

Common Assessment Framework (2020)

CAF-Kommunal

Stand: 05/2020

Themenfeld 1: - Führung - Beurteilen Sie, was die Leitung der Organisation unternimmt, um folgende Kriterien zu erfüllen:

Kriterium 1.1 - Der Gemeinde durch die Entwicklung einer Mission, Vision sowie von Werten eine Richtung vorgeben

Beispiele

a	Die Aufgaben der Gemeinde sind eindeutig und klar, dokumentiert und jeder/m MitarbeiterIn bekannt (z. B. Organigramm, Geschäftseinteilung, Organisationshandbuch, Leistungskatalog).
b	Die Ziele der Gemeinde sind allen MitarbeiterInnen bekannt und werden für die Steuerung verwendet (z. B. inhaltliche Schwerpunktsetzungen der politischen Führung, Leitlinien der internen Zusammenarbeit, Werte- und Handlungsrahmen usw.).
c	Die strategischen Ziele, Aufgaben und Werte der Gemeinde stehen schriftlich allen MitarbeiterInnen zur Verfügung (z. B. Leitbild, Gemeindeentwicklungskonzept, Strategiepapier usw.).
d	Rechtliche Grundlagen und Werte wie die Grundsätze der Rechtmäßigkeit, Zweckmäßigkeit, Sparsamkeit, Gleichbehandlung, Transparenz, Integrität, Innovation, soziale Verantwortung, Inklusion, Nachhaltigkeit und Diversität sind verbindlich und werden in der täglichen Arbeit angewandt.
e	Die Strategie und Ziele werden regelmäßig an Entwicklungen im Umfeld (Digitalisierung, innovative Technologien Klimawandel, soziale Medien, Datenschutz Demographie, Recht, aktuelle Themen und Herausforderungen in der Gemeindearbeit, unterschiedliche Erwartungen der BürgerInnen und KundInnen usw.) der Gemeinde angepasst.
f	Die MitarbeiterInnen und Interessengruppen werden in die Erarbeitung der Vision (Wo will die Gemeinde in 10 Jahren stehen?) und der Werte einbezogen.
g	Zur Korruptionsprävention steht ein Verhaltenskodex zur Verfügung (z. B. schriftliche Leitlinien).
h	Die Agilität und Anpassungsfähigkeit der Gemeinde wird durch regelmäßige Überprüfung von Mission, Vision, Werten und Strategien gewährleistet, wodurch externe Veränderungen (z. B. Digitalisierung, Klimawandel, Reform des öffentlichen Sektors, demographischer Wandel, Auswirkung von smarten Technologien und sozialen Medien, Datenschutz, politischer und wirtschaftlicher Wandel, soziale Spannungen, differenzierte Anforderungen und Ansichten von KundInnen) frühzeitig aufgegriffen und berücksichtigt werden können.
i	Die Gemeinde bereitet sich auf die Herausforderungen und Veränderungen durch die digitale Transformation vor (z. B. Digitalisierungsstrategie, Weiterbildungsmaßnahmen, Datenschutzrichtlinien, Benennen eines Datenschutzbeauftragten usw.).

Kriterium 1.2 - Die Gemeinde, ihre Leistungsfähigkeit und kontinuierliche Verbesserung steuern

