

PROJEKT ORTSLEITBILD ZIRL

Entwicklungsprozess der Phase II

An die
Mitglieder des Arbeitskreises 5
(Bürgerservice)
und der Steuerungsgruppe

Projektbegleitung im Auftrag des
Marktgemeinde Zirl:
Jochl Grießer
Kufgem-Kommunal-Consulting
Eduard-Bodem-Gasse 1
A-6020 Innsbruck
Tel. +43-664 3336564
Fax: +43-5372 6902 7816
griesser@kufgem.at

10. Mai 2011

Ergebnisprotokoll

des 3. Workshops des Arbeitskreises 5 (Bürgerservice)

Datum / Zeit	Dienstag, 5. April 2011; 19.00 Uhr bis 22.00 Uhr
Ort	Hauptschule Zirl
Teilnehmer/innen	<ul style="list-style-type: none">• Wolfgang Graf, Arbeitskreiskoordinator• Regina Stolze-Witting• Josef Gspan• Isolde Gspan• Helga Schneitter• Sonja Gamper• Mag. Elisabeth Stögerer-Schwarz• Maria-Luise Post• Josef Gritsch• Gisela Kampfl• Mag. (FH) Jochl Grießer, Kufgem Kommunal Consulting, Moderator
Entschuldigt	<ul style="list-style-type: none">• Maria Witting• Monika Kuen• Helmut Rieder• Arnold Polleross• Elisabeth Häfele

Nachtrag: Im Protokoll vom 7. März 2011 war Frau Elisabeth Kampfl irrtümlich als abwesend vermerkt; sie hat aber am Workshop teilgenommen

1 Einleitung

W. Graf begrüßt die Teilnehmer/innen und berichtet über die zwischenzeitlich erfolgte Sitzung der Steuerungsgruppe vom 4. April 2011. In dieser Sitzung seien unter anderem die bisherigen Ergebnisse der einzelnen Arbeitskreise abgestimmt und auf Widersprüche untersucht worden.

J. Grießer weist darauf hin, dass die heute zum Abschluss kommenden Workshopergebnisse wiederum der Steuerungsgruppe vorgelegt werden und anschließend mit der Ausarbeitung des Rohkonzepts begonnen werde.

2 Weitere wichtige Ergebnisse der Steuerungsgruppe vom 4. April 2011

2.1 Änderung des Ablaufplans

Aufgrund der dicht gedrängten Gemeindeaktivitäten im Frühjahr hat sich herausgestellt, dass der ursprüngliche Zeitplan mit Fertigstellung des Ergebnisses im Juli 2011 nicht mehr haltbar und eine Fortsetzung der Arbeiten während der Sommermonate nicht zielführend ist. Daher wurde beschlossen, die Arbeiten während der Sommermonate zu unterbrechen und nach den Schulferien fortzusetzen.

Der abgeänderte Zeitplan:

Aktion	Zuständig	Termin
Abschluss der dritten Arbeitskreisrunde	5 Arbeitskreise	14. Apr
Teilweise 4. Arbeitskreisrunde	Arbeitskreis 1	10. Mai
Konsolidierung der Arbeitskreisergebnisse	Steuerungsgruppe	16. Mai
Ausarbeitung Rohkonzept	Projektleiter+Moderator	17.-27. Mai
Überprüfung des Rohkonzepts	Mgl. der Steuerungsgruppe und Arbeitskreise	30.Mai-
Rückmeldungen zum Rohkonzept	Mgl. der Steuerungsgruppe und Arbeitskreise	10.Juni
Einarbeitung der Rückmeldungen	Moderator	11.-16. Juni
Freigabe des Rohentwurfs	Steuerungsgruppe	17. Jun
Diskussion GR	Gemeinderat	21. Jul
Auflage des Rohentwurfs (Postwurf, Internet)	Administration	12.-30.Sep
Aktivierung Internet-Forum	Administration	
Öfftl. Präsentation des Rohentwurfs	Steuerungsgruppe und Arbeitskreise	29.Sep- 30. Sept.
Aufbereitung der Feedbacks	Moderator+Projektleiter	3.-6.Okt
Auswertung der Feedbacks	5 Arbeitskreise	7.-14.Okt
Endredaktion des Schlussberichts	Moderator+Projektleiter	17.Okt.- 27.10.
Genehmigung des Abschlussberichts	Steuerungsgruppe	28.10.
Genehmigung des Abschlussberichts	Gemeinderat	10. Nov.
Layout und Druck des Schlussberichts		
Gestaltung Internetpräsentation		
Schlussveranstaltung	Mgl. der Steuerungsgruppe und Arbeitskreise	25.11.
Beginn der Umsetzungsaktivitäten		

