



*bürgernah
serviceorientiert*



SCHÄRDING
tut gut 
Eine Stadt überrascht!
www.schaerding.at

Leitbild

der Stadtgemeinde Schärding

Wir sind eine bürger- und dienstleistungsorientierte Verwaltungsbehörde mit hoheitlichen und privatrechtlichen Aufgaben. Durch unsere Arbeit bemühen wir uns, den gesetzlichen Aufträgen gerecht zu werden.

Die Mitarbeiter stehen hinter ihrem zukunftsweisenden Leitbild:

- Unsere Bürger und Kunden sind die wichtigsten Personen in unserer Gemeinde und unser Handeln wird auf ihre Bedürfnisse ausgerichtet.
- Wir begegnen unseren Bürgern mit Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Wertschätzung und sie haben Anspruch auf rasche Problemlösungen sowie zielgerichtete Informationen.
- Durch Beratung wollen wir die Bürger als zufriedenen Partner gewinnen und ihre Belange, Interessen und den Informationsbedarf bestmöglich betreuen und unterstützen.
- Offenheit und Qualität gehören zum Selbstverständnis unserer Arbeit. Wir garantieren Zuverlässigkeit, Vertraulichkeit und Effizienz.
- Der Dialog mit unseren Bürgern ist uns wichtig. Eingehenden Anregungen und Vorschlägen stehen wir offen gegenüber.
- Eine konstruktive Zusammenarbeit mit den politischen Organen ist uns sehr wichtig und erfordert den rechtzeitigen und direkten Austausch von Information.

bürgernah

**wertschätzend und
freundlich**

**beratend und
unterstützend**

**offen und
zuverlässig**

Dialog mit Bürgern

Zusammenarbeit

Bürgerservice ist unsere Philosophie



Schärding

Bürgerservice ist unsere Philosophie

- Als modern und wirtschaftlich arbeitende Dienstleistungsbehörde ist das Vertrauen und die Zufriedenheit der Bürger unser wesentliches Ziel.
- Unser gemeinsames Ziel ist ein Ja der Mitarbeiter und ein Ja der Bürger zu ihrer Stadt und ihren Anliegen.
- Wir bringen unseren Bürgern jenes Verständnis entgegen, das wir uns selbst erwarten würden.
- Unsere Leistungen und Aktivitäten erbringen wir zur Förderung des Gemeinwohls und im öffentlichen Interesse. Dabei bemühen wir uns die vorgegebenen Ziele zu erreichen.
- Der Bürger ist Teil unserer Arbeit und hat für seine Anliegen einen kompetenten Ansprechpartner.
- Wir nehmen Kritik unserer Bürger ernst und sehen sie als Ansporn zur Verbesserung.
- Als Gemeindeverwaltung stehen wir mit unseren Dienstleistungen allen Bürgern zur Verfügung und unterstützen sie bei der Wahrung ihrer rechtmäßigen Interessen.
- Unser wichtigster Ansatz ist: die Bürger, Institutionen und Vereine an örtlichen Entscheidungen zu beteiligen, ihnen den Freiraum für öffentliche Aufgaben zu ermöglichen und ihr Engagement tatkräftig zu unterstützen.
- Wir sehen in der Bevölkerung und Wirtschaft einen Partner und bemühen uns um bedürfnis- und lösungsorientiertes Handeln.
- Unsere Auskünfte und Entscheidungen wollen wir klar, verständlich, nachvollziehbar und rasch gestalten.

Bürgerservice ist unsere Philosophie

Unsere Zusammenarbeit

mit den politischen Organen:

- Die Verwaltung gilt als verlängerter Arm der örtlichen und überregionalen Politik sowie als Apparat, welcher die beschlossenen Gesetze vollzieht und den Kontakt zum Bürger garantiert.
- Die zahlreichen Aufgabenstellungen bedürfen der Zusammenarbeit der politischen Organe und der Mitarbeiter der Stadtgemeinde.
- Wir beraten und unterstützen die politischen Organe bei der Festlegung von Zielen und bei der Erarbeitung von Programmen und sind bereit, Aufgaben und Verantwortung übertragen zu erhalten.
- Die politischen Organe unterstützen wir mit Professionalität und Sachkompetenz bei der Vorbereitung und Ausführung ihrer Entscheidungen.

Durch diese Zusammenarbeit leisten wir unseren positiven Beitrag zu einer Kultur des gegenseitigen Vertrauens.

Unser Organisationskonzept:

- Unsere Organisation und unsere internen Vorschriften sind so zu gestalten, dass sie uns bei der Aufgabenerfüllung unterstützen und Nähe zu den Kunden und Partnern ermöglichen. Wesentliche Bedingung dafür ist unsere Bereitschaft zur Organisationsentwicklung.
- Verwaltungsvereinfachung und -verbesserung sind für uns ständiger Auftrag.
- Wir setzen die uns überlassenen Finanzmittel sorgfältig und sparsam ein. Wir handeln kostenbewusst und nutzungsorientiert in Planung und Ausführung.
- Wir handeln nach den 3 Grundsätzen:
Wirtschaftlichkeit – Sparsamkeit – Zweckmäßigkeit

In den Fällen, in denen die männliche Form angeführt wird, gilt die weibliche Form als entsprechend angefügt.



Bürgerservice ist unsere Philosophie

Wir *miteinander - Mitarbeiter und*

Führungskräfte

- **Wir** besitzen die Bereitschaft und Kompetenz ressortübergreifend zu denken, sowie mit Konflikten und Widersprüchen von Bürgern umgehen zu können. Dabei sind die fachlichen Qualifikationen und Kompetenzen der Mitarbeiter eines der wichtigsten Anforderungsprofile um die Bürgerorientierung realisieren zu können.
- **Wir** stehen geschlossen zu getroffenen Entscheidungen und setzen diese gemeinsam um.
- **Wir** übernehmen Ergebnisverantwortung, greifen berechtigte Kritik auf und lernen gemeinsam aus Fehlern.
- **Wir** anerkennen den persönlichen Einsatz und die Leistungen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Durch Teamarbeit, gegenseitiges Verständnis, Offenheit, Wertschätzung und Vertrauen erreichen wir gemeinsam unsere Ziele.
- **Wir** sehen Führung als besondere Verantwortung. Führungskräfte unterstützen ihre Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben und fühlen sich für ihre Weiterentwicklung verantwortlich. Die Motivation fördern sie durch Achtung, Menschlichkeit und situationsgerechtes Führungsverhalten. Es ist Aufgabe, vor allem unserer Führungskräfte, Konflikte zu erkennen und für deren positive Lösung zu sorgen.
- **Wir** wollen an Bildungsveranstaltungen teilnehmen, die uns persönlich und beruflich weiterentwickeln.
- **Wir** Mitarbeiter geben einander unmittelbar offenes Feedback, üben Kritik an der Sache und nicht an Personen und tragen Konflikte lösungsorientiert, fair und im gegenseitigen Respekt aus.
- **Wir** sorgen für Chancengleichheit von Frauen und Männern und wirken Benachteiligungen aktiv entgegen.
- **Wir** arbeiten kontinuierlich an der Verbesserung von Organisation und Verfahrensabläufen und gehen flexibel und innovativ mit neuen Situationen um.