Beispiele

a	Ein aktuelles Organigramm ist vorhanden (Aufbauorganisation, Ebenen, Hierarchien) und die Zuständigkeiten und Funktionen sind klar geregelt (z.B. Geschäftseinteilung).
b	Die Voraussetzungen für eine flexible / agile Anpassung der Organisationsstrukturen auf Grundlage neuer Rahmenbedingungen sind geschaffen (z.B. Projektarbeit, Umschichtung von Aufgabenbereichen, Neuverteilung von Zuständigkeiten usw.).
c	Aktuelle Stellenbeschreibungen und Anforderungsprofile definieren die Aufgaben und Kompetenzen der MitarbeiterInnen.
d	Die zentralen Abläufe in der Gemeinde sind klar geregelt (z.B. Dienstanweisungen, Arbeitsaufträge, Prozessdokumentationen).
e	Jährliche Zielvorgaben hinsichtlich des Outputs (Ergebnis) und Outcomes (Wirkung) der Gemeindeleistungen existieren (z.B. Anteil der Kinder in Nachmittagsbetreuung, Anzahl der Baubewilligungen, Erledigungsdauer, Beschwerdeanzahl reduzieren).
f	Veränderungsprozesse in der Gemeindeverwaltung und den externen Dienststellen werden im Sinne der Sicherung von Rechtmäßigkeit, Qualität, Effizienz und Agilität auch an den Erwartungen der relevanten Interessensgruppen ausgerichtet.
g	In der Gemeinde werden Kennzahlen eingesetzt, um die Leistungserbringung und Qualität zu steuern.
h	Managementinformationen werden systematisch und regelmäßig erhoben, ausgewertet und für Planung/Steuerung/interne Kommunikation mit den MitarbeiterInnen verwendet (z.B. Haushaltsüberwachung, Kennzahlen usw.).
i	IT-Systeme kommen zum Einsatz (z.B. elektronischer Akt, Dokumentenmanagementsysteme, elektronische Archive usw.).
j	Projektarbeit wird in der Gemeinde unterstützt (z.B. Bürgerbeteiligungsverfahren, Gesundheitsprojekte, Zusammensetzung von Projektteams usw.).
k	Zeit und Raum für Verbesserungsinitiativen werden bereitgestellt (z.B. Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) - Zirkel, Ideeneinreichung und -behandlung).
l	Risikomanagement und internes Kontrollsystem kommen zum Einsatz und werden weiterentwickelt (z.B. Vier-Augen-Prinzip, Rotationsprinzip, Funktionstrennung, Datensicherheitsvorkehrungen, Definition von potenziellen Gefährdungsfaktoren im Tätigkeitsbereich usw.).
m	Die Kommunikation zwischen MitarbeiterInnen untereinander und zwischen Führung und MitarbeiterInnen ist gut organisiert (periodische Besprechungen, IT-Unterstützung, Jour Fixes, Nutzung sozialer Medien etc.).

Kriterium 1.3 - Die Beschäftigten inspirieren, motivieren, unterstützen und eine Vorbildfunktion ausüben

Beispiele

a	Die MitarbeiterInnen werden von den Führungskräften unterstützt und motiviert.
b	Die Führungskräfte nehmen eine Vorbildfunktion ein und richten ihr Handeln an zentralen Werten aus (z.B. Integrität, Respekt, Einbindung, Innovation, Befähigung, Verantwortung, Agilität etc.).
c	Die MitarbeiterInnen werden bei internen Entscheidungen entsprechend miteinbezogen.
d	Aufgaben, Verantwortung und Kompetenzen sind delegiert und aufeinander abgestimmt (z.B. in der Stellenbeschreibung, im Organigramm ausgewiesen) wodurch kurze Wege und eine rasche Erledigungsdauer gewährleistet sind.
e	Die MitarbeiterInnen werden gefördert, ihre Fähigkeiten weiterzuentwickeln (z.B. durch Erweiterung der Stelle um interessante Tätigkeitsbereiche, Gewährung von Schulungsmaßnahmen, Einbringen und aktives Umsetzen von Ideen/Vorschlägen usw.).
f	Zur Verfügung stehende Methoden der Anerkennung von Leistungen (z.B. Gewährung von Zeitausgleich, Personalentwicklungsmaßnahmen, Beantragung der Neubewertung einer Stelle, Vorsehen für Führungsfunktionen, Spezialausbildungen, Belohnung usw.) werden eingesetzt.
g	Die Führungskräfte unterstützen und fördern Innovationsprozesse, eine offene Lernkultur, eine Kultur des gegenseitigen Vertrauens und treten für eine gute Zusammenarbeit ein. Durch regelmäßiges Feedback und offenes ansprechen von Konflikten wird gemeinsam an Lösungen gearbeitet.
h	Auf die persönliche Situation der MitarbeiterInnen wird Rücksicht genommen (z.B. Vereinbarkeit von Familie und Beruf, flexible Arbeitszeit usw.).

Kriterium 1.4 - Angemessene Beziehungen zur politischen Ebene und anderen Interessengruppen pflegen

Beispiele

a	Die Amtsleitung weiß über die Bedürfnisse der politischen Ebene (Bürgermeister, gF Gemeinderäte, Landesregierung, Landtagsabgeordnete, Gemeindevertreterverbände usw.) und der anderen Interessensgruppen bescheid.
b	Die Amtsleitung stimmt sich regelmäßig mit der politischen Ebene (Bürgermeister, gF Gemeinderäte, Landesregierung, Landtagsabgeordnete, Gemeindevertreterverbände usw.) ab und unterstützt deren Entscheidungsfindung durch entsprechende Grundlagen und Analysen.
c	Die Amtsleitung stimmt sich regelmäßig mit Interessengruppen ab (z.B. Gemeindeverbände, Bezirkshauptmannschaft, Vereine, soziale Einrichtungen, Bildungseinrichtungen, BürgerInnen usw., deren Tätigkeiten, Anliegen und Wissen wichtige Impulse für die Gemeindearbeit leisten).
d	Die Leistungsansprüche der Gemeinde werden an den politischen Vorgaben und Entscheidungen ausgerichtet.
e	Die Amtsleitung pflegt Partnerschaften und Netzwerke und nimmt an Aktivitäten von Interessengruppen teil (z.B. FLGÖ, Gemeindebund, Städtebund, Veranstaltungen von Kammern, Einsatzorganisationen usw.).
f	Öffentlichkeitsarbeit wird in geeigneter Weise betrieben, um die Leistungen der Gemeinde gegenüber den BürgerInnen, der Wirtschaft und der Gesellschaft positiv darzustellen und weiterzuentwickeln (z.B. durch Bürgerbeteiligung).

