

Wir führen unsere Gemeindeverwaltung als kundenfreundliches und effizientes Dienstleistungsunternehmen. Dabei sind wir laufend bestrebt, unseren Kunden im Rahmen der gesetzlichen Grundlagen schnelle und kompetente Lösungen anzubieten.

Wir fördern unser gutes Betriebsklima mit offener Kommunikation und gegenseitiger Unterstützung. Mit ständiger Aus- und Weiterbildung unterstützen wir die Kompetenz und Motivation unserer MitarbeiterInnen. Zusammen mit dem Gemeinderat sorgen wir für eine regelmässige und verständliche Information der Bevölkerung.

Wir engagieren uns zusammen mit dem Gemeinderat für eine positive Entwicklung der Gemeinde Eschenbach.

1. Organisation und Effizienz

Wir wollen durch eine periodische Überprüfung unserer Organisation wirksame und kostengünstige Dienstleistungen anbieten. Dabei achten wir auf effiziente Strukturen und Abläufe. Mit zeitgerechten Arbeitsinstrumenten und Einrichtungen fördern wir die Leistung wie auch die Motivation unserer MitarbeiterInnen.

<i>Priorität</i>	<i>Massnahmen und Aktivitäten</i>	<i>Wer</i>	<i>Wann</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>Verantwortung</i>	<i>Impuls</i>
	1. Periodische Überprüfung der Verwaltungsstrukturen → Zentralisierung Rechnungswesen → regionale Zusammenarbeit → gemeinsame Mittelbewirtschaftung		
	2. Erstellung bzw. Anpassung der Pflichtenhefte → Anforderungsprofil → Aufgabenbeschriebe → Kompetenzen und Zuständigkeiten → Stellvertretungen		
	3. Prüfung eines Qualitätssystems zur Optimierung der Arbeitsabläufe → kundenorientiert → transparent → kostengünstig		
	4. Schulung der Arbeitstechnik → bewusste Arbeitsvorbereitung → Prioritäten setzen → Pendenzenliste mit Terminen → Zeitmanagement		
	5. Laufende Kontrolle des Kosten-Nutzen-Verhältnisses		

6. Verbesserung der baulichen und technischen
Infrastruktur

2. Kompetenz und Qualität

Wir streben mit kompetenten und motivierten MitarbeiterInnen eine ständige Verbesserung unserer Dienstleistungsqualität an. Eine speditive und zuverlässige Abwicklung der Aufgaben schafft Zufriedenheit und Vertrauen bei den Kunden. Zudem achten wir auf formale und stilistische Aspekte.

<i>Priorität</i>	<i>Massnahmen und Aktivitäten</i>	<i>Wer</i>	<i>Wann</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>Verantwortung</i>	<i>Impuls</i>
	1. Regelmässige Überprüfung der gesetzten Ziele		
	2. Stellenbesetzung mit qualifiziertem Personal → sorgfältige Personalselektion		
	3. Regelmässige Aus- und Weiterbildung (1 Kurs pro Jahr) → Jahresziele/-programm → Fachausbildung → Förderung der Persönlichkeit		
	4. Definition von Fristenstandards zur Beantwortung von Kundenanfragen → Termin-/Fristenkontrolle → Empfangsbestätigungen		
	5. Pflege/Umsetzung eines modernen und einheitlichen Erscheinungsbildes → Corporate Design		
	6. Pflege einer korrekten und verständlichen Sprache → Korrespondenz, Schalter, Medien		

3. Gesetzliche Grundlagen, Rechtmässigkeit

Wir erfüllen unsere Aufgaben im Rahmen der rechtlichen Grundlagen und nutzen den Handlungsspielraum kreativ zugunsten unserer Kunden aus. Wir achten auf Gleichbehandlung und Verhältnismässigkeit. Die gesetzlichen Grundlagen sollen stets aktuell und für jedermann zugänglich sein. Wir informieren unsere Kunden aktiv über Änderungen in den kommunalen Rechtsgrundlagen.

