

# Weisung 201701002 vom 20.01.2017 – Bearbeitungsmonitoring in den Operativen Services

<b>Laufende Nummer:</b>	201701002
<b>Geschäftszeichen:</b>	CF – 1840 / 1073 / 7020
<b>Gültig ab:</b>	20.01.2017
<b>Gültig bis:</b>	31.12.2020
<b>SGB II:</b>	nicht betroffen
<b>SGB III:</b>	Weisung
<b>Familienkasse:</b>	nicht betroffen

---

**Das seit der Einführung der Operativen Services (OS) genutzte Bearbeitungsmonitoring (BMO) ist etabliert und wird fortgeführt.**


## **1. Ausgangssituation**

Durch das Bearbeitungsmonitoring wird monatlich die aktuelle Bearbeitungssituation in den Operativen Services transparent gemacht. Seit der Einführung der OS liefert das Monitoring den Führungskräften in den OS und Regionaldirektionen (RD) wichtige Hinweise auf mögliche Risiken in der quantitativen Aufgabenerledigung. Steuerungsmaßnahmen können ggf. frühzeitig aufgesetzt werden.

## **2. Auftrag und Ziel**

Das Bearbeitungsmonitoring differenziert zwischen kundenkritischen und sonstigen Bearbeitungsvorgängen und liefert so wichtige Erkenntnisse für die Steuerung der OS-Teams. Darüber hinaus erfordert es nur einen geringen Erfassungsaufwand in den Operativen Services. Mittelfristig soll durch eine zentrale Datenerhebung der Erfassungsaufwand weiter reduziert werden.

Den Führungskräften steht über das Bearbeitungsmonitoring weiterhin ein Instrument zur Verfügung, mit dem sich frühzeitig Steuerungs- und ggf. Unterstützungsbedarfe identifizieren lassen.



Die Datenerfassung sowie die Abbildung der Kennzahlen erfolgt wie bisher auf Basis des „Führungsinformationssystem“ (FIS) einheitlich im monatlichen Rhythmus und ist an drei Tagen zu festgesetzten Terminen möglich. Die Erfassungstermine können dem Aufbereitungskalender entnommen werden. Der Aufbereitungskalender wird jährlich erstellt und auf der Intranetseite des Controllings zur Verfügung gestellt.

Die im Bearbeitungsmonitoring zu erfassenden Kennzahlen sind auf der Controlling-Seite abgelegt. Anpassungen an der Kennzahlenliste für das Bearbeitungsmonitoring werden rechtzeitig über den Ausgangskanal FU Weisungen mitgeteilt.

Zu den Kennzahlen gibt es Richtwerte, die eine einheitliche Orientierung geben. Neben den Richtwerten müssen weitere Faktoren (z.B. Stand Stellenbesetzungen, Fluktuationen, Rückstandssituation andere Aufgabengebiete, etc.) in die Risikobewertung einbezogen werden. Das Controlling informiert über Risiken in der aktuellen Bearbeitungssituation in den Performanceberichten.

### **3. Einzelaufträge**

#### **Die Regionaldirektionen**

- stellen sicher, dass die Operativen Services spätestens am 3. Erfassungstag alle Eintragungen in das Bearbeitungsmonitoring vorgenommen haben.
- thematisieren die Bearbeitungssituation anlassbezogen mit den OS und setzen, soweit erforderlich, Steuerungsmaßnahmen auf.
- informieren durch das Controlling über Risiken in der aktuellen Bearbeitungssituationen in den Performanceberichten.

#### **Die Operativen Services**

- nehmen die Eintragungen in die Erfassungstabellen des Bearbeitungsmonitorings auf Grundlage des jeweils aktuellen Stands der Kennzahlenliste vor.
- nehmen eine Risikoeinschätzung vor und initiieren anlassbezogen den Einsatz von Steuerungsmaßnahmen.

### **4. Info**

entfällt

## **5. Koordinierung**

entfällt

## **6. Haushalt**

entfällt

## **7. Beteiligung**

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.

gez.

Unterschrift