Themenfeld 2: - Strategie und Planung - Beurteilen Sie, was die Organisation unternimmt, um folgende Kriterien zu erfüllen:

Kriterium 2.1 - Bedürfnisse und Erwartungen der Interessengruppen identifizieren und relevante Managementinformationen erkennen

Beispiele

a	Die relevanten Interessengruppen der Gemeinde sind bekannt und dokumentiert (z.B. Vereine, Bürgerinitiativen, Kammern, Einsatzorganisationen, NGOs, Bundes- und Landesdienststellen, Bezirkshauptmannschaft, AuftragnehmerInnen, Firmen, Verbände, Glaubensgemeinschaften etc).
b	Die Gemeinde weiß über die Bedürfnisse und Erwartungen ihrer Interessengruppen Bescheid (z.B. BürgerInnenzufriedenheitsanalysen, regelmäßige Kommunikation mit Interessengruppen).
c	Die Gemeinde weiß über neueste Entwicklungen in ihrem Zuständigkeitsbereich Bescheid und hat einen Überblick (z.B. über gesetzliche Änderungen, neue technische Entwicklungen, Personalrecht, Gemeindeordnung, Umweltstandards, innovative Lösungen, Digitalisierung, Abfallwesen, Gebäudetechnik, Energieeffizienz, Stadtplanung, Verkehrstechnik etc.).
d	Die Erwartungen und Bedarfe der Interessengruppen und KundInnen/BürgerInnen werden in die Abläufe der Organisation durch Qualitätsmanagementsysteme/-instrumente (CAF, ISO, EFQM, KVP usw.) einbezogen.
e	Die Gemeinde nimmt regelmäßig an Ausschüssen von Gemeinde- oder Städtebund und weiteren themenrelevanten Veranstaltungen (z.B. Fachkongresse, Veranstaltungen von Gemeinde- und Städtebund, Netzwerktreffen, Arbeitsgruppen usw.) teil.
f	Stärken und Schwächen sowie Chancen und Risiken der Gemeinde werden regelmäßig analysiert.

Kriterium 2.2 - Strategie und Planung auf der Grundlage der gesammelten Informationen entwickeln

Beispiele

a	Die Gemeinde verfügt über Strategien in schriftlicher Form (Gemeindeentwicklungspläne, interne Verwaltungsstrategien, Digitalisierungsstrategie).
b	Die Entwicklung der strategischen Leitlinien (z.B. Festlegen von Leistungsschwerpunkten, notwendigen Projekten, Entwicklung neuer Angebote, Verbesserung von Kundenzufriedenheit, Wirtschaftlichkeit usw.) erfolgt in enger Zusammenarbeit zwischen politischer und administrativer Führung.
c	Die für die Gemeinde relevanten Interessengruppen und/oder deren Bedarfe werden in die Strategieentwicklung einbezogen (z.B. durch Umfragen, gemeinsame Workshops).
d	Für die zentralen Leistungen der Gemeinde werden Ziele und die gewünschten Ergebnisse (Output, Wirkung) auf Grundlage der strategischen Ausrichtung festgelegt.
e	Ressourceneinsatz und Aufgaben werden aufeinander abgestimmt (im Rahmen der Erstellung des Budgets sowie im laufenden Budgetvollzug und -controlling).
f	Zur Verfügung stehende Instrumente und Maßnahmen für den Abgleich von Aufgaben und Ressourcen werden genutzt (z.B. Zuweisung von Aufgaben oder Verschiebung von personellen Ressourcen bei Arbeitsspitzen, Prioritätenreihungen nach Risikoanalyse oder Kosten-Nutzen-Überlegungen, Ausschöpfung von Deckungsfähigkeiten bei Voranschlagsstellen usw.).
g	Bestehende Fachstrategien/-programme von Bund und Ländern im Sinne der "Corporate Social Responsibility" (wie z.B. betriebliches Gesundheitsmanagement, Nachhaltigkeit, Gleichbehandlung, Diversität, Integration, Klimaschutz, Energieeffizienz, UN-Behindertenkonvention, sozial-ökologische Beschaffung, Fairtrade usw.) werden berücksichtigt und im Rahmen der Möglichkeiten der Gemeinde umgesetzt.
h	Es wird regelmäßig evaluiert, ob die Gemeindeaufgaben der strategischen Ausrichtung entsprechen bzw. diese die politischen Ziele unterstützen und ob diese "zeitgemäß" erledigt werden.