2.2 Gliederung des Schlussberichts

In der Steuerungsgruppe wurde folgende Gliederung des Roh- und Schlussberichts beschlossen:

Einleitung			
Vorworte und Dank			
Auftrag und Ziele des Prozesses			
Grundlagen	Lokale Agenda 21	Prozessstruktur	Aktionen
Inhaltliche Bearbeitung			
P r ä a m b e l			
Arbeitsfeld 1: Lebensqualität und Wohnen			
	Strategischer Handlungsbedarf	Beispiele konkreter Leitmaßnahmen u. Projekte	
Zentrale Fragen Ziele und Grundsätze			
Arbeitsfeld 2: Arbeiten und Wirtschaften			
Arbeitsfeld 3: Erscheinungsbild und Raumordnung			
Arbeitsfeld 4: Natur und Umwelt			
Arbeitsfeld 5: Bürgerservice			
Aufgaben und Struktur einer Umsetzungsplattform			
Resümee			
Anlagen			

3 Weiterentwicklung des Arbeitspapiers

3.1 Vorgehensweise

Im Hauptteil des 3. Workshops des Arbeitskreises „Bürgerservice“ erfolgt die Fortschreibung des Arbeitspapiers aus den ersten beiden Gruppenarbeiten. In die Diskussion wurden auch die Anregungen der Steuerungsgruppe einbezogen.

Nach wie vor gilt, dass dieses Arbeitspapier während seiner Entwicklung noch lückenhaft ist und die Teilergebnisse noch mit der Steuerungsgruppe abgestimmt werden müssen, bevor die Ausarbeitung des Rohkonzepts beginnen kann.

3.2 Zentrale Fragen zum Arbeitsbereich „Bürgerservice“¹

- Was ist unser gemeinsames Verständnis zum Begriff „Bürgerservice“, wer sind die „Kunden“ unserer Verwaltung?
- Wo muss die Gemeinde Grenzen ziehen, um die Grundintentionen des Bürgerservice nicht zu überdehnen?
- Welche Schritte sind zu setzen, um die Gemeindeverwaltung weiter in Richtung einer Serviceeinrichtung für die Bürger/innen zu entwickeln?
- Mit welchen Informationsstrategien (u.a. Neue Medien) können wir die Bürger stärker in das Gemeindegeschehen einbinden und zur aktiven Beteiligung gewinnen?

3.3 Stärken und Alleinstellungsmerkmale

- Ausbau des Webangebots im Zuge der Leitbildentwicklung
- Gute Information über Gemeinderatssitzungen im Web

¹ Formulierungsvorschläge des Moderators zur weiteren Bearbeitung im Arbeitskreis

- Newsletter für Gemeinderatsprotokolle, Kundmachungen, Informationen etc.
- Weiterentwicklung der Amtlichen Mitteilungen („SchaufenZter“)
- Möglichkeiten für Vereine, sich mittels eines Content-Managementsystems (CMS) im Internet-auftritt der Gemeinde zu präsentieren
- Behindertengerechter Zugang zum Gemeindeamt
- Hohe Fachkompetenz der Mitarbeiterschaft

3.4 Aktuelle Schwächen und Nachteile

- Vernetzung und Informationsfluss sozialer Dienste nicht vollständig gegeben
- Informationsfluss bei Basis- und Serviceeinrichtungen (z.B. Öffnungszeiten) fallweise zu langsam
- Innerörtliche Beschilderung unvollständig und ohne einheitlich Linie
- Wenig Allgemeininformation für neu Zugezogene (z.B. Infomappe)
- Keine standardisierten Informationen für Interessenten von Betriebsansiedlungen
- Unzureichende demografische Planungsdaten in aktueller Qualität
- Nicht durchgängig gelebte „Kundenorientierung“ in der Verwaltung

3.5 Grundsätzliche Zielvorstellungen

Bürger/innen als „Kunden“ einer Dienstleistungsorganisation

Die Gemeindeverwaltung und ihre politische Führung verstehen sich in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich als Service- und Dienstleistungsorganisation für die Bevölkerung, die örtlichen Unternehmen und Organisationen sowie der Besucher. Sie betrachtet die Bürger/innen im Rahmen der Rechtsstaatlichkeit als „Kunden“, denen ohne Ansehen von Person und Herkunft Respekt und Unterstützung entgegengebracht werden.

Information und Bürgerbeteiligung als zentrale Säulen einer modernen Gemeindeentwicklung

Die aktive Beteiligung der Bürger/innen an der Entwicklung der Gemeinde ist erwünscht und wird gefördert. Das Ehrenamt ist eine wesentliche Säule des gesellschaftlichen Zusammenlebens. Eine offensive, objektive und zielgruppengerechte Informationspolitik der Gemeinde schafft die Basis für ein Zirl der Bürgerinnen und Bürger.

