

Management-Review 2019

Entwicklungen in der Gemeinde Engerwitzdorf



Foto: Christoph Meisinger



Fassung: 30.04.2020 / V10.1

Inhaltsverzeichnis

1.) Einleitung	3
1.1) Adressaten des Berichtes.....	3
1.2) Ziel und Zweck.....	3
1.3) Einwohner- und Haushaltsdaten.....	3
2.) Status von Maßnahmen vorheriger Management-Reviews.....	4
3.) Veränderungen bei externen u. internen Themen betreffend das QM-System	4
4.) Leistung und Wirksamkeit des QM-Systems	4
4.1) Kundenzufriedenheit und Rückmeldung von relevanten interessierten Parteien.....	4
4.1.1) Politikerbefragung	4
4.1.2) Bürgerbefragung.....	5
4.1.3) Mitarbeiterbefragung	6
4.1.4) Leistungsvergleiche - Auszeichnungen	7
4.2) Prozessleistung und Konformität von Produkten und Dienstleistungen.....	8
4.3) Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen	8
4.4) Ergebnisse von Überwachung und Messung	8
4.5) Auditergebnisse	8
4.5.1) Internes Audit vom 24. September 2019	8
4.5.2) Externes Audit vom 30. September 2019.....	9
4.6) Leistung externer Anbieter	9
5.) Angemessenheit von Ressourcen	10
6.) Wirksamkeit abgeleiteter Maßnahmen zum Umgang mit Chancen und Risiken.....	10
7.) Möglichkeiten zur Verbesserung	10
8.) Erreichungsgrad der Jahresziele	11
8.1) Prozess- und Produktmanagement.....	11
8.1.1) Finanzorientierte Kennzahlen.....	11
8.1.2) Prozessorientierte Kennzahlen	12
8.1.3) Personalorientierte Kennzahlen	13
8.1.4) Weitere Produktkennzahlen.....	13
8.1.5) Kennzahlen Kulturhaus	14
8.2) Projektmanagement	15
9.) KVP - Kontinuierlicher Verbesserungsprozess und Ressourcenbedarf	15
10.) Änderungsbedarf am QM-System	16
10.1) Öffentliche Verfahren	16
11.) E-Government und Kommunikation.....	17
11.1) E-Government.....	17
11.2) Homepage der Gemeinde.....	17
11.3) Facebook, Instagram und Twitter	17
11.4) Kommunikation.....	18
12.) Datenschutzmanagement der Gemeinde.....	18
12.1) Datenschutzmanagement - Ergebnisbericht des internen Audits.....	18
12.2) Datenschutzmanagement - Kennzahlen u. Anfragen an den Datenschutzbeauftragten... 18	
13.) Umwelt, Arbeitssicherheit und Gesundheit	19
13.1) Projekt BGF – Betriebliche Gesundheitsförderung.....	19
13.2) Gesunde Gemeinde.....	20
13.3) Gesunde Küche	20
14.) Zukünftige Arbeitsschwerpunkte für 2020	21

1.) Einleitung

Der vorliegende Management-Review ist der Zehnte seiner Art und wurde im Rahmen des Zertifizierungsprozesses nach der ISO Norm 9001 erstmals im Jahr 2011 erstellt. Er gibt in Kurzform Auskunft über die wichtigsten Ergebnisse und beinhaltet die wesentlichen Kennzahlen der Gemeinde Engerwitzdorf.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Folgenden auf die Verwendung der gendergerechten Schreibweise (z.B. MitarbeiterInnen) verzichtet. Dies soll allerdings keineswegs die Gleichstellung der Frauen in unserem Unternehmen wie auch im Allgemeinen untergraben.

1.1) Adressaten des Berichtes

Bürger, Politik, Mitarbeiter, Gebietskörperschaften, Vereine, Lieferanten, externe Dienstleister, Banken und Medien sind interessierte Parteien dieses Berichtes.

1.2) Ziel und Zweck

Der Review dient zur Evaluierung der Zielerreichung im Qualitätsmanagement, schafft Transparenz und berichtet über die Entwicklung der Gemeinde in den vergangenen Jahren. Darüber hinaus wird in diesem Bericht ein Überblick über die Prioritäten und Schwerpunkte der Weiterentwicklung der Gemeinde Engerwitzdorf gegeben. Bestimmte Bereiche sind mit einer Vorschau auf das kommende Jahr dargestellt. Um die Gemeinde zielgerichtet zu führen, wird dieser Bericht fortlaufend weiterentwickelt.

1.3) Einwohner- und Haushaltsdaten

Um sich ein Bild über die Struktur der Gemeinde Engerwitzdorf zu machen, werden nachstehend einige Grunddaten dargestellt:

Einwohner	2016	2019	Änderung %
Hauptwohnsitze	8.612	8.852	+ 3 %
Nebewohnsitze	565	609	+ 8 %

Budget Rechnungsabschluss		2016	2019	Änderung %
Ordentlicher Haushalt	Einnahmen	15 Mio.	17,1 Mio.	+ 14 %
	Ausgaben			
Außerordentlicher Haushalt	Einnahmen	1,9 Mio.	3,5 Mio.	+ 84 %
	Ausgaben			

2.) Status von Maßnahmen vorheriger Management-Reviews

Es wurden alle wesentlichen Maßnahmen aus dem Management-Review 2018 vom 20.03.2019 zur Gänze umgesetzt.

Maßnahme: keine

3.) Veränderungen bei externen u. internen Themen betreffend das QM-System

Wesentliche externe Themen wie Kundenwünsche, gesetzliche Änderungen und neue Technologien wurden erhoben und unter anderem im Zuge einer Führungskräfteklausur behandelt. Aktuell stehen für unsere Organisation keine geplanten Veränderungen an, die Auswirkungen auf das QM-System haben könnten.

Maßnahme: keine

4.) Leistung und Wirksamkeit des QM-Systems

4.1) Kundenzufriedenheit und Rückmeldung von relevanten interessierten Parteien

Da uns die Zufriedenheit unserer Kunden sehr wichtig ist, führen wir in regelmäßigen Abständen Befragungen durch. 2019 gab es drei Befragungen bei denen unsere politischen Mandatare, unsere Bürger und unsere Mitarbeiter befragt wurden.