Kriterium 2.3 - Strategie und Planung kommunizieren, umsetzen und regelmäßig überprüfen

Beispiele

a	Für die Umsetzung der Strategie liegt ein Aktionsplan bzw. eine Maßnahmenliste mit Kennzahlen, Verantwortlichkeiten und Zeitplänen vor.
b	Die Umsetzung der Strategie und der Ziele wird evaluiert (Kennzahlen sind vorhanden).
c	Die Strategie und die Ziele sind allen MitarbeiterInnen bekannt.
d	Ein Produkt- und Leistungskatalog mit Leistungskennzahlen ist vorhanden. Diese werden regelmäßig ausgewertet und gegenüber den MitarbeiterInnen kommuniziert.
e	Ein regelmäßiges Berichtswesen über die Leistungen der Gemeindearbeit (Effizienz und Effektivität) an die politische Führung ist vorhanden.

Kriterium 2.4 - Innovation und Veränderung in der Gemeinde steuern und eine agile sowie resiliente Organisation gewährleisten

Beispiele

a	Die Rahmenbedingungen und Voraussetzungen für Innovation in der Gemeinde werden geschaffen und die Potenziale digitaler Technologien genutzt.
b	Eine neue Kultur und Bereitschaft zur Innovation durch Benchlearning, entsprechende Aus- und Fortbildungsmaßnahmen etc. wird in der Gemeinde gefordert und gefördert.
c	Mit Verbesserungsvorschlägen wird konstruktiv und anerkennend umgegangen.
d	Die Gemeinde lernt von anderen Gemeinden (z.B. Benchmarking, Erfahrungsaustausch, Netzwerktreffen usw.).
e	Die Gemeinde ist offen für Veränderungen und neue Sichtweisen - gute Ideen, Verbesserungsvorschläge usw. werden im Rahmen von Projekten weiterentwickelt.
f	Relevante Interessengruppen werden befragt, um Hinweise für Innovationen und Veränderungsbedarf in der Gemeinde zu bekommen.
g	Kooperation und Zusammenarbeit mit anderen Gemeinden werden aktiv gesucht und wo sinnvoll weiterentwickelt.
h	Veränderungsprozesse in der Gemeinde werden geplant und die MitarbeiterInnen entsprechend einbezogen.
i	Die Gemeinde fördert die Nutzung digitaler Technologien (z.B. online Kollaborationsplattformen, Apps, Datenanalyse, künstliche Intelligenz, smart city, ELAK, Bürgerkarte usw.) sowohl innerhalb der Verwaltung als auch in der Interaktion mit den BürgerInnen.

Themenfeld 3: - Personal - Beurteilen Sie, was die Organisation unternimmt, um folgende Kriterien zu erfüllen:

Kriterium 3.1 - Personal auf Grundlage der Strategie planen, steuern und weiterentwickeln.

