

Kapitel 5 und 6 – Führung und Organisation

29. Aufgabe – Organisation – Personalbedarfsberechnung / Flussdiagramm

Im Rahmen einer Organisationsuntersuchung an der BFD K wurden in der Abteilung B die Arbeitsabläufe, die im Zusammenhang mit dem Eingang und der Bearbeitung von Beihilfeanträgen anfallen, analysiert. Die Untersuchung fand auf Ebene einer beliebig gewählten zuständigen Stelle, besetzt durch den Sachbearbeiter E statt.

Es wurden zunächst folgender Arbeitsschritte und Abläufe festgestellt:

Sachbearbeiter E findet einen Beihilfeantrag in dessen Arbeitsablage vor. Er prüft zunächst die eigene Zuständigkeit und leitet ggf. den Antrag an die zuständige Stelle weiter.

Bei eigener Zuständigkeit wird der Antrag im Hinblick auf formale Anforderungen (richtig und vollständig ausgefüllt) sowie auf Vorhandensein erforderlicher Belege und Anlagen geprüft. Falls letztere Punkte nicht erfüllt sind, werden notwendige Unterlagen beim Antragsteller angefordert. Der Antrag wird bei Eingang der notwendigen Unterlagen wieder vorgelegt. Sind die formalen Anforderungen erfüllt, wird der Antrag inhaltlich bearbeitet. Dabei ist abschließend zu prüfen, ob über alle Erstattungspositionen im Antrag positiv entschieden wird. Falls nicht, ist die Ablehnung bzgl. entsprechender Positionen zu begründen. In jedem Fall ist auf Rechtsmittel hinzuweisen. Der Arbeitsvorgang endet mit der Verfügung und der abschließenden Weiterleitung an die erstattende Zahlstelle.

Bei dem untersuchten Antrag wurde ein typischer, repräsentativer Vorgang gewählt. Durchschnittlich fallen bei der BFD K pro Jahr 17.500 Beihilfeanträge an. Die mittleren Bearbeitungszeiten ergeben sich aus dem anliegenden Flussdiagramm; diese sind an den Bearbeitungsfeldern jeweils rechts oben mit Minutenangaben angebracht. Die Arbeitszeit beträgt 8,25 Stunden pro Tag bei 5 Arbeitstagen pro Woche. Die durchschnittliche Anzahl der Feiertage, die nicht auf Wochenendtage fallen beträgt 11 Tage. Die durchschnittliche Anzahl der Krankheitstage beträgt 13 Tage pro Jahr. Es wird mit 30 Urlaubstagen pro Jahr gerechnet.

- a) Ermitteln Sie die Anzahl der Pfade, die sich durch die Rautenausgänge Y1, Y2, Y3 und N1, N2, N3 ergeben und mit diesen beschreiben lassen (z.B.: Y1-Y2-Y3).
- b) Ermitteln Sie die prozentuale Häufigkeit der Fälle (F), mit der der JA-Pfad (Y1-Y2-Y3) im Flussdiagramm durchlaufen wird. Tragen Sie den Wert in Prozentangaben an der entsprechenden Stelle der Tabelle ein.
- c) Berechnen Sie die absolute Fallzahl für den Pfad N1.
- d) Berechnen Sie die mittleren Bearbeitungszeiten (mbZ), die sich für den Pfad Y1-N2-N3 ergibt.
- e) Berechnen Sie die mittleren Bearbeitungszeiten (mbZ), die sich für den Pfad Y1-Y2-Y3 ergibt.
- f) Berechnen Sie die mittleren Bearbeitungszeiten (mbZ), die sich für den Pfad Y1-Y2-N3 ergibt.
- g) Berechnen Sie die mittleren Bearbeitungszeiten (mbZ), die sich für den Pfad Y1-N2-Y3 ergibt.

- h) Geben Sie die Anzahl der Betriebstage an.
- i) Geben Sie die Anzahl der Arbeitstage an
- j) Unter der Annahme einer Gesamtbearbeitungszeit von 750.000 Minuten ist nun der Personalbedarf für die Bearbeitung der Beihilfeanträge pro Jahr zu ermitteln. Gehen Sie ggf. abweichend von Ihrer Berechnung nunmehr von 203 Arbeitstagen aus. Für Verteilzeiten ist ein Zuschlagssatz von 15% anzusetzen.

a	Anzahl der Pfade	
b	% Häufigkeit für Y1-Y2-Y3	
c	Fallzahl für Pfad N1	
d	mbZ für Y1-N2-N3	
e	mbZ für Y1-Y2-Y3	
f	mbZ für Y1-Y2-N3	
g	mbZ für Y1-N2-Y3	
h	Betriebstage	
i	Arbeitstage	
j	Personalbedarf	

1	Formale Anforderungen prüfen
2	Formale Anforderungen erfüllt?
3	Zuständigkeit prüfen
4	Zuständig?
5	Bescheid formulieren
6	Verfügung erstellen
7	Fehlende Unterlagen anfordern
8	Bescheid bzgl. aller Positionen positiv?
9	Inhaltliche Bearbeitung
10	Weiterleitung an zuständige Stelle
11	Bescheid bzgl. nicht-/teilerstatteter Positionen begründen
12	Rechtsmittelhinweis
13	Weiterleitung an Zahlstelle