4.1.1) Politikerbefragung

Damit sich die Verwaltung an Wünsche und Bedürfnisse orientieren kann, erfolgte im Frühjahr 2019 die Befragung unserer politischen Mandatare. Die Rücklaufquote der Fragebögen betrug 63%. (2015 - 47%). Seit der erstmaligen Befragung im Jahr 2012 konnte bei dieser Befragung mit einem Zufriedenheitsindex von 1,34 das beste Gesamtergebnis erzielt werden. (2015 - 1,36 und 2012 - 1,46). Die Befragung der politischen Mandatare brachte in den meisten Bereichen ein sehr gutes Ergebnis. Die Sitzungseinladungen erfolgen für alle Gemeinderatsmitglieder zum richtigen Zeitpunkt. Die Termingestaltung der Sitzungen schneidet in der Mehrzahl mit "gut" ab. Sitzungsgeldabrechnung, Schriftführung, Zusammenarbeit zwischen Verwaltung und Politik, Entwicklung von Organisation und Management in der Verwaltung, Management - Review, Gemeindeverwaltung sowie die Betreuung der Politik durch die Verwaltung wurde in der Mehrheit mit "sehr gut" bewertet. Die beiden Bereiche "Zusammenarbeit zwischen Verwaltung und Politik" sowie die Bewertung der "Gemeindeverwaltung" erzielten ein ausgezeichnetes Ergebnis.

Vorschau:


Im "Mittelfristigen Planungskreislauf" ist vorgesehen, dass die nächste Politikerbefragung im Jahr 2022 stattfindet.

4.1.2) Bürgerbefragung

Im Frühjahr 2019 erfolgte die Befragung unserer Bürger. Für Zeitvergleiche liegen nunmehr die Ergebnisse von sechs Befragungen vor. Die Dateneingabe und Auswertungen erfolgten durch die Firma B`VM. Mit regelmäßigen Bürgerbefragungen werden folgende Zielsetzungen verfolgt:

- Ermittlung aktueller Kennzahlen zur Bürgerzufriedenheit für einzelne Produkte und Dienstleistungen der Gemeinde
- Vergleich der Bewertung der Dienstleistungen und der Servicequalität der Gemeinde mit den Ergebnissen früherer Befragungen

Weiterhin steigende Zufriedenheit mit der Gemeindeverwaltung

Die Bürgerbefragung 2019 bestätigt die große Zufriedenheit der Bürger mit ihrer Gemeindeverwaltung. 44 % benoten ihre Gemeindeverwaltung mit sehr gut und weitere 51 % geben ihr die Note gut. Durchschnittsnote = 1,63 (2016 - 1,70). 

Sehr gute Noten für die Servicequalität, Aufwand beim Beschwerdemanagement

Die Servicequalität der Gemeindeverwaltung wird von den Bürgern wiederum sehr positiv bewertet, auch beim Beschwerdemanagement ist eine klare Verbesserung feststellbar.

Freundlichkeit der Ansprechpartner, Qualität der Auskunft, Schnelligkeit der Auskunft und telefonische Erreichbarkeit werden – genauso wie bei der Befragung 2016 - von jeweils mehr als 90 % der Befragten mit sehr gut oder gut bewertet. Die Durchschnittsnoten (Skala 1 - 5) für diese Dimensionen der Servicequalität liegen zwischen 1,32 (Freundlichkeit) und 1,46 (Qualität der Auskunft).

Das Bürgerservicebüro kennen 83 % der Befragten. Von den 76 % der Befragten, die diese Einrichtung schon in Anspruch genommen haben, bewerten 64 % diese Einrichtung mit sehr gut und weitere 33 % mit gut. Durchschnittsnote = 1,39 (2016 - 1,43).

Das Beschwerdemanagement hat sich im Vergleich zu 2016 verbessert - von 3,45 auf den neuen Mittelwert von 2,58. Von jenen Befragten, die schon Beschwerden eingebracht haben, bewerten 58 % die Erledigung dieser Beschwerden mit sehr gut oder gut, 16% mit nicht genügend.

Verbesserung bei fast allen Produkten

Es gab wiederum eine gute Bewertung für die Mehrzahl der Produkte der Gemeinde und damit eine Bestätigung der Ergebnisse der letzten Befragung.

(Durchschnittswerte in Klammer; Skala 1 - 5):

Anmerkung:

Kennzahländerungen sind wie nachstehend beschrieben dargestellt:

Unwesentliche Veränderung



Verbesserung im Ausmaß von mindestens 0,05





Verschlechterung im Ausmaß von mindestens 0,05



Verschlechterung im Ausmaß von mindestens 0,10



 • Wasserversorgung (1,29) (2016 – 1,30)

 • Abwasserbeseitigung (1,47) (2016 – 1,56)

- Straßenreinigung (1,63) (2016 – 1,73)
- Winterdienst (1,92) (2016 – 1,95)
- Baulicher Zustand der gemeindeeigenen Verkehrsflächen (1,91) (2016 – 1,92)
- Öffentliche Beleuchtung (1,98) (2016 – 2,01)
- Abfallentsorgung - Restmüllentsorgung (1,39) (2016 – 1,38)
- Biomüllabfuhr (1,46) (2016 – 1,57)
- Entsorgung im ASZ (1,68) – (Mittelwert der getrennten Bewertung der Öffnungszeiten und der Betreuung vor Ort) (2016 – 1,77)
- Sammelstelle in Langwiesen (2,06) (Mittelwert der getrennten Bewertung der Öffnungszeiten, der Betreuung vor Ort und der Anzahl der Container) (2016 – 1,96)
- Freizeitanlage (1,84) (2016 – 1,85)
- Engerwitzdorfer Sammeltaxi (EST) (1,56) (2016 – 1,60); Bekanntheitsgrad etwa gleichbleibend bei 68 %
- Kulturhaus „Im Schöffl“ (1,87) (2016 – 1,93)
Der Bekanntheitsgrad liegt bei 93 %.
- Die öffentlichen Freizeitflächen erhalten Bewertungen zwischen 1,57 (Spielplatz Schweinbach Weidenweg) und 2,32 (Ballspielwiese Außertreffling). (2016 zwischen 1,64 und 2,74)
- Bürgerservice (1,39) (2016 – 1,43)
- Gebühren- und Abgabeneinhebung (1,93) (2016 – 1,95)
- Homepage der Gemeinde (1,97) (2016 – 2,04)
- Gemeindezeitung (1,64) (2016 – 1,58)

Weitere Schritte:

- Produktbezogene Zusammenfassung der erhaltenen Anregungen und Wünsche
- Ausarbeitung und Umsetzung korrekativer Maßnahmen, um eine kontinuierliche und nachhaltige Weiterentwicklung zu gewährleisten

Maßnahme: Neubau einer Sammelstelle zur Müllentsorgung in Langwiesen

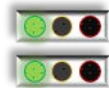
Vorschau:

Im "Mittelfristigen Planungskreislauf" ist vorgesehen, dass die nächste Bürgerbefragung im Jahr 2024 erfolgt.