Beispiele

a	Ein aktuelles Personalplanungs- und Entwicklungskonzept für die nächsten Jahre ist vorhanden (z.B. Personalbedarfsplan, Aus- und Weiterbildungskonzept, Nachfolgeplanung, Führungskräfteentwicklung usw.).
b	Das notwendige Wissen und die Fähigkeiten der MitarbeiterInnen zur Umsetzung der strategischen Zielsetzungen werden sichergestellt. Ein besonderer Fokus liegt dabei auf der Weiterentwicklung von flexiblen und agilen Denkmustern sowie digitalen Kompetenzen und Innovationskompetenzen der MitarbeiterInnen.
c	Informationen aus der Zeit- und Leistungserfassung werden für die Steuerung der Personalressourcen genutzt.
d	Der Dienstpostenplan spiegelt den tatsächlichen Personalbedarf wider.
e	Die Leitlinien des Personalmanagements sind dokumentiert (z.B. flexible Arbeitszeiten, Weiterbildung usw.).
f	Bei wichtigen Personalangelegenheiten wird die Personalvertretung eingebunden (z.B. Gleitzeit, Einführung Zeiterfassung usw.).
g	Eine allfällige MitarbeiterInnen-Fluktuation wird beobachtet und analysiert. In Bereichen, wo eine Über- oder Unterauslastung besteht, werden interne Umschichtungen vorgenommen. (z.B. bei Personalengpässen).
h	Die Gemeinde verfolgt eine klare Personalpolitik in Bezug auf die Personalbeschaffung (z.B. Personalaufnahmeverfahren, Hearings, Eignungstest usw.) und Personalförderung (z.B. Belohnungssysteme, Delegation von Verantwortlichkeiten, Entwicklung von MitarbeiterInnen und Führungskräften etc.)
i	Fehlverhalten von MitarbeiterInnen wird von den Vorgesetzten angesprochen und entsprechende Maßnahmen werden gesetzt (z.B. Weisungen, Ermahnungen, Verweis, Versetzung, Fehlverhalten bei nichtentsprechenden Mitarbeiterleistungen ansprechen usw.).
j	Stellenbeschreibungen und Anforderungsprofile sind vorhanden und aktuell.
k	Stellvertretungsregelungen sind vorhanden.
l	Das Mitarbeitergespräch wird regelmäßig durchgeführt. Die Ergebnisse des Mitarbeitergespräches (z.B. Zielvereinbarungen, Weiterbildungsaktivitäten, Erweiterung des Wissens- und Betätigungsfeldes usw.) werden entsprechend dokumentiert.
m	Bei der Besetzung von Führungsfunktionen wird auf Chancengleichheit geachtet.
n	Die Gemeinde kommt ihrem sozialen Auftrag bei Personalaufnahmen nach (z.B. geschützte Arbeitsplätze).
o	Zentrale Leitlinien wie Fairness, politische Neutralität, Leistungsabhängigkeit, Chancengleichheit, Vielfalt, soziale Verantwortung und ein Gleichgewicht zwischen Berufs- und Privatleben bei der Personalpolitik und Prüfung eines besonderen Förderbedarfs für Frauen und entsprechende Erarbeitung von Plänen werden umgesetzt.

Kriterium 3.2 - Die Fähigkeiten der MitarbeiterInnen erkennen und weiterentwickeln

Beispiele

a	Die Gemeinde richtet ihre Personalentwicklungsstrategie an den derzeitigen und zukünftigen Anforderungen an die Kompetenzen und Fähigkeiten der MitarbeiterInnen aus (z.B. Personalentwicklungsplan).
b	Die Gemeinde positioniert sich als attraktiver Arbeitgeber und setzt geeignete Maßnahmen, um den Nachwuchs zu sichern sowie Talente zu finden und zu fördern.
c	Ein entsprechendes Weiterbildungscontrolling wird durchgeführt (z.B. Liste der durchgeführten Weiterbildungen, Weiterbildungstage je MitarbeiterIn, Evaluierung der besuchten Weiterbildungsveranstaltungen usw.).
d	Ein Aus- und Weiterbildungsbudget ist vorhanden.
e	Die MitarbeiterInnen besuchen regelmäßig Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen.
f	Die Weiterbildungsangebote des Landes (z.B. Kommunalakademie NÖ) und weiterer wichtiger Trainingseinrichtungen sind den MitarbeiterInnen bekannt und werden wahrgenommen.
g	Die Führungskräfte stellen sicher, dass jede/r MitarbeiterIn laufend an Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen teilnimmt. Neue und innovative Lernmethoden zur Kompetenzentwicklung werden ermöglicht (z.B. E-Learning, Training-on-the-job, Job-Rotation etc.).
h	Spezielle Programme und Schulungen für die Entwicklung von Führungskräften werden angeboten, einschließlich moderner Public Management Methoden.
i	Die Führungskräfte setzen das Mitarbeitergespräch, Delegation und Feedback bewusst ein, um die Fähigkeiten der MitarbeiterInnen stetig weiterzuentwickeln und zu nutzen.
j	Neue MitarbeiterInnen werden strukturiert in ihre Aufgaben eingeführt und unterstützt (z.B. Mentoring und Coaching kommen zum Einsatz).
k	Weiterbildungen zur Korruptionsprävention und zum Risikomanagement (z.B. 4-Augen Prinzip, Prozessabläufe, Winterdienstplanung / Bereitschaftsdienst, Veranstaltungsorganisation, Baumkataster usw.) werden angeboten.

