

## Presseunterlage Verwaltungspreis 2011

Der Verwaltungspreis 2010/2011 wird von Beamtinnenministerin Gabriele Heinisch-Hosek ausgelobt bzw. verliehen. Alle eingereichten Projekte wurden von einer Jury aus 16 Mitgliedern beurteilt, der sowohl Praktikerinnen und Praktiker aus der Verwaltung angehören, als auch Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler.

Alle Einreichungen bekommen ein qualifiziertes Feedback der Jury, damit gibt es für alle TeilnehmerInnen einen Mehrwert.

Ziel ist insbesondere, innovative Projekte hervorzuheben, damit Verwaltungseinheiten voneinander lernen können

56 Bewerbungen aus ganz Österreich

### **1. Kategorie „BürgerInnenorientierung – Die Sichtweise von außen interessiert uns“**

#### **Der Preis geht an das Projekt „Wirkungsorientierung und Good Governance – von Subventionsempfängerinnen zu Leistungserbringerinnen“**

*eingereicht von der Stabsstelle für Chancengleichheit, Anti-Diskriminierung und Frauenförderung des Landes Salzburg*

Das innovative Projekt hat einen Paradigmenwechsel in der Zusammenarbeit zwischen der Landesverwaltung und den KundInnen - den SubventionsempfängerInnen - eingeleitet.

Die Stabsstelle vereinbart bei der Vergabe von Subventionen zu erreichende Wirkungsziele. Die EmpfängerInnen erbringen dafür als Partner der Verwaltung qualitätsvolle Leistungen (gemeinsame Strategien führen zu entsprechenden Zielen). Die Partizipation von FörderungsempfängerInnen steht im Vordergrund.

Gleichzeitig wurde ein Controlling der Förderungen eingeführt z.B.: durch: standardisierte Berichtsbögen, Fördercontrolling und Weiterentwicklung von Qualitätsstandards

Das Projekt wurde als sehr innovativ bewertet, weil bei der Vergabe von Förderungen mit dem Subventionsempfänger Wirkungsziele vereinbart und Strategien definiert werden.

Neue Abläufe, die starke Neustrukturierung, die geänderten Verantwortlichkeiten und die veränderte emanzipatorische Kommunikation stechen heraus.

Das Projekt kombiniert Ansätze der Wirkungsorientierung mit Good Governance – und hat offenbar deutlich zu einer öffentlich wahrnehmbaren Professionalisierung beigetragen.

## Anerkennung

- ▶ für das Projekt „Schlüssel-Fund-Service Salzburg bringt´s!“ eingereicht vom Magistrat der Stadt Salzburg

Der Verlust eines Schlüssels führt in der Praxis teilweise zu großen Problemen. Der Magistrat Salzburg bietet der Bevölkerung folgenden Service an: Schlüssel und Fahrräder erhalten einen registrierten Schlüsselanhänger. Wird der Schlüssel gefunden und abgegeben, so kann der Eigentümer schnell eruiert werden und der Schlüssel findet sein zu hause. Dieses Projekt entlastet sowohl die Verwaltung als auch die BürgerInnen. Die gefundenen Schlüssel können sowohl beim Magistrat als auch bei jedem Buschauffeur abgegeben werden. Das erspart den BürgerInnen den Weg zum Fundamt. Ein sehr bürgerInnenorientiertes Projekt, welches für andere Gemeinden und Städte Vorbild sein kann und den BürgerInnen viel Ärger ersparen kann.

- ▶ für das Projekt „Virtuelles Amt der Stadt Wien – Nutzungsanalysen und Feedback“ eingereicht vom Magistrat der Stadt Wien, Gruppe Informations- und Kommunikationstechnologie

In diesem Projekt ein sehr umfassender Ansatz und eine mehrstufige Vorgangsweise gewählt, um genaue Nutzungsanalysen des elektronischen Services der Stadt Wien durchzuführen. Es wurde untersucht, ob die Online-Formulare den Bedürfnissen der BürgerInnen gerecht werden. Ein Feedback über Informationsbedürfnisse und über das Verhalten der Benutzer wurde eingeholt. Die BenutzerInnen wurden über persönliche Kontakte einbezogen.

---

Als wesentlich bei diesem Projekt erscheint der Dialog mit den BürgerInnen und die Verknüpfung vieler Informationen um das E-Service zu verbessern. Da die BürgerInnen persönlich zu einem konkreten Feedback aufgefordert wurden, konnten neue Erkenntnisse über die Nutzung der Webseite gefunden werden.