4.1.3) Mitarbeiterbefragung

Die Befragung für Verwaltung und Kulturhaus wurde zum vierten Mal durchgeführt. Zweitmalig erfolgte die Befragung elektronisch. Für die Mitarbeiter vom Bauhof, der Reinigung und der Schulküche wurden die Befragungsergebnisse zum 3. Mal erhoben.

	Rücklaufquote 2019	Kennzahl 2019	Kennzahl 2016
Verwaltung und Kulturhaus	78 %	1,65	1,66
Bauhof, Reinigung und Schulküche	92 %	1,84	2,01



Im Hinblick auf die kontinuierliche Verbesserung wurde vorweg das Gesamtergebnis auf der Führungsebene behandelt.

Weitere Schritte:

- Ergebnispräsentation für die Mitarbeiter der Verwaltung
- Behandlung der Anregungen sowie Planung und Umsetzung von Maßnahmen
- Eigene Besprechungstermine mit Bauhof, Reinigung und Schulküche betreffend die Ergebnispräsentation und der gemeinsamen Maßnahmenplanung

Vorschau:

Im "Mittelfristigen Planungskreislauf" ist vorgesehen, dass die nächste Mitarbeiterbefragung im Jahr 2022 stattfindet.

Vorschau 2020:

- Keine Befragungen

4.1.4) Leistungsvergleiche - Auszeichnungen

Auszeichnung der Gemeinde mit Gold- und Silver Awards

Die Gemeinde Engerwitzdorf nahm beim Infrastruktur Wettbewerb für österreichische Gemeinden teil. Es wurden die jeweils drei besten Gemeinden in den Einzelkategorien in den Bereichen „Grundversorgung“, „Gebäude“ und „Verwaltungsprozesse“ ausgezeichnet und ein Gesamtpreis vergeben. Dabei wurden wir in der Kategorie „Verwaltung“ mit dem Gold Award ausgezeichnet. In der Kategorie „Grundversorgung“ und in der Gesamtwertung erhielten wir jeweils den Silver Award.

Auszeichnung beim Österreichischen Verwaltungspreis 2019

Unter dem Motto „Gemeinsam innovativ“ wurden 93 Projekte aller Verwaltungsebenen aus ganz Österreich beim Österreichischen Verwaltungspreis 2019 eingereicht. In der Kategorie „Führung und Steuerung für mehr Effizienz“ sicherte sich der Magistrat Wien den Siegerpreis und die beiden Anerkennungspreise in dieser Kategorie gingen an das Amt der Steiermärkischen Landesregierung und an die Gemeinde Engerwitzdorf.

4.2) Prozessleistung und Konformität von Produkten und Dienstleistungen

Befragungsergebnisse, Mitteilungen, Informationen und Kennzahlen, die wir aus Befragungsauswertungen, Überwachung und Messung erhalten, wurden analysiert und bewertet. Die daraus gewonnenen Analyseergebnisse wurden herangezogen um Folgendes zu beurteilen:

- Die Leistung und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems
- Die Leistung externer Anbieter

4.3) Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen

Bei den 2019 durchgeführten Audits haben sich keine normrelevanten Abweichungen ergeben. Es bestehen keine offenen Aspekte, die das Zertifizierungsverfahren betreffen.

4.4) Ergebnisse von Überwachung und Messung

Siehe Kapitel 4.1 Kundenzufriedenheit und Rückmeldung von relevanten interessierten Parteien.

4.5) Auditergebnisse

Im Hinblick auf die Entwicklung unseres Qualitätsmanagements werden interne und externe Audits durchgeführt. Das interne Audit erfolgt gemeinsam mit der Fa. QM-TECH.

Ein unabhängiger externer Auditor von der Schweizerischen Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) überprüft regelmäßig im Rahmen der fortlaufenden Audits den aktuellen Stand unserer Managementsysteme.

4.5.1) Internes Audit vom 24. September 2019

Im September 2019 erfolgte ein internes Audit durch die QM-TECH. Aufgrund der getroffenen und dokumentierten Auditfeststellungen durch Bewertung der gesamten Auditnachweise im Hinblick auf die Auditkriterien, konnte die Konformität der implementierten Integrierten Managementsysteme hinsichtlich der Forderungen gemäß ÖNORM EN ISO 9001:2015, ÖNORM EN ISO14001:2015 und OHSAS 18001:2007 bestätigt werden.

Im Bericht angeführte Verbesserungspotentiale werden schrittweise umgesetzt und bringen wiederum einen Beitrag zur kontinuierlichen Verbesserung.

Abweichungen:

- Es wurden keine Abweichungen festgestellt. 

Im Auditbericht wurde unter anderem positiv angemerkt:

- Sehr hohe Anzahl an Aktivitäten im Bereich Umwelt
- Sehr gute Aufbereitung des Managementreviews für alle interessierten Parteien
- Sehr hohes Engagement im Bereich der Arbeitssicherheit, was auch aus der Arbeitsunfallstatistik ersichtlich ist

4.5.2) Externes Audit vom 30. September 2019

Um eine Qualitätssicherung zu gewährleisten, stellen wir uns jährlich einer externen Überprüfung. Im Jahr 2019 erfolgte durch die SQS ein Aufrechterhaltungsaudit.