Kriterium 3.3 - MitarbeiterInnen beteiligen, ihre Eigenverantwortung stärken und dadurch zu ihrem Wohlbefinden beitragen

Beispiele

a	Die Führungskräfte der Gemeinde fördern eine Kultur der offenen Kommunikation, des Dialogs und der Teamarbeit.
b	Die MitarbeiterInnen können offen Vorschläge einbringen (z.B. Vorschlagswesen).
c	Die MitarbeiterInnen sind in die Entwicklung von Plänen, Strategien und Zielen einbezogen (z.B. Einrichtung des Arbeitsplatzes, laufende Projekte - Neubau von öffentlichen Einrichtungen usw.).
d	Regelmäßige MitarbeiterInnenbefragungen werden durchgeführt.
e	Dienstbeurteilungen / Dienstbeschreibungen werden im Anlassfall durchgeführt (z.B. Vertragsverlängerung, Übernahme in ein unbefristetes Dienstverhältnis usw.).
f	Bildungs- und Entwicklungsziele werden unter Bedachtnahme auf persönliche Fähigkeiten und Interessen der Bediensteten sowie auf die dienstlichen Erfordernisse vereinbart und unterstützende Maßnahmen gesetzt.
g	Gespräche mit Bediensteten werden regelmäßig geführt, um über Umstände des Dienstbetriebes sowie auch über die persönliche Arbeitszufriedenheit informiert zu sein (z.B. Referatsbesprechungen, Abteilungsbesprechungen, Projektbesprechungen, Teambesprechungen usw.).
h	Entscheidungen der Gemeindeorgane (BürgermeisterIn, Gemeindevorstand, Gemeinderat) werden an die betreffenden MitarbeiterInnen weitergeleitet.
i	Die Gesundheits- und Sicherheitsbestimmungen (z.B. Nö-BdSg, ArbeitnehmerInnenschutzbestimmungen) werden eingehalten. Befugte Unternehmen werden beigezogen (z.B. Arbeitsmediziner, Sicherheitsfachkraft).
j	Gesundheitsförderliche Arbeits- und Organisationsbedingungen werden geboten. Betriebliche Gesundheitsförderung wird von der Amtsleitung unterstützt und kommt zum Einsatz. (z.B. Impfungen, Rückengymnastik, gesundheitsgerechte Büromöbel, Obstkorb usw.).
k	Flexible Arbeitszeiten werden ermöglicht. Die Gemeinde ermöglicht den Beschäftigten ein Gleichgewicht zwischen Berufs- und Privatleben (Work-Life-Balance).
l	Nichtfinanziellen Belohnung von MitarbeiterInnen sind vorhanden (z.B. durch Unterstützung sozialer, kultureller und sportlicher Aktivitäten, die auf die Gesundheit und das Wohlbefinden der Beschäftigten ausgerichtet sind).
m	Die persönlichen Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung und ihre speziellen Anforderungen an die Arbeitsplatzausstattung werden berücksichtigt.

Themenfeld 4: - Partnerschaften und Ressourcen - Beurteilen Sie, was die Organisation unternimmt, um folgende Kriterien zu erfüllen:

Kriterium 4.1 - Partnerschaften mit relevanten Organisationen entwickeln und steuern

Beispiele

a	Die wichtigsten Partner u.a. Bund, Land, Gemeinden, Gemeindeverbände, Regionen und Kleinregionen,
b	An der Weiterentwicklung dieser Partnerschaften wird aktiv gearbeitet (z.B. Vereinbarungen mit
c	Neue Partnerschaften werden bei Bedarf identifiziert und angesprochen (z.B. gemeinsame Projekte zu
d	Partnerschaften und gemeinsame Projekte werden auch als Instrument des voneinander Lernens genutzt
e	Die Verantwortlichkeiten für das Management der Partnerschaften sind klar geregelt (z.B. Ansprechpersonen in der Gemeinde).
f	Vereinbarungen mit externen Partnern, die Dienstleistungen für die Gemeinde erbringen, sind dokumentiert und aktuell (z.B. Versicherungsverträge, Miet- und Pachtverträge, Kreditverträge usw.).
g	Gemeinsame Projekte mit anderen Gemeinden, Verbänden, Organisationen usw. werden durchgeführt.
h	Die Prinzipien und Werte der Organisation werden gewahrt, indem im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten auch Anbieter mit einem im Blick auf öffentliche Beschaffung sozial verantwortlichen Profil ausgewählt werden.