## 2. Kategorie „Management von Diversity, Integration und Gender - Potential für die Verwaltung von morgen“

### Der Preis geht an das Projekt „Implementierung von Gender Mainstreaming und Diversity in der Arbeitsinspektion und im Sicherheits- und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz“

*eingereicht von der Arbeitsinspektion im Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz*

Die Jury war von dem insgesamt 7 Jahre dauernden Prozess der Implementierung von Gender Mainstreaming und Diversity sehr beeindruckt. Durch diesen breit angelegten und fundierten Organisationsentwicklungsprozess konnten vielfältige Geschlechtergerechtigkeitsaspekte in der internen Organisationsstruktur und in den Kernaufgaben verankert werden. Besonders hervorzuheben sind die Prozessqualität mit Selbstbindung sowie der Umstand, dass im Zuge der Projektentwicklung verschiedene weitere soziale Merkmale, wie etwa Alter oder Herkunft, verbindlich Berücksichtigung fanden. Diesem Projekt ist aufgrund der breiten Außenwirkung dieser Organisation – dies sowohl auf Kundinnen und Kunden als auch auf andere Verwaltungsorganisationen hin - eine äußerst hohe Relevanz beizumessen.

### Anerkennung

- ▶ für das Projekt „Integrationsmanagement und Kommunikationsstrategien Geschlechtsangleichung“ eingereicht von den Österreichischen Bundesgärten

Dieses Projekt, das in der systematischen Begleitung eines Geschlechtsanpassungsprozesses eines männlichen Mitarbeiters zu einer Frau der Bundesgärten entstand, ist ein sehr hoher innovativer Charakter beizumessen. Wichtig war hier das klare Bekenntnis der Führung, die partizipative Entwicklung von Kommunikationsstrategien sowie die Einbeziehung von ExpertInnen (wie PsychologInnen). Dieses vorbildhafte Vorgehen könnte verwaltungsintern und darüber hinausgehend als Rolemodel beispielgebend für all jene Fälle wirken, die jenseits der herkömmlichen Normen liegen.

- ▶ für das Projekt „Brücke zum Miteinander / Die Fremde Nebenan – transkulturelle Gemeinsamkeiten“ eingereicht von der Bundespolizeidirektion Wien – Referat für Minderheitenkontakte, zusammen mit dem Verein FAIR & SENSIBEL – Polizei und AfrikanerInnen

Durch diese Initiative in einem sehr sensiblen Bereich wird die Exekutive dabei unterstützt, Diversität in ihr tägliches Handeln zu integrieren und den diversitätsgerechten Umgang mit unterschiedlichen Kulturen zu pflegen. Die Reichweite der gesetzten Aktivitäten ist beachtlich. Besonders erwähnenswert sind das beachtliche persönliche Engagement aller Projektbeteiligten und die breite Einbindung verschiedenster Akteurinnen und Akteure.

- ▶ für das Projekt „Integration messen. Diversität gestalten. Wiener Integrations- und Diversitätsmonitoring“ eingereicht von der Magistratsabteilung 17 Integration und Diversität

Durch das Wiener Integrations- und Diversitätsmonitoring wurde eine Basis für die Entwicklung wirkungsvoller Maßnahmen zur Inklusion aller Bevölkerungsgruppen geschaffen. Besonders weist die Jury darauf hin, dass es mittels dieses Instruments möglich ist, wissenschaftlich gesellschaftspolitisch unerwünschten Entwicklungen - wie etwa Ideologisierung und Ethnisierung sozialer Problemlagen - entgegenzutreten zu können. Sehr begrüßenswert ist die kontinuierliche, engagierte und höchst professionelle Fortsetzung der Arbeit, die bereits 2008 mit dem Verwaltungspreis gewürdigt wurde.

### 3. Kategorie „BürgerInnenmitwirkung – ein Mehr an Demokratiequalität“

#### Der Preis geht an das Projekt Projekt „Jugend & Politik“

*eingereicht von „aha“ – Jugendinformationszentrum Vorarlberg in Verbindung mit der Landesregierung Vorarlberg*

Vor dem Hintergrund der Änderung des Wahlalters ist das Projekt zur Einbindung der Jugendlichen eine wichtige demokratiepolitische Aufgabe, um ein aktives Mitgestalten des öffentlichen Lebens im Bewusstsein der Jugendlichen zu verankern. Das Einbeziehen der jungen Leute in demokratischpolitische Prozesse durch eine Vielfalt von angebotenen Aktivitäten und Methoden, zB Plakat-Walks, Filmprojekt „Ich bin wählerisch“, Wahlbegleitservice und FrageRaum Politik bildet durchaus einen innovativen Ansatz, die Verknüpfung von „politischer Bildung“ und "Informationskompetenz" einen anderen.