Auszug aus dem Bericht der SQS - Gesamteindruck

Das Audit wurde in gewohnter Sorgfalt mit einem engagierten und guten Verständnis betreffend die Normanforderungen vorbereitet. Der Pioniergeist der Verantwortlichen der Gemeinde Engerwitzdorf beeindruckt. Initiativen und Projekte mit nachhaltiger Wirkung, die das Wohl der Bürger unterstützen, stehen im Fokus. Dazu gehört unter vielen anderen Beispielen der Beschluss, Bodenbündnisgemeinde zu werden.

Die Teilnahme an Wettbewerben wie dem österreichische Infrastrukturwettbewerb und an der Ausschreibung für den österreichischen Verwaltungspreis sind weitere Nachweise, wie sich die Gemeinde unter namhaften Städten wie Wien, Graz und Linz positioniert und mit Bestleistungen prämiert wird wie dem Gold und Silver Award. Das Resultat der Bürgerbefragung belohnt die Bemühungen der Amtsträger mit hervorragenden Rückmeldungen.

Erfüllung der Label- und Normen-Anforderungen

NPO, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007

Abweichungen:

- Es wurden keine Haupt- und Nebenabweichungen festgestellt.



Vorschau 2020 - Externe Audits:

- NPO - Label für Management Excellence - Rezertifizierungsaudit
- ISO 9001:2015 Rezertifizierungsaudit
- ISO 14001:2015 Rezertifizierungsaudit
- ISO 45001:2018 Zertifizierungsaudit

4.6) Leistung externer Anbieter

Eine wichtige Voraussetzung für unser Qualitätsmanagement ist es, jährliche Lieferantenbewertungen durchzuführen.

Strategisch wichtige Lieferanten wurden wieder nach unterschiedlichsten Kriterien bewertet und schnitten bei der Gesamtbewertung mit „Sehr gut“ ab.



Die Bewertungen haben ergeben, dass weiterhin kein Handlungsbedarf bei unseren Lieferanten gegeben ist.

Maßnahme: keine

5.) Angemessenheit von Ressourcen

Die vorhandenen Ressourcen sind für Verwaltung, Bauhof, Reinigung und Schulküche ausreichend. Für das Kulturhaus ist geplant, Anfang 2020 zusätzliches Personal aufzunehmen.

6.) Wirksamkeit abgeleiteter Maßnahmen zum Umgang mit Chancen und Risiken

2016 wurde das Projekt Risikomanagement gestartet. Ziel war die Identifizierung und Bewertung von Risiken, um in weiterer Folge Strategien zur Minimierung dieser zu erarbeiten. Nach Abschluss der Detailanalyse wurden Risikokarten erstellt. Ausgearbeitete Maßnahmen zur Risikominimierung werden nun laufend umgesetzt. Beispielhaft kann im IT-Bereich die Maßnahmenwirksamkeit in Bezug auf einen EDV - Stillstand (Stromausfall) dargestellt werden. Durch den Einbau einer Notstromversorgung im Server und durch den Ankauf eines mobilen Notstromaggregates für das Gemeindeamt und für die Wasserversorgung, hat sich das Risiko wesentlich verringert.

Ein weiteres Beispiel von Risikominimierung kann im Bereich der Wasserversorgung aufgezeigt werden. 2019 erfolgte die Neuerrichtung und Inbetriebnahme eines zusätzlichen Hochbehälters, der auch im Bedarfsfall mit einer Notwasserversorgung durch die Stadt Linz gespeist werden kann.

Vorfälle:

Es gab keine risikorelevanten Vorfälle.



Maßnahme: keine

Vorschau 2020:

- Überarbeitung der Risikoanalysen.

7.) Möglichkeiten zur Verbesserung

Gegenwärtig sehen wir keine gravierenden Möglichkeiten zur Verbesserung, die über die in dieser Managementbewertung vereinbarten Maßnahmen hinausgehen. Die in diesem Review unter Punkt 9 dargestellten Empfehlungen aus Audits werden schrittweise umgesetzt.

Maßnahme: keine

8.) Erreichungsgrad der Jahresziele

8.1) Prozess- und Produktmanagement

Das Prozessmanagement ermöglicht der Gemeinde die laufende Verbesserung der Geschäftsprozesse. Insgesamt sind 77 Prozesse beschrieben und in einer Prozesslandkarte dargestellt. Im Jahr 2019 kamen keine weiteren Prozesse neu hinzu.

Der Produktkatalog, in dem die Leistungen der Gemeinde Engerwitzdorf abgebildet sind, umfasst ca. 100 Produkte. Dieser Katalog dient nicht nur als Informationsquelle, sondern auch als Planungs- und Steuerungsinstrument, da bei jedem Produkt strategische und operationale Ziele sowie die wesentlichsten Kennzahlen definiert und dargestellt sind. Kennzahlen dienen als Basis für Entscheidungen und zur Kontrolle (v.a. im Soll-Ist-Vergleich). Die Kennzahlen der Gemeinde sind in finanz-, prozess- und personalorientierte Kennzahlen gegliedert. Weitere Kennzahlen geben Auskunft über das Geschehen im Kulturhaus.

Zu Jahresbeginn wurden einzelne Ausschüsse über die wichtigsten Kennzahlen der zugeordneten Produkte informiert.

8.1.1) Finanzorientierte Kennzahlen

Die finanzorientierten Kennzahlen zeigen die finanzielle Situation:

Kennzahlen lt. Rechnungsabschluss	2016	2019	Änderung in %
Öffentliches Sparen	23 % Note: 2	15 % Note: 4	- 37 %
Eigenfinanzierungsquote	115 % Note: 1	93 % Note: 3	- 19 %
Verschuldungsdauer Kredite	1,9 J. Note: 1	2 J. Note: 1	+ 5 %
Schuldendienstquote	4 % Note: 1	3 % Note: 1	- 33 %
Quote Freie Finanzspitze	16 % Note: 1	10 % Note: 3	- 38 %
Substanzerhaltungsquote	1,1 Note: 4	2,6 Note: 1	+ 136 %
Gesamtnote (Ø)	1,7	2,2	+ 29 %
Schuldenstand	5,2 Mio.	4 Mio.	- 23 %
Vermögen	35,2 Mio.	36,7 Mio.	+ 4 %
Gemeindeeigene Steuern	2,2 Mio.	2,6 Mio.	+ 18 %
davon Kommunalsteuer	1,1 Mio.	1,4 Mio.	+ 27 %
Personalquote (ohne Politikerbezüge)	14 %	14,5 %	+ 4 %