Wirkungsorientierte Verwaltung

Die Gemeinde orientiert sich in den täglichen Abläufen am Prinzip der „Wirkungsorientierten Verwaltung“ (auch: „New Public Management“). Transparenz der Entscheidungen, Qualität und Geschwindigkeit der Erledigungen, individuelle Behandlung der Anliegen sowie die Wirtschaftlichkeit des Vorgehens stehen dabei im Vordergrund.

3.6 Strategischer Handlungsbedarf und konkrete Leitmaßnahmen

3.6.1 Information&Kommunikation

Strategischer Handlungsbedarf	Beispiele konkreter Leitmaßnahmen und Projekte	Abgleich
Systematische Etablie-	Verwaltungsintern Zuständigkeit für Öffentlichkeitsarbeit im	

Strategischer Handlungsbedarf	Beispiele konkreter Leitmaßnahmen und Projekte	Abgleich
<p>rung multimedialer Öffentlichkeitsarbeit</p>	weitesten Sinne einrichten	
	Standardisierte Abläufe zur Sammlung, Bewertung und Aufbereitung öffentlichkeitsrelevanter Informationen einrichten	
	Informationen multimedial und bei Bedarf zielgruppenspezifisch abbilden (Internet, Gemeindezeitung, Presse, Rundfunk, Veranstaltungen etc.)	
	Gemeindezeitung in Richtung Magazin (Konzept „Schaufenster“) weiterentwickeln (Amtliche Nachrichten sind nur mehr ein Teil davon); Leserforum einrichten	
	Aktivitäten zur Erhöhung der Zugriffszahl auf der Homepage setzen (Aktualität verbessern, Gewinnspiele anbieten, „Jugendbutton“ etc. einrichten, Bürgerforum einrichten, „Lebenslagenprinzip“ anwenden (siehe z. B. www.baynet.de) etc.)	
	Medienkompetenz der Mitarbeiter schulen	
	Im Internetauftritt der Gemeinde inhaltlich und optisch klare Trennung des hoheitlichen Bereichs sicherstellen	
	Die wichtigsten Informationen im Internet barrierefrei darstellen	
Einrichtung einer Anlaufstelle für soziale Fragen	Siehe AK1	
Parteienverkehr und Sprechstunden	Zeiten für Parteienverkehr und Sprechstunden bei Bedarf anpassen	
Intensivierung der Informationen über Gemeindedienstleistungen	Über Änderungen bei Dienstleistungen zeitgerecht informieren	
	Informationsketten mit Zuständigkeiten definieren und standardisieren	
	Vermittlung von Informationen über besondere Angebote wie Mittagstisch (Kinder, Senioren) und ähnliche Sonderleistungen	
Weitergabe von Vereins- und Veranstaltungshinweisen	Infopoints (mittelfristig ev. auch digital mit LED-Anzeigen) an zentralen Punkten einrichten	
	Digitales Vereinsregister auf der Gemeindehomepage ausbauen und über direkte Zugriffsmöglichkeit durch die Vereine pflegen	
Kommunikationstechnische Verbesserung von Mitteilungen und Informationen	Formulare, Textbausteine, Rechtsbelehrungen Informationsblätter etc. auf schwer verständliche Formulierungen überprüfen und verbessern	
	Corporate Design durchgängig anwenden	
Weiterentwicklung der interkulturellen Kommunikation	Basisinformationen mit zuständigen Ansprechpartnern in den wichtigsten Verkehrssprachen ausgeben	
	Link zur JUFF-Homepage „Tirol für Anfänger/innen“ auf der Gemeindehomepage einrichten	
	Infos über Dolmetschdienste (Gemeindehomepage etc.) pflegen und anbieten	
	Begrüßungsformeln (z.B. „Willkommen“) mehrsprachig gestalten	

Strategischer Handlungsbedarf	Beispiele konkreter Leitmaßnahmen und Projekte	Abgleich
	ten	
	Menschen nichtdeutscher Muttersprache bei Verständigungs- und interkulturellen Problemen - auch vermittelnd - unterstützen	
	Weiterbildungsprogramm für Mitarbeiter über interkulturellen Umgang anbieten	
Einrichtung einer Informationsplattform für interessierte Betriebe	Siehe Arbeitskreis „Arbeiten und Wirtschaften“	

3.6.2 Bürgerbeteiligung

Strategischer Handlungsbedarf	Beispiele konkreter Leitmaßnahmen und Projekte	Abgleich
Aktives Einholen von Bürgerfeedback	Regelmäßige standardisierte Befragungen und Zufriedenheitstests durchführen (Rücklaufmöglichkeiten durch zusätzliche Abgabestellen verbessern)	
	Strukturiertes Beschwerdemanagement einführen	
	Themenspezifische Gemeindeversammlungen mit „Drehbuch“ durchführen	
	Online Bürgerforum einrichten	
	Online-Meldungssystem über Schäden etc. einführen	
	Erledigungs-Feedback einholen (einfache Zufriedenheitsabfrage nach Erledigungen des Gemeindeamtes)	
	Einrichtung eines Bürger-Vorschlagswesens	
Aktivierung der Bürgerbeteiligung	Laufende Rückmeldung der Reaktionen auf Bürgerfeedback, ev. Statusverfolgung über Internet	
	Einbeziehung der Bürger in wichtige Entscheidungen und Projekte der Gemeinde durch Informationsveranstaltungen, Bürgerbefragungen und formelle Volksbefragungen	
	Bürgeridee des Jahres prämiieren	
Förderung ehrenamtlicher Arbeit	Informations- und Vermittlungsstelle für ehrenamtliche Tätigkeiten initiieren (welche Angebote gibt es, wo kann ich mitarbeiten?)	

3.6.3 Serviceleistungen

Strategischer Handlungsbedarf	Beispiele konkreter Leitmaßnahmen und Projekte	Abgleich
Sicherstellung eines einfachen Zugangs zu Rechtsinformationen	Beratungstage zu einzelnen Rechtsmaterien einführen (in Kooperation mit Behörden und Rechtsanwaltskanzleien)	
	Links zu digitalen Rechtsinformationssystemen auf der Homepage einrichten	
Vereinfachung des	Einrichtung eines Bürgerschalters im Gemeindeamt: „One-Stop-	

Strategischer Handlungsbedarf	Beispiele konkreter Leitmaßnahmen und Projekte	Abgleich
Zugangs zu standardisierten Verwaltungsleistungen	Shop“ für weitgehend standardisierte Verwaltungshandlungen einrichten (organisatorische und bauliche Änderungen notwendig)	
Einstieg in das e-Government-Angebot	e-Government-Angebot schrittweise einführen (Start mit Formular-Download); Beteiligung am Projekt Tirol 2.0	
Ermittlung und Pflege von Planungsdaten	Aktuelle demografische Planungsdaten vorhalten und pflegen	
	Strukturierte Ortsinformationen für Wirtschaftsbetriebe vorhalten und pflegen (siehe auch AK2)	
	Informationen über soziale Netzwerke und Hilfsdienste vorhalten und pflegen	
	Informationen über Förderungsmöglichkeiten vorhalten und pflegen	
Hilfestellung bei Notfällen außerhalb der Amtszeiten	Bereitschaftsnummer für Notfälle (rollierendes System unter den Mitarbeitern, ev. in Kooperation mit der Feuerwehr) einrichten, damit bei Notfällen (z.B. Wasserrohrbruch) gezielt reagiert werden kann.	

3.6.4 Qualitätsmanagement

Strategischer Handlungsbedarf	Beispiele konkreter Leitmaßnahmen und Projekte	Abgleich
Sicherung der Qualität der öffentlichen Verwaltung als Standortfaktor	Die Qualität der öffentlichen Verwaltung als wichtigen Standortfaktor erkennen und schrittweise Qualitätsmanagement schulden bzw. einführen	
	„Kundenorientierung“ im Umgang mit den Bürgern/innen stärken und den Kundenbegriff auf alle Partner, zu denen Beziehungen bestehen, (z.B. Behörden, Sachverständige, Verbände, Straßenverwaltung, Interessenvertretungen, Lieferanten etc.) ausdehnen	
	„Kundenorientierung“ auch in den internen Prozessen anwenden	
	Laufendes Monitoring der „Kundenwünsche“ einführen (siehe auch Punkt 3.6.2)	
	Strukturiertes Beschwerdemanagement mit Schnittstelle zum Bürgermeister einführen (siehe auch Punkt 3.6.2)	
	Formalisierten kontinuierlichen Verbesserungsprozess einrichten und in Dienstbesprechungen thematisieren	
	„Mitarbeiteridee des Monats“ prämiieren	
	„Good-Practice-Beispiele“ in anderen Gemeinden studieren und auswerten (z.B. durch gegenseitige Besuche)	

Innsbruck, am 10. Mai 2011

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jochl Grießer', is centered on the page. The signature is written in a cursive style with a large initial 'J'.

i. A. Jochl Grießer

Kufgem Kommunal Consulting