Kriterium 4.2 - Mit BürgerInnen und Zivilgesellschaft zusammenarbeiten

Beispiele

a	Über die Homepage, Broschüren, Gemeindezeitung, Social-Networks etc. wird über die Gemeinde,
b	BürgerInnen-/KundInnenbefragungen (z.B. Zufriedenheit Kinderbetreuung, Badöffnungszeiten,
c	Vorschläge, Ideen, Beschwerden von BürgerInnen und KundInnen werden aktiv eingeholt, aufgegriffen und
d	Transparenz über die Leistungen, Ergebnisse und Arbeitsweise der Gemeinde und ihrer Entscheidungsprozesse wird hergestellt (z.B. Bereitstellung von Open-Data, durch Gemeindezeitung, Jahresberichte, Pressemitteilung, transparente Gemeindefinanzen, öffentliche Sitzungen, Informationen im Internet usw.) .
e	Leitbilder und Leistungsstandards informieren die BürgerInnen und KundInnen darüber, was sie von der Gemeinde erwarten können (z.B. regelmäßige Bausprechtage, längere Öffnungszeiten im Bürgerservice, Erledigungsdauern, Reaktionszeiten usw.).
f	Bürgerbeteiligung wird in der Gemeinde unterstützt.

Kriterium 4.3 - Finanzen steuern

Beispiele

a	Das Finanzmanagement ist auf die strategischen Ziele ausgerichtet (z.B. mittelfristige Finanzplanung, langfristige Vorsorgen - Rücklagenbildung usw.).
b	Der Budgetvollzug erfolgt nach den Grundsätzen der Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit, Zweckmäßigkeit und Rechtmäßigkeit.
c	Die Finanz- und Haushaltstransparenz ist gewährleistet (z.B. Internetplattform Offener Haushalt, öffentliche Auflage Voranschlag und Rechnungsabschluss, Bericht in Gemeindezeitung usw.).
d	Eine Kosten- und Leistungsrechnung ist im Einsatz.
e	Die mittelfristige Finanzplanung umfasst die wichtigsten Investitionsvorhaben und Änderungen der nächsten Jahre.
f	Die Mittelverwendung wird mit Wirkungsüberlegungen verknüpft und stellt somit eine effiziente und effektive Finanzgebarung sicher. Politische Schwerpunkte und gesellschaftliche Wirkungsüberlegungen spiegeln sich im Budget wieder (z.B. Ausbau der Kinderbetreuungsplätze, Förderungen erneuerbare Energie, Ausbau betreutes Wohnen, Sicherheit der BürgerInnen usw.).
g	Die Budget- und Ergebnisverantwortung wird von den Abteilungen wahrgenommen (z.B. Haushaltsüberwachung, Budgetüberwachung, Vorbereitung von Entscheidungen mit finanziellen Auswirkungen für die Gemeindeorgane).
h	Regelmäßige Berichte versorgen die Abteilungen mit den notwendigen finanziellen Steuerungsinformationen (z.B. abteilungsspezifische Berichte zur budgetären Lage usw.).
i	Finanzielle Einsparungspotenziale werden erhoben (z.B. Energiebuchhaltung, Ausschöpfen aller Fördermöglichkeiten, Zinsmanagement usw.).
j	Bei Investitionen werden Kosten-Nutzen Berechnungen angestellt.
k	Das Vermögen der Gemeinde wird bewertet und bei der Festsetzung von Abgaben (Steuern, Gebühren und Entgelten) entsprechend berücksichtigt.
l	Vermögen, Schulden und Haftungen sind transparent dargestellt und abgesichert.
m	Voranschlag und Rechnungsabschluss sind für alle Gemeindeorgane klar, transparent und verständlich.
n	Die Gebührenkalkulation ist transparent und nachvollziehbar.
o	Gender Budgeting (z.B. Ausgleich der Interessensgruppen, Geschlecht, Vereinsaktivitäten usw.) wird im Rahmen der Budgetierung beachtet.

