

Datum 09.04.2018
Reg.Nr. 16.09.04 / 2017-111
Person Wild Claudia
Funktion Stv. Gemeindeschreiberin, AL Dienste
E-Mail claudia.wild@glarus.ch
Direkt +41 58 611 86 44

A - Hauptgeschäfte Geschäftsleitung
4 Massnahmenplanung Einwohnerbefragung 2017;
Kenntnisnahme und Verabschiedung Antrag GL
Beschluss Nr. 72/2018 vom 12. April 2018
Regplan Nr. 16.09.04

Übersicht

1	Ausgangslage.....	1
2	Erwägungen	2
3	Anträge.....	4
4	Diskussion.....	4
5	Beschluss.....	4

1 Ausgangslage

Die Gemeinde Glarus hat im November 2013 erstmals eine systematische Einwohnerzufriedenheitsanalyse durchgeführt. Im November 2017 wurde die Umfrage erneut durchgeführt. Mittels Stichprobenerhebung hat die Fachhochschule St. Gallen die Befragung bei 1250 Personen anonym durchgeführt.

Am 8. Februar 2018 hat sich der Gemeinderat mit den Resultaten der Einwohnerbefragung 2017, den Prioritäten zur Erarbeitung von Verbesserungsmassnahmen und dem weiteren zeitlichen und inhaltlichen Vorgehen befasst. Mit GRB 28/2018 hat der Gemeinderat am 8. Februar 2018 folgende Beschlüsse gefasst:

1. Kenntnisnahme der Ergebnisse der Einwohnerzufriedenheitsanalyse 2017.
2. Bestimmung folgender inhaltlicher Prioritäten für die Ausarbeitung von Massnahmen durch die Geschäftsleitung:
 - a. Information/Kommunikation:
 - Verständlichkeit der GR-Entscheiden
 - Lesehäufigkeit und Verständlichkeit des Memorials
 - Gesprächskultur bei Kritik und Konfliktgesprächen
 - b. Verkehr:
 - Schneeräumung
 - Angebot an öffentlichen Parkplätzen

3. Der folgende Punkt wird im Rahmen der Arbeiten zur Legislaturplanung 2019-2022 durch den Gemeinderat bearbeitet:
 - Ärztedichte
 - Einkaufsmöglichkeiten
4. Festlegung des weiteren Vorgehens auf der Grundlage des Entwurfs des Projektteams.
5. Freigabe der Medienmitteilung zur 1. Information der Öffentlichkeit.
6. Das Projektteam (Lead: Fachstelle Standortförderung und Kommunikation) wird mit der internen Kommunikation der weiteren Arbeiten gemäss Zeitplan beauftragt.

Zu diesem Antrag gehören folgendes Dokument:

- Protokoll zur Arbeitssitzung der Geschäftsleitung vom 8. März 2018 bezüglich Erarbeitung von Verbesserungsmassnahmen.

2 Erwägungen

Gestützt auf diese Ausgangslage hat am 8. März 2018, nachmittags, unter dem organisatorischen und moderativen Lead von Katrin Egger, Leiterin Standortförderung und Kommunikation eine Arbeitssitzung der gesamten GL stattgefunden. Ziel dieser Sitzung war die Ausarbeitung von konkreten Massnahmen, welche resultierend aus der Einwohnerbefragung umgesetzt werden sollen. Folgende tabellarische Übersicht fasst die erarbeiteten und zu Händen des Gemeinderates empfohlenen sechs Massnahmen zur Umsetzung zusammen:

Nr.	Titel	Zielsetzung	Meilensteine	Zeitplanung	Verantwortlichkeiten	Bemerkungen/Ergänzungen
1	mündlich vor schriftlich	Bessere Einflussnahme auf die Meinungsbildung des Empfängers von GR-Entscheiden (ausserhalb der öffentlichen Kommunikation)	-	Umsetzung ab 1. Juli 2018	Tandem GR/GL	Diese Massnahme zielt auf eine Verbesserung der Verständlichkeit von GR-Entscheiden bei Einzelpersonen/ Gruppierungen. Künftig soll eine persönliche Information der schriftlichen vorausgehen. Dies nicht in jedem Fall, jedoch wo sinnvoll und nötig.
2	Tage der offenen Tür	Mehr Bürgernähe, "Dienstleistungen" zum Anfassen, Austausch in persönlichem Rahmen, Information und Kommunikation	Erarbeitung Konzept, Antrag an GL/GR, Umsetzung	Antrag an GL/GR im 2. Halbjahr 2018, Umsetzung 2019	FS Standortförderung und Kommunikation (mit Unterstützung der HAL's und AL's)	Für dieses Format sind Randstunden und Samstage prädestiniert.
3	Memorial: Zusammenfassung des Geschäftes zu Beginn	Zusammenfassung pro folgendem Geschäft zu Beginn, vermehrt erklärende Darstellungen, aufführen Kontaktperson je Geschäft für Rückfragen.	-	Ab Memorial 1/2018	FS Standortförderung und Kommunikation	Neu wird "das Wichtigste in Kürze" VOR den detaillierten Ausführungen zum Geschäft im Memorial aufgeführt. Dies erlaubt es dem Querleser, die Hauptargumente rasch und oberflächlich zu erfahren. Grafiken wo möglich erleichtern das Lesen, Angabe der Kontaktperson soll Hürde zur Nachfrage heruntersetzen.
4	Chancenmanagement	Instrument, welches GR, GL und die Mitarbeitenden befähigt, professionell mit "Reklamationen" und Krisengesprächen mit Externen umzugehen.	Erarbeitung Unterlagen, Umsetzung	Erarbeitung Unterlagen 2. Halbjahr 2018, Umsetzung ab 2019	FS Standortförderung und Kommunikation, Umsetzung mit Unterstützung der GL (Verpflichtung der Führung)	
5	Winterdienstkonzept	Zufriedenheit mit Schneeräumung bei EinwohnerInnen erhöhen sowie Verständnis für Ablauf fördern (intern wie extern)	Laufender Prozess innerhalb Organisationsentwicklung Werkhof	Umsetzung Winter 2018/19, Kommunikation	HAL Werkhof/Forst	Als Zusatzmassnahme wird ein "Winterdienstkalender" ähnlich dem Recyclingkalender geprüft und wenn möglich umgesetzt.
6	Neuordnung Parkierung	Verfügbarkeit kurzfristiger und langfristiger Parkierung sicherstellen und regeln	Kommunikation Publikationsverfügungen bauliche Umsetzung	Einführung auf November 2018 vorgesehen	HAL Bau und Umwelt (Lead), HAL Finanzen und Controlling, GL	Kommunikation als entscheidende Komponente wird alle stark fordern.

Weitere Details können dem Protokoll vom 8. März 2018 (siehe Beilage) entnommen werden (unter anderem auch die diskutierten, jedoch nicht zur Weiterbearbeitung empfohlenen Massnahmen).

3 Anträge

Gestützt auf diese Ausgangslage wird dem Gemeinderat beantragt, folgendem Beschlusses-Entwurf zuzustimmen:

1. Positive Kenntnisnahme der Ergebnisse der Arbeitssitzung der Geschäftsleitung zu Massnahmen aus der Einwohnerzufriedenheitsanalyse 2017.
2. Freigabe der Weiterbearbeitung der sechs empfohlenen Massnahmen.
3. Die Geschäftsleitung wird beauftragt:
 - a. die Verbesserungsmassnahmen umzusetzen (Lead: bezeichnete, verantwortliche Personen)
 - b. das Controlling der Wirkung der Verbesserungsmassnahmen spätestens vor dem Start der nächsten Einwohnerbefragung zuhanden des Gemeinderates sicher zu stellen (Lead: FS Standortförderung und Kommunikation)

4 Diskussion

Es stellt sich die Frage was der Winterdienstkalender beinhaltet. Die Idee ist, dass bezüglich Winterdienst eine Prioritätenliste erstellt wird. Die Prioritätensetzung erfolgt zeitlich, geografisch und bspw. Räumungstechnisch.

Es erfolgt der Hinweis, dass der Erstellung eines Konzeptes insofern vorsichtig gegenüberzutreten ist, dass die Mitarbeiter sich vom Konzept leiten lassen und zu wenig mitdenken. Es handelt sich um Mitarbeiter, die jahrelange Erfahrung in der Schneeräumung haben. Davon sollte weiterhin profitiert werden können.

5 Beschluss 72

Gestützt auf diese Ausgangslage fasst der Gemeinderat folgende Beschlüsse:

1. **Positive Kenntnisnahme der Ergebnisse der Arbeitssitzung der Geschäftsleitung zu Massnahmen aus der Einwohnerzufriedenheitsanalyse 2017.**
2. **Freigabe der Weiterbearbeitung der sechs empfohlenen Massnahmen.**
3. **Die Geschäftsleitung wird beauftragt:**
 - a. **die Verbesserungsmassnahmen umzusetzen (Lead: bezeichnete, verantwortliche Personen)**
 - b. **das Controlling der Wirkung der Verbesserungsmassnahmen spätestens vor dem Start der nächsten Einwohnerbefragung zuhanden des Gemeinderates sicher zu stellen (Lead: FS Standortförderung und Kommunikation)**