<i>Priorität</i>	<i>Massnahmen und Aktivitäten</i>	<i>Wer</i>	<i>Wann</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>Verantwortung</i>	<i>Impuls</i>
	1. Ausbildung im Verwaltungsrecht → intern und extern		
	2. Einrichten einer Zentralbibliothek mit Gesetzen und Literatur im Personalraum		
	3. Sammlung von Reglementen und Dienstabweisungen für alle MitarbeiterInnen		
	4. Gesetzessammlung auf PC zur Verfügung stellen → Bund admin.ch → Kanton gallex.ch		
	5. Aufschalten der Gemeindereglemente im Internet		
	6. Information der Bevölkerung über Neuerungen/ Änderungen in der Gesetzeswelt		
	7. Öffentliche Beantwortung häufiger Rechtsfragen der Bevölkerung - mit Praxisbeispielen → Baubewilligungen → Betreibungen → Sozialversicherung → Zivilstandsfälle		

→ Einwohnermeldewesen

→ u.a.

4. Umgang mit Kunden

Wir verstehen unsere Kunden als gleichwertige Partner und empfangen sie jederzeit freundlich und hilfsbereit. Wir gehen auf ihre Bedürfnisse ein und bedienen Sie rasch und umfassend. Durch unsere Diskretion und Loyalität schaffen wir Vertrauen und stärken damit das Image einer kundenfreundlichen Gemeindeverwaltung zusätzlich.

<i>Priorität</i>	<i>Massnahmen und Aktivitäten</i>	<i>Wer</i>	<i>Wann</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>Verantwortung</i>	<i>Impuls</i>
	1. Förderung des Kundenbewusstseins und -verhaltens → gegenseitiges Feedback → Seminare		
	2. Durchführung einer Kundenbefragung		
	3. Prüfung und Einführung des E-Governments		
	4. Verbesserung des Kundenempfangs → Einrichten einer zentralen Empfangsstelle → Besetztanzeige		
	5. Konsequenter Hinweis auf organisatorische Informationen → Präsenzzeiten → Direktnummern → Zuständigkeiten → u.a.		

5. Interne Zusammenarbeit

Wir pflegen unser gutes Betriebsklima, indem wir respektvoll und ehrlich miteinander umgehen. Wir unterstützen einander im Team wie auch abteilungsübergreifend. Regelmässige Sitzungen und gemeinsame Anlässe fördern die Kommunikation und stärken den Zusammenhalt.

<i>Priorität</i>	<i>Massnahmen und Aktivitäten</i>	<i>Wer</i>	<i>Wann</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>Verantwortung</i>	<i>Impuls</i>
	1. Durchführung von regelmässigen Personal-sitzungen		
	2. Formulierung von Zielen → Tagesziele → Wochenziele → Jahresziele		
	3. Umsetzung von Zielen → Prüfen der Erreichbarkeit → Auslastungsgrad → Personalrochaden		
	4. Kontrolle über Umsetzung von Zielen → eigene Kontrolle → Arbeitsüberwachung → Zielkontrolle		
	5. Setzen persönlicher Ziele → Eigenmotivation → Motivation der MitarbeiterInnen → Freude an der Arbeit		

6. Führungsverhalten

Wir fördern mit einem kooperativen Führungsstil das gegenseitige Vertrauen und die Eigenverantwortung. Mit modernen Führungsinstrumenten und klaren Entscheiden stärken wir die Leistungsfähigkeit und Motivation unserer MitarbeiterInnen. Insbesondere bieten wir Ihnen Perspektiven zur persönlichen und fachlichen Entwicklung.

<i>Priorität</i>	<i>Massnahmen und Aktivitäten</i>	<i>Wer</i>	<i>Wann</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>Verantwortung</i>	<i>Impuls</i>
	1. Förderung der Stellenleiter als Führungspersönlichkeiten → Führung, Organisation → Delegieren von Aufgaben und Verantwortung → Fachkompetenz / Rechtliches → Positives Denken		
	2. Unterstützung beim Umgang mit Kritik → Führungsverhalten → Arbeitsabläufe → neue Ideen		
	3. Förderung des Arbeitsklimas und des Umfeldes als Führungsaufgabe → Teamgeist → Teamfähigkeit → Sensibilität		
	4. Laufende Überprüfung der Leistungen der MitarbeiterInnen → Führungsinstrumente		
	5. Ermittlung und Aufzeigen von Entwicklungsperspektiven, u.a. → periodische Mitarbeiter- und Qualifikationsgespräche		

7. Interne Information

Wir pflegen eine offene Informationskultur zwischen und innerhalb der Verwaltungsabteilungen. Mit zweckmässigen Instrumenten sorgen wir für eine aktive und umfassende Information über alle Stufen. Zudem orientieren wir regelmässig über Absichten und Entscheide des Gemeinderates.

