

# Bürgerinnen und Bürger als Kunden

Poststelleinrichtungs-Projekt bei der Fachstelle Expedition & Druck in Münster



Heute gedruckt, morgen bei den Bürgerinnen und Bürgern – das ist die Aufgabe der Fachstelle Expedition & Druck der Stadtverwaltung Münster. Hier wird Dienstleistung am Bürger groß geschrieben. Im September 2003 zog die Fachstelle in neue Räumlichkeiten um. Außerdem wurden verschiedene Bereiche zusammengelegt. So ergab sich für Detlef Sonntag und seine 17 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine neue Herausforderung unter optimierten Arbeitsbedingungen. Dabei wurde in den Planungen insbesondere die Zeitabfolge logistischer Tätigkeiten berücksichtigt.

## Expedition & Druck – was machen die?

In der Vergangenheit bestand der Aufgabenbereich der ehemaligen Postleitstelle darin, sich auf den Posteingang, auf Postbearbeitung und Postausgang zu beschränken. Jetzt hat sich daraus ein weit gefächertes Spektrum an speziellen Tätigkeiten unter Einsatz modernster Technologien entwickelt. Effizientes Arbeiten ist das Motto, das heute auch im öffentlichen Dienst von größter Wichtigkeit ist. Dabei haben die Bürgerinnen und Bürger zu Recht den Anspruch, dass mit möglichst geringem Personalaufwand viel in wenig Zeit produziert wird. So versteht sich Expedition & Druck als konsequenter Dienstleistungsbereich hauptsächlich für die Bürger von Münster, aber auch für sämtliche städtische Ämter und Einrichtungen.



Service für Bürger und Rathaus: Expedition und Druck in Münster

Etwa 3,5 Millionen Poststücke werden jährlich im Logistikzentrum an der Scheibenstraße bewegt. Der Teilbereich Logistik und Versand ist dabei für den Versand von ca. 2,5 Millionen Briefen, Päckchen und Paketen verantwortlich. Auch 130 innerstädtische Anlaufstellen wollen täglich im Post austausch versorgt werden.

## Druck und Postverarbeitung

Die Mitarbeiter des Bereichs Druck & Broschurfertigung produzieren aktuell etwa 10 Millionen Drucke pro Jahr. Hier werden allein 35 000 Broschüren gefertigt, welche die städtischen Ämter und Einrichtungen dann den Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung stellen. Diese gewaltige Anzahl an Erzeugnissen ist natürlich nur mit Hilfe von computergestützten Hochleistungsdrucksystemen möglich.

Ein besonderer Schwerpunkt ist der Bereich EDV-Nachbereitung: Hier werden mit Hilfe von drei modernen Kuvertiermaschinen jährlich etwa 3 Millionen Kuvertierungen erledigt. Auch die Nachbarstädte und Gemeinden nutzen die technischen Potenziale und das Know-how von Expedition & Druck in Münster, um kuvertierfähige Massensendungen effizient bearbeiten zu lassen.

## Anspruch und Wirklichkeit

Es sind nicht die Zahlen und Fakten, sondern gerade die zahlreichen, zu Abläufen wohl organisierten kleinen Handgriffe, die einen funktionierenden Tagesablauf gewährleisten. Nur mit einer strukturierten Arbeitsabfolge sind die geforderten Ergebnisse zu erzielen. Eine entscheidende Voraussetzung dafür ist entsprechendes Mobiliar. Gerade im Handling-intensiven Poststellenbetrieb ist eine moderne Einrichtung

eine absolute Notwendigkeit. Für die Ausstattung des neuen Standorts von Expedition & Druck ging es darum, das vorhandene Mobiliar mit neuen Komponenten sinnvoll zu ergänzen. Der Spezialist PST-Poststellen-Systemtechnik bekam die Aufgabe, sich der Sache vor Ort anzunehmen und eine Planung zu erstellen.

Hartmut Baumann von PST war es bereits in der städtischen Einrichtung „Stadthaus 3“ erfolgreich gelungen, eine „intelligenten Fachanlage“ zu installieren – intelligent deshalb, weil sie ohne einen Postsachbearbeiter auskommt und dabei 680 Stadtbediensteten für den Post austausch zur Verfügung steht.

## Leistungsfähige Drehscheibe für Logistik und Kommunikation

Der Kern der neuen Poststelleneinrichtung sind fünf große Sortierfachblocks,



Individuelle Lösungen, ergonomisch angepasste Arbeitsplätze und die Berücksichtigung von Stellflächen für technische Hilfsmittel, wie z.B. das elektronische Paketversandssystem, wurden entwickelt. Dafür wurden u.a. Spezialtische mit integrierten Elektronik-Waagen konzipiert. Das Gesamtergebnis kann sich sehen lassen, und bei *Expedition & Druck* gibt es heute nach mehreren Monaten Dauerbetrieb rundherum Zufriedenheit.

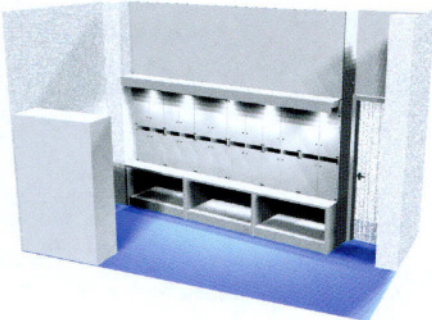
### Heute ist morgen

Einsparung und Effektivität durch ständige Verbesserungen müssen in diesen Tagen an erster Stelle stehen. Nur auf diese Weise kann man am Markt bestehen und von sich behaupten, effizient zu sein, was der Fachstelle Expedition & Druck der Stadtverwaltung Münster kürzlich in einem Zertifizierungsverfahren der Deutschen Post AG bestätigt wurde. Das aus diesem Grund feierlich überreichte Zertifikat erfüllt das Team mit Stolz, doch gilt es für vergangene Tage.

Heute ist morgen – getreu diesem Motto wollen sich Detlef Sonntag samt Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern am Puls der Zeit bewegen und offen für alles in die Zukunft blicken. ◀

Markus Winter, Stadt Münster  
Fachstelle Expedition & Druck

nach Art des Hauses PST aus solidem, dauerhaften Metall gefertigt. Davon ist einer als Sortier- und Sammelplatz für den externen Postausgang konzipiert.



*Selbstbedienung mit „intelligenten Postfächern“*

Die vier anderen Einheiten dienen ausschließlich der Verteilung in die Organisation der städtischen Dienststellen, mehr als 200 in unterschiedlicher Größe – entsprechend dem durchschnittlichen Postaufkommen.

Ein Teil der Anlage ist wiederum mit „intelligenten Fächern“ ausgestattet. Hier können sich zum einen Dienststellen von außen über verschließbare Zugangsklappen selbst bedienen, die im Nahbereich gelegen sind und von daher durch Selbstabholung Zeit sparen können. Dieser Teil der Anlage besitzt außerdem Einwurfschlitze für Post an andere Ämter und Dienststellen.

