragung vorübergehender höherwertiger Tätigkeiten	fortlaufend
		I.4 personalwirtschaftliche Maßnahmen	> Anpassung organisatorischer Abläufe (bspw. Bürohilfen / Sekretariate - scannen, digitale Aktenanlage, telefonische Erreichbarkeit, Auskünfte etc.) > Einrichtung von leistungsübergreifenden "Flex" Personalstellen > Neubesetzung einer Hotlinestelle zur Entlastung der Backofficebereiche (erfolgt zum 29.02.24)	fortlaufend
		I.5 Prozessevaluation	> Prozessanalyseupdates u. a. nach Umsetzung von Digitalisierungsprozessen	fortlaufend
II. Ressourcenmanagement	Amt 50	II.1 Einrichtung von GroupWise-Funktionspostfächern für alle Produkte	> Erhöhung Bürgerfreundlichkeit > Verkürzung von Postdurchlaufzeiten (Wegezeiten) > Verkürzung von Bearbeitungs- und Rückkopplungszeiten > Entlastung Scanstelle	erledigt
		II.2 Qualifizierung Internetpräsenz	> Dienstleistungen auf OZG-Standard anpassen > Anbindung Onlineterminvergaben > Anbindung vorhandener Onlinedienste (Entlastung der betreffenden MA durch automatisierte Datenübernahme ins Fachprogramm und Entlastung der Scanstelle) > Optimierung der Kundensteuerung > Erhöhung Bürgerfreundlichkeit	erledigt
		II.3 Einführung weiterer Onlinedienste	> digitale Aktenführung bereits seit 2014 vollumfänglich eingeführt > Onlinedienste für Bundeselterngehalt, HLU/GRUSI, Altenhilfe, Hilfe zur Gesundheit und AsylbLG, Hauswirtschaftliche Dienste bereits umgesetzt > Einführung weiterer Onlinedienste erfolgt sukzessive und in Abhängigkeit von Landesbehörden und Softwareanbietern	fortlaufend
		II.4 Zentraldruck Fachanwendung OPEN/PROSOZ	> Einsparung von Personalkapazitäten (kein Ausdruck von Bescheiden, keine händische Kuvertierung und Versendung von Post mehr)	02.2024
		II.5 Erstellung von Schulungsvideos	> effizientere Einarbeitung und Integration neuer Beschäftigter > Entlastung des Bestandspersonals bei Einarbeitung	fortlaufend
		II.6 Qualifizierung Hotline Amt 50	> Qualifizierung und Abgrenzung der Tätigkeitsfelder > Steigerung der Anrufannahmequote > Entlastung der Backofficebereiche > Erhöhung der Bürgerfreundlichkeit	04.2024
		II.7 Prozessanalyseupdates	> Stellenbemessung	fortlaufend
		II.8 Verbesserung Onboardingprozess	> schnellere Integration neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	fortlaufend
		II.9 Antragsbearbeitung Unterstützung durch freie Träger	> Herstellung der Vollständigkeit von Anträgen	in Abstimmung
III. Digitalisierung	Dez V, Amt 50, FB 01, BOB, Amt 12	III.1 Einführung Bezahlkarte für Asylsuchende	> Projektleitung Dezernat V > technische Umsetzung Amt 12 > fachliche Begleitung Amt 50 > Prozessoptimierung und Entlastung der MA	03.2024
		III.2 End-zu Enddigitalisierung der Poststrecke	> technische Umsetzung Amt 12 mit externen Partnern > fachliche Begleitung Amt 50 > Umsetzung mittels Robotic Process Automation (RPA) > Prozessoptimierung und Entlastung der MA	12.2024
		III.3 Entwicklung Wep-App	> technische Umsetzung Amt 12 > fachliche Begleitung Amt 50 > eigenständige Entwicklung > Nutzung durch Bürger zur Prüfung und Empfehlung der Inanspruchnahme etwaiger Transferleistungen > Reduzierung persönlicher vorort Beratungen > zielgesteuerte Leistungsbeantragung > Verknüpfung mit Onlinediensten > Prozessoptimierung und Entlastung der MA	06.2024