Das Projekt wurde von "aha" als Jugendinformationszentrum unter Teilnahme von Vertretern der Jugendlichen und in Kooperation mit mehreren Verwaltungsstellen des Landes Vorarlberg, erarbeitet. Dies ermöglicht es, die jungen Menschen stärker mit dem politischen Geschehen und mit Möglichkeiten der Partizipation vertraut zu machen.

#### Anerkennung

- ▶ für das Projekt „SeniorInnentreffpunkt Hauptbücherei Wien“ eingereicht von der Stadt Wien, Magistratsabteilung 13, Büchereien Wien

Das Projekt betrifft die Beratung und Unterstützung von älteren BesucherInnen in der Hauptbücherei der Stadt Wien durch ehrenamtlich tätige SeniorInnen. Die Idee und Initiative dazu ist von zwei Seniorinnen im Rahmen einer Ausbildung entstandenen und wurde von der Büchereileitung gern aufgegriffen. Im Mittelpunkt steht die Idee eines miteinander und voneinander Lernens; das Lernen von und mit Menschen in der gleichen Lebenslage, was in der Erwachsenenbildung einen bedeutenden Faktor darstellt und deshalb in modernen Lernsettings einen wesentlichen Bestandteil bildet, hat guten Zuspruch und auch internationale Aufmerksamkeit gefunden.

- ▶ für das Projekt „Einfach - mehrfach“ eingereicht von der Stadt Wien, Magistratsabteilung 18 – Stadtentwicklung und Stadtplanung

Das Projekt einer Mehrfach- bzw. Zwischennutzung von knappem öffentlichem Raum in Städten weist einen starken innovativen Kern auf, da auf die Bedürfnisse und Ideen vor Ort lebender Menschen eingegangen und auf lokale Anlass- und Konfliktfälle reagiert wird. Damit repräsentiert das Projekt eine deutlich partizipative Dimension der Stadtplanung. Diese erfolgt durch Vernetzungsarbeit zw. dezentralen Strukturen der Stadt – mit den Bezirken, Gebietsbetreuungen, Wohnpartnern, verschiedenen Akteurinnen und Akteuren der Jugendarbeit, die enge Kontakte mit einzelnen Bevölkerungsgruppen haben - und den „RaumanbieterInnen“.

## 4. Kategorie „Bürokratieabbau und Zusammenarbeiten zum Nutzen der BürgerInnen“

### Der Preis geht an das Projekt „Sozialraumorientierung Graz – Neuordnung der Jugendwohlfahrt“

*eingereicht von Amt für Jugend und Familie der Stadt Graz*

Das Amt für Jugend und Familie der Stadt Graz hat vier regionale Sozialraumleitungen eingeführt und multiprofessionelle Sozialraumteams geschaffen. Hier arbeiten die DiplomsozialarbeiterInnen, PsychologInnen, ÄrztInnen, JugendhilfereferentInnen und VerwaltungsmitarbeiterInnen zusammen. Die traditionellen Fachabteilungsstrukturen wurden aufgelöst und das alte Buchstabenprinzip bei der Zuständigkeit aufgehoben. Auch die Budgets der betroffenen Fachabteilungen wurden sozialräumlich zugeordnet. Mit Standards für die Hilfeplanung wurden die Leistungen der Jugendwohlfahrt verbessert und Lebensqualitätsindikatoren messen die Wirkung der Jugendwohlfahrt.

Hierbei handelt es sich um ein Projekt mit Vorbildwirkung für die Organisation der Jugendwohlfahrt in ganz Österreich: Die neue Jugendwohlfahrt beruht auf Standards und berufsgruppenübergreifender Zusammenarbeit. Die inhaltliche und finanzielle Verantwortung wurde zusammengeführt. Die Betroffenen bekommen die Unterstützung regional nah aus einer Hand. Eine prophylaktische, persönliche Beratung und Unterstützung steht im Vordergrund und soll die spätere „Fremdunterbringung“ von Kindern möglichst vermeiden.



