

Prozessbeschreibung: Arbeitseinteilung

1. Prozessfestlegungen

1.1. Prozessinhalte

Einteilung der Kehrarbeiten und sonstigen Nebenarbeiten lt. NÖ Kehrperiodenverordnung. Im Einzelnen bedeutet dies

- Tourenplanung
- Einteilung der Kehr- und Terminarbeiten
- Führen des Kehrbuches
- Einteilung der Nebenarbeiten

1.2. Prozesszuständigkeit

QMB

1.3. Begriffe

Terminarbeiten: langfristige Termine bzw. Uhrzeiten auf Wunsch des Kunden

Kurzfristige Änderungen: einmalige Wunschtermine bzw. Uhrzeitenwünsche von Kunden

2. Ablaufbeschreibung, Verantwortlichkeiten, Prozess- inputs und –outputs der Einteilung Kehrarbeiten

Ablauf	Verantwortliche			Mitgeltende
	DF	MA	Inf.	Unterlagen
<pre> graph TD A[EDV-Erfassung Kehrstellen lt. Prozess Kehrstellenaufnahme] --> B[Ausdruck der täglichen Arbeiten pro Mitarbeiter] A --> C[Optional: elektronisches Kkehrbuch] B --> D[Ausgabe der Kkehrbücher an die jeweiligen Mitarbeiter] D --> E([Erbringung der Dienstleistungen]) C --> E </pre>	Büro	GF	RFK	Diverse Formulare: Outlook- Ausdruck, Tageslisten → Kkehrbücher →

DF = Durchführung

MA = Mitarbeit

Inf. = Information

2.1. Nähere Angaben zur Arbeitseinteilung von Kehrarbeiten

Bei der Einteilung aller Arbeiten hat die Optimierung der Touren aus Kosten- und Umweltgründen oberste Priorität. Da wir daneben aber bemüht sind, auch den Wünschen unserer Kunden zu entsprechen, versuchen wir abweichende Kundenwünsche in die festgelegten Touren so gut wie möglich zu integrieren. Dadurch entstehende längere Wege müssen dann gegebenenfalls in Kauf genommen werden.

Basis für die Erstellung der Routen sind die [Hauslisten/Kkehrblätter](#) (s. Prozess Kehrstellenaufnahme) der einzelnen Objekte, die nach Straßenzügen in Kkehrmappen zusammengefasst werden, bzw. die in der EDV eingegebenen Kundenadressen, die dann ins elektronische Kkehrbuch überspielt werden. Daraus ergeben sich die Routen und Tagesarbeiten, wobei bekanntgegebene Kundenwünsche oder Wünsche des zuständigen Rauchfangkehrers als fixe Terminarbeiten berücksichtigt werden.

Die Anzahl der am Tag zu betreuenden Objekte richtet sich nach der Anzahl der Kkehrstellen und der örtlichen Gegebenheit. Die einzelnen [Kkehrblätter/Hauslisten](#) werden fortlaufend nummeriert und tragen die Kennzeichnung der Route und der Kkehrmappe bzw. des Mitarbeiters. Die fertigen Touren werden entweder in einen EDV-Kalender (z.B. MS Office Outlook) oder in eine Tagesliste eingegeben und täglich für die einzelnen Rauchfangkehrer ausgedruckt bzw. laufend in das elektronische Kkehrbuch überspielt.

Wichtig ist, dass auch die Kunden rechtzeitig Information über die laufenden Termine erhalten: Die Arbeit wird für mindestens 20 Arbeitstage (ein Monat), besser aber für ein ganzes Jahr im Voraus eingeteilt, die Kunden erhalten entweder jeweils zu Jahresbeginn eine schriftliche Kehrankündigung mit Datumsangabe oder die jeweils nächsten Termine (bei kürzerer Planung) werden auf den Rechnungen angeführt.

Einteilung der Terminarbeiten

Ein wesentlicher Punkt sind die Terminabsprachen mit dem Kunden. Wenn ein Kunde den Wunsch an uns heranträgt, seinen regelmäßigen Kehrtermin zu verschieben, dann muss vorher abgeklärt werden, ob die Leistung zum Wunschtermin/Uhrzeit machbar ist, das heißt, ob zu diesem Zeitpunkt ein dafür qualifizierter Mitarbeiter verfügbar und die Anfahrt kosten- und umweltmäßig vertretbar ist. Erst dann darf dem Kunden der Termin zugesichert werden. Der Terminwunsch wird dann in der EDV geändert und gegebenenfalls im bereits ausgedruckten [Kehrblatt/Hausliste](#) ergänzt.

Kurzfristige Änderungswünsche

Kurzfristige Änderungswünsche werden nur auf den [Kalenderblättern/Tageslisten](#) bzw. Informationszetteln, für die Rauchfangkehrer mit elektronischem Kehrbuch, vermerkt und dem zuständigen Rauchfangkehrer ausgehändigt.

Wenn Terminänderungen noch für diesen Tag sind, werden die Mitarbeiter über das Mobiltelefon verständigt, und diese vom Änderungswunsch informiert. Im Falle einer Terminabsage für den laufenden Tag wird dem RFK eine Notiz auf dem [Kalenderblatt/Tagesliste](#) für den nächsten Tag hinterlegt, damit er den Kunden wegen einer neuerlichen Terminvereinbarung kontaktieren kann.

Achtung: Anrufbeantworter müssen täglich abgehört werden, da Terminänderungen oder –wünsche darauf gesprochen sein könnten.

Absprachen mit Behörden

Es gibt mit allen Gemeinden verschiedene Absprachen über die Durchführung der jeweiligen Arbeiten. Zur Nachweislichkeit werden die Vereinbarungen schriftlich aufgesetzt und von der in der Stellenbeschreibung genannten Person aufbewahrt.

3. Ablaufbeschreibung, Verantwortlichkeiten, Prozess- inputs und –outputs der Einteilung von Nebenarbeiten

Ablauf	Verantwortliche			Mitgeltende
	DF	MA	Inf.	Unterlagen
<pre> graph TD A[Anruf des Kunden oder Information eines Mitarbeiters nach Akquisition einer Nebenarbeit] --> B[Einteilung und Eintrag in Tagesliste/Kalender] B --> C([Erbringung der Dienstleistungen]) </pre>	Büro	GF	RFK	Diverse Formulare: Outlook-Ausdruck , Tageslisten →

DF = Durchführung

MA = Mitarbeit

Inf. = Information

4. Prüfungen

Die Prüfung der vollständigen Durchführung der Arbeiten erfolgt durch das Austragen der Kehrbücher in der EDV am Ende eines jeden Arbeitstages oder spätestens am Ende eines jeden Arbeitsmonats. Bei Verwendung von elektronischen Kehrbüchern muss nur noch nach Übertragung der Daten die Liste der fälligen Aufträge auf vollständige Abarbeitung überprüft werden. Siehe Prozess Erbringung der Dienstleistungen.

4.1. Überwachung der Tourenplanung:

Bei signifikanten Abweichungen der gefahrenen Kilometer und Verbräuche im Zuge der monatlichen Aktualisierung des [Umweltregisters](#) wird die Routenplanung und deren Einhaltung von der Geschäftsführung kontrolliert und gegebenenfalls zusammen mit dem zuständigen Mitarbeiter neuerlich optimiert.