

PROJEKTMANAGEMENT „BÜRGERSERVICE IM ZENTRUM“ TELFS

DIE NEUE ARCHITEKTUR DER BÜRGERNÄHE

Mitten im Ortszentrum der Marktgemeinde Telfs ist kürzlich mit dem neuen Bürgerservice ein moderner kommunaler One-Stop-Shop für alle Bürger entstanden. Damit wurde ein neues Zeitalter der modernen und bürgerfreundlichen Gemeindeverwaltung eingeläutet.

VON MAG. BERNHARD SCHARMER

Sinn und Zweck dieses innovativen Großprojektes der Marktgemeinde Telfs war, die für die BürgerInnen wichtigsten kommunalen Leistungen und Produkte in ein von der Hauptverwaltung räumlich getrenntes Servicezentrum zusammenzufassen und dort gebündelt anzubieten. Dieses Bürgerservice soll sich weiters als Ort der Begegnung etablieren.

Kurzbeschreibung

Moderne Architektur trifft auf moderne Verwaltung. Bei der Errichtung des Bürgerservice wurde besonders auf innenarchitektonisch hochwertige Raumgestaltung und Technologie am aktuellsten Stand Wert gelegt, um für das Team und die BürgerInnen eine optimale und effiziente Kommunikationsumgebung zu schaffen. Es wurden generalistische

Arbeitsplätze geschaffen, die es den derzeit acht MitarbeiterInnen erlauben, von jedem Platz aus sämtliche Agenden abzuwickeln, angefangen bei der Meldebestätigung bis hin zur Veranstaltungsanmeldung. Darüber hinaus besteht das Raumkonzept aus einer Dreiteilung der Räumlichkeiten. Im Empfangsbereich mit zwei Arbeitsplätzen werden Erstinformationen erteilt und schnell abzuwickelnde Agenden erledigt. Im Frontoffice-Bereich stehen weitere drei Arbeitsplätze zur Verfügung. Im Backoffice-Bereich befindet sich das Büro für Wohnen und Soziales und die Telefonvermittlung für die Gemeindeverwaltung der Marktgemeinde Telfs. Durch verlängerte Öffnungszeiten wurde für die BürgerInnen eine flexiblere Präsenz im Ortskern geschaffen: Montag bis Freitag von 7.30 Uhr bis 17.00 Uhr, also 47,5 Stunden pro Woche!

Kommunale Produkt-Vielfalt

73 bürgerrelevante Produkte und Agenden werden im Bürgerservice im Zentrum abgewickelt. Diese werden entweder vor Ort unmittelbar erledigt oder an das zuständige Ressort im Gemeindeamt intern zugewiesen. Folgende Produkte sind im Bürgerservice erhältlich und werden laufend bedarfsorientiert angepasst: Wohn- und Mietzinsbeihilfe, Heizkostenzuschuss, Wohnsitzmeldung, Passantrag, Staatsbürgerschaftsnachweis, Veranstaltungsanmeldung, Abwicklung von Volksbegehren, Fundwesen, Heiratsurkunde, Personalausweis, Parkkarte, Ö-Ticket, Antragsformulare, diverse Müllsäcke etc. Im konkreten Produktkatalog des Bürgerservice werden sämtliche Aufgaben strukturiert dargestellt, Workflows und Schnittstellen zur Gemeindeverwaltung definiert. So ist ein reibungslo-

ser Ablauf sichergestellt und wird die Einarbeitungszeit für neue MitarbeiterInnen erheblich verkürzt. Sämtliche Produkte, Leistungen und Hardfacts des Bürgerservice im Zentrum sind in einer Broschüre detailliert dargestellt. Diese steht digital auf der Homepage der Marktgemeinde zur Verfügung.

Planung und Strategie

Ein gelungenes Projekt beginnt mit einer gelungenen Planung. Daher ist es besser, in Ruhe über die richtige Herangehensweise nachzudenken, als mit viel Elan in die falsche Richtung loszurennen. Deshalb hat das interne Projekt-Team im Vorfeld die Ist-Situation hinsichtlich Kundenfrequenz, Produktsituation und Verbesserungspotential erhoben. Bereits vorab wurden gemeinsam mit den zuständigen Architekten diverse Best-Practice-Beispiele besichtigt, um möglichst viele

Ideen für die praktische Umsetzung und Ausgestaltung mitzunehmen und zu berücksichtigen. Ein aus all diesen Inputs resultierendes Detail-Konzept fasste den Soll-Zustand schriftlich zusammen. Durch eine minutiöse Planung wurde der exakte Mitarbeiter-Dienstleistungs-Bedarf berechnet, um eine ausreichende Besetzung des Bürgerservice gewährleisten zu können. Insbesondere wurden auch Urlaubszeiten, Fortbildungszeiten und eventuelle Krankenstände der MitarbeiterInnen berücksichtigt. Durch eine gemeinsame Agendenerhebung im Team der Ressortleiter und durch eine umfassende Kundenfrequenzzählung im Gemeindeamt der Marktgemeinde Telfs konnten die meistfrequentierten Anliegen der BürgerInnen erhoben und für die Praxis berücksichtigt werden. Zwecks Informationsaufbereitung (Workflows,

Vorlagen, Listen, Infos etc.) erwägt die Marktgemeinde Telfs eine interne Bürgerservice-Wissensdatenbank (Wiki) zu installieren. Sinnvoll wäre hier, wenn nicht jede Gemeinde das Rad neu erfinden müsste, sondern ein flächendeckendes »A-Z Wiki« für den österreichweiten Bürgerservicebereich etabliert werden könnte.

Umsetzung und Eröffnung

Am 15. Juni 2020 wurde nach etwa einjähriger Planungs- und mehrmonatiger Bauphase das Bürgerservice im Zentrum offiziell eröffnet. „Telfs ist bereits seit vielen Jahren Vorreiter und Impulsgeber hinsichtlich der digitalen Abwicklung von Verwaltungsgängen. Das Bürgerservice ist nun ein weiterer konsequenter Schritt und ein Vorzeigeprojekt moderner Verwaltung in moderner Architektur“, fasste Bürgermeister Christian Härting in seinen Eröffnungsworten zusammen. Tirols Gemeindereferent Landesrat Mag. Johannes Tratter lobte die zugrundeliegende Idee, die einen klaren Mehrfachnutzen bietet: die Belebung des Ortskerns sowie bestmöglicher Service für die Telfer Bürgerinnen und Bürger. „Zudem wird damit ein weiterer Meilenstein für eine zeitgemäße Verwaltung in Tirol geschaffen. Vonseiten des Landes werden die Gemeinden bei der Umsetzung solcher zukunftsweisenden Projekte stets unterstützt und gefördert.“



MAG. BERNHARD SCHARMER
FLGT-LANDESOBMAN

Untermarktstraße 5, 6410 Telfs
Tel. +43 5262 6961 - 1000
bernhard.scharmer@telfs.gv.at
www.flgt.at