<i>Priorität</i>	<i>Massnahmen und Aktivitäten</i>	<i>Wer</i>	<i>Wann</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>Verantwortung</i>	<i>Impuls</i>
	1. Schaffung/Verbesserung der Informationsplattform für die MitarbeiterInnen → Informationen aus dem Gemeinderat → Informationen aus den Abteilungen		
	2. Konsequentes Führen der Outlook-Tagesliste → Wochenprogramm → Absenzen		

8. Aus- und Weiterbildung

Wir fördern die fachliche und soziale Kompetenz unserer MitarbeiterInnen mit bedürfnisgerechter Aus- und Weiterbildung. Mit gezielter Schulung wollen wir auch unsere modernen Kommunikationsmittel effizienter einsetzen.

<i>Priorität</i>	<i>Massnahmen und Aktivitäten</i>	<i>Wer</i>	<i>Wann</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>Verantwortung</i>	<i>Impuls</i>
	1. Ständige Aus- und Weiterbildung der MitarbeiterInnen (1 Kurs pro Jahr) → Orientierung des Personals über rechtliche Änderungen/Neuerungen → Fachliche Weiterbildung		
	2. Förderung der Persönlichkeit der MitarbeiterInnen → Soziale Kompetenz → Rhetorik → Stress- und Konfliktbewältigung → Umgang mit Kunden		
	3. Einführung/Schulung neuer MitarbeiterInnen → interne Ausbildung → VRSG, Outlook, Geräte u.a.		
	4. Bedürfnisgerechte Schulung der EDV-Anwenderkenntnisse → neue Programme → intern und extern		

9. Öffentlichkeitsarbeit

Wir informieren unsere Kunden regelmässig und verständlich über unsere Verwaltungs- und Behördentätigkeit. Dabei versuchen wir, die Kunden über verschiedene Kommunikationskanäle zu erreichen. Mit einer gezielten Öffentlichkeitsarbeit stärken wir den Dialog und das Vertrauen in unsere Verwaltung.

<i>Priorität</i>	<i>Massnahmen und Aktivitäten</i>	<i>Wer</i>	<i>Wann</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>Verantwortung</i>	<i>Impuls</i>
	1. Aufbau eines Gemeindebulletins → Aktuelles aus Gemeinderat und Verwaltung → z.B. vierteljährlich		
	2. Pflege des Veranstaltungskalenders → sämtliche Anlässe alphabetisch in Bulletin und Homepage		
	3. Schaffung verschiedener Informationsblätter → Zuständigkeitsbereiche in der Verwaltung → Vorkehrungen im Todesfall → u.a.		
	4. Faltprospekt "Strassenverzeichnis" auf dem neuesten Stand halten		
	5. Erarbeitung eines Fragebogens zur Beurteilung der Verwaltung aus Kundensicht		

10. Verhalten ausserhalb der Arbeitszeit

Wir verhalten uns auch in unserer Freizeit freundlich und hilfsbereit. Wenn immer möglich informieren wir konstruktiv über unsere Verwaltungstätigkeit, achten aber stets auf die notwendige Diskretion. Wir beteiligen uns am gesellschaftlichen Leben in der Gemeinde.

<i>Priorität</i>	<i>Massnahmen und Aktivitäten</i>	<i>Wer</i>	<i>Wann</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>Verantwortung</i>	<i>Impuls</i>
	1. Information/Weisungen bezüglich Einhaltung der Diskretion → Datenschutz		
	2. Information über Verwaltungstätigkeit → Zusammenhänge aufzeigen → Verständnis schaffen		
	3. Förderung des Engagements in den verschiedenen Vereinen		
	4. Teilnahme an gesellschaftlichen Anlässen		

11. Zusammenarbeit mit Behörden

Wir legen Wert auf einen offenen und loyalen Kontakt mit den Behörden. Regelmässige Informationsanlässe sollen Gemeinderat und Verwaltung gegenseitigen Einblick in ihre Tätigkeiten ermöglichen. In politischen Fragen verhalten wir uns neutral.

<i>Priorität</i>	<i>Massnahmen und Aktivitäten</i>	<i>Wer</i>	<i>Wann</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>Verantwortung</i>	<i>Impuls</i>
	1. Förderung des Gedankenaustauschs zwischen Verwaltung und Gemeinderat → regelmässige Information		
	2. Begrüssung und Vorstellung der neueintretenden MitarbeiterInnen		
	3. Gemeinsame Veranstaltungen mit Gemeinderat → Personalanlässe → jährliches Seminar		