Kriterium 4.4 - Wissensmanagement betreiben

Beispiele

a	Systeme und Methoden zur Aufbereitung von Wissen werden zur Verfügung gestellt (z.B. Datenbank, Ordnerstruktur, WIKI, Checklisten, Formulare, ELAK).
b	Die Möglichkeiten der digitalen Transformation werden genutzt, um das Wissen der Organisation zu steigern und die digitalen Kompetenzen der MitarbeiterInnen weiterzuentwickeln.
c	Lern- und Kooperationsnetzwerke werden aufgebaut, um relevante externe Informationen zu gewinnen und kreative Ideen zu fördern (z.B. Erfahrungsaustausch und Lernnetzwerke von MitarbeiterInnen unterschiedlicher Gemeinden).
d	Im EDV-Netzwerk ist ein gemeinsames Laufwerk für fachliche Informationen und Dokumente eingerichtet.
e	Historisches Wissen der Gemeinde (z.B. alte Verträge, Nachweise, Dokumente für Jubiläumsveranstaltungen etc.) wird strukturiert gesammelt und ein Gemeindearchiv wird geführt (z.B. Topothek, Fotodokumentation, historisches Wissen).
f	Teambesprechungen innerhalb der Abteilungen und/oder abteilungsübergreifend werden regelmäßig durchgeführt.
g	Mit Intranet, Rundmails, Infoschreiben usw. werden die MitarbeiterInnen über wichtige Neuigkeiten informiert (Rechtsfragen, Gebühren, Gesetzesnovellen usw.) und das für den eigenen Arbeitsbereich erforderliche Wissen wird aktiv eingeholt.
h	Wichtige Arbeitsprozesse (z.B. Durchführung Winterdienst, Durchführung von Wartungsarbeiten, Wahlkartenausstellung, Veranstaltungsanmeldung usw.) sind dokumentiert.
i	Über Änderungen in Rechtsvorschriften werden die zuständigen MitarbeiterInnen informiert (z.B. RIS, Kommunalnet, Rundschreiben Gemeindeaufsicht, Dienstanweisungen usw.).
j	Verantwortlichkeiten für die Aufbereitung von Informationen sind klar geregelt (z.B. Homepage aktualisieren, Artikel für Gemeindezeitung verfassen usw.).
k	Für neue MitarbeiterInnen steht eine Einsteigerinformation zur Verfügung (z.B. Einsteigermappe, Erstinformation usw.).
l	Neue MitarbeiterInnen werden vom Vorgänger zeitgerecht eingeschult.

Kriterium 4.5 - Technologiemanagement betreiben

Beispiele

a	Ein interner und/oder externer IT-Support ist benannt und steht den MitarbeiterInnen bei technischen Fragestellungen zur Verfügung.
b	Neue Technologien (z.B. Clouddienste, Automatisierung, künstliche Intelligenz etc.) sowie Anwendungen für offene Daten und Open-Source-Anwendungen, die für die Gemeinde von Bedeutung sind, werden erkannt und genutzt.
c	Es wird regelmäßig geprüft wie IKT interne und externe Dienstleistungen verbessert und Onlinedienste intelligent bereitgestellt werden können, um die Bedürfnisse und Erwartungen der Interessensgruppen zu erfüllen.
d	Es stehen die notwendigen und erforderlichen EDV Geräte und sonstigen technischen Ausstattungen zur Verfügung (z.B. Drucker, Fax, Computer, GPS-Winterdienst usw.).
e	Moderne EDV-Programme für Projektmanagement, Buchhaltung, Personalverrechnung, Wissensmanagement, elektronischer Akt, Dokumentenmanagement etc. stehen zur Verfügung.
f	Vorkehrungen für einen effektiven Datenschutz und die Cybersicherheit im Sinne der Datenschutzgrundverordnung werden gesetzt.
g	Eine W-LAN Anbindung steht in öffentlichen Gebäuden der Gemeinde zur Verfügung.
h	Mobile Endgeräte (Mobiltelefone, Notebooks) werden entsprechend der dienstlichen Notwendigkeiten bereitgestellt.
i	Online-Services werden genutzt, um BürgerInnen und KundInnen über relevante Themen zu informieren (z.B. Newsletter, Gemeinde-App, Online-Fahrtendienst usw.).

Kriterium 4.6 - Gebäudemanagement betreiben

Beispiele

a	Das Gebäudemanagement der Gemeinde folgt einer langfristigen Nutzungsstrategie im Rahmen eines integrierten Gebäudemanagements (Gebäude, technische Ausstattung etc.), die Aspekte der Wiederverwendung, Recycling oder Entsorgung entsprechend berücksichtigt.
b	Das Gebäude und die Räumlichkeiten des Rathauses entsprechen den Bedürfnissen von KundInnen und MitarbeiterInnen (z.B. Bürgerservicestelle, Brandschutz, ausreichend Parkplätze und Radabstellanlagen, Behindertenparkplätze, E-Tankstellen usw.).
c	Die Büro- und Warteräume sind kundInnenfreundlich eingerichtet (ungestörte Gespräche können geführt werden, Kinderecke, Kaffee-/Snackautomaten, Wasserspender/-krüge mit Bechern usw.).
d	Die Büroausstattung entspricht den Bedürfnissen der MitarbeiterInnen (z.B. zeitgemäße technische Ausstattung, Größe der Büros, Licht, Sozialraum, Küche usw.).
e	Erforderliche Instandhaltungsmaßnahmen werden vorausschauend geplant und umgesetzt (z.B. achtsamer Umgang mit öffentlichen Einrichtungen).
f	Bei gemeindeeigenen Gebