

Qualitätssicherung anstelle NPM

Die Kontrolle der Qualitätssicherung wird durch die Ressortchefs des Gemeinderates wahrgenommen.

| Ziele Qualitätssicherung | Indikatoren | Standart |
|--------------------------|-------------|----------|
|--------------------------|-------------|----------|

Abwasserentsorgung

| | | |
|--|--|---|
| Jederzeit betriebsbereite Anlagen | Berechtigte Beanstandungen | unverzüglich Massnahmen einleiten |
| Periodische Kontrolle mittels Kanalfernsehen | Untersuchungsintensität | alle 6 Jahre |
| Abwasserrechnung | Kostendeckungsgrad im Jahresdurchschnitt | 100 % |
| Werterhaltung der bestehenden Anlagen | Realisierung Unterhaltsprogramm | 100 % |
| Betrieblicher und baulicher Unterhalt der Infrastrukturanlagen | Umsetzungsplanung gemäss GEP-Massnahmenkatalog | Realisierung im Rahmen der budgetierten Projekte/Massnahmen |

| Ziele Qualitätssicherung | Indikatoren | Standart |
|--------------------------|-------------|----------|
|--------------------------|-------------|----------|

Baupolizei

| | | |
|---|--|---|
| Kompetente Beratung bei baupolizeilichen Fragen | zufriedene Kunden | Keine Beanstandungen |
| Einhaltung der Ordnungsfristen | Beanstandungen | keine Berechtigten Beanstandungen |
| Gesetzeskonforme Entscheide | Bestätigte Entscheide im Beschwerdeverfahren | 95 % |
| Keine Bauten oder Reklamen ohne Bewilligung | Alle festgestellten Bauten/Reklamen ohne Bewilligungen | Dem Fall entsprechendes Verfahren einleiten |
| Kostendeckung | nach politischer Vorgabe | 100 % der Vorgabe |

Ziele Qualitätssicherung

Indikatoren

Standart

Führung der Gemeinde

Stufengerechte und verständliche Information

extern: Medien generell
Medien projektbezogen
Homepage
GV-Botschaft
Intern: Abteilungsleiterrapport
Abteilungsrapport
Reporting mit Ressortchef
Reporting Gdepräsident mit Abt.leiter
Information der Gemeinderäte
Rep. Ressortchefs mit Komm.präsidien
Behördemitglieder mit Ressortchefs
Präsidentenkonferenz

Dorfbote je Ausgabe, monatliche Presstexte
2 x jährlich Pressekonferenz
aktuell sein, mind. monatliche Anpassung
umfassende Botschaft in alle Haushaltungen
AL mit Gdepräsident, 2 x monatlich
AL mit Abteilungspersonal, mind. alle 14 Tage
mind. 1 x monatlich
mit GS wöchentlich, mit anderen AL monatlich
an jeder GR-Sitzung
mind. 4 x jährlich
laufend, d.h. wenn nötig
laufend, d.h. wenn nötig

Ordnungsgemässer, demokratischer Ablauf
der Gemeindeversammlungen

Genehmigungen
Gemeindebeschwerden

minimal 90 %
keine gutgeheissenen Beschwerden

Gemeindeentwicklung

Legislaturziele

Erreichen der gesteckten Ziele (alle vier Jahre
überarbeiten)

Zufriedenheit beim Personal

Fluktuationsrate
Mitarbeiterbefragung mit Fragebogen
Mitarbeitergespräche
Funktionendiagramm

< 10 %
alle 2 Jahre
jährlich
Anwenden

Ziele Qualitätssicherung

Indikatoren

Standart

Informatik

Gute Unterstützung der Tätigkeiten und Aufgaben der Informatik-AnwenderInnen mittels optimaler IT-Ausrüstung

Netzwerkverbindungen, Server und Anwendungen sind in betriebsbereitem Zustand

Eine optimale Datensicherheit wird durch gezielte technische Vorkehrungen gewährleistet

Störungen am Arbeitsplatzsystem werden rasch und kompetent behoben

Antwortzeiten

Ausfalldauer im Bereich Büromatik: keine Anmeldung am System möglich

Eingesetzte Hard- und Software

Reaktionszeit in Stunden
Betreuung intern durch zuständiges Personal

Betreuung durch externe Dienstleistungen

sind zumutbar (unter Berücksichtigung der einzelnen Applikationen und Standorte)

max. 22 Ausfallstunden pro Jahr
(Verfügbarkeit 99%)
(Basis 2'200 Betriebsstunden/Jahr)

Automatische Aktualisierung über Abonnement

In 95 % der Fälle erfolgt innert 1 Stunde eine telefonische Kontaktaufnahme oder Sichtung vor Ort
In 90 % der Fälle erfolgt innert 4 Stunden eine telefonische Kontaktaufnahme oder Sichtung vor Ort

