

durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
Fachbereich für Informati-onstechnolo-gie	Planung und Abwicklung des Roll-out von TIV-Endgeräten	<p>Im Projekt wurde der Ablauf des Austausches von geleasten TIV-Endgeräten an den Arbeitsplätzen in Dienststellen betrachtet. Ziel war, die Terminsicherheit bei der Planung zu erhöhen, ein optimales Zeitmanagement und ein effizientes Verfahren für das Roll-out zu entwickeln.</p> <p>Folgende wesentliche Lösungen wurden erarbeitet:</p> <p>Um Terminverschiebungen und dadurch verursachte Doppel- und Zusatzarbeiten zu reduzieren, wurde geregelt, einen fixen Liefertermin mit der ausliefernden Firma zu vereinbaren, der einen ausreichenden Puffer für verschiedene Vorbereitungen der Auslieferung wie z.B. die Erstellung eines Software-Images trotz Systemwechsel gewährleistet. Die IT-Koordinatoren in den Dienststellen werden anhand eines Leitfadens besser über den Ablauf und wichtige Tätigkeiten informiert.</p> <p>Um die Rechtssicherheit und den Rücklauf aller Unterlagen aus der Dienststelle zu sichern, wird ein „Roll-out-Paket“ erstellt, das alle relevanten Unterlagen zur Lieferung enthält und das von Beginn an mit der Lieferung mit läuft, bis es am Ende komplett an den Fachbereich für Informationstechnologie zurück gegeben wird. Es enthält die Bestätigung, dass alle bestellten Geräte zur Zufriedenheit installiert wurden und die vollständige Rückgabe löst die Unterschrift des Leasingvertrags und damit die Laufzeit der Garantiefrist aus.</p>
Rechnungs-prüfungsamt	Verfahrensab-wicklung zur Prüfung der Verwendungs-nachweise für Zuschüsse EU/Bund/Land	<p>In den vergangenen Jahren haben sowohl der Umfang als auch die Anforderungen an die Qualität der Prüfungen von Verwendungs-nachweisen (VN) für Zuschüsse der EU des Bundes oder des Landes erheblich zugenommen. Im Rahmen eines ZOPP-Projektes sollten Lösungsvorschläge erarbeitet werden, die</p> <ul style="list-style-type: none"> – einerseits sicherstellen, dass die benötigten Unterlagen vollständig, rechtzeitig und in der erforderlichen Qualität vorliegen, um VN möglichst schnell und mit geringstmöglichen Aufwand testieren zu können und – anderseits den Arbeitsaufwand für die Prüfung und Testierung reduzieren. <p>Das Projektteam setzte sich neben den priMA-Moderatorinnen aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Amtes 14 und der Fachbereiche 60 und 64 zusammen. Nach einer umfassenden Problem- und Zielanalyse wurden im Wesentlichen zwei Strategien zur Erreichung der Ziele entwickelt.</p> <p>Die Informations- und Kommunikationsstrategie sieht verschiedene Maßnahmen vor, die die Zusammenarbeit des Rechnungsprüfungsamts mit anderen Dienststellen betreffen. Dazu gehören die Implementierung eines Verfahrens zur zentralen Bereitstellung von Daten über bewilligte Zuschussmaßnahmen und die Erstellung einer Checkliste mit Regelungen und Hinweisen zur Vorbereitung von begründenden Un-</p>

durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
		<p>terlagen für die Prüfung von VN. Die Checkliste soll die jeweiligen Dienststellen bei der Zusammenstellung der Unterlagen für das Rechnungsprüfungsamt unterstützen. Mittel- bis langfristig wird diese Checkliste zu einem Leitfaden für die Zuschussgenerierung, -abrechnung und -prüfung ausgebaut. Die Organisationsstrategie umfasst unterschiedliche Maßnahmen zur Prüfungsplanung, Prüfungs durchführung und Prüfungsdokumentation. Die Absicht ist neben dem zielgerichteten Einsatz der Prüferinnen und Prüfer, die Prüfungen zu vereinfachen und den Prüfungsaufwand zu optimieren.</p>
Amt für Rats- und Öffentlichkeitsarbeit	Prozessoptimierung für die Verbindungspersonen	<p>Der Aufgabenbereich von der Berufung bis zur Rückgabe der Wahlunterlagen und des Berichtsbogens für die Verbindungspersonen wurde optimiert. Die Verbindungspersonen werden ca. sieben Wochen vor dem Wahltag vom Wahlbüro berufen. In der Woche vor dem Wahltag holen die Verbindungspersonen die Wahlhelferentschädigung bei der Stadtkasse ab. Die Verbindungspersonen erhalten in einer separaten Schulung alle wesentlichen Informationen mit Neuerungen zu der anstehenden Wahl. Dort werden ihnen auch die restlichen Unterlagen (Mustervordrucke, Liste eingeteilter Wahlhelfer, etc.) übergeben. Am Wahlsonntag an sich werden in den Wahlgebäuden die Wahlleitung durch die Verbindungspersonen vertreten, die u.a. die Schnellmeldungen an das Wahlbüro übermitteln, die Umgangskartons an das Technische Hilfswerk übergeben und den Berichtsbogen führen.</p> <p>Die Verbindungspersonen erhalten durch Änderungen bzw. Neugestaltungen verständlichere Vordrucke (z.B. Kontrollblatt) und Übersichten. Des weiteren wurden die wesentlichen Informationen gestrafft und verbessert. Anschreiben werden verändert und angepasst um nur noch die wesentlichen Informationen in möglichst wenigen Anschreiben zu transportieren. Neue Aushänge zur Information der Wähler werden durch die Hausmeister der Wahlgebäude angebracht. Die aufgabenspezifische Wahlhelferschulung wird intensiviert und ein Konzept für eine ergänzende Wahlhelferschulung entwickelt. Den Wahlvorstandsmitgliedern werden durch die Verbindungsperson die besonders wichtigen Aufgaben (insbesondere Ergebnisermittlung, Verpackungsvorgang) am Wahltag noch einmal erläutert. Das Verfahren der Wahlunterlagenabholung durch das Technische Hilfswerk wird optimiert um unnötige Wartezeiten zu vermeiden. Den Hausmeistern werden Informationen zur Logistik und Organisation übermittelt.</p> <p>Durch die Umsetzung der Lösungsansätze sind die Verbindungspersonen besser vorbereitet und der Ablauf am Wahltag wird optimiert. Fehler und Verzögerungen in der Wahldurchführung werden weiter reduziert.</p>

durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
Amt für Rats- und Öffentlichkeitsarbeit	Prozessoptimierung für die Wahlvorstände	<p>Der Aufgabenbereich von der Berufung bis zur Rückgabe der Wahlunterlagen an die Verbindungsperson für die Wahlvorstände wurde optimiert. Die Wahlvorstände werden ca. 7 Wochen vor dem Wahltag vom Wahlbüro bzw. Oberbürgermeister berufen. Die Wahlvorstände erhalten in Schulungsveranstaltungen alle wesentlichen Informationen mit Neuerungen zu der anstehenden Wahl. Am Wahlsonntag geben die Wahlvorstände die Stimmzettel aus, lassen die Wähler zur Wahl zu, führen das Wählerverzeichnis und erledigen die sonstigen anfallenden Aufgaben (ggfs. Wahlbeteiligung ermitteln, Fragen von Wählern beantworten, etc.), entscheiden über die Gültigkeit der Stimmzettel und ermitteln das Wahlergebnis, geben die Schnellmeldung an die Verbindungsperson weiter, füllen die Niederschrift aus, verpacken die Unterlagen in den Umzugskarton und geben den Karton an die Verbindungsperson weiter.</p> <p>Die Wahlvorstände erhalten nun als Ergebnis des Projekts verständlichere Vordrucke (z.B. Kontrollblatt) und Übersichten. Des Weiteren wurden die wesentlichen Informationen gestrafft und verbessert. Anschreiben werden verändert und angepasst, um nur noch die wesentlichen Informationen in möglichst wenigen Anschreiben zu transportieren. Das Wahlhelfer-Infoheft wird durch die Wiedereinführung eines Gewinnspiels/Quiz und ggfs. Trennung für die allgemeinen Wahlbezirke bzw. Briefwahlbezirke attraktiver und übersichtlicher gestaltet. Die Inhalte im Wahlhelfer-Infoheft werden überarbeitet und somit verständlicher. Wünsche für die Zustellung von Wahlbenachrichtigungskarten können nur noch auf der Ebene Stadtbezirk gemeldet werden, womit eine einfachere Einteilung möglich ist. Die Wähler können zukünftig durch Namensschilder die Wahlvorstandsmitglieder direkt ansprechen. Insbesondere in Grundschulen wird auf eine angemessene Bestuhlung für die Wähler und den Wahlvorstand geachtet. Die aufgabenspezifische Wahlhelferschulung wird intensiviert und ggfs. werden getrennte Schulungen für allgemeine Wahlbezirke und Briefwahlbezirke angeboten. Begleitende Informationen (z.B. Vordrucke) werden ins Intranet eingestellt. Den Wahlvorstandsmitgliedern werden durch die Verbindungsperson die besonders wichtigen Aufgaben (insbesondere Ergebnisermittlung, Verpackungsvorgang, Umgang mit der Wahlmappe) am Wahltag noch einmal erläutert. Neue Aushänge zur Information der Wähler werden durch die Hausmeister der Wahlgebäude angebracht. Damit die Wahlvorstandsmitglieder sofort ersehen können welche Straßen zu ihrem Wahlbezirk gehören, wird ein Straßenverzeichnis als Anlage zum Wählerverzeichnis bereitgehalten. Der innerstädtische Kommunikationsfluss wird</p>

durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
		<p>insbesondere mit Fachbereich 33 (Bürgerdienste) betrachtet.</p> <p>Durch die Umsetzung der Lösungsansätze sind die Wahlvorstände besser vorbereitet und der Ablauf am Wahltag wird optimiert. Fehler und Verzögerungen in der Wahldurchführung werden weiter reduziert.</p>
Amt für Rats- und Öffentlichkeitsarbeit	Ausbau der virtuellen Bürgerbeteiligung	<p>Der virtuelle Auftritt der „Bürgerbeteiligung“ im Internet der Stadt Mannheim wurde optimiert. Dadurch wird den Internetnutzern ein einfacherer und schnellerer Zugang zu den Themen im Bereich „Bürgerbeteiligung“ durch eine entsprechende übersichtliche und einfachere elektronische Lösung ermöglicht.</p> <p>Hierzu wird auf der Homepage der Stadt Mannheim im rechten Navigationsbereich ein eigener Button „Bürgerbeteiligung“ eingerichtet. Dies führt dazu, dass das Angebot auf der Internetseite prominenter erkennbar ist. Interessierte Bürger können zukünftig direkter an aktuellen Diskussionsprozessen sowie bei Beschwerden, Anregungen oder Hinweisen teilnehmen. Das neue Erscheinungsbild wird durch eine Pressemitteilung in den Printmedien vorgestellt. Separat dazu wird ein Flyer mit dem neuen Erscheinungsbild bzw. der geänderten Struktur erstellt, der z.B. bei Großveranstaltungen wie dem Mannheimer Maimarkt verteilt werden kann.</p>
Amt für Rats- und Öffentlichkeitsarbeit	Modelle zur Verkürzung der Bearbeitungszeit bei Stadtvertretungen	<p>In einem priMA-Blitz wurden gemeinsam von Vertreterinnen der Dezernatssekretariate, den Geschäftsführern der GR-Fraktionen und Mitarbeitern der Abteilung Öffentlichkeitsarbeit des Amtes 15 Maßnahmen zur Verbesserung des Prozesses „Stadtvertretung“ erarbeitet. Ziele des Projektes waren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verkürzung der Durchlaufzeiten • Erhöhung der Vorbereitungszeit für die Stadtvertreter • Erhöhung der Qualität der Serviceleistung für die Stadtvertreter • Erhöhung der Qualität der Serviceleistung für die Veranstalter • Reduzierung von Rückfragen <p>Durch eine Modifizierung des Verfahrens und die Erweiterung vorhandener Vordrucke wird sichergestellt, dass die Vertreterin bzw. der Vertreter der Stadt Mannheim frühzeitig umfassende Informationen zur Veranstaltung erhält. Somit ist auch gewährleistet, dass ausreichend Zeit zur Vorbereitung eines Grußwortes vorhanden ist. Der Veranstalter wird schon im Vorfeld über die Serviceleistungen der Stadt informiert. Von ihm werden die notwendigen Unterlagen unverzüglich angefordert, außerdem erhält er frühzeitig die Information, ob eine Stadtvertretung erfolgt und wer sie wahrnimmt. Durch die getroffenen Maßnahmen werden zudem Informationsdefizite beseitigt und Rückfragen reduziert.</p>

durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
Kämmereiamt	Neustrukturierung der vorhandenen Formulare bei 20.2	<p>Ziele des Projektes: Die vorhandenen Formulare sollen überarbeitet und überdacht werden und damit die Qualität der Formulare verbessert werden. Die Form soll so gewählt werden, dass diese den gesetzlichen Ansprüchen und dem Gedanken des „Kundenservice“ im Hinblick auf interne und externe Kunden (z.B. andere Abteilungen, Rechnungsstellen, Bürger) genügt. Die Formulare sollen dahingehend gestaltet werden, dass Falscheingaben weitestgehend nicht mehr möglich sind (der Benutzer wird „geführt“). Die Bereitstellung der Formulare soll über eine allgemein zugängliche Plattform möglich sein.</p> <p>Ergebnisse des Projektes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Erarbeitung von Regeln für den Aufbau und Nutzung von Formularen -Umsetzung von Sicherheit und Anwenderfreundlichkeit der Formulare -Sicherstellen des Informationsflusses zwischen 20.2 und den Dienststellen -Einheitlichkeit / Standard festgelegt
Steueramt	Optimierung der Arbeitsabläufe in DOMEA bei Abteilung 1	<p>Für die Steuerarten Grund-, Hunde- und Vergnügungsteuer wurde ein effizienterer, einheitlicher Standardablauf und Regeln (Wiedervorlage, Mitzeichnung, Detailhandling) vor dem Hintergrund einer Archivierung von Unterlagen in DOMEA festgelegt. In Schulung und einer Infoveranstaltung lernen die Mitarbeiter die neuesten Funktionen in DOMEA kennen und anwenden, Informationsdefizite werden dadurch behoben. Durch den sicheren Umgang und der Anschaffung von Einzelplatzscannern in DOMEA werden der Zeitaufwand und die Fehler reduziert. Es wurde ein DOMEA-Anwenderbetreuer für die Abteilung benannt.</p>
Fachbereich Liegenschaften	Erbbauzinsen, Optimierung des Erhöhungs- und Mahnverfahrens	<p>In einem priMA-Blitz des Fachbereichs Liegenschaften am 30.11.2005 wurde untersucht, welche Verbesserungen sich im Bereich der Erbbauzinsen hinsichtlich der Optimierung des Erhöhungs- und des Mahnverfahrens erreichen lassen. Durch die Zusammenfassung von Zahlungsinformationen in einem Anschreiben an den Zahlungspflichtigen, die bisher von zwei Stellen abgegeben wurden, wird die Bearbeitungszeit sowie der Schriftverkehr reduziert. Zusammen mit dem Wegfall von bisher zu früh gesetzten Wiedervorlageterminen im Bereich des Vollzugs der Erhöhung von Erbbauzinsen bei Notariat und Grundbuchamt wird der Bearbeitungsaufwand um 7% verkürzt. Die Zusammenarbeit mit dem Kämmereiamt hinsichtlich der Informationen über die offenen Posten bei Forderungen aus Erbbaurechten wird intensiviert. In Absprache mit dem Kämmereiamt wird versucht, dem Schuldner in einem zusätzlichen klarenden Gespräch Wege aus der jeweiligen Zwangssituation aufzuzeigen. Dies wird dazu beitragen, das Auflaufen</p>

durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
		von Rückständen bei Erbbauzinsen zu verringern.
Bürgerdienste	Service-Qualitäts-Barometer im Bürgerdienst Mitte in K 7	Am 15. und 16. September 2005 fand beim Bürgerdienst in K 7 das Projekt "Service-Qualitäts-Barometer" statt. Ziel dieser Methode ist, die Einrichtungen aus Kundensicht zu betrachten und zu verbessern. In einem Team, bestehend aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Fachbereiches Bürgerdienste und Externen (u. a. einem Rollstuhlfahrer, der aus seiner Sicht den Bürgerdienst „unter die Lupe“ nahm) wurde eine Begehung der jeweiligen Einrichtungen (Bürgerdienst Innenstadt/Jungbusch, Standesamt Mannheim, Ausländer-/Einbürgerungs-/Staatsangehörigkeitsstelle) anhand eines detaillierten Kriterienkataloges durchgeführt. Alle Teilnehmer bewerteten nach einer vorgegebenen Matrix z.B. den Zustand des Gebäudes und der Außenanlagen, den Kundenservicebereich, die Barrierefreiheit, die Erreichbarkeit, Information und Werbung usw. In einem Konsensmeeting wurden, basierend auf den Beobachtungen, sofortige, kurzfristige, mittelfristige und langfristige Maßnahmen abgeleitet und Verantwortliche für die Umsetzung benannt sowie Termine für die Umsetzung vereinbart. Im Rahmen von Nachtreffen bzw. einer Qualitätssicherung wird der Erfolg der Umsetzung überprüft.
	Service-Qualitäts-Barometer in den Bürgerdiensten Friedrichsfeld, Neuostheim/Neuhermsheim und Seckenheim	Am 9. und 10. November 2005 fand bei den Bürgerdiensten Friedrichsfeld, Neuostheim/Neuhermsheim und Seckenheim das Projekt "Service-Qualitäts-Barometer" statt. Ziel dieser Methode ist, die Einrichtungen aus Kundensicht zu betrachten und zu verbessern. In einem Team, bestehend aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Fachbereiches Bürgerdienste und Externen, wurde eine Begehung der jeweiligen Einrichtungen anhand eines detaillierten Kriterienkataloges durchgeführt. Alle Teilnehmer bewerteten nach einer vorgegebenen Matrix z.B. den Zustand des Gebäudes und der Außenanlagen, den Kundenservicebereich, die Barrierefreiheit, die Erreichbarkeit, Information und Werbung usw. In einem Konsensmeeting wurden, basierend auf den Beobachtungen, sofortige, kurzfristige, mittelfristige und langfristige Maßnahmen abgeleitet und Verantwortliche für die Umsetzung benannt sowie Termine für die Umsetzung vereinbart. Im Rahmen von Nachtreffen bzw. einer Qualitätssicherung wird der Erfolg der Umsetzung überprüft.
Bürgerdienste	Service-Qualitäts-Barometer im Trausaal der Stadt Mannheim	Am 12. Dezember 2005 wurde die Reihe der SQB-Projekte (Service-Qualitäts-Barometer) der Bürgerdienste fortgesetzt. Ziel war, den Trausaal in F 1 aus Kundensicht zu betrachten und zu verbessern. In einem Team wurde eine Begehung des Trausaals anhand eines detaillierten Kriterienkataloges durchgeführt. Anschließend wurden, basierend auf den Beo-

durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
	in F 1 (Marktplatz)	<p>bachtungen, Maßnahmen abgeleitet und Verantwortliche für die Umsetzung benannt sowie Umsetzungstermine vereinbart. Im Rahmen von Nachtreffen bzw. einer Qualitätssicherung wird der Erfolg der Umsetzung überprüft.</p>
Feuerwehr und Katastrophenhenschutz	Anmeldeverfahren für interne/externe Lehrgänge, Seminare und Fortbildungen	<p>Das Projektteam überprüfte das bisherige Anmeldeverfahren über eine Ist-Analyse und stellte die Schnittstellen an Hand eines Flussdiagrammes dar. Dabei war es erforderlich, die einzelnen Verfahrensschritte nach Freiwilliger Feuerwehr, Werk-/ Betriebsfeuerwehr und Berufsfeuerwehr zu unterscheiden. Schnell erkannte das Team folgende Schwachstellen. Anmeldungen erfolgen an verschiedenen Stellen, Einladungen erfolgen oft nicht Termin gerecht, erforderliche Steuerdaten und Listen müssen ständig angepasst werden, häufige Telefonate und Abstimmungen sind erforderlich.</p> <p>Im weiteren Projektverlauf wurde dem Team schnell deutlich, dass man die Anmeldeverfahren der Freiwilligen Feuerwehr und der Werks- und Betriebsfeuerwehr vereinheitlichen und zusammenfassen kann.</p> <p>Die Verfahrensweise bei der Berufsfeuerwehr muss aufgrund gesetzlicher Vorgaben gesondert betrachtet werden. Aufgrund dieser Erkenntnisse entwickelte das Team ein einheitliches Anmeldeverfahren und überprüfte die Anwendung in der Praxis.</p> <p>Insgesamt konnten die Prozessschritte wesentlich verringert, gleichzeitig die Planungssicherheit deutlich erhöht werden. Wird das neue Verfahren konsequent angewandt, entfallen die ständigen Rückfragen. Dies führt letztlich zu einer wesentlich höheren Mitarbeiterzufriedenheit.</p>
Fachbereich Bildung	Großprojekt „Servicekonzept“ Führungskräfte-Workshop Servicekonzept Teil 1	<p>In dem Workshop der Führungskräfte wurden die Voraussetzungen erarbeitet, die vorliegen müssen, um zu einem Servicekonzept für den gesamten Fachbereich zu gelangen, das von Führungskräften und allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern getragen und gelebt werden kann.</p> <p>Folgende Eckpunkte wurden von Führungskräften festgelegt: Welche Kernleistungen erbringt der Fachbereich? Wie sind die Leistungen beschaffen? Wie managen wir das Portfolio? Wie managen wir Informationen? Wie treten wir auf?</p> <p>Zu den einzelnen Eckpunkten werden bis zum zweiten Workshop konkretere Ergebnisse in Kleingruppen erarbeitet.</p>

durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
Fachbereich Bildung	<p>Großprojekt „Servicekonzept“</p> <p>Führungskräfte-Workshop Servicekonzept Teil 2</p>	<p>In diesem zweiten Workshop konnten die Eckpunkte des Servicekonzepts konsolidiert und Konsens der Führungskräfte darüber erzielt werden. Darüber hinaus wurden wichtige Fragen zur Organisation und zum Ablauf der Großgruppenkonferenz geklärt.</p> <p>Inhalte des Workshops waren:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Präsentation der erarbeiteten Ergebnisse → Verständigen auf die Ergebnisse im Plenum → Vorschau auf die Großgruppenkonferenz: <ul style="list-style-type: none"> • Rolle der Führungskräfte • Klärung: „Das Servicekonzept soll erreichbar und realistisch sein“ - keine unrealisierbare Vision... • Abgleichen der Ziele für die Großgruppenkonferenz • Personenkreis für die Konferenz konkretisieren → Organisatorisches: <ul style="list-style-type: none"> → Informationskonzept erstellen → Konkrete Benennung der Ansprechpartner pro Abteilung für die weitere Erarbeitung des Gesamtkonzeptes
Stadtarchiv	Aktualisierung der Notfallplanung	<p>Das Stadtarchiv hat im Rahmen des Projektes die einzelnen Elemente seiner Notfallplanung betrachtet und in Zusammenarbeit mit dem Gefahrenschutzbeauftragten und der Feuerwehr aktualisiert. Neben den präventiven Maßnahmen und den Schulungen für die MitarbeiterInnen stand dabei im Vordergrund, Kontakte aufzubauen, mit deren Hilfe nach einem Schadensfall geschädigte Archivalien gefriergetrocknet werden können.</p>
Stadtarchiv	Abstimmung der Quartalstatistik mit der Jahresstatistik	<p>Die Abschaffung der Erhebung von nicht benötigten Daten der Quartalstatistik erspart die quartalsweise Erhebung von 23 erfassten Kennzahlen aus 16 Quellen durch 12 verschiedene Personen. Ersetzt wird diese durch die jährliche Produktinformation für 26 Kennzahlen aus 9 Quellen. Da einige der neuen Kennzahlen aus elektronisch auswertbaren Quellen erhoben werden, vermindert sich der Erhebungsaufwand deutlich.</p> <p>Parallel dazu wurde die Statistik der Kennzahlen für die Produktinformation abgestimmt mit der Statistik der jährlichen Strukturdaten.</p> <p>Die Produktinformationskennzahlen erfassen den jährlichen Zuwachs, die Fallzahlen oder den Aufwand für die Leistungen des Stadtarchivs; die Strukturdaten geben den Stand zum Jahresende wieder. Künftig können bei vielen erfassten Kennzahlen die Produktinformations-Kennzahlen und die Strukturdaten in einem Arbeitsschritt erhoben werden.</p> <p>Damit sind die Ziele des Projekts voll erfüllbar: erhoben werden nur noch die tatsächlich benötigten Kennzahlen im erforderlichen Rhythmus; durch die Änderung der Datengrundlage</p>

durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
		ist die Erhebung vereinfacht und durch die Abstimmung der beiden Statistiken ist die Transparenz deutlich erhöht.
Reiss-Engelhorn-Museen (REM)	Besucherorientierter Service im Bereich der Kasse/ Aufsichtsdienst der REM	<p>Im Rahmen des Workshops wurden die Situation der Besucher und die Rahmenbedingungen des REM aus der Sicht des Aufsichts- und Kassenpersonals betrachtet. Um den Museumsbesuchern qualitativ gute Bedingungen anzubieten und dabei auch die Arbeitsbedingungen des Personals zu berücksichtigen wurden unter anderem folgende Ergebnisse festgehalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Dienstpläne des städt. Personals werden künftig so gestaltet, dass Museumsbesucher künftig alle Leistungen bis zum Ende der Öffnungszeit um 18:00 nutzen können • Im Eingangsbereich des Museums wird die Gebührenordnung offensichtlich ausgehängt, der Ausstellungseingang kenntlich gemacht • Auf behinderte Besucher wird gesondert eingegangen • Die Eingangshalle des Museums soll durch Pflanzen angenehmer gestaltet werden; Angebote werden eingeholt • Die Nutzung der sanitären Anlagen im Bereich der Museumsprädagogen wurde geregelt • Die Bedingungen für rauchende MitarbeiterInnen wurden neu geregelt • Eine Erreichbarkeitsliste für Notfälle (auch für Wochenenden) wird erneuert <p>Künftig werden regelmäßige Besprechungen der Aufsichts- und Kassenkräfte stattfinden.</p>
Fachbereich Kinder, Jugend und Familie -Jugendamt-	Verfahren und Aufgaben der Gebühren-, Zu- schuss- und Subventions- sachbearbeitung	<p>In einem Team der Verwaltung 51.6 werden Elterngebühren für Kindertagesstätten abgerechnet und weitere zugehörige Verwaltungsabläufe im Zusammenhang mit der Zahlung abgewickelt. Außerdem erfolgt die Sachbearbeitung von Zu- schüssen und Subventionen an freie Träger.</p> <p>In dem Projekt wurden die Abläufe analysiert und effizienter gestaltet sowie die Neuverteilung von Fällen und Aufgaben erarbeitet, um die Erledigung auch nach Ausscheiden eines Mitarbeiters sicherzustellen. Es wurden außerdem Vordrucke überarbeitet, um vollständige und richtige Informationen zu gewährleisten, die Anforderungen an Informationen anderer Bereiche neu geklärt und Kontrollen verringert. Die Sprache und der Aufbau von Bescheiden wurde verbessert, um die Verständlichkeit und Lesbarkeit für Kunden zu erhöhen und zu sichern, dass Zahlungen in der richtigen Höhe und unter dem angegebenen Kassenzeichen eingehen. Damit wird auch die Zahl der Rückfragen intern und extern reduziert.</p>
Fachbereich	Erarbeitung ei-	Es gab vor dem Projekt keinen standardisierten Ablaufplan für die Planung und Durchführung von Veranstaltungen und

durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
Sport und Freizeit	nes Ablaufplanes für Vorbereitung von Veranstaltungen und Pressekonferenzen	<p>Pressekonferenzen. Für jeden Einzelfall wurde jeweils von Neuem eine Checkliste mit Zeitplan erstellt.</p> <p>Ziele des Projekts:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reibungsloser Ablauf bei der Organisation und Durchführung von Veranstaltungen und Pressekonferenzen ▪ Transparenz für alle Beteiligten ▪ Höhere Zufriedenheit der Kunden und Mitarbeiter/innen ▪ Eindeutige Zuständigkeiten ▪ Keine Doppelbearbeitungen, Vergessen einzelner Punkte, Mehrfachbearbeitungen ▪ Klare Zeitschiene <p>Ergebnis:</p> <p>Es wurden zwei Excel-Checklisten mit grundsätzlichen Inhalten für Pressekonferenzen und Veranstaltungen entwickelt. Detailaufgaben wurden beschrieben. Die Listen werden auf dem gemeinsamen Laufwerk für alle Beteiligten zugänglich sein. Weiterhin können die Listen für gemeinsame Planungen mit externen Veranstaltern zur Klärung des Leistungsumfangs genutzt werden. Die Listen werden im Intranet zum Herunterladen zur Verfügung gestellt.</p>
Fachbereich Sport und Freizeit	Neuorganisation der Postverteilung	<p>Der Fachbereich Sport und Freizeit mit zahlreichen Betriebsstellen (Hallen- und Freibäder, Sporthallen, Freisportanlagen, Eissportstätten) wurde bisher durch einen Mitarbeiter einmal in der Woche mit Post beliefert. Da dies eine Personalbindung von 6 Stunden/Woche bedeutet und zusätzlich größere Betriebskosten für das Fahrzeug anfallen, wurde die Postverteilung umstrukturiert und optimiert. Umgesetzt werden u.a. die Bedarfsanmeldung der Betriebsstellen für Postfahrten, das Einrichten eines Faxzugangs auf den PC's in den Betriebsstellen sowie die Regelung, dass Mitarbeiter der Verwaltung bei Außenterminen in den Betriebsstellen für diese die Post mitnehmen. Weiterhin sollen möglichst viele Vordrucke digitalisiert werden, so dass für diese Bereiche ein papierloser Schriftverkehr umgesetzt werden kann. Alle Mitarbeiter des Fachbereichs werden zudem angehalten, das Email-System noch stärker zu nutzen, um den schriftlichen Postverkehr zu minimieren. Das tatsächliche Einsparvolumen kann bei der Qualitätssicherung nach einem Jahr beziffert werden. Die gesetzten Ziele sind erreicht und können kurz- und mittelfristig umgesetzt werden.</p>
Fachbereich Gesundheit	Leitsystem für den Fachbereich Gesundheit	<p>Der Fachbereich Gesundheit ist in ein neues Gebäude gezogen. Aufgrund der baulichen Gegebenheiten (unterschiedliche Ebenen im vorderen und hinteren Bereich) können sich Besucher nur schwer im Gebäude zurechtfinden. In einem zweitägigen priMA-Projekt wurde ein informatives, flexibles und modernes Leitsystem konzipiert, das mit geringem finanziellem Aufwand umzusetzen ist. Alle erforderlichen Vorarbeiten für</p>

durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
		die Umsetzung wurden noch während des Projektes geleistet.
Fachbereich Städtebau	Leitfa- den/Richtlinien für Antragsteller von Gestattun- gen und Son- dernutzungen im öffentlichen Raum	<p>Das Verfahren für die Sondernutzung von Flächen im öffentlichen Raum ist ein komplexes Verwaltungsverfahren, das wegen der Vielfalt der Abstimmungsprozesse standardisierte und aussagekräftige Unterlagen von Seiten der Antragsteller erfordert.</p> <p>In einem priMA-Blitz beim Fachbereich Städtebau wurde in Zusammenarbeit mit dem Fachbereich Sicherheit und Ordnung und dem Amt für Wirtschaftsförderung das Verfahren "Anträge auf Sondernutzungsgenehmigungen (Außenbestuhlungen) im öffentlichen Raum" verbessert. Durch das entwickelte Merkblatt, in dem Umfang und die Qualität der zu erbringenden Unterlagen festgelegt sind, wird das Bearbeitungsverfahren verkürzt und für den Antragsteller überschaubar.</p> <p>Mit einer zusätzlich getroffenen Vereinbarung wird die Erleichterung der Bearbeitung des Verfahrens innerhalb der Verwaltung gewährleistet.</p>
Fachbereich Geoinformation und Vermessung	Abgabe von Unterlagen im Archiv des FB 62	<p>Ziel des priMA-Blitzes war, die ständige Zugriffsmöglichkeit auf die Unterlagen des Fachbereiches zu gewährleisten. Um sicherzustellen, dass innerhalb des Fachbereiches ohne großen Suchaufwand auf die benötigten Unterlagen (Pläne; Handrisse etc.) zugegriffen werden kann bzw. Auskünfte an Kunden jederzeit möglich sind, wurde eine Arbeitsanweisung erlassen, welche die Aktenentnahme, Aktenweitergabe und Aktenrückgabe regelt.</p>
Fachbereich Geoinformation und Vermessung	Regelung der Abgabe von Unterlagen im Archiv	<p>Ziel des Blitzes war, die ständige Zugriffsmöglichkeit auf die Unterlagen des Fachbereiches zu gewährleisten (Zielsetzung erfolgte durch die Fachbereichsleitung).</p> <p>Um sicherzustellen, dass innerhalb des Fachbereiches ohne großen Suchaufwand auf die benötigten Unterlagen (Pläne; Handrisse etc.) zugegriffen werden kann bzw. Auskünfte an Kunden jederzeit möglich sind, wurde eine Arbeitsanweisung erlassen, welche die Aktenentnahme, Aktenweitergabe und Aktenrückgabe regelt.</p>
Fachbereich Baurecht und Umweltschutz (FB 63)	Neustrukturie- rung des T- Laufwerks (gemeinsames Laufwerk im Fachbereich)	<p>Mit dem Projekt wurde das T-Laufwerk für den FB 63 hinsichtlich seiner Struktur überarbeitet. Durch das Anlegen neuer Unterverzeichnisse und der eindeutigen Zuordnung der vorhandenen Dateien ist die Übersichtlichkeit erhöht worden. Veraltete oder überflüssige Dateien wurden gelöscht. Zweifelsfälle wurden noch ein Jahr in einem speziellen Ordner auf dem Laufwerk belassen, so dass die Mitarbeiter Gelegenheit hatten, die Dateien einzuordnen oder zu sichern. Übrig gebliebene Fälle im angelegten Ordner „Weg damit“ sind letztendlich im Januar 2007 gelöscht worden.</p>

durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
Fachbereich Wohnen und Stadterneuerung	Überarbeitung des Antrages auf Ausstellung eines Wohnberechtigungsscheines	<p>In einem priMA Workshop wurde der Antrag auf Ausstellung eines Wohnberechtigungsscheins neu gestaltet. Auslöser hierfür waren die Einführung eines neuen EDV-Verfahrens und der Bedarf an zusätzlichen Daten für eine Wohnungsnachfrageanalyse.</p> <p>Es ist gelungen, trotz zusätzlicher Fragestellungen, den Umfang des Antrages von einer Doppelseite beizubehalten. Neben der Anwenderfreundlichkeit für die Mitarbeiter bei der Erfassung wurde insbesondere Wert auf eine verständliche, kundenfreundliche Fragestellung und Gestaltung gelegt. Der Antrag wird weiterhin während der Vorsprache im Servicebereich erfasst und bearbeitet.</p> <p>Ergänzend wurde der bisherige Informationsteil zu einem eigenständigen Informationsblatt fortentwickelt, um hier in Kurzform Informationen zu den wichtigsten Fragen bei der Antragstellung zu geben.</p>
Fachbereich Straßenbau und Grünflächen	Konzept zur Erhaltung der Erholungseinrichtungen im Mannheimer Stadtwald unter Berücksichtigung der Gesamtverantwortung in der Abteilung Grünflächen	<p>Die Abteilung Grünflächen im Fachbereich Straßenbetrieb und Grünflächen ist in Zusammenarbeit mit dem Forstamt Mannheim für die Erholungseinrichtungen im Mannheimer Stadtwald zuständig. Durch Personalabgänge, verbunden mit Wiederbesetzungssperren und Sachmittelkürzungen, kann die Aufgabe nicht mehr ausreichend geleistet werden. Dringend notwendige Maßnahmen der Verkehrssicherung fallen den Forstbetrieb zunehmend schwerer. Der Erhalt der Erholungseinrichtungen ist als freiwillige Aufgabe nicht mehr gewährleistet. Mit der Methode ZOPP haben die verantwortlichen Stellen Strategien und Maßnahmen entwickelt, um in Zukunft den Fortbestand, Erhalt und Unterhalt der Erholungseinrichtungen zu erreichen.</p> <p>Nach einer Istaufnahme mit den Darstellungen der bisherigen Aufgabe, der Rahmenbedingungen und Personalsituation wurden auch eine Beteiligtenanalyse sowie eine Problemanalyse mit Kernproblem, Ursache und Wirkung durchgeführt. Letztlich konnte eine umfassende Gliederung für eine Sanierungskonzeption aufgestellt werden, nach der im Anschluss an den Workshop eine Informationsvorlage für die politischen Gremien erstellt werden soll, um die notwendige Mittelerhöhung zu erreichen.</p> <p>Neuanmeldungen oder Erhöhungen über die mittelfristige Finanzplanung hinaus sind jedoch derzeit aufgrund der aktuellen Haushaltssituation für die Verwaltung nicht darstellbar.</p>
Eigenbetrieb Stadtentwässerung in Zusammenarbeit mit Fachbe-	Optimierung der Vergabeabläufe im Eigenbetrieb Stadtentwässerung	<p>Beim Ablauf der Vergabe von Leistungen nach VOB/VOL sind Mitarbeiter des Eigenbetriebs, der Fachbereich Bauverwaltung und das Rechnungsprüfungsamt beteiligt, daneben der u.a. Betriebsausschuss und das Baudezernat. Das Verfahren ist aufgrund der einzuhaltenen Fristen und vielen Beteiligten langwierig und mit vielen Rückfragen, Abstimmungsprozessen</p>

durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
reich Bauverwaltung und Rechnungsprüfungsamt		<p>und ggfs. Korrekturen der Unterlagen verbunden. Ziel war, das Verfahren effizienter zu machen und es zu beschleunigen, Synergieeffekte zu nutzen, die unterschiedlichen Vorstellungen über Inhalt und Qualität der erforderlichen Unterlagen zu klären sowie Standards und Anforderungen in einzelnen Prozessschritten zu erarbeiten. Im Projekt wurde deshalb u.a. der Ablauf analysiert, Problemstellen und Schnittstellen optimiert, Vordrucke überarbeitet, Muster für Erläuterungen erstellt und ein Leitfaden mit Verweisen auf erforderliche Unterlagen erstellt. Die Maßnahmen sollen eine von vorneherein eine fehlerfreie Erstellung der Unterlagen gewährleisten, damit die Rückfragen reduzieren und letztlich einen zügigen, effizienten Durchlauf bis zur Genehmigung und Vergabe der Leistung sichern.</p>
Eigenbetrieb Abfallwirtschaft	Verbesserte Behälteraufstellung (Behälter von 0,08 bis 1,1 cbm)	<p>Um die Liegezeiten beim Posteingang zu verkürzen und die Kundenaufträge so schnell wie möglich zur Bearbeitung in den Bezirk Mörchhof zu leiten, sorgt die Teamleitung Mörchhof künftig für die tägliche Abholung der Post aus der Verwaltung (vorher 3 x wöchentlich). Weiterhin veranlassen die EDV-Koordinatoren die Umleitung der Onlinebestellung von der Verwaltung direkt in den Bezirk Mörchhof. Bei der MVV eingehenden Aufträge werden direkt und umgehend an den Mörchhof gefaxt. Damit die zeitintensive, EDV-gestützte Auftragsvorbereitung beschleunigt werden kann, hat das Team ein Anforderungsprofil für eine verbesserte Eingabemaske zukünftiger Eingabesysteme (Einführung ab 2006 bzw. 2007) erstellt und an die EDV-Koordinatoren zur Umsetzung weitergeleitet. Außerdem lässt sich das derzeit genutzte EDV-System (BDS) jetzt von mehreren Personen gleichzeitig bedienen (zuvor nur von einer), so dass gleichzeitig mehr Aufträge vorbereitet werden können. Für die Gebührenstelle wurden Leserechte in BDS eingerichtet, um die telefonischen Sachstandsanfragen im Bezirk Mörchhof zu verringern. Da etwa 30% der Kundenangaben unvollständig oder nicht eindeutig sind, muss bei den Kunden nachgefragt werden. Da diese telefonisch oft nur sehr schwer erreichbar sind, hat das priMA-Team Standardbriefe entwickelt, die in solchen Fällen mit einer Bestellkarte an die Kunden versandt werden. Um bereits im Vorfeld dafür zu sorgen, dass die Behälterbestellungen korrekt und vollständig ausgefüllt an die richtige Adresse gelangen, hat das Team entsprechende Hinweise und Änderungswünsche an die Stabstelle Öffentlichkeitsarbeit des EB 70 weiter gegeben (z. B. einheitliche Adressangabe in Abfuhrkalender, Infobroschüre, Bestellkarte und Homepage). Um die teilweise verzögerte Behälteraufstellung wegen fehlender Behälter anzugehen, wird die Durchführung eines wei-</p>

durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
		teren priMA-Projekts in 2005 zur Verbesserung der Behälterbestellung und –lagerung empfohlen.
Eigenbetrieb Abfallwirtschaft	Verbesserte Behälterbestellung und –lagerung (Behälter von 0,08, bis 1,1 cbm)	<p>Das Team stellte zunächst den derzeitigen Ablauf fest und besichtigte die vorhandenen Lagerorte. Unterstützt von Mitarbeitern des Betriebshofes Mörchhof wurde begonnen, das Behälterlager aufzuräumen und nicht wieder verwendbare Behälter auszusondern. Der monatliche Bedarf der verschiedenen Behälter wurde ermittelt um den Bestellvorgang und die Lagermenge zu optimieren. Zuständigkeiten und Abläufe bezüglich des Behältertransports wurden festgelegt. Die Behälter-Leistungsanforderungen wurden überarbeitet. Die Annahme der Lieferung erfolgt künftig unter Vorbehalt der Nachprüfung. Durch ein Abnahmeprotokoll wird sichergestellt, dass die angenommene Lieferung der Bestellspezifikationen entspricht oder ggf. Mängelrügen erfolgen muss. Damit die Bürger und Einwohner unserer Stadt keine „hässlichen“ Mülltonnen erhalten, wurde ein Kriterienkatalog zur Aussortierung von Behältern erstellt. Der Lagerraum wurde von 800qm auf 500qm reduziert. Der Bestellvorgang um ca. einen Monat abgekürzt. Die gelagerten Behälter wurden auf die optimale Vorhaltemenge reduziert.</p>
Fachbereich für Wirtschafts- und Strukturförderung	Kommunikationskonzept „Umbau der Breiten Straße“	<p>Der Umbau der Breiten Straße in der Mannheimer Innenstadt von September 2005 bis Ende 2006 ist war der zentralen Bauprojekte, welche im Hinblick auf das Stadtjubiläum 2007 umgesetzt wurden. Durch die Baumaßnahme wurde die Fußgängerzone „Breite Straße“ völlig neu gestaltet und umfassend aufgewertet.</p> <p>Um Beeinträchtigungen, wie sie während der Umbauphase auftreten können, zu kompensieren, wurde die Baumaßnahme durch die Umsetzung eines Kommunikationskonzeptes begleitet. Ziel dieses Konzeptes war es, das Ergebnis des Umbaus zu vermitteln und gleichzeitig zu signalisieren, dass auch während des Umbaus die uneingeschränkte Erreichbarkeit der Straße und der anliegenden Geschäfte gewährleistet ist. Der durchgeführte Workshop diente dazu, alle an der Öffentlichkeitsarbeit im Rahmen des Kommunikationskonzeptes beteiligten Multiplikatoren von RNV, Einzelhandel und der Stadt ein gemeinsames Konzept erarbeiten zu lassen, um den Umbau mit „Informationen aus einer Hand“ begleiten zu können.</p> <p>Die Qualitätssicherung des Workshops nach einem Jahr im Januar 2007 ergab folgende Ergebnisse:</p> <p>Mit dem (Werbe-)Auftritt („gelber Baustellenhelm“) wurden Sympathie, Identifikation und Verständnis der Bürgerschaft und der Anwohner gefördert; es wurden eine Reihe begleitenden von Veranstaltungen realisiert und die Beteiligung möglichst vieler Beteiligter sicherte die gute Zusammenarbeit und den Erfolg des Konzepts.</p>

Weitere Projekte wurden durchgeführt, die Ergebnisse liegen aber zur Veröffentlichung (noch) nicht vor.