



Kleinregionentag 2010 Exkursion und Workshop

Bürgerservice – Imageträger mit Kooperationspotential

- Aufgabenstellungen und Ergebnis
- Zusammenfassung
- Flipcharts

Neuhofen / Ybbs, 18.10.2010

Unterwegs auf dem Gemeindeamt – Aufgabenstellungen in Neuhofen bzw. Waidhofen an der Ybbs:

1. Grundstückssuche/Hausbau

Suche nach einem Baugrundstück, Zusatzinformationen (z.B. Verkäufer, Baubestimmungen, Anschließungskosten, Förderungen)

2. Wohnungssuche

Suche nach freien Objekten, Infrastruktur vor Ort, Förderungen, Ansprechpartner u.ä.

3. Zuzug der Familie mit drei Generationen von der Stadt auf´s Land (Neuhofen/Ybbs) bzw. vom Land in die Stadt (Waidhofen/Ybbs)

Erkundigung nach Betreuung für Kinder und Senioren, Freizeitgestaltung, Einkaufsmöglichkeiten, öffentliche Verkehrsverbindungen, medizinischer Versorgung u.ä.

Auswertung der Aufgabenstellungen - Zusammenfassung

(9 Gruppen haben die Aufgaben in Neuhofen/Ybbs und Waidhofen an der Ybbs durchgespielt)

1. Wie wurde ich als BürgerIn am Gemeindeamt empfangen?

Neuhofen an der Ybbs: sehr freundlich, kompetent, hilfsbereit
Waidhofen an der Ybbs: sehr freundlich, informativ

2. Orientierung im Gemeindeamt: Wie habe ich mich zu Recht gefunden?

Neuhofen an der Ybbs: einfach; beim 2. Anlauf,
Problem: Zwischengeschoss
Waidhofen an der Ybbs: gut durchgeleitet, Wege/Zimmer erklärt
Empfehlung: Leitsystem

3. Wie viele Personen wurden befragt/eingebunden, um die gewünschte Auskunft zu erhalten?

Neuhofen an der Ybbs: 1-3 (je nach Aufgabe)
Waidhofen an der Ybbs: 3-5 (je nach Aufgabe)

4. Wurden die nötigen Kontakte direkt (per Telefon, konkrete Zimmerauskunft) hergestellt oder musste gesucht werden?

Neuhofen an der Ybbs: bei 3 Aufgaben wurde Kontakt hergestellt
bei 3 Aufgaben musste gesucht werden
Waidhofen an der Ybbs: bei 2 Aufgaben wurde Kontakt hergestellt
bei 1 Aufgabe musste gesucht werden

5. Welche Auskünfte wurden erteilt?

Neuhofen an der Ybbs:
80 – 90 % der Auskünfte konnten am Gemeindeamt in Erfahrung gebracht werden.

Waidhofen an der Ybbs:
30 – 50 % der Auskünfte konnten am Gemeindeamt in Erfahrung gebracht werden.

Workshop – „Bürgerservice als Marketinginstrument“

1. Erwartungen als BürgerIn an das Gemeindeamt

(vgl. Bild 1)

- Fachliche Kompetenz
- Freundlichkeit
- Bürgernähe
- Informationen
- Moderne Kommunikation
- Virtuelles Amt
- Online-Formulare
- Flexible Öffnungszeiten
- Transparenz
- Eine Ansprechstelle
- Förderungen aller Art
- Schneller Durchstellung bei telefonischen Anfragen
- Schnell 1x hin
- Weniger Gebühren – mehr Leistunge
- ...

→ Unsere Ansprüche als BürgerInnen sind vielfältig und anspruchsvoll:

- Wie gehe ich als Gemeinde damit um?
- Welche Aufgaben kann ich in Kooperation lösen, um Einzelgemeinde zu entlasten?

Bild 1: Erwartungen als BürgerIn an das moderne Gemeindeamt



2. Kooperative Lösungen

(vgl. Bild 2-4)

Folgende Bereiche bei denen sich eine kooperative Lösung anbietet, wurden in drei Kleingruppen diskutiert:

- a) Virtuelles Amt / Formulare (Bild 2)
- b) Kundendienst / Weiterbildung (Bild 3)
- c) Eine Ansprechstelle in der Region (Bild 4)

Vertiefungsfragen:

- Was könnte in Kooperation gelöst werden?
- Welchen Nutzen hätten wir?
- Welche Voraussetzungen braucht es?
- Was hindert uns?

Bild 2: Aufgabenbereich – Virtuelles Amt/Formularwesen

DETAIL- AUFGABEN	WAS KÖNNTE IN KOOP. GELÖST WERDEN	NUTZEN aus Koop.-Lösung
<ul style="list-style-type: none"> - Förderformulare - gemeinsames GIS - E-lak 	<ul style="list-style-type: none"> - Erstellung - Austausch - Beauftragung - Umsetzung 	<ul style="list-style-type: none"> - Kosten ↓ - Zeit ↓ - Ressourcend - Wissen ↑ - Kompetenz ↑ - BürgerInnen-Zufriedenheit
VORAUSSETZUNGEN ?		WAS HINDERT UNS ?
<ul style="list-style-type: none"> • - Kooperationswille - Kommunikation untereinander - klare Zielsetzung - Klarheit: wer macht was bis wann? - Kommunikation an Bevölkerung 		<ul style="list-style-type: none"> - Gemeinde = Tellerrand denken - Wozu brauch ma des? - Denken - keine Zeit im Arbeitsalltag - inhomogene Gemeindestrukturen

Bild 3: Aufgabenbereich – Kundendienst / Weiterbildung

DETAIL- AUFGABEN	WAS KÖNNTE IN KOOP. GELÖST WERDEN	NUTZEN aus Koop.-Lösung
<ul style="list-style-type: none"> - Förderformulare - gemeinsames GIS - E-lak 	<ul style="list-style-type: none"> - Erstellung - Austausch - Beauftragung - Umsetzung 	<ul style="list-style-type: none"> - Kosten ↓ - Zeit ↓ - Ressourcend - Wissen ↑ - Kompetenz ↑ - BürgerInnen-Zufriedenheit
VORAUSSETZUNGEN ?		WAS HINDERT UNS ?
<ul style="list-style-type: none"> • - Kooperationswille - Kommunikation untereinander - klare Zielsetzung - Klarheit: wer macht was bis wann? - Kommunikation an Bevölkerung 		<ul style="list-style-type: none"> - Gemeinde = Telleranddenken - Wozu brauch ma des? - Denken - keine Zeit im Arbeitsalltag - inhomogene Gemeindefstrukturen

**Bild 4: Aufgabenbereich – Zentrale Anlaufstelle in der Region
Zentrale Aufgabenerbringung**

DETAIL- AUFGABEN	WAS KÖNNTE IN KOOPERATION GELÖST WERDEN?	NUTZEN d. Koop. LÖSUNG
<p>Meldeamt Soz. Angelegenheiten Förderungen Journalistische Anfragen</p>	<p>z.B. Förderanträge * Kartensammelaktion für Veranstaltungen * Müllsacke → Ausgabe</p>	<p>Personaleinsatz größere Bürger- dienste</p>
<p>VORAUSSETZUNGEN ?</p> <p>Vernetzung der Gem. Wille zur Zusammenarbeit ständige Kommunikation mit anderen Gemeinden →</p>		<p>WAS HINDERT UNS?</p> <p>Kompetenz (Infos aller Gemeinden)</p>

→ **Weitere Informationen zum Workshop:**
Siehe Präsentation von Mag. Roland Deyssig