Anmerkung: Noten sind nach dem Schulnotensystem vergeben: 1 = sehr gut, 5 = nicht genügend;

Kennzahlen laut Rechnungsabschluss	2016	2019	Änderung in %
Ertragsanteile	7,1 Mio.	7,8 Mio.	+ 10 %
Transferzahlung	4,8 Mio.	5,5 Mio.	+ 15 %
davon Krankenanstalten Beiträge	1,7 Mio.	2,0 Mio.	+ 18 %
davon SHV-Umlage	1,7 Mio.	2,0 Mio.	+ 18 %

Kennzahlen laut Rechnungsabschluss	2016	2019	Änderung in %
Gebarung je Einwohner bei: EW-Grundlage vom 31.10. des Vorjahres	8.647 EW	8.815 EW	+ 2 %
Laufende Einnahmen je Einwohner	1,7 Mio.	1,8 Mio.	+ 6 %
Laufende Ausgaben je Einwohner	1,4 Mio.	1,5 Mio.	+ 7 %
Gebühreneinnahmen je EW	306,-	309,-	+ 1 %
Personalausgaben je EW	246,-	281,-	+ 14 %
Finanzschulden je EW	598,-	448,-	- 25 %
Kommunalsteuer je EW	131,-	162,-	+ 24 %

8.1.2) Prozessorientierte Kennzahlen

Nachstehend sind wesentliche Prozesse der Gemeinde sowie deren Messgrößen, Zielerreichung und die Änderung der Werte im Jahresvergleich aufgelistet:

Prozessebene	Prozess	Messgröße	2016	2019	Änderung %
Führung	Planung	Anzahl beschriebener Prozesse	70	77	+ 10 %
	Internes Audit	Anzahl der Verbesserungsvorschläge	5*	4*	- 20 %
Verbesserung	Bürgerbefragung	Ziel Note 2	1,70	1,63	- 4 %
	Kundenbefragung	Ziel: Note 1,5	1,43	1,39	- 3 %
	Bürgerserviceabfrage	laut Bürgerbefragung			
	Beschwerdemanagement	Ziel: Note 2,5 laut Bürgerbefragung	3,45	2,58	- 25 %
	Bürgerstimme	Anzahl der Eingaben	83	64	- 23 %
Kernprozess Amtsleitung	Gemeinderatssitzung	Anzahl der GR-Beschlüsse	147	180	+ 22 %
	Gemeinderatssitzung	Anzahl der einstimmigen GR-Beschlüsse	113	138	+ 22 %
	Gemeindenachrichten	Ziel: Note 2 laut Bürgerbefragung	1,58	1,64	+ 4 %

Anmerkung:

* Verbesserungspotenziale wurden beim internen Audit durch die QM-TECH erhoben und sind als Beitrag zur kontinuierlichen Verbesserung zu sehen.

8.1.3) Personalorientierte Kennzahlen

Die personalorientierten Kennzahlen zeigen den Mitarbeiterstand, die Weiterbildung je Mitarbeiter und die Fluktuation:

Personal	2016		2019		Änderung %	
	Anzahl	PE	Anzahl	PE	Anzahl	PE
Mitarbeiterstand	55	42,2	63	48,4	+ 15 %	+ 15 %
Verwaltung	30	23	34	26,8	+ 13 %	+ 17 %
Bauhof und Reinigungspersonal	19	15	20	16,4	+ 5 %	+ 9 %
Schulküche	4	2	5	2,2	+ 25 %	+ 10 %
Kulturhaus	3	2,3	4	3,1	+ 33 %	+ 35 %

Personal	2016		2019		Änderung %	
	Anzahl	PE	Anzahl	PE	Anzahl	PE
Weiterbildungstage (je PE)						
Verwaltung / Kulturhaus	96	3,80	72,5	2,5	- 25 %	- 34 %
Bauhof und Reinigungspersonal	4	0,27	6	0,4	+ 50 %	+ 37 %
Schulküche	1	0,49	1	0,5	0 %	+ 2 %
Fluktuation	Plus	Minus	Plus	Minus		
Verwaltung / Kulturhaus	+ 2 Eintritte	- 1 Austritt	+ 1 Eintritt	- 2 Austritte		
Bauhof und Reinigungspersonal	+ 3 Eintritte	- 2 Austritte	/	- 2 Austritte		
Schulküche	/	/	+ 1 Eintritt	- 1 Austritt		

Vorschau 2020:

- Zwei Pensionierungen im Bauhof
- Aufnahme eines Lehrlings für den Bauhof
- Aufnahme eines Mitarbeiters für das Kulturhaus

8.1.4) Weitere Produktkennzahlen

Diese Kennzahlen werden zum Großteil aus dem Produktkatalog und den dazu hinterlegten Kennzahlen gewonnen und geben Informationen zu wichtigen Leistungen der Gemeinde:

Gemeinde	2016	2019	Änderung %
Anzahl Baubewilligungsbescheide	81	90	+ 11 %
Anzahl Änderung Flächenwidmungsplan	8	9	+ 13 %
Versorgungsgrad Schulkinder in %	52,5	54,4	+ 4 %
Versorgungsgrad Kindergarten (3 - 6 Jahre) in %	88,9	93,7	+ 5 %
Ausspeisung - Grad der Versorgung in %	31,5	33,3	+ 6 %

Gemeinde	2016	2019	Änderung %
Versorgungsgrad von unter 3-jährigen Kindern*	35,2	40,1	+ 14 %
Anzahl Teilnehmer Ferienpass	469	531	+ 13 %
Anzahl Portionen „Essen auf Rädern“	8.724	10.644	+ 22 %
Nutzung „Engerwitzdorfer Sammeltaxi“ Fahrgäste	1.111	1096	- 1 %
Öffentlicher Verkehr: Haltestellenanzahl	48	48	0 %
Verrechnete Menge Trinkwasser in m ³	346.163	352.100	+ 2 %
Verrechnete Menge Abwasser in m ³	337.126	342.200	+ 2 %
Facebook Follower	835	1102	+ 32 %
Webbesuche insgesamt**	669.744	182.457	- 73 %

Anmerkungen:

*Die Betreuung der unter 3-jährigen umfasst die Betreuung in der Krabbelstube und die Betreuung bei Tagesmüttern. Das Barcelona-Ziel der EU besagt, dass 33 % der „unter 3-jährigen Kinder“ einen Betreuungsplatz erhalten sollen. In Engerwitzdorf wurde dieses Ziel unter anderem mit dem Neubau der Krabbelstube St. Florian in Schweinbach erreicht.

**Die hohe Differenz bei den Websitebesuchen ergibt sich aus Hackerangriffen im Jahr 2016.

8.1.5) Kennzahlen Kulturhaus

Kulturhaus-Kennzahlen informieren über die wichtigsten Punkte des Kulturhauses „ImSchöffl“:

Kulturhaus	2016	2019	Änderung %
Einnahmen (verkaufte Tickets)	50.400,-	53.100,-	+ 5 %
Ausgaben (Honorare)	56.700,-	79.600,-	+ 40 %

Saison	2016	2019	Änderung %
Veranstaltungen gesamt	202	223	+ 10 %
Externe Veranstaltungen	120	104	- 13 %
Gemeindeeigene Veranstaltungen	17	22	+ 29 %
Vereinsveranstaltungen	65	97	+ 49 %




Saison	2016/2017	2019/2020	Änderung %
Abonnements gesamt	166	179	+ 8 %
Unterhaltung	111	96	- 14 %
Klassik	27	45	+ 67 %
Großes Abo	28	38	+ 36 %

Anmerkung:

Gemeindeeigene Veranstaltungen sind ausschließlich Veranstaltungen unseres Kulturprogrammes.

8.2) Projektmanagement

Projekte auf Gemeindeebene, die im Projektmanagement abgewickelt werden:

- Projekt "Sammelstelle Langwiesen"
Die Sammelstelle Langwiesen zur Müllentsorgung wurde im Mai 2019 eröffnet und das Projekt ist abgeschlossen. Die Projektziele wurden erreicht, Projektzeitplan und Kostenrahmen wurden eingehalten. 
- Projekt "Umsetzung VRV 2015 NEU in der Gemeinde Engerwitzdorf"
Dieses Projekt befindet sich in der Endphase. Die Projektziele wurden erreicht, Projektzeitplan und Kostenrahmen wurden eingehalten. 
- Projekt „Neubau VS Engerwitzdorf-Schweinbach“
Da sich der geplante Baubeginn verzögert, wurde der Projektzeitplan nicht zur Gänze eingehalten. 

Vorschau 2020:

- Abschluss des Projektes "Umsetzung VRV 2015 NEU in der Gemeinde Engerwitzdorf"
- Baubeginn der VS Engerwitzdorf-Schweinbach

9.) KVP - Kontinuierlicher Verbesserungsprozess und Ressourcenbedarf

Die bei den Audits durch die SQS und QM-TECH erhaltenen Verbesserungspotentiale und eingereichte Vorschläge aus dem internen Vorschlagswesen werden Schritt für Schritt anhand eines Kreislaufes (PDCA-Zyklus) ausgewertet, analysiert und nach Möglichkeit umgesetzt. Darüber hinaus erfolgt eine laufende Maßnahmenumsetzung aus unserem Chancen- und Risikomanagement. Gewonnene Erkenntnisse aus durchgeführten Befragungen werden zur stetigen Weiterentwicklung genutzt. Der Ressourcenbedarf insbesondere die Personalplanung über Jahre im Vorhinein ist ein Schwerpunkt bei der Führungskräfteklausur die jährlich unter externer Leitung durch die B`VM abgehalten wird.

Hinweise zu fortlaufenden Verbesserungen aus dem QM-TECH Auditbericht vom 24.09.2019


- Es sollte überlegt werden den Endbericht der Bürgerbefragung 2019 über die Homepage der Gemeinde zu veröffentlichen. Dadurch könnte einerseits das sehr gute Ergebnis noch besser an die Bürger kommuniziert werden, und andererseits auch den Bürgern vermittelt werden, dass Ihre Anliegen ernst genommen werden.
- Aufgrund der derzeit 63 Mitarbeiter in der Gemeinde ist die Nominierung und in weiterer Folge die Ausbildung einer zweiten Sicherheitsvertrauensperson erforderlich.

- Es sollte überlegt werden, zusätzlich zur Anzahl der Arbeitsunfälle eine weitere Kennzahl zu implementieren, in der die Anzahl der Arbeitsunfälle ins Verhältnis mit den damit verbundenen Ausfalltagen gesetzt wird.
- Betreffend die geplante Umstellung auf die ISO 45001 ist es erforderlich, für den Bereich Arbeitssicherheit einen Prozess „legal compliance“ in Anlehnung an den bereits vorhandenen Prozess im Bereich Umweltmanagement einzuführen.

Hinweise zu fortlaufenden Verbesserungen aus dem SQS Auditbericht vom 5.10.2019

- Es könnte ein Konzept zum Thema Feedback-Management im Management Handbuch integriert werden.
- Insbesondere bei der Bürgerbefragung, die bei den letzten Durchführungen ein konstant hohes Zufriedenheitsniveau aufzeigte, könnte die Frequenz reduziert werden, um durch ersatzweise gezielte Befragungen zu Einzelaspekten vermutlich wieder mehr Erkenntnisse für die Organisation zu erhalten.
- Beim Prozess Gemeindenachrichten sollte der Plan angepasst werden (Überschrift und Spalten-Nennungen).
- Beim DS-Beauftragten könnte nachgefragt werden, ob der Handy-Verlust gemeldet wurde und ob nur Telefonnummern als erhöhtes Risiko gewertet werden.
- Bei der Bürgerbefragung könnte die „Altersgruppe der Gemeinde“ zu den „Rückmeldungen Altersgruppe“ abgeglichen werden. Daraus sind über- oder unterdurchschnittliche Beteiligung der jeweiligen Altersgruppen ersichtlich.

Maßnahmenumsetzung 2019:

Alle dargestellten Verbesserungsvorschläge aus Prozess-, internen und externen Audits wurden umgesetzt und im Zuge des SQS - Aufrechterhaltungsaudits belegt. 

10.) Änderungsbedarf am QM-System

Unser Qualitätsmanagement richtet unsere Organisation auf Erwartungen und Anforderungen der Kunden und Interessensgruppen aus. Das QM-System wird jährlich bei Audits durchleuchtet und es gibt keine Beanstandungen.

10.1) Öffentliche Verfahren

Bindende Verpflichtungen werden eingehalten. Es sind keine strafrechtlichen Verfahren anhängig. Auf Beschaffungsseite gibt es keine Anfechtungen von Ausschreibungen.

11.) E-Government und Kommunikation

11.1) E-Government

2019 wurden im Bereich E-Government 657 elektronisch eingereichte Anliegen verzeichnet. Im Vergleich zu 2018 entspricht dies einer Steigerung von 88%. Diese elektronischen Eingaben setzen sich aus Wahlkartenanträgen, Ansuchen für Wohnungswerber, Änderungen von Müllgebinden, Gebührenkontoabfragen, Wasserzählereingaben, Bewerbungsbögen und Semesterticketanträgen zusammen. Derzeit bietet die Gemeinde 106 E-Government-Anwendungen an. Im Vergleich zu 2018 entspricht dies einer Steigerung von 130 %.

Die Frage bei der Bürgerbefragung 2019, wie zufrieden die Befragten mit dem E-Government-Angebot der Gemeinde sind, wurde von 88 % der Befragten mit sehr gut und gut bewertet. Dies entspricht einer Kennzahl von 1,75.

Vorschau 2020:

Ausbau des elektronischen Formulare Service

Förderung der Handysignatur

Versand von Poststücken vermehrt per dualer Zustellung

11.2) Homepage der Gemeinde

Mitte 2018 wurde die Webseite der Gemeinde auf ein responsives System umgestellt, welches sich bereits gut bewährt hat. Die Verweildauer von Besuchern betrug im Jahr 2019 durchschnittlich 59 Sekunden. 2019 konnten auf der Webseite 182.457 Seitenaufrufe verzeichnet werden. Bevorzugte Seiten waren Aktuelles, Amtstafel sowie Politik & Verwaltung.

Bei der Bürgerbefragung 2019 wurde die Homepage mit der Schulnote 1,97 bewertet. Somit wurde das Ziel 1,8 (nach Schulnotensystem) nicht erreicht, jedoch konnte eine Verbesserung zu den vorangegangenen Befragungen verzeichnet werden.

Vorschau 2020:

Ausbau des Formulare Service und der Online-Dienste

Bereitstellung eines Diskussionsforums für Bürger

Ideenbox auf der Webseite der Gemeinde

11.3) Facebook, Instagram und Twitter

Im Jahr 2019 erhöhte sich die Abonnentenzahl der Facebook Seite von 1025 auf 1102. Die geposteten Beiträge haben durchschnittlich 389 Personen erreicht.

2019 startete die Gemeinde Engerwitzdorf ihren Auftritt auf Instagram. In diesem Jahr wurden 28 Beiträge veröffentlicht. Derzeit hat diese Seite 271 Abonnenten und folgt 142 Usern.

Auch der Auftritt auf Twitter wurde 2019 gestartet. Wir haben 23 Follower und wir folgen 32 auf Twitter. 2019 wurden 40 Tweets gemacht.

11.4) Kommunikation

Mit dem Ziel einer verbesserten internen Informationsschiene wurde 2019 in der Verwaltung mit dem EWD-Telegramm ein neuer Infokanal eingerichtet. Es wurden 15 Telegramme versendet.

Vorschau 2020:

- Es sind Änderungen im Corporate Design geplant
Neugestaltung der Kommunikationsmittel wie Briefpapier, Kuverts und Visitenkarten
- Strategieplanung Öffentlichkeitsarbeit
- Einführung Intranet für Mitarbeiter

12.) Datenschutzmanagement der Gemeinde

Adressanten des DSMS:

Bürger, Politik, Mitarbeiter, Lieferanten, Kunden, externe Dienstleister, Bund und Länder.

12.1) Datenschutzmanagement - Ergebnisbericht des internen Audits

Die beim Erhaltungsaudit 2018 erhaltenen Verbesserungsvorschläge, wurden im Jahr 2019 alle umgesetzt. Das DSMS wurde weiterentwickelt und ist ins Gesamtsystem der Gemeinde gut integriert. Aus Kostengründen wurde das Datenschutz-Label „GoodPriv@cy“ aufgelassen. Das DSMS wird selbständig weitergeführt und jährlich überarbeitet.

Im internen Audit wurde das gesamte DSMS in den Punkten

- Datenschutzpolitik – Zielerreichung
- Gesetzliche und sonstige Anforderungen
- Datenschutzrelevante Objekte
- Konformität der Verarbeitung von personenbezogenen Daten
- Überwachung und Messung
- Abweichungen, Korrektur- und Vorsorgemaßnahmen
- Inputs von Mitarbeitern
- Audit des Datenschutzprozesses
- Notfallvorsorge, Zielerreichung und Maßnahmenumsetzung
- Kontinuierliche Verbesserung im Rahmen des Datenschutzes und des DSMS

auf seine Aktualität und Konformität überprüft und als vollständig und aktuell bewertet.



12.2) Datenschutzmanagement - Kennzahlen und Anfragen an den Datenschutzbeauftragten

- 2019 gab es keinen datensicherheitstechnischen Vorfall.
- Ein internes Aufrechterhaltungsaudit wurde abgehalten.

- Es gab einen Löschantrag betreffend Geburtenmeldung in Medien, jedoch keine Auskunftsbegehren.
- 247 Datensicherungen wurden auf Datenbändern und auf externe Datenträger durchgeführt.
- 2019 erfolgt eine Anfrage bezüglich eines Druckauftrages außer Haus.

Zielerreichung 2019:

- Abhaltung eines Datenschutzseminars durch den Datenschutzbeauftragten Dr. Werner Pilgermair für Gemeindemandatare und Mitarbeiter der Verwaltung
- Umsetzung von Maßnahmen für die Erfüllung der Pflichten des Verantwortlichen laut den Vorgaben aus der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)
- Anpassung aller Dokumente aus dem Datenschutzmanagementsystem nach den Vorgaben des Datenschutzbeauftragten
- Erfüllung der Anforderung bezüglich TOMs lt. DSGVO mit Umstellung der neuen Hardware und Software

Ziele 2020:


- Vorsorgemaßnahmen zur Erhaltung des Datenschutzes und der Datensicherheit
- Einarbeitung von Verbesserungsvorschlägen des Datenschutzbeauftragten
- Abhaltung eines internen Audits

13.) Umwelt, Arbeitssicherheit und Gesundheit

Für die Normen ISO 14001:2015 (Umwelt) und OHSAS 18001:2007 (Arbeitssicherheit und Gesundheit) erfolgt ein eigener Bericht.

13.1) Projekt BGF – Betriebliche Gesundheitsförderung

Für den Zeitraum von 2018 bis 2020 wurde uns von der Oberösterreichischen Gebietskrankenkasse wieder das Gütesiegel „Betriebliche Gesundheitsförderung“ verliehen.

Betriebliche Gesundheitsförderung ist ein Teil unserer Organisationsentwicklungsstrategie, die sich das Ziel setzt, Gesundheit zu stärken, Krankheiten am Arbeitsplatz vorzubeugen und das Wohlbefinden der Mitarbeiter zu verbessern. Mit Hilfe des BGF - Projektes versuchen wir die betrieblichen Rahmenbedingungen zu optimieren, um auch zukünftig mit motivierten, qualifizierten und gesunden Beschäftigten, die an uns gestellten Herausforderungen bestmöglich bewältigen zu können. Im Jahr 2019 wurden 3 BGF-Aktionen für unsere Mitarbeiter angeboten. Das Interesse an den Veranstaltungen war groß und bei den teilnehmenden Mitarbeitern war eine hohe Zufriedenheit gegeben. Neu ist, dass regionale Getränke kostenlos zur Verfügung stehen und dass die Mitarbeiter Supervision oder Einzelcoaching in Anspruch nehmen können. Die Zufriedenheit mit der Betrieblichen Gesundheitsförderung wurde bei der Mitarbeiterbefragung 2019 abgefragt und brachte mit einer Note von 1,52 ein sehr gutes Ergebnis. 

Vorschau 2020:

- Betriebsklimaaktionen (Betriebsausflug, Eisstockschießen, Mitarbeiter-Skitag, Kochkurs, Smovey-Training, Malkurs und Rückenfit)
- Ansuchen um die Verleihung des Gütesiegels „Betriebliche Gesundheitsförderung“ für den Zeitraum 2021 bis 2023

13.2) Gesunde Gemeinde

Das 3-jährige Zielgruppenprojekt der Gesunden Gemeinde zum Thema „frauen.leben.gesund in Engerwitzdorf“ läuft noch bis Ende des Jahres 2020. Es wurden nachstehend angeführte Veranstaltungen zu diesem Schwerpunkt aber auch zu allgemeinen Themen angeboten:

- ✓ Treffpunkt...TANZ - alle tanzen - 2 Kurse; Gekonnt Kontern - Workshop
- ✓ Goalgetter eat better – mit Live-Cooking! - Vereinscoaching Workshop
- ✓ Wie kommt das Gras in den Burger - Workshop
- ✓ Kräuterwanderung, Schwerpunkt Frauen?
- ✓ Frühlingwildkräuter in der Küche - Kochkurs
- ✓ Mama fit - Baby kommt mit - Kurs 7 tlg. - 2 Kurse
- ✓ Be Happy + Schwangeren Yoga sanft - Kurs 6-10 tlg. - 2 Kurse
- ✓ Lebensfreude durch Bauchtanz - Kurs; Gemüse fermentieren - Workshop
- ✓ Die Kraft des Beckenbodens - Kurs
- ✓ Vortrag Stressprävention/-management
- ✓ 20 Jahr Feier Hebammenstudio
- ✓ Radtag im Gusental

Insgesamt gab es zu diesem Veranstaltungsprogramm rund 800 Anmeldungen. Beim Radtag im Gusental gab es 400 Teilnehmer und bei der 20 Jahr Feier des Hebammenstudios zählte man rund 100 Gäste. An den Kursen und Workshops nahmen im Durchschnitt 20 Personen teil.

Vorschau 2020:

- Weitere Veranstaltungen zum Themenschwerpunkt frauen.leben.gesund in Engerwitzdorf. (z.B. Artikelserie in den Gemeindenachrichten, Kräuterwanderung, großer Frauengesundheitstag usw.)
- Weitere Veranstaltungen z.B. Kindernotfallkurse, Trommelworkshop, Teilnahme am Radtag sowie Veranstaltungen mit div. Kooperationspartnern (Sportunion: „Fit im Verein“, etc.).

13.3) Gesunde Küche

Unsere Schulküche in der Volksschule Engerwitzdorf-Schweinbach erhielt wieder die Verlängerung der Auszeichnung „Gesunde Küche“. Das Zertifikat durfte bei der Verleihung am 18.11.2019 entgegengenommen werden. Diese Bescheinigung ist ein Markenzeichen für guten Geschmack, regionale und saisonale Küche und ernährungsphysiologische Qualität und gilt wieder für weitere 2 Jahre.

Ein Koordinationsgespräch zwischen Küche und unseren Kinderbetreuungseinrichtungen bot wieder Gelegenheit, sich rege über das Thema „gesunde Schulküche“ auszutauschen. Frau Mag. Honsig, die Ernährungsberaterin des Landes OÖ, leitete diese Gesprächsrunde.

Vorschau 2020:

- Aufgrund von Umstrukturierungen bietet das Land OÖ keine weiteren Koordinationsgespräche „Gesunde Küche“ mehr an.

14.) Zukünftige Arbeitsschwerpunkte für 2020

- Rezertifizierungsaudit für die Bereiche NPO Label für „Management Excellence“, Qualitätsmanagement nach ISO 9001:2015, Umweltmanagement nach ISO 14001:2015 und Zertifizierungsaudit Arbeitsschutzmanagement nach ISO45001:2018
- Ansuchen um Wiedererlangung des Gütesiegels der Betrieblichen Gesundheitsförderung für den Zeitraum 2021 bis 2023
- Anwendung des neuen Haushaltsrechts anhand der neuen Voranschlags- und Rechnungsabschlussverordnung (VRV 2015)
- Weiterentwicklung Marketing
- Überarbeitung der Risikoanalysen im Risikomanagement
- Projekt „Neubau VS Engerwitzdorf-Schweinbach“