Ziele Qualitätssicherung

Indikatoren

Standart

Ortspolizei

Qualitativ gute, gesetzeskonforme und Verhältnismässige Ortspolizeidienstleistungen

Regelmässige Patrouillengänge durch die KAPO
Vorführungen gerichtspolizeilicher Art

monatliche (regelmässige) Berichte der KAPO
nach schriftlicher Aufforderung durch die
Gemeindeschreiberei
gemäss speziellem Auftrag durch Gemeinderat
oder durch Gemeindeschreiberei

EWK, FREKO + Stimmregister

Umfassende und rechtsgleiche Anwendung der Gesetzesgrundlagen unter Berücksichtigung der jeweiligen Verhältnisse (wie An- + Abmeldungen usw.)

Einhaltung der gesetzlichen Rahmenbedingungen des Bundes und des Kantons

Grundsatz der Verhältnismässigkeit unter Berücksichtigung des Ermessensspielraums

Rasche und kompetente Bearbeitung von Gesuchen, Anträgen und Mutationen

Wartefristen

Keine Fristüberschreitungen ohne zwingende Gründe

Speditive und fehlerfreie Verarbeitung bzw. Mutation von Personendaten

Verarbeitungsdauer

90% der Daten werden am gleichen Tag verarbeitet, der Rest am folgenden Tag

Vorprüfung und Abklärung der Eignung für Einbürgerungen, sowie Antragstellung an den Gemeinderat

Reklamationen seitens des Regierungsstatthalteramtes

keine

Einhaltung der gesetzlichen Rahmenbedingungen des Bundes, des Kantons und der Gemeinde

Grundsatz der Verhältnismässigkeit unter Berücksichtigung des Ermessensspielraums

Speditive Behandlung vollständiger Gesuche

Ziele Qualitätssicherung

Indikatoren

Standart

Jugendarbeit

Jugendtreff

Motivation und Animation für eine sinnvolle Freizeitbeschäftigung einzeln und in Gruppe. Bereitstellung des offenen Jugendtreffs. Jugendliche werden zur Mitarbeit im Treff angeleitet.

Regelmässige Öffnungszeiten

6 Std. pro Woche, davon mind. 3 Std.
Betreut durch Fachpersonal
15% alle Kinder und Jugendlichen werden durch die Treffveranstaltungen erreicht.
Dorfbote: Orientierung in jeder Ausgabe
Schule: Anschlagbrett permanent und Periodisch durch Jugendarbeiter/Schule

Auswirkungen der Treffarbeit

Die Angebote sind durch eine wirksame Öffentlichkeitsarbeit bekannt.

Bei Projekten helfen gleichviel Jugendliche wie Erwachsene mit.

Projekte und aufsuchende Jugendarbeit

Projekte zu aktuellen Themen in Zusammenarbeit mit jugendlichen, Kirche, Schulen, Vereine.

Jugendliche helfen mit, Projekte zu verwirklichen. Sie haben dadurch Erfolgsergebnisse, erwerben Fähigkeiten, lernen Verantwortung zu übernehmen.

2 Projekte (z.B. Open-Air) durch Jugendarbeit organisiert.
2 Projekte gemeinsam mit Kirche, Schule, oder Vereine organisiert.

Anzahl Projekte / Jahr

4 Stunden pro Woche.

Aufsuchende Jugendarbeit:

Jugendarbeiter sucht Jugendliche an ihren Treffpunkten auf.

Präsenz des Jugendarbeiters

Bekanntheit des Angebots:
Jugendliche: 60%, Klassenlehrer: 80%

Beratung

Freiwillige Anlaufstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern.

Unterstützung bei allgemeinen Lebensfragen sowie bei Krisensituation. Wenn notwendig, Weitervermittlung an spezialisierte Fachstellen.

Das Angebot ist bekannt und wird benutzt.

Jugendarbeiter reagiert innerhalb von 24 Stunden nach einer Anfrage, während den Wochenarbeitstagen.
4 Stunden Beratung pro Woche.
Pro Person max. 4 Beratungsgespräche.

Probleme werden frühzeitig angegangen.

Prävention

Durch gezielte Information setzen sich Jugendliche mit einem Thema auseinander und lernen, persönliche und soziale Probleme zu bearbeiten.

Organisieren von Anlässen zu Themen wie Sucht oder Gewalt in Zusammenarbeit mit Schule, Vereinen usw., unterstützt Von Fachstellen

2 Anlässe pro Jahr

Diese Ziele der Qualitätssicherung treten am 1. Januar 2008 in Kraft.

Heimberg, 17. Dezember 2007

Der Gemeindepräsident

Der Gemeindeschreiber

Chr. Wüthrich

U. Müller