

Eingangszone
Verantwortliche Führungskraft: KPI 41

Empfehlungs- und Maßnahmenkatalog

Handlungsfeld	Nr.	Empfehlung der Internen Revision	Kategorie ¹	Zuständ. Org.-Bereich	Maßnahmen des zuständigen Organisationsbereichs	Erledigung bis	Erledigt am
Vom zuständigen Bereich angekündigte übergreifende Maßnahmen	-	-	-	KPI 4	Besprechung der Berichtsinhalte und Erarbeitung von Maßnahmen mit den Kompetenz-Regionaldirektionen (RD). Besprechung der Berichtsinhalte und der erarbeiteten Maßnahmen mit allen RD.	31.03.2025 30.06.2025	
Bearbeitung von Kundenanliegen	1	Eine vollständige Datenerfassung durch die Eingangszonen sollte in jedem Fall sichergestellt sein.	B	KPI 4	Im Gesprächsleitfaden 1.001 ist geregelt, welche Daten die Eingangszone im Rahmen einer Arbeitsuchendmeldung erheben soll. Unterstützung hierfür bieten die vorliegenden Programme. Diese werden stets an die aktuellen Begebenheiten angepasst. Wie im Bericht aufgeführt, erfolgt entweder aufgrund fehlender Daten von Kundenseite oder aus Kapazitätsgründen nicht immer eine vollständige und zeitnahe Datenerfassung. Eine Unterstützung zur Qualitätssicherung bieten zusätzlich die Prüfbögen für die Arbeitsuchend- und Arbeitslosmeldungen die im Rahmen der „Arbeitshilfe operative Führungs-	Laufend Laufend	

¹ A: Empfehlungen, die aus Sicht der Internen Revision ein sofortiges Handeln der zuständigen Organisationseinheit erfordern (Sofortmaßnahmen).

B: Empfehlungen, bei denen aus Sicht der Internen Revision ein Handlungserfordernis besteht.

C: Empfehlungen, bei denen aus Sicht der Internen Revision eine Umsetzung wünschenswert ist. Es erfolgt keine Nachhaltung durch die Interne Revision.

Interne Revision

Handlungsfeld	Nr.	Empfehlung der Internen Revision	Kategorie ¹	Zuständ. Org.-Bereich	Maßnahmen des zuständigen Organisationsbereichs	Erledigung bis	Erledigt am
					<p>prozesse im SGB III" (Stand 2019) zur Verfügung gestellt werden (aktueller Stand 08.03.2024).</p> <p>Es wurden bereits weitere Maßnahmen zur Reduzierung der Belastung angestoßen. Hierdurch ist eine Verbesserung der Situation zu erwarten.</p> <p>Es wurden bereits gemeinsam mit Praktikern Prozessoptimierungsmaßnahmen eruiert. Diese werden laufend überprüft.</p> <p>Eine vollständige Datenerfassung bleibt auch weiterhin in den Eingangszonen von Bedeutung, trotz der geplanten Neuausrichtung des Kundenzugangs.</p>	<p>31.03.2025</p> <p>Laufend</p>	
	2	Es sollte mit Priorität sichergestellt werden, dass Online-Meldungen in einer angemessenen Zeit bearbeitet werden.	B	KPI 4	<p>Auch hier ist zu erwarten, dass die unter Punkt 1 beschriebenen Maßnahmen zu einer Entlastung der Eingangszone und somit zu einer schnelleren Bearbeitung der Online-Meldungen führen werden.</p> <p>Die im Jahr 2024 erfolgte Bereitstellung eines verbesserten Cockpits über die Ziele und Daten zur Steuerung und die Weiterentwicklung des damit einhergehenden Monitorings führen zu mehr Transparenz. Dies erleichtert die Aufgabensteuerung in den Eingangszonen.</p> <p>Das übergreifende Gesamtziel für das Kundenportal beinhaltet auch die Online-Quote. Hierdurch wurde gesamtheitlich die Priorität der Online-Meldungen bestätigt.</p> <p>Bereits im August 2023 hat ein Projekt zur Automatisierung der Online-Arbeitsuchend-Meldung gestartet. Hier werden zukünftig manuelle Schritte, die zur Bearbeitung der Meldung</p>	<p>Laufend</p> <p>31.03.2025</p> <p>31.12.2024</p>	31.12.2024

Handlungsfeld	Nr.	Empfehlung der Internen Revision	Kategorie ¹	Zuständ. Org.-Bereich	Maßnahmen des zuständigen Organisationsbereichs	Erledigung bis	Erledigt am
					erforderlich sind teil- bzw. vollautomatisiert. Dies dient zum einen der Entlastung der Eingangszone als auch einer schnelleren Bearbeitung der Online-Arbeitsuchend-Meldung. Bis zum Projektende Dezember 2025 werden sukzessive manuelle Arbeitsschritte automatisiert. Weitere Informationen finden Sie auf der Projektseite.	31.12.2025	
Risikoorientierte Fachaufsicht	3	Es muss gewährleistet sein, dass die Aufgabenerledigung der Eingangszonen im angemessenen Umfang fachaufsichtlich begleitet wird.	B	KPI 4	<p>Mit der „Arbeitshilfe operative Führungsprozesse im SGB III“ (Stand 2019) ist eine Unterstützung zur fachaufsichtlichen Begleitung der Aufgabenerledigung gegeben. Die hier aufgeführten Prüfbögen für die Arbeitsuchend- und Arbeitslosmeldungen werden regelmäßig gemeinsam mit Mitarbeitenden der Kompetenz-RD geprüft und aktualisiert (aktueller Stand: 08.03.2024) und dienen damit der Qualitätssicherung für die Datenerfassung.</p> <p>Die Schulung für Teamleitungen der Eingangszone „Steuern in der EZ“ wurde im Jahr 2024 gemeinsam mit Teamleitungen aus den Agenturen und Mitarbeitenden der RD überarbeitet. Hierdurch wird ein verbessertes Verständnis der Steuerungselemente und der Aufgabenerledigung erwartet.</p> <p>Es wird bereits ein Plan zur Erstellung eines bundesweit übergreifenden Qualitätssicherungs- und Fachaufsichtskonzepts durch KPM entwickelt. Die Erstellung des bundesweit übergreifenden Konzepts erfolgt dann in Zusammenarbeit mit den betroffenen Geschäftsbereichen der Zentrale und auch der RD.</p> <p>Eine Überarbeitung der Mappe zum Training am Arbeitsplatz ist für das Jahr 2025</p>	<p>Laufend</p> <p>31.03.2025</p> <p>31.12.2025</p>	

Interne Revision

Handlungsfeld	Nr.	Empfehlung der Internen Revision	Kategorie ¹	Zuständ. Org.-Bereich	Maßnahmen des zuständigen Organisationsbereichs	Erledigung bis	Erledigt am
					angedacht. Auch hiermit findet eine verbesserte Unterstützung der Teamleitungen zur Aufgabenerledigung und der fachaufsichtlichen Unterstützung statt.	31.12.2025	