---

## Anerkennung

- ▶ für das Projekt "Bücher unterwegs" - das innovative Vertriebssystem, Das Post-service Kulturamt-Stadtbibliothek Graz eingereicht vom Kulturamt der Stadt Graz - Stadtbibliothek Graz

Die Stadtbibliothek Graz hat ein Postservice geschaffen, um das KundInnenservice zu verbessern. Die Bücher der Stadtbibliothek Graz können in jeder der 24 Grazer Postfilialen ausgeliehen und zurückzugeben werden. Dies ist für Kinder und Jugendliche gebührenfrei. Die Postservice-Bestellung erfolgt online oder über die Bibliotheks-Hotline. Die Medien können auch direkt an die Wohnadresse zugestellt werden. Die Attraktivität der Bibliothek konnte deutlich gehoben werden. Dies belegen steigende Mitgliedschaften und Entlehnzahlen. Gleichzeitig wurden unrentable Standorte geschlossen.

Die Anerkennung gebührt der Stadtbibliothek Graz, weil sie mit innovativen Ideen und Kooperationen ihr Leistungsspektrum erweitert hat. Gleichzeitig wurden vorhandene Einsparungspotenziale genutzt. Besonders die Nutzung von Kooperationspotenzialen – in diesem Fall mit der Post AG – zur Erhöhung des Kundenservices und zum Näher an die KundInnen herankommen hat hier überzeugt und bietet Potenzial für Nachahmung.

- ▶ für das Projekt „Erstellung von gemeindespezifischen Sicherheitsprofilen“ eingereicht von der BH St. Johann im Pongau

Die Bezirkshauptmannschaft St. Johann im Pongau erstellt für ihre Gemeinden spezifische Sicherheitsprofile. Diese umfassen Analysen im Kriminalbereich, Verkehrsreich, häusliche Gewalt, Verwaltungsübertretungen usw. Darauf aufbauend wird ein Maßnahmenpaket der Sicherheitsbehörde, des Bezirkspolizeikommandos, der Polizeiinspektion und der Gemeinde erarbeitet. Hierfür findet in den Gemeinden einmal jährlich ein Strategiegelgespräch der Beteiligten statt. Besonderes Augenmerk wird der Prävention gewidmet, wobei hier Vereine der Zivilgesellschaft involviert werden. Die BH St. Johann im Pongau geht einen wichtigen Schritt über das traditionelle Sicherheits- und Aufgabenverständnis einer Behörde hinaus. Sie versucht mittels strategischem Planungsansatz und Einbindung von allen Stakeholdern eine erweiterte Sichtweise auf Sicherheitsfragen zu richten, deren Schwerpunkt auf Prävention liegt. Dieser mühsamen, nachahmenswerten und innovativen Herangehensweise an Sicherheitsfragen gebührt die Anerkennung.

- ▶ für das Projekt „Wissensmanagement in der Jugendwohlfahrt Burgenland“ eingereicht vom Amt der Burgenländischen Landesregierung

Die „Wissensmanagementdatenbank Jugendwohlfahrt“ wurde zur Unterstützung der MitarbeiterInnen der Burgenländischen Jugendwohlfahrt und für die mit der Rechtsvertretung betrauten Bediensteten entwickelt. Die Wissensdatenbank umfasst Rechtsgrundlagen, Handlungsabläufe, Organigramme, Schulungsunterlagen, Formulare, Checklisten, Seminarmitschriften, Literaturtipps, Internetlinks, Protokolle, uvm. In den „Yellow Pages“ sind soziale Einrichtungen der Jugendwohlfahrt beschrieben, welche von den SozialarbeiterInnen bewertet werden. Die Wissensdatenbank kann auch zur Kommunikation- und Kooperation genutzt werden.

Hier wurde ein Wissenssystem im sensiblen Bereich der Jugendwohlfahrt gemeinsam von mehreren Bezirkshauptmannschaften und dem Amt der Burgenländischen Landesregierung entwickelt.

- ▶ für das Projekt „Aktivierende Hilfe zur Selbsthilfe“ eingereicht von der BH Feldkirch

In der BH Feldkirch wurden zwei CasemanagerInnen eingesetzt, welche die KlientInnen nach dem Motto „Aktivierende Hilfe zur Selbsthilfe“ beraten und betreuen. Sie entwickeln mit ihnen maßgeschneiderte Hilfepläne und koordinieren die einzelnen Schritte. Die Betroffenen finden sich dadurch leichter im Netz der sozialen Einrichtungen zurecht. Die Vernetzung der sozialen Einrichtungen und der sozialen Verwaltung wird gefördert. Die gesamthafte Betreuung der Klientinnen und Klienten umfasst auch außerhalb der Sozialverwaltung agierende Einrichtungen – Stichwort Caritas – und bezieht diese in die Hilfepläne mit ein. Dadurch wird die Eigenständigkeit der Betroffenen unterstützt und somit die Wahrscheinlichkeit erhöht, dass diese aus dem Sozialhilfekreislauf herauskommen.