



durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
Dezernat des Oberbürgermeisters/Beschwerdemanagement	<b>FAQ's für die homepage der Stadt Mannheim</b>	<p>Ziel des Projekts war, Bürgerinnen und Bürgern, die Internetnutzer sind, bessere Informationsmöglichkeiten über die Dienstleistungen der Stadtverwaltung in geeigneter Form zur Verfügung zu stellen. Das Team erstellte eine Liste von Stichworten, zu denen zukünftig in der Rubrik „Bürgerservice“ unter der Überschrift „Ihre Anliegen von A-Z“ Informationen für städtische und andere Dienstleistungen zur Verfügung gestellt werden sollen. Es legte folgende einheitliche Struktur der Texte fest: Stichwort – Synonyme – Ansprechpartner und Kontaktdaten des relevanten Fachbereichs – Kurzbeschreibung der Dienstleistung – ggfs. direkte Links und Download-Möglichkeiten sowie weitere Informationen, verwandte Begriffe und weiterführende Links zu anderen Dienststellen und Organisationen. Bis 30. Juni 2006 erstellten die Dienststellen die entsprechenden Texte zu den Stichworten, die anschließend vom Amt für Rats- und Öffentlichkeitsarbeit (Amt 15) auf der homepage eingestellt wurden. Daneben wird ein Redaktionsbeirat gegründet, der Auswertungen über weitere angefragte Themen führt und über die Texte und Erweiterung der Stichwortliste entscheidet. Im Herbst des Jahres 2006 wurde die erste Version der Seite online gestellt. Für Internetnutzer, die ihr Anliegen nicht finden, wurde eine Mailadresse eingerichtet, deren Anfragen von den Bürgerdiensten betreut wird. Die Pflege der Texte erfolgt zentral durch Amt 15, das die Dienststellen regelmäßig im Hinblick auf die Aktualisierung anfragt und diese sicherstellt.</p>
Fachbereich Personal und Organisation	<b>Fortbildungs- und Reisekosten für Personalvertretungen</b>	<p>Im Hinblick auf eine rechtssichere Abwicklung der Schulungs- und Bildungsveranstaltungen der Personal- und Schwerbehindertenvertretungen wurden das Verfahren und die Verantwortlichkeiten neu geregelt sowie die entsprechenden Dienstreiseanträge der Personal- /Schwerbehindertenvertretung überarbeitet und zusammengefasst. Die Budgets und die Budgetverantwortung wurden eindeutig festgelegt, wobei für das Haushaltsjahr 2007 eine Sonderregelung getroffen wurde. Die Dienststellen- und Verwaltungsleitungen sowie die Personal- und Schwerbehindertenvertretungen wurden über das neue Verfahren, den Verteilungsschlüssel und die für sie einschlägigen Finanzpositionen informiert. Sie erhielten zudem ein entsprechendes Merkblatt mit Hinweisen zum Verfahren, den neu gestalteten Dienstreiseantrag für Personal-/Schwerbehindertenvertretungen sowie Beispiele aus der Rechtsprechung mit entsprechenden Rechtsgrundlagen.</p>
Fachbereich Informationstechnologie	<b>Leistungsermittlung für die Fakturierung von Rechnungen in</b>	<p>Ziel des Projekts waren ein reibungsloserer, effizienterer Ablauf, klare Verantwortlichkeiten und Ansprechpartner innerhalb des Fachbereichs Informationstechnologie (FB 12) für die Leistungsermittlung und Fakturierung von Rechnungen und die Sicherstellung der rechtzeitigen Rechnungsstellung</p>



durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
	<b>SAP</b>	<p>und der Zahlungseingänge. Bei der Ist-Aufnahme für die verschiedenen Einnahmearten wie z.B. Telefongebühren aller Fachbereiche der Stadt Mannheim, die Telekommunikationsanlage, Pauschalen für die Nutzung von Netz, PCs und Internet etc. stellte sich heraus, dass eine Reihe von Mitarbeitern für die Ermittlung der in Rechnung zu stellenden Beträge tätig sind und die Grundlage für Rechnungsstellung durch die zentrale Rechnungsstelle für Dezernat I erstellen. Diese Unterlagen waren nicht standardisiert, teilweise lückenhaft und führten so u.a. zu einer Reihe von Rückfragen zwischen internen Kunden, Rechnungsstelle, Verwaltung des Fachbereichs IT und den Sachbearbeitern. Im Projekt wurden folgende wesentlichen Lösungen erarbeitet: Es wurde eine Ansprechpartnerin beim FB 12 benannt, die alle Informationen zentral erhält und in der Rechnung genannt wird, Rückfragen werden so reduziert und gebündelt. Es wurde ein Vordruck für die Rechnungsstellung eingeführt, so dass die Daten für Rechnungen richtiger und vollständiger an die Rechnungsstelle gegeben werden, die Rechnungsempfänger erhalten zukünftig eine detaillierte Aufstellung über den Leistungsgrund. FB 12 stellt Rechnungen zukünftig zu festen Terminen quartalsweise und erhält von der Rechnungsstelle eine Liste der gebräuchlichen Debitorenummern. Fachbereichsintern wird eine klare Vertretungsregelung eingeführt. Die im Projekt erarbeiteten Lösungen führen insgesamt zu einer reibungslosen und transparenteren Abwicklung des Rechnungsgeschäfts für den Fachbereich, die Rechnungsstelle und die Rechnungsempfänger.</p>
Rechnungsprüfungsamt	<b>Prüfung der städtischen Zahlstellen und Handvorschüsse</b>	<p>Eine Aufgabe des Rechnungsprüfungsamts ist, die inzwischen mehr als 200 Kassen der städtischen Dienststellen mit über 16 Mio. EUR Barumsätzen zu prüfen. Ziele des ZOPP-Projektes waren</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Reduzierung des Prüfungsaufwandes, um mit dem vorhandenen Personal die Prüfungen unter Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben durchzuführen,</li><li>• Klärung der Prüfungstiefe und des Prüfungsumfangs,</li><li>• Standardisierung der Prüfung.</li></ul> <p>Nach einer umfassenden Problem- und Zielanalyse wurden die nachstehenden Strategien entwickelt und deren praxisgerechte Umsetzung ab dem Prüfungsjahr 2007 vorbereitet bzw. mit möglichst kurzfristigen Maßnahmen beschlossen. Ausgehend von einer an den personellen Kapazitäten orientierten <b>Prüfungsstrategie</b> (Inhalt und Umfang der Prüfung), die neuerdings auch das „Risiko“ der jeweiligen Kasse berücksichtigt, wurden in einer <b>Dokumentationsstrategie</b> durch Standardisierung und Bausteingestaltung eine Vielzahl von Arbeitsprozessen optimiert. Hinzu kam eine <b>Kooperationsstrategie</b>, deren Kernpunkt ein neues Informationssystem in</p>



durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
		<p>Form einer künftig gemeinsam gepflegten Datenbank darstellt. Diese kann von den beteiligten städt. Dienststellen genutzt werden und führt durch Wegfall anderer Informationssammlungen zu wesentlichen Arbeitserleichterungen und zu aktuelleren Informationen über die Kassen.</p> <p>Die Prüfungsaufgabe wird maßgeblich von der Anzahl der (Haupt-)Kassen mitbestimmt, so dass in einer <b>Unterkassenstrategie</b> die örtlichen Rahmenbedingungen erörtert wurden; im Nachgang des Projekts sollen die Möglichkeiten zur Reduzierung der Kassenzahl weiter beleuchtet werden.</p> <p>Im Interesse einer zukunftsgerichteten Prüfungsintensivierung wurde für die mit Kassengeschäften Betrauten eine <b>Informations- und Qualifizierungsstrategie</b> entwickelt. Eine vertiefte Kenntnis der Arbeitsprozesse verhilft zu einer geringeren Fehleranfälligkeit bei der Arbeitserledigung, so dass als willkommener Nebeneffekt die Prüfung in besonderem Maße effektiver, beschleunigt und optimiert stattfinden kann.</p>
Frauenbeauftragte	<b>Entwicklung eines Coaching-Konzepts für Frauen</b>	<p>Die Kontaktstelle Frau und Beruf möchte ihr Beratungsangebot für Frauen erweitern und neben der bisherigen Beratung auch Coaching für Frauen anbieten. Im priMA-Workshop wurden die einzelnen Bausteine für ein Konzept entwickelt. Angefangen über die Definition eines Coachings wurde die Zielgruppe konkretisiert, ein modellhafter Ablauf festgelegt, Checklisten erstellt, die einzusetzenden Methoden gesammelt sowie die äußeren Rahmenbedingungen entworfen. Auch wurden mögliche Marketingstrategien angedacht. Voraussichtlich wird das Konzept im Juni abgeschlossen werden, so dass ab Juli 2006 Coaching in der Kontaktstelle Frau und Beruf zum Einsatz kommen kann.</p>
Stadtkämmerei	<b>Regelung zur Aussetzung bei Widersprüchen gegen Forderungsbescheide</b>	<p>In der Stadtkämmerei fand am 17. Juli 2006 ein dienststellenübergreifender priMA-Blitz statt, an dem Vertreter der Stadtkämmerei, des Steueramtes, des Fachbereiches Liegenschaften, der Bürgerdienste und des Fachbereiches Bauverwaltung beteiligt waren. Vereinbart wurde ein einheitliches Vorgehen bzw. ein in allen Bereichen anzuwendender Arbeitsablauf für die Handhabung von Aussetzungen bei Widersprüchen gegen Forderungsbescheide. Mit Hilfe eines beschriebenen Arbeitsweges und Entscheidungshilfen für die Sachbearbeiter in den Dienststellen sowie einheitlicher Vordrucke und Formulare werden zukünftig die Probleme der bisherigen unterschiedlichen Verfahrensweisen und zahlreiche Kommunikationsdefizite vermieden.</p>
Stadtkämmerei	<b>Widerspruch zur Einzugsermächtigung bei Kin-</b>	<p>Beteiligt waren in dem Projekt neben Vertretern der Stadtkämmerei Mitarbeiter/innen des Fachbereichs Kinder, Jugend und Familie und des Fachbereichs Bildung. Ziel war es, eine Verbesserung des Informationsflusses und der Transparenz</p>



durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
	<b>dertagesstätten-gebühren</b>	<p>im internen Gesamtprozess zu erreichen und dadurch auch das Vertrauen der betroffenen Bürger (Eltern in Kindertageseinrichtungen) in die Verwaltung nachhaltig zu verbessern. Es zeigte sich, dass viele Arbeitsprozesse von der verwendeten Software im Fachbereich und deren Vermögen im Hinblick auf eine tagesaktuelle Überleitung der Daten in das Finanzwesen abhängig sind. Im Vergleich zum Fachbereich Bildung, der in der Kindertagesstättenverwaltung die neue easy-kid-Version als EDV-Verfahren einsetzt, entstehen in der Abteilung „Tageseinrichtungen für Kinder“ des Fachbereiches Kinder, Jugend und Familie durch die Verwendung der alten - aber derzeit in Änderung befindlichen easy-kid-Version - diverse Probleme, was u. a. zu einem verstärkten Aufkommen von Widersprüchen der Eltern bei Zahlungsvorgängen führt. Das Projektteam hat die bereits bestehenden Anforderungen an das neue easy-kid-Verfahren beim Fachbereich Kinder, Jugend und Familie nochmals formuliert, sowie mit Blick auf die Arbeitsprozesse kritisch hinterfragt. Es empfiehlt eine möglichst zügige Einführung des neuen Verfahrens. Daneben wurde festgelegt, dass bis zur Einführung der neuen EDV-Version Maßnahmen getroffen werden, die geeignet sind, die Kassenzichenwechsel und die Angabe des Bescheiddatums auf den Mahnungen häufiger überprüfen zu können, um dadurch die Zahl der Widersprüche bzw. telefonischen Anfragen zu reduzieren.</p>
Steueramt	<b>Gewerbeanzeigen</b>	<p>Im Projekt Gewerbeanzeigen wurde der Ablauf von der Antragsannahme bis zur Bearbeitung im Steueramt der Stadt Mannheim betrachtet und optimiert. Besonders im Fokus waren dabei die drei eingesetzten Datenverarbeitungs-Verfahren IKOL, GES und DOMEA und die jeweiligen Schnittstellen. So wurden im Steueramt sämtliche Daten der Pflichtigen erneut das dort zur Verfügung stehende Programm GES eingegeben, obwohl diese bereits im Fachbereich Sicherheit und Ordnung, wo die Gewerbeanzeigen durch Pflichtige erfolgen, bereits in das Programm IKOL eingegeben wurden.</p> <p>Zentrale Lösung zur Steigerung der Effizienz des Ablaufs und Reduzierung des Aufwands ist die Übernahme der Daten aus IKOL in GES durch Entwicklung einer passenden Schnittstelle, die gleichzeitig die digitale Aus- und Vorsortierung der Fälle für die Bearbeitung sowie die teilweise automatische, teils halbautomatische Datenübernahme im Steueramt ermöglicht. Ein Ausdruck der rund 7.000 Anzeigen pro Jahr beim Fachbereich Sicherheit und Ordnung, deren Sortierung nach A – Z und nach Fallart sowie eine erneute Eingabe der Daten zur Veranlagung im Steueramt entfallen zukünftig. Außerdem wurden an verschiedenen Stellen des Ablaufs eine standardisierte und einheitlichere Bearbeitung und Eingabe in das Programm GES vereinbart.</p>



durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
Fachbereich Liegenschaften	<b>Zeugnis über Vorkaufsrechte nach dem Bau-gesetzbuch (BauGB)</b>	Ziel des Projektes war es, die Arbeitsabläufe bei der Erstellung der Zeugnisse nach dem BauGB beim Sachgebiet Erwerb, Tausch und Vorkaufsrechte zu optimieren. Durch die Reduzierung doppelter Prüfarbeiten und durch die Hinterlegung häufig zu verwendender Textpassagen wird die Bearbeitungszeit um 10% verkürzt. Ein Informationsblatt, das dem Forderungsbescheid beigelegt wird, erklärt künftig den Hintergrund der Negativzeugnisse. Die bessere Information der Kunden reduziert Rückfragen und erhöht die Kundenzufriedenheit. Die Durchlaufzeit wird durch effizientere Zusammenarbeit mit den beteiligten Fachbereichen um 50% reduziert.
Bürgerdienste	<b>Service-Qualitäts-Barometer in den Bürgerdiensten Sandhofen, Schönau und Waldhof</b>	Die Reihe der SQB-Begehungen im Jahr 2005 fortsetzend (siehe Projektergebnisse 2005) fand am 24. Mai 2006 bei den Bürgerdiensten Sandhofen, Schönau und Waldhof 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 (Bürgerdienstbezirksleitung, Innere Dienste, Schwerbehindertenvertretung) wurde eine Begehung der jeweiligen Einrichtungen anhand eines detaillierten Kriterienkataloges durchgeführt. Alle Teilnehmer bewerteten nach einer vorgegebenen Matrix z.B. den Zustand des Gebäudes, der Außenanlagen, den Kundenservicebereich, die Erreichbarkeit, Information und Werbung, Barrierefreiheit 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	<b>SQB bei den Bürgerdiensten Rheinau, Feudenheim, Wallstadt</b>	Am 13. September 2006 fand bei den Bürgerdiensten Rheinau, Feudenheim und Wallstadt 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 (Bezirksleitung, Innere Dienste, Schwerbehindertenvertretung) und Externen wurde eine Begehung der jeweiligen Einrichtung anhand eines detaillierten Kriterienkataloges durchgeführt. Alle Teilnehmer bewerteten nach einer vorgegebenen Matrix z.B. den Zustand des Gebäudes, der Außenanlagen, den Kundenservicebereich, die Erreichbarkeit, Information und Werbung, Barrierefreiheit 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 Qualitätssi-





durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
		cherung wird der Erfolg der Umsetzung überprüft.
Bürgerdienste	<b>SQB bei den Bürgerdiensten Neckarau, Lindenhof, Neckarstadt-West</b>	<p>Am 8. November 2006 fand bei den Bürgerdiensten Neckarau, Lindenhof und Neckarstadt-West 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 (Bezirksleitung, Innere Dienste, Schwerbehindertenvertretung) und Externen wurde eine Begehung der jeweiligen Einrichtung anhand eines detaillierten Kriterienkataloges durchgeführt. Alle Teilnehmer bewerteten nach einer vorgegebenen Matrix z.B. den Zustand des Gebäudes, der Außenanlagen, den Kundenservicebereich, die Erreichbarkeit, Information und Werbung, Barrierefreiheit 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.</p>
Feuerwehr und Katastrophenschutz	<b>Verbesserung des Controlling in den Werkstätten</b>	<p>Bei dem Projekt wurde das Thema Durchführung von Fahrzeugüberprüfungen und die daraus folgenden Instandsetzungsarbeiten bzw. Vervollständigung der Beladung behandelt. Mängel oder Fehlerbestände wurden aufwendig dokumentiert. Eine Erfolgskontrolle und übersichtliche Zuordnung bzgl. der entstandenen Aufwendungen zu einem Fahrzeug waren nicht möglich.</p> <p>Es sind im Projekt folgende Ergebnisse erreicht worden: Die Mängel/Fehlbestände wird nun direkt in Arigon (Datenbank) mit einer Zuordnung zur jeweiligen Werkstatt eingepflegt. Für die betroffene Werkstatt wird elektronisch ein Auftrag erzeugt, der mit einem Datum versehen wird. Ist der Auftrag erledigt, löscht die Werkstatt den Auftrag. Eine Erledigung wird mit der elektronischen Unterschrift des Mitarbeiters dokumentiert. Von Seiten der Abteilung Technischer Dienst ist eine Kontrolle der noch offenen Aufträge der einzelnen Werkstätten jederzeit möglich. Alle Arbeiten, bzw. Ersatz von Teilen werden einem Fahrzeug zugeordnet. Die Durchlaufzeiten sind verkürzt, da die Daten sofort nach Eingabe für die betroffene Werkstatt verfügbar sind. Die Erledigung eines Auftrages wird eindeutig dokumentiert. Es ist nun eine einfachere und präzisere Kostenzuordnung auf die einzelnen Fahrzeuge möglich.</p>
Fachbereich Bildung	<b>Auszahlung Zuschuss zur Ferienbetreuung bei FB 40</b>	<p>Das Team erarbeitete folgende Lösungen: Um den Zuschuss für die Ferienbetreuung an Schulen zu erhalten, musste eine pädagogische Fachkraft des Fachbereichs Bildung bisher sieben Prozessschritte bis zur Auszahlung des Betrages abwickeln. Vor dem Hintergrund des Dienstleistungsgedankens „one face to the customer“ bereitet die zuständige Sachbearbeiterin der Inneren Dienste nun die Auszahlung</p>



durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
		des Betrages bis zur Abholung vor. Die pädagogische Fachkraft ist im Vorfeld nicht mehr eingebunden und kann das Geld jetzt direkt bei der Stadtkasse abholen. Dadurch entfallen für die abholende Person die bisherigen Verwaltungswege.
Fachbereich Bildung	<b>Großgruppenkonferenz „Entwicklung eines Servicekonzepts: Der Kunde steht im Mittelpunkt“</b>	<p>Chicago, London, Hongkong oder Madrid: Zwei Tage lang kamen die Mitarbeiter des Fachbereichs Bildung im März 2006 in den Metropolen der Welt zum Einsatz. Nicht in echt, sondern an mit Städtenamen gekennzeichneten Tischen in der Aula der Universität Mannheim. Über 100 Kollegen aus allen Abteilungen des Fachbereichs machten dort bei einem Großgruppenworkshop mit - ein allein schon aufgrund der Teilnehmerzahl bislang einmaliges Vorgehen in der Stadt Mannheim. Aber auch inhaltlich leistete der Fachbereich Pionierarbeit: Als erster in der Stadtverwaltung setzte er sich zum Ziel, ein für seine über 700 Mitarbeiter gültiges, einheitliches Service-Konzept zu erarbeiten. Unterstützt wurde er dabei von der Stabsstelle priMA („Prozessverbesserung in Mannheim“). Denn ob in der Stadtbibliothek, in der Musikschule, bei der Kinderbetreuung oder in der Medienpädagogik: Überall kommen Mitarbeiter des Fachbereichs mit Kunden in Kontakt, bieten Serviceleistungen an. Unklarheiten bei diesen Leistungen kosten Zeit und Geld, (unnötige) Verzögerungen strapazieren die Nerven von Kunden und Mitarbeitern gleichermaßen. Fachbereichs-Chef Dr. Gerhard Mersmann brachte es auf den Punkt: „Wir brauchen guten Service, denn schlechter Service kommt uns teuer – und das können wir uns einfach nicht leisten.“</p> <p>Und so machten sich die verschiedenen Berufsgruppen, vom Hausmeister über die Schulsekretärin und den Musiklehrer bis hin zum Mitarbeiter in der Rechnungsstelle darüber Gedanken, wie der Service des Fachbereichs aussehen soll. Die Erreichbarkeit des Fachbereichs kundenorientiert zu gestalten war beispielsweise ein Thema, das sich wie ein roter Faden durch alle Abteilungen zieht. „Es geht darum, mit den vorhandenen Bordmitteln zu arbeiten und durch Synergien und Rationalisierung unsere Leistungen für den Kunden zu verbessern“, machte Mersmann deutlich.</p> <p>Nach dem Workshop im XXL-Format werden die verschiedenen Themen in kleinen Gruppen im Sommer 2006 weiter bearbeitet. Betreut wird das gesamte Service-Projekt von der Stabsstelle priMA, die hierfür ein Rahmenkonzept entwickelt hat (→ siehe hierzu auch Ergebnisse der Führungskräfte-Workshops in der Datei Projektergebnisse 2005 unter priMA – priMA-Ergebnisse).</p>
Fachbereich Bildung	<b>Umsetzung Servicekonzept</b>	Durch das Optimieren der Erreichbarkeit und die Konkretisierung der Ansprechpartner/innen soll die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden erhöht werden. Maßnahmen:



durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
	<p>– <b>Workshop „Erreichbarkeit“</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Es ist beabsichtigt, auf allen externen Schreiben und Publikationen Öffnungszeiten und Möglichkeiten der Kontaktaufnahme zu veröffentlichen. In einem noch zu entwickelnden Mitarbeiterlexikon (→ siehe auch Workshop „Standards“) sollen explizit die Arbeitszeiten der Teilzeitbeschäftigten erfasst werden, so dass diese Informationen auch an die Kunden weitergegeben werden können.</li><li>• Vorgesehen ist, durch Abstimmung innerhalb der einzelnen Teams die Erreichbarkeit für die Kunden auch während der Mittagspause sicherzustellen (Rufumleitung soll genutzt werden). Sofern alle Telefonleitungen eines Bereiches belegt sind, soll der Anrufende in Zukunft über einen Ansagetext informiert werden.</li><li>• Durch die Erstellung von Vertretungsplänen bzw. Absprachen im Team soll künftig besser gewährleistet werden, dass den Kunden auch bei Abwesenheit des Sachbearbeiters immer ein Ansprechpartner zur Verfügung steht.</li><li>• Damit Mitarbeiter kompetent Auskunft geben können, sollen Fortbildungen in teaminternen Arbeitsbereichen durchgeführt werden.</li><li>• Auf Führungsebene wird geprüft, inwieweit durch noch stärkeren Technikeinsatz (AB/Voice Mail/schnurlose Telefone) die Erreichbarkeit für die Kunden weiter verbessert werden kann.</li></ul> <p>Die Umsetzung der beabsichtigten Maßnahmen hängt auch davon ab, dass ausreichend Haushaltsmittel zur Verfügung gestellt werden.</p>
Fachbereich Bildung	<p><b>Umsetzung Servicekonzept</b> – <b>Workshop „Standards“</b></p>	<p>Der Workshop „Entwicklung von Standards“ resultierte als eine Maßnahme aus der Großgruppenkonferenz des Fachbereichs Bildung im März 2006. Hintergrund für die Konferenz und in der Folge dieses Workshops ist die Initiative des Fachbereichs, ein Servicekonzept zu erstellen. Der Fachbereich Bildung ist mit 700 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Bibliothek, Musikschule und Schule einer der größten Fachbereiche der Stadt. Durch diese zentralen Einrichtungen kommen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ständig mit den Bürgern in Kontakt. „Die stereotype Vorstellung von Service, nämlich am Schalter zu stehen und freundlich zu lächeln, war uns zu wenig. Der Bürger soll genau wissen, was er von uns erwarten darf“, brachte Fachbereichs-Chef Dr. Gerhard Mersmann die Sache auf den Punkt. So geht es bei dem Gesamtkonzept darum, allgemeingültige Service-Standards als Richtschnur für die Mitarbeiter zu entwickeln.</p> <p>Das Team des Workshops „Entwicklung von Standards“ entwickelte allgemeingültige Service-Standards und Merkmale, kunden- und serviceorientierte Verhaltensregeln und Umsetzungsvorschläge für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die fachbereichsweit eingeführt werden.</p>





durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
		<p>Themen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Angebotsüberblick</li><li>• Anmeldeverfahren</li><li>• Reaktionszeiten</li><li>• Fortbildung</li><li>• Standardformulierungen</li><li>• Mitarbeiterlexikon</li><li>• Beschwerden</li><li>• Personaleinteilung/Vertretung</li><li>• Schriftstücke/Formulare</li></ul> <p>Die meisten der Standards werden bis Juli 2007 von Verantwortlichen und/oder allen Abteilungen mit Inhalten gefüllt.</p>
Fachbereich Bildung	<b>Umsetzung Servicekonzept – Workshop „Technikeinsatz“</b>	<p>Durch die Optimierung des Technikeinsatzes sollen die vorhandenen Informationen im Fachbereich Bildung schneller und umfassender verfügbar, die Bearbeitungszeiten einzelner Vorgänge gekürzt und Doppelarbeiten durch transparente Arbeitsabläufe vermieden werden. Im Workshop wurden Maßnahmen festgelegt, bzw. zu entscheidende Themen für die Führungsebene vorbereitet. Dateiablage und Recherche nach Information werden optimiert durch eine neue Struktur der Netzlaufwerke, dem „Aufräumen“ der Laufwerke und durch die Aktualisierung gemeinsamer Datenbanken und Verzeichnisse. Um die Infrastruktur nutzen zu können, wird auf Führungsebene entschieden, ob allen MitarbeiterInnen des Fachbereichs Zugriff auf die elektronischen Ressourcen zu verschaffen ist. Dies betrifft in den Aussenstellen vorrangig z.B. Hausmeister und Betreuungskräfte. Wichtige Voraussetzung für eine optimale Nutzung der elektronischen Arbeitsmittel ist daneben eine gewisse Grundfertigkeit in der Handhabung. Hier soll ein Fortbildungsbedarf ermittelt und in Fortbildungen, u.a. über Multiplikatoren, umgesetzt werden.</p>
Fachbereich Bildung	<b>Service-Qualitäts-Barometer in der Integrierten Gesamtschule Herzogenried (IGMH) vom 4. - 5. April 2006</b>	<p>Von 4. bis 5. April 2006 hat das Projekt "Service-Qualitäts-Barometer" in der o.g. Schule stattgefunden. Ziel dieser Methode ist es, die Einrichtung aus Kundensicht zu bewerten und Verbesserungsvorschläge zu entwickeln, die die Qualität der Institution steigern. In einem Team bestehend aus Fachlehrern, Elternvertretung, Schülervvertretung, Sozialpädagogen, Vertretern des Schulleitungsteams und einer Externen Teilnehmerin wurde eine Begehung des Schulgebäudes anhand eines umfangreichen Kriterienkataloges durchgeführt. Alle Teilnehmer bewerteten nach einer vorgegebenen Matrix z.B. den Zustand des Gebäudes, der Außenanlagen, der Räume, Erreichbarkeit, Information und Werbung usw. Im folgenden Konsensmeeting wurden basierend auf den Beobachtungen sofortige, kurzfristige, mittelfristige und langfristige Maßnahmen abgeleitet und Verantwortliche für die Umsetzung benannt. Beim Nachtreffen im Juli 2006 werden die Maßnahmen auf Durchführung überprüft, ggfs. Nachbesse-</p>

durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
		rungen veranlasst. (Nähere Beschreibung zur Methode SQB im Internet unter priMA-Methoden)
Kunsthalle Mannheim	<b>Service-Qualitäts-Barometer in der Kunsthalle Mannheim vom 9. - 10. Januar 2006</b>	Von 9. bis 10. Januar 2006 fand das Projekt "Service-Qualitäts-Barometer" in der Kunsthalle Mannheim statt. Ziel dieser Methode ist, die Einrichtung aus Kundensicht zu bewerten und Verbesserungsvorschläge zu entwickeln, die die Qualität der Institution steigern. In einem Team bestehend aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Kunsthalle verschiedener Bereiche (z.B. Haustechnik, Shop, Öffentlichkeitsarbeit, stellv. Direktionsleitung, Externe Teilnehmerin und einem behinderten Kollegen, der aus Rollstuhlfahrersicht die Kunsthalle „unter die Lupe“ nahm) wurde eine Begehung des Gebäudes der Kunsthalle anhand eines detaillierten Kriterienkataloges durchgeführt. Alle Teilnehmer bewerteten nach einer vorgegebenen Matrix z.B. den Zustand des Gebäudes, der Außenanlagen, der Ausstellungsräume, Erreichbarkeit, Information und Werbung, Barrierefreiheit usw. Im folgenden Konsensmeeting wurden basierend auf den Beobachtungen sofortige, kurzfristige, mittelfristige und langfristige Maßnahmen abgeleitet und Verantwortliche für die Umsetzung benannt. Beim Nachtreffen im Sommer 2006 werden die Maßnahmen auf Durchführung überprüft, ggfs. Nachbesserungen veranlasst. (Nähere Beschreibung zur Methode SQB im Internet unter priMA-Methoden)
Stadtarchiv	<b>Verkauf von Publikationen</b>	Das Stadtarchiv Mannheim verkauft Publikationen, die nicht (mehr) im Buchhandel erhältlich sind sowie Filme, CDs, Repros von Plakaten etc. sowohl an Kunden des Archivs bei deren Besuch im Collini-Center wie auch bei Vorträgen und Sonderveranstaltungen. Der Verein der Freunde des Stadtarchivs bietet gleichzeitig und parallel Publikationen an, eine doppelte Rechnungsstellung soll dem Kunden jedoch nicht zugemutet werden. Das Projekt hat in Zusammenarbeit mit dem Verein der Freunde des Stadtarchivs klare Regelungen gefunden, wie sich die Zuständigkeiten verteilen. Hierzu zählen, wie die Übersicht über Lagerorte und Verkaufszahlen für alle Beteiligten realisiert werden kann und wie die Abrechnung so vorgenommen werden kann, dass sie sowohl für die Mitarbeiter und Kunden einfach ist und zugleich eine klare Trennung zwischen städtischen und Vereinskassen eingehalten wird. Nach der Umsetzung ist das Verfahren für die Beteiligten einfacher und transparenter, der Service für den Kunden deutlich besser. Der Kunde hat nun nur noch jeweils eine/n Ansprechpartner/in für alle Kaufwünsche.
Reiss-Engelhorn-Museen	<b>Objektschutz in den Reiss-Engelhorn-Museen</b>	Die in den vergangenen Jahren immer höher gewordenen Auflagen der Leihgeber und Versicherungen führten gelegentlich zum Verzicht auf einzelne Objekte für Ausstellungen bzw. Ausstellungen. Ziele des Workshop waren: Optimierung der Kooperation zwi-

durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
		schen der Abteilung Ausstellungswesen und den Kassen- und Aufsichtsdiensten in Bezug auf den Objektschutz, bei Sonderausstellungen, und ständigen Sammlungen. In dem Workshop wurde eine Fachaufgabenliste erstellt, die verbindliche Maßnahmen/Tätigkeiten und Absprachen für die internen und externen Aufsichtskräfte sowie für die Abteilung Ausstellungswesen und Innere Dienste enthält. Durch die konkreten Maßnahmen ist anzunehmen, dass sich der Schutz der Kunstobjekte wesentlich verbessert und die einzelnen Mitarbeiter/innen ihre Aufgaben verbindlich wahrnehmen.
Reiss-Engelhorn-Museen	<b>Sicherheitskonzept und Verantwortlichkeiten im Depot Zeughaus</b>	Im Depot Zeughaus der Reiss-Engelhorn-Museen arbeiten die Nutzer mit hohen Sicherheitsanforderungen in Bezug auf Personen- und Objektschutz. Ziel des Projektes „Sicherheitskonzept und Verantwortlichkeiten im Depot Zeughaus“ war, gemeinsam mit den betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Maßnahmen für ein Sicherheitskonzept zu entwickeln, Verantwortlichkeiten klar festzulegen, die Nutzer für einen sicherheitsrelevanten Bereich im Museum zu sensibilisieren und arbeitstechnische Regelungen für die Zukunft zu treffen. Die im Projekt erarbeiteten Maßnahmen fließen in das Sicherheitskonzept für das neu eingerichtete Zeughaus ein. Mithilfe dieser Maßnahmen ist somit künftig ist ein hohes Maß an Sicherheit für die im Depot arbeitenden Personen und Gegenstände gewährleistet.
Reiss-Engelhorn-Museen	<b>Leistungskatalog für wissenschaftliche Dienstleistungen</b>	Ziel des Workshops „Leistungskatalog für wiss. Dienstleistungen“ war es, einen einheitlichen Bearbeitungsmodus aller beteiligten Abteilungen der Reiss-Engelhorn-Museen zu vereinbaren und so immer neu zu treffende Entscheidungen und zeitliche Verzögerungen zu vermeiden. Es wurde ein Entwurf für einen Leistungskatalog für wissenschaftliche Dienstleistungen (z.B. Gutachten, Recherchen, Beratung und Benutzerbesuche) sowie dazugehörige Formulare, Schreiben und ein interner Leitfaden für betroffene Mitarbeiter erarbeitet.
Fachbereich Sport und Freizeit	<b>Aufbewahrung der Fachzeitschriften sowie Vereinsmitteilung in der Registratur</b>	Die Aufbewahrung der Fachzeitschriften und der Vereinsmitteilungen erfolgt schon zentral und übersichtlich durch die Registratur. Hier wird künftig die Entnahme und der Rücklauf dokumentiert. Die Notwendigkeit der Vorhaltung wird intern entschieden. Abstimmungsgespräche erfolgen noch mit Amt 15, FB 16 und dem Stadtmarketing Mannheim.
Fachbereich Sport und Freizeit	<b>Umgang mit CD's und Videos in der Registratur / Aufbewahrung der Fachzeitschriften sowie der Vereinsmitteilungen</b>	Bisher gab es für die Archivierung von CD's und Videos keine zentrale Aufbewahrungsstelle und sie war keinem Aufgabengebiet direkt zugeordnet. Die Aufgabe soll nach Schaffung der Voraussetzungen (u.a. geeigneter Standort) von der IT-Koordination in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Sachbearbeitern übernommen werden. Wenn die Infrastruktur geschaffen ist, wird mit Hilfe des Programms Excel eine kleine Datenbank angelegt, auf die jeder Mitarbeiter Zugriff hat.

durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
	<b>in der Registratur</b>	
Fachbereich Gesundheit	<b>Infektionsschutz</b>	<p>Aufgrund der Reduzierung der Personalkapazitäten mussten die Abläufe im Infektionsschutz optimiert werden Folgende Ergebnisse wurden im Projekt erzielt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entlastung der Ärzte von Ermittlungen und - im Bedarfsfall - beim MM-Test (anlegen und ablesen des Tests)</li> <li>Bessere Nutzung von Octoware (Software), dadurch: Arbeitsentlastung bei den Verwaltungstätigkeiten, Zeitersparnis beim Erstellen der Statistik, Aktualität der Statistik gesichert, Standardisierung der Auswertung, Zwischenstatistik möglich</li> <li>Transparenz des neuen Verfahrens (klare Zuordnung von Aufgaben und Verantwortung)</li> <li>Klare Vertretungsregelungen Änderung der Sprechzeiten: führt zu Entlastung der Ärzte und Verwaltungskräfte und gewährleistet wirtschaftliche Nutzung der MM – Testserien</li> </ul>
Fachbereich Bauverwaltung	<b>Optimierung des Katasters über private Sondernutzung und Gestattungen im öffentlichen Straßenraum</b>	<p>Projektauftrag war die Analyse des Ist-Ablaufes, die Schwachstellenanalyse mit Hinblick auf eine Prozessoptimierung durch einen erweiterten Softwareeinsatz (z.B. durch das Programm GISeye) und den Abbau von Medienbrüchen. Dabei handelt es sich zum einen um den Ablauf zur Genehmigung bei Anträgen für private Sondernutzungen und Gestattungen im öffentlichen Straßenraum und zum anderen um den Ablauf, wenn Kunden eine Auskunft/Information möchten, ob bei einer geplanten Maßnahme Sondernutzungen wie z.B. eine private Leitung unter der Straße berücksichtigt werden müssen.</p> <p>Bei beiden Abläufen ist das Wechseln vom überwiegend manuellen Vorgehen zum Arbeiten am PC zwangsläufig umständlich, zwar funktionsfähig, aber zeitlich unbedingt zu optimieren. Durch einen Ablauf, der komplett am Computer erledigt werden kann, sind erhebliche zeitliche Einsparpotenziale zu erwarten. Beim Informationsablauf kann die Bearbeitungszeit von ca. 30 Minuten pro Fall auf acht Minuten reduziert werden.</p> <p>Der Genehmigungsablauf ist der komplexere Ablauf, da hier ein größerer Abstimmungsprozess mit den beteiligten Fachbereichen und dem Antragsteller erforderlich ist, der bis zu zehn Tage umfassen kann. Der Bearbeitungsvorgang beim Fachbereich Bauverwaltung selbst beansprucht ca. zwei Tage. Genau hier können ebenfalls innerhalb dieser zwei Tage pro Vorgang 48 Minuten eingespart werden. Das ist Zeitpotenzial, welches dem betroffenen Team mit seinem breiten Aufgabenfeld und der Arbeitsverdichtung bei Personalengpässen fehlt. So ist es unvermeidlich, dass es zu Verzögerungen kommt bzw. wirklich nur die wichtigsten und dringenden Aufgaben erledigt werden können. Daher benötigt das Pro-</p>



durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
		<p>jektteam für den erwünschten softwaregesteuerten Ablauf der beiden Prozesse konkrete Unterstützung. bei den notwendigen Vorarbeiten zur Digitalisierung der Daten wie z.B. dem Einscannen alter Verträge oder die Vorbereitung der Daten zur Übernahme in das Programm. Die letzte Hürde stellen die Kosten in Höhe von ca. 2.500 € dar. Das kostet die Programmierung von GISeye durch die Firma BT-Gis. Dennoch denkt das Projektteam, dass die Optimierung bald angegangen werden soll, da ein großer Schritt hier in Richtung Kundenfreundlichkeit und E-Government gegangen werden kann. Auch die anderen Fachbereiche, welche bei der Abschlusspräsentation mit insgesamt 30 Gästen anwesend waren, begrüßten diese Entwicklung und wünschten sich einen „Lesezugriff“ auf das so optimierte Programm GISeye. So können die Kunden z.B. im Beratungsbüro Bauen und Umwelt (BBU) schon gleich eine Auskunft bekommen, ob überhaupt eine Sondernutzung vorliegt.</p>
Fachbereich Bauverwaltung	<b>Optimierung der Schadensabwicklung Einbruch-Diebstahl</b>	<p>Bei diesem Projekt wurde der gesamte Ablauf der Schadensabwicklung zwischen dem Fachbereich Bauverwaltung und fünf weiteren Fachbereichen optimiert. Die Verbesserungen liegen in der Vereinheitlichung der Abläufe, der Formulare, den schnelleren Durchlaufzeiten und in der Reduzierung der angewendeten Programme bzw. Schnittstellen etc. Durch die geplante Ursachenforschung bei verspäteter Rechnungszusendung und die im Jahre 2007 einzuführenden regelmäßigen Treffen zwischen den Fachbereichen Bauverwaltung, Bildung und Hochbau sind noch weitere Optimierungspotenziale zu erwarten. In diesem Projekt wurde zudem die Abklärung der Kostenkontrolle durch SAP in die Wege geleitet, was für die betreffenden Fachbereiche eine erhebliche Erleichterung bei der Abwicklung des Schadensprozesses sowie weiteren Arbeitsabläufen zur Folge haben wird.</p>
Fachbereich Städtebau	<b>Optimierung des Verfahrens „Vorbereitung des Einvernehmens der Gemeinde nach § 36 BauGB bei Bauvoranfragen/Bauanträgen und Kenntnisgabeverfahren“ (FB 61 in tern)</b>	<p>Im Fachbereich Städtebau (FB 61) werden die städtebaulichen und verkehrplanerischen Stellungnahmen für die Vorbereitung des Einvernehmens der Gemeinde (Stadt Mannheim) bei Bauvoranfragen, Bauanträgen und Kenntnisgabeverfahren erarbeitet. Anlass für das durchgeführte Projekt waren zu lange Durchlaufzeiten, mangelnde Transparenz über den Bearbeitungsstand und fehlende Vertretungsregelungen für die Koordinationsaufgaben innerhalb des Fachbereiches. Im priMA-Projekt wurden das Verfahren überarbeitet und neue Instrumente zur Ablaufverbesserung eingeführt. So entstand in Zusammenarbeit mit der Abt. 63.1 „Bauen“ beim Fachbereich Baurecht und Umweltschutz ein Anforderungskatalog, der die Vollständigkeit der Unterlagen zum Genehmigungsverfahren garantiert. Der bei 63.1 geführte Eingangsbearbeitungsbogen, der die bauplanungsrechtliche Zulässigkeit widerspiegelt, wird erweitert und nun den Unterla-</p>





durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
		gen für den FB 61 beigefügt, so dass Doppelarbeit vermieden wird. Eine neu eingeführte Checkliste für das Beteiligungs-erfordernis innerhalb von FB 61 erleichtert dem Koordinator und seinen Vertretern bei 61.6 (Abteilung Stadtraumgestal-tung) die Arbeit. Anhand der Checkliste wird schon beim wö-chentlichen Jour Fixe mit 63.1 und 61.6 ein Beteiligungs- und Umlaufbogen ausgefüllt, der die Unterlagen durch den ge-samen Ablauf begleitet. Bei 61.6 ist Montags ab 15:00 ein neuer Jour Fixe eingerichtet worden, bei dem die neuen und bereits bearbeiteten Fälle besprochen werden, der Fachbe-reichsleiter von 61 nimmt daran teil. Ein übersichtliches Post-Ablage-System bei 61.6 sowie eine Erfassungsliste über den Bearbeitungsstand bei 61 sorgen für den besseren Überblick und schaffen Transparenz im Verfahren. Die im gemeinsa-men Laufwerk zur Verfügung gestellte Erfassungsliste ver-pflichtet alle am Genehmigungsverfahren beteiligte Sachbe-arbeiter, die Weitergabe der Unterlagen in die Statusliste ein-zutragen. Instrumente der Terminkontrolle wie Erinnerungs-schreiben von 63.1, Erinnerung des Koordinators mit Hilfe der Erfassungsliste und ein spezielles Postfach für eilige Fälle gewährleisten die fristgerechte Bearbeitung. Durch die neuen Hilfen im Umlaufverfahren wird die Einhaltung der Rücklauf-Frist von vier Wochen für die Genehmigungsverfahren deut-lich erleichtert.
Fachbereich Geoinformati-on und Ver-messung	<b>Erhöhung der Transparenz in der Registratur</b>	Im Projekt wurde eine Lager- und Bestandsdatei der Re-gistratur erstellt und auf das T-Laufwerk "Lager-und Be-standsdatei" gestellt. Diese steht somit allen Beschäftig-ten zur Verfügung. Die Fortschreibung ist gesichert. Des Weiteren wurde ein Übersichtsplan mit Inhaltsverzeich-nis erstellt, der in der Registratur aushängt. Die Transpa-renz in der Registratur ist geschaffen, die Mitarbeiter fin-den sich ohne großen Suchaufwand in der Registratur zurecht. Das Projekt wurde auch dazu genutzt, mehr Lagerraum zu schaffen. Das Team gab auch eine Emp-fehlung ab, welche Unterlagen zu sichern sind.
Fachbereich Baurecht und Umweltschutz	<b>Anpassung und Optimierung des Verfahrens Überwachung des Fahrperso-nals</b>	Anzeigen aus Straßenkontrollen bei Überschreitung der Lenk-zeiten und sonstige Verstöße von Fahrpersonal werden von der Polizei verfolgt und gehen bei der Gewerbeaufsicht zur Weiterverfolgung ein, Betriebskontrollen von relevanten Un-ternehmen sind gesetzlich vorgeschrieben. So wurde der Ar-beitsablauf optimiert, Aufgaben neu verteilt und an die neu entwickelte Struktur der Abteilung 63.2 angepasst und die notwendigen Arbeitsmittel optimiert, so dass mehr Fälle im Jahr bearbeitet und Schnittstellen reduziert werden können.
Fachbereich Wohnen und	<b>Pilotstudie Wan-derungsmotiva-</b>	Im Rahmen des Aufgabenbereiches „Wohnungsmarkt-Monitoring“ werden beim Fachbereich Wohnen und Stadter-neuerung empirische Grundlagen für die Entwicklung woh-



durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
Stadterneuerung	<b>tionsanalyse</b>	nungspolitischer Leitlinien „Attraktives Wohnen in Mannheim 2020“ erarbeitet. Mit der Umsetzung dieser Leitlinien soll der Wohnstandort Mannheim gestärkt werden. Ein wichtiger Baustein ist dabei die „Wanderungsmotivanalyse“: Warum wählen Menschen Mannheim als Wohnort? und, dies ist ein wichtiger Aspekt für die Zukunftsfähigkeit Mannheims, warum bevorzugen andererseits Haushalte, insbesondere mit Kindern, das Wohnen im Umland? Mit der Pilotstudie wurden Motive und Aspekte für das Wohnen in und außerhalb Mannheims gesammelt. Die aufbereiteten Ergebnisse dienen der Entwicklung eines Fragebogens, der im Rahmen einer repräsentativen Befragung von Haushalten zu Umzugsmotiven innerhalb Mannheims und nach außerhalb eingesetzt werden soll.
Fachbereich Hochbau	<b>Optimierung der Abläufe in der Lagerhaltung</b>	Das Lager der Elektro- und Maschinentechnischen Werkstätten des FB Hochbau stellt eine wichtige Schnittstelle im Arbeitsablauf der technischen Bauunterhaltung dar. Der schnelle und einfache Zugriff auf das im laufenden Tagesgeschäft benötigte Material ist für die Monteure ein entscheidender Zeitvorteil. Das Projekt wurde mit dem Ziel durchgeführt, die Lagerverwaltung zu verbessern. Dazu wurden klare Aufgaben und Zuständigkeiten in der Lagerverwaltung definiert und ein einheitlicher Prozessablauf für alle Vorgänge (u.a. Materialbestellung, Anlieferung und Entnahme) und die zugehörigen – mitunter recht komplexen - Teilschritte erarbeitet. Es wurde eine Vertretungsregelung für Urlaubs-, Krankheits- oder andere Ausfallzeiten festgelegt. Die Öffnungszeiten wurden an den tatsächlichen Bedarf angepasst. Das Lagersystem (d.h. die Aufteilung und Belegung der Regale) wird –auch plantech-nisch- überarbeitet und es erfolgt eine Um-/Aufräumaktion. Mit all diesen Maßnahmen wird die Effizienz und Effektivität der Lagerverwaltung gesteigert.
Fachbereich Straßenbetrieb und Grünflächen	<b>Optimierung der ehem. Aktenverzeichnisse der Bereiche Tiefbau und Grünflächen (Teil 1)</b>	Im Rahmen des priMA-Projektes ist es gelungen, einen gemeinsamen, klar strukturierten Aktenplanüberbau über alle Bereiche (ehem. Tiefbau, ehem. Grünflächen, Bereich Sauberkeit/Öffentlichkeitsarbeit) zu generieren. Dies war aufgrund der Fachbereichsbildung und der damit verbundenen Zusammenlegung der genannten Bereiche erforderlich geworden. Mit dieser Maßnahme ist neben einem strukturierter Überbau eine systematischen Verbindung der Einzelbereiche zur effizienten Aktenablage gegeben.
Fachbereich Straßenbetrieb und Grünflächen	<b>Vereinheitlichte Bereitstellung von Dienst- und Schutzkleidung</b>	Vor Prima haben die drei Abteilungen ihre Schutz- und Arbeitskleidung jeweils autark beschafft und den Mitarbeitern bereit gestellt. Dadurch waren gleiche Berufsgruppen in den Bereichen verschieden ausgestattet. Des Weiteren war der Turnus der Wiederbeschaffung der Kleidung in den Abteilungen unterschiedlich geregelt. In jeder Abteilung musste Personal vorgehalten werden, die die Beschaffung der Kleidung durchführten. Das Team hatte die Aufgabe, die 20 Berufsgruppen des Fachbereiches berufsspezifisch mit der gesetzlich vorgeschriebenen Sicher-





durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
		<p>heitskleidung sowie mit Arbeitskleidung auszustatten. Die Kostenermittlung jeden Artikels war Grundlage für die Erarbeitung eines Rahmenvertrages, welcher außerhalb des Projektes erstellt wurde. Darüber hinaus wurde auch der Turnus der Wiederbeschaffung einheitlich geregelt. Des Weiteren wurde eine Zentralisierung des Kleiderlagers im Betrieb Ölhafenstraße beschlossen. Der Vorteil ist, dass die Artikel im Lagerhaltungsprogramm aufgenommen sind. Durch die EDV-gestützte Verwaltung der Artikel ist jederzeit ein Überblick über die Anzahl und Größen der Artikel gewährleistet. Ebenso konnten durch die Zentralisierung Arbeitsbereiche entlastet werden und insgesamt eine Effizienzsteigerung durch zentrale Beschaffung an einer Stelle erreicht werden. Nicht zuletzt setzte der Fachbereich Straßenbetrieb und Grünflächen mit dem gepatchten Standard-Logo der Stadt Mannheim als Corporate Design ein Zeichen im Rahmen der Identifikation seiner Mitarbeiter mit der Stadt Mannheim.</p> <p>Im Nachgang zum Projekt wurde bei der Reinigung und Reparatur der Kleidung ein Vereinheitlichtes Verfahren im Fachbereich Straßenbetrieb und Grünflächen festgelegt. So übernimmt nun die Reinigung und Reparatur der gesamten Kleidung die Zentralwäscherei der Stadt Mannheim. Auch hier besteht ein Rahmenvertrag, der die Leistungen kostengünstig anbietet.</p>
Eigenbetrieb Stadtentwässerung	<b>Projektauftrag „Koordinierung von Straßenbaumaßnahmen in Mannheim“</b>	<p>Das Projektteam entwickelte einen Projektauftrag zur Erstellung eines IT-Tools, das eine bessere Koordination von Straßenbaumaßnahmen und Aufgrabungen im Stadtgebiet von Mannheim ermöglicht. Hintergrund sind Beschwerden von Gastronomen, Einzelhändlern, Bürgern und Anwohnern über die mehrmalige Aufgrabung innerhalb kurzer Zeit an der gleichen Stelle. Mit Hilfe des Tools soll neben einer besseren Absprache auch eine längerfristige Planung und Abstimmung von Baumaßnahmen der Stadt, der MVV und ggfs. auch weiterer Bauträger ermöglicht werden, die wiederum Synergieeffekte und Kosteneinsparungen bei der Durchführung der Baumaßnahmen selbst eröffnen. Außerdem soll die Information der Öffentlichkeit verbessert und eine höhere Transparenz städtischen Handelns gewährleistet werden. Am Workshop beteiligt war neben den städtischen Bereichen auch ein Vertreter der MVV.</p>
Eigenbetrieb Abfallwirtschaft	<b>Service-Qualitäts-Barometer im Recyclinghof Morchhof</b>	<p>Im Rahmen des Projektes vom 26.-27.7.06 wurde die Einrichtung aus Kundensicht betrachtet. Es wurden spontane Eindrücke, positive wie auch negative, aufgenommen und festgehalten. In einem Team, bestehend aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Eigenbetriebes sowie eines Externen, und mit einem Kriterienkatalog ausgestattet fand die Begehung im Recyclinghof während des Publikumverkehrs statt. Anschließend hat das Team alle seine Ideen und Verbesserungen abgestimmt und in einer Maßnahmenliste zusammengefasst. Positiv wurden unter anderem der Gebäudezustand sowohl innen als auch außen, der Gefahrenschutz sowie das Annahmestempel bewertet.</p>





durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
		<p>Beim Internetauftritt wurden Informationen ergänzt, veraltete Informationen ersetzt sowie neue Verlinkungen geschaffen. Das Team hat die Wegweisung auf und zum Gelände und im Gebäude verbessert, auf dem Hof wurden die Sperrfläche und Abladeplätze vor den Containern markiert sowie zwei Kundenparkplätze auf der Rückseite des Gebäudes gekennzeichnet.</p> <p>Außerdem wurden die Öffnungszeiten den Kundenwünschen besser angepasst. Ab sofort können Abfälle von Montag bis Freitag bereits eine halbe Stunde früher abgegeben werden.</p>
Eigenbetrieb Abfallwirtschaft	<b>Aufräumaktion Kfz-Werkstatt</b>	<p>Durch Aussonderung nicht mehr benötigter Gegenstände wird die Raumnutzung verbessert. Mit Hilfe zusätzlich aufgebauter Regale und Schränke ist eine einfache, sichtbare und effektive Ordnung für benötigte Dinge geschaffen. Für Fahrzeuge, die bereits stillgelegt sind werden Gutachten erstellt um sie im Anschluss daran veräußern zu können</p>
Eigenbetrieb Abfallwirtschaft	<b>Verbesserte Rechnungsabwicklung</b>	<p>Durch das Eingrenzen der Berechtigungen zur Änderung der Stammdaten in FUDAS/FIBU, einen aktuellen Datenabgleich FUDAS/FIBU und das Einpflegen der aktuellen Rahmenverträge bei 70.4 in FUDAS wird eine bessere Datenübereinstimmung FUDAS/FIBU erzielt.</p> <p>Um den Rechnungseingang zu dokumentieren, wird künftig auf allen im Sekretariat eingehenden Rechnungen ein Eingangsstempel angebracht. Um die Liegezeiten zu verkürzen, wird bei ausfallender Postabholung eine entsprechende Mail an alle betroffenen Mitarbeiter des EB 70 geschickt.</p> <p>Zur Vermeidung von Skontoverlust werden Rechnungen ohne Zuordnungsangaben von 70.02 an die Lieferanten zurückgeschickt.</p>
Eigenbetrieb Abfallwirtschaft	<b>Service-Qualitäts-Barometer im Verwaltungsgebäude mit dazugehörigem Außenbereich</b>	<p>Im Rahmen eines SQB-Projektes wird die Einrichtung aus Kundensicht betrachtet. Es werden spontane Eindrücke, positive wie auch negative, aufgenommen und festgehalten.</p> <p>In einem Team, bestehend aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Eigenbetriebes und mit einem Kriterienkatalog ausgestattet, fand die Begehung des Gebäudes statt.</p> <p>Anschließend hat das Team alle seine Ideen und Verbesserungen abgestimmt und in einer Maßnahmenliste zusammengefasst.</p> <p>Einige Maßnahmen, wie z.B. der Austausch defekter Energiesparlampen, konnten bereits während des Projekts erledigt werden.</p> <p>Die Verunreinigungen des Gehweges und Vorgartens wurden kurzfristig beseitigt. Zukünftig soll die Abteilung Stadtreinigung mit einer turnusmäßigen Reinigung sowie Grünpflege beauftragt werden.</p> <p>Im Gebäude werden die Zimmer, analog derer im Erdgeschoss, in den übrigen Stockwerken neu beschildert und es wird ein Wegweiser im Aufzug angebracht. Außerdem werden</p>



durchführender Bereich des Projekts	Titel des priMA-Projekts	wesentliche Projektergebnisse
		alle Toiletten, insbesondere die der Behinderten, auf Vordermann gebracht. In Fluren, Küchen und Toiletten soll eine Grundreinigung der Wände und Böden durchgeführt werden.
Fachbereich Wirtschafts- und Struktur-förderung	<b>Entwicklung von Standards/Qualitätsmanagement bei der Bearbeitung von externen und internen Anfragen</b>	Das Team erfasste zunächst die wesentlichen Kundengruppen des Fachbereichs und die jeweiligen Dienstleistungen, die der Fachbereich erbringt. Orientiert an Anforderungen des Kunden wurde die Bearbeitung von Anfragen im Hinblick auf die Reaktionszeit und die inhaltliche Art und Weise neu geregelt und vereinheitlicht. Um die Bearbeitung zügiger zu gewährleisten und effizienter zu machen, wurden abteilungsübergreifende Standardschreiben erstellt bzw. ergänzt. Die Bereitstellung der Dateien in verschiedenen Unterverzeichnissen des gemeinsamen Laufwerks erwies sich als wenig praktikabel. Die betroffenen Unterverzeichnisse wurden ebenfalls entsprechend ergänzt und bereinigt. Der Einsatz eines elektronischen Tools zur Bearbeitung der Anfragen konnte nicht geklärt werden und wird weiterverfolgt.

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