

# **Wissen erhalten. Kompetenzen gestalten.**

**14. Oktober 2014**

## Die Gemeinde Engerwitzdorf

- Stadtrandgemeinde von Linz
- 8.500 Einwohner
- 30 Ortschaften
- 42 km<sup>2</sup> Fläche
- 2,75 PE im Bürgerservice
- Bürgerservice gehört organisatorisch zur Abteilung „Allgemeine Verwaltung“

## Einstieg in das Projekt

- Einladung der Stadtgemeinde Leonding und des KDZ zur Teilnahme am Projekt
- Besprechung zur Vorstellung und Arbeitsweise
- Wertvoller Erfahrungsaustausch zwischen den Gemeinden
  - Interessant, auch weil höchst unterschiedliche Strukturen gegeben sind

## Aufgaben Bürgerservice

- Im Zuge einer Organisationsanalyse grundsätzlich neu festgelegt
- Laufende Veränderungen und Anpassungen sind erforderlich
- Voraussetzung: Alle MA müssen gleichen Wissensstand haben

## Aufgaben Bürgerservice

- Dienstleistungen der Gemeinde sind Produkte
- Produkte im Bürgerservice zum Beispiel
  - Produkt 41: Bürgerstimme
  - Produkt 42: Bürgerservice (allgemein)
  - Produkt 50: Meldeangelegenheiten
  - Produkt 60: Fundamt
  - etc.
- Teilleistungen für andere Produkte, z.B.
  - Verkauf Essenskarten Schülerausspeisung

# Produkte der Gemeinde

Prod.Nr.	Ab Jahr	Bis Jahr	Bezeichnung
000001			Politische Organe betreuen (Internes Produkt)
000011			Statistiken und Zählungen
000020			Beschaffung (Internes Produkt)
000021			Posteinlauf und -abfertigung (Internes Produkt)
000031			Organisationsentwicklung und Controlling (Internes Produkt)
000034	2014		Controlling und Risikomanagement
000035	2012		Aus- und Weiterbildung (IP)
000041			Bürgerstimme (Beschwerdemanagement)
000042	2012		Bürgerservice
000050			Meldeangelegenheiten
000060			Fundamt
000083			Lohn- und Gehaltsverrechnung (Internes Produkt)
000084			Personalvertretung, Gewerkschaft & Serviceleistungen (IP)
000085	2012		Personalentwicklung (IP)
000093	2012		IKT (Informations- u. Kommunikationstechnologie - Int.Prod)

## Arbeitsweise im Bürgerservice

- Seit Einführung des elektronischen Aktes in der Gemeindeverwaltung
  - Verfahrensanleitungen stehen allen elektronisch zur Verfügung
- Nach Einführung der Produktsteuerung
  - Prozesse und Verfahrensanleitungen sind beim Produkt gespeichert und abrufbar
  - Prozesse werden jährlich evaluiert

# Arbeitsweise im Bürgerservice

<b>Produktnummer:</b>	000050	<b>Produktname:</b>	Meldeangelegenheiten
<b>Verantwortlicher:</b>	Pfarrhofer Markus		
<b>Politikfeld:</b>	001	Bürgerservice, Sicherheit u. Ordnung	
<b>Produktgruppe:</b>	0014	Bürgerservice, Pass-, Meldewesen und Wahlen	
<b>Abteilung:</b>	0		
<b>Beschreibung:</b>	Führung des Örtlichen Melderegisters (OMR) und des Zentralen Melderegisters (ZMR) und Beratung der Meldepflichtigen		
<b>Leistungen:</b>	Führung des Örtlichen Melderegisters (OMR) (Pfarrhofer) Führung des Zentralen Melderegisters (ZMR) (Pfarrhofer) An-, Ab- und Ummeldungen durchführen (Pfarrhofer, Gstöttenmayr, Pühringer) Wohnsitz- und Aufenthaltsbestätigungen, Meldebestätigungen und Meldeauskünfte, Meldeauskunftssperre erteilen, ausstellen bzw. t Mitteilungen an Bezirkshauptmannschaft und Militärkommando, Ausforschungen (Pfarrhofer) Erfassung der Wehrpflichtigen (Bundesheer, Zivildienst) (Pfarrhofer, Gstöttenmayr, Pühringer) Ausländerangelegenheiten bearbeiten (Pfarrhofer, Gstöttenmayr, Pühringer)		
<b>Grundlage:</b>	Meldegesetz 1991, Novelle 2001		
<b>Zielgruppe:</b>	alle ehemaligen, derzeitigen und künftigen Gemeindebürger und alle auskunftsberechtigten natürlichen und juristischen Personen		
<b>Auftragsbasis:</b>	<input checked="" type="radio"/> gesetzlich <input type="radio"/> freiwillig <input type="radio"/> Intern <input checked="" type="radio"/> Extern		



# Arbeitsweise im Bürgerservice

Basisdaten   Ziele   Grunddaten   <b>Kennzahlen</b>   Bemerkungen   Finanzen/Budget   Planung   Kontrakte   Sachbearbeiter   Zeiten   PZE   Umlage   Beschwerden   Geschäftsstü						
Produkt: Produkt Meldeangelegenheiten						
Lfd.Nr.	Bezeichnung	2013	+/-%	2012	+/-%	2011
004	Kundenzufriedenheit Bürgerservice	1,310	0,000	1,310	0,000	1,310
014	Meldefälle je 1000 EW	150,006	2,180-	153,354	3,240-	148,535
016	Kosten je Meldefall	34,239	26,180-	46,382	9,770-	51,406
017	Kosten gesamt je Einwohner	5,136	27,790-	7,113	6,850-	7,636
018	Beschwerden	0,000	?	0,000	0,000	0,000

# Arbeitsweise im Bürgerservice

Basisdaten Ziele Grunddaten Kennzahlen Bemerkungen Finanzen/Budget Planung Kontrakte Sachbearbeit

**Produkt:** Produkt Meldeangelegenheiten

Mappenverwaltung 235072

**Ordnerübersicht**

Ordnerbezeichnung

Prozess Meldeverfahren "aktuell"

Prozess historisch

---

Sachbearbeiter	Datum	Dokumentbezeichnung	P	Art
Pfarrhofer Markus	25.09.2013	Prozess Meldeverfahren	N	Word

# Arbeitsweise im Bürgerservice

<b>Produktnummer:</b>	000042	<b>Produktname:</b>	Bürgerservice
<b>Verantwortlicher:</b>	Pfarrhofer Markus		
<b>Politikfeld:</b>	001	Bürgerservice, Sicherheit u. Ordnung	
<b>Produktgruppe:</b>	0014	Bürgerservice, Pass-, Meldewesen und Wahlen	
<b>Abteilung:</b>	0		
<b>Beschreibung:</b>	ab 2012 aus Produkte 10 und 40 Auskunftserteilung, Hilfestellung und umfassende Information des Kunden (persönlich und telefonisch) Schaffung eines Postamtes sowie einer eigenen Postleitzahl Unterstützungsleistung für andere Behörden (ohne Gewerbeverfahren)		
<b>Leistungen:</b>	Sammeln von Informationen (Pfarrhofer, Pühringer, Böck) Information über Zuständigkeiten (Pfarrhofer, Pühringer, Böck) Mündliche Auskunftserteilung (Pfarrhofer, Pühringer, Böck) Hilfestellung beim Ausfüllen von Formularen (Pfarrhofer, Pühringer, Böck) Tourismus, Auskünfte über Nächtigungsmöglichkeiten etc. (Pfarrhofer, Pühringer, Böck) Auskünfte über Bevölkerungsdaten (Lehner) Telefonvermittlung (Pfarrhofer, Pühringer, Böck)		
<b>Grundlage:</b>	Auskunftspflichtgesetz Datenschutzgesetz B-VG		

# Arbeitsweise Bürgerservice

Ordnerübersicht						
Ordnerbezeichnung						
Organigramm						
Telefondienst						
Tourismus						
Datenschutz						
Sachbearbeiter	Datum	Dokumentbezeichnung	P	Art	Sig.	ab
Watzinger Alfred	25.09.2013	Telefon - der gute Ton am Telefon.pdf	N	PDF	N	
Pfarrhofer Markus	25.09.2013	Prozess Telefonzentrale	N	Word	N	
Pfarrhofer Markus	09.09.2011	Vertrag Call-Center	N	PDF	N	

## Kommupedia

- Trotz einheitlicher Gesetze (z.B. Meldewesen)
  - Gesetzliche Verfahrensschritte einheitlich
  - Zusätzliche Verfahrensschritte unterschiedlich
    - Software
    - Zusatzaufgaben (Ausgabe Hausnummer, e-Zustellung, Handy-Signatur, Programm Kulturhaus, Sammeltaxi, Wanderkarte, etc.)

## Kommupedia

- Seit langem Prozessbeschreibungen, Verfahrensanleitungen im lokalen EDV-System gespeichert
  - Zugriff wichtig für
    - Bürgerservice
    - Qualitätsbeauftragten
    - Controller
    - Amtsleiter
- Datenhaltung im Kommupedia bedeutet Zusatzaufwand

# Kommupedia



Kommupedia Leonding Engerwitzdorf Vöcklabruck Verfahren Links Spielwiese

Kategorie Diskussion Bearbeiten Versionen/Autor

## Kategorie:Engerwitzdorf A-Z

Überblick über die Seiten in der A-Z-Kategorie. Um Seiten hier aufzunehmen müssen Sie der Link zur Kategoriens

[[Kategorie:Engerwitzdorf A-Z]]

am Ende der jeweiligen Seite hinzugefügt werden.

### Verfahrensanleitungen

- ▶ [Ferienpass](#)
- ▶ [Meldeverfahren](#)
- ▶ [Telefonzentrale](#)
- ▶ [Ticketverkauf](#)
- ▶ [Zahlungsverkehr im Bürgerservice](#)

### Seiten in der Kategorie „Engerwitzdorf A-Z“

Es werden 56 von insgesamt 56 Seiten in dieser Kategorie angezeigt:

#### A

- ▶ [Altstoffsammelzentrum](#)
- ▶ [Amtliche Abmeldung](#)
- ▶ [Apotheken](#)
- ▶ [Arzt](#)

#### G (Fortsetzung)

- ▶ [Gemeinden in Oberösterreich](#)

#### H

- ▶ [Hunde](#)

## Kommupedia

- Vorteile
  - Leistungsvergleich jederzeit möglich
  - Ideenbringer
- (Bisher noch) Nachteile
  - Kein automatischer Abgleich zwischen lokaler Lösung und Kommupedia
- Nutzung der lokalen Lösung hat (noch) Vorrang
- Ausbau auch für weitere Gemeindebereiche (z.B. Bauamt) wäre sehr interessant



**Kontakt:**

**Markus Pfarrhofer**

**Leiter Bürgerservice**

**[gemeinde@engerwitzdorf.gv.at](mailto:gemeinde@engerwitzdorf.gv.at)**

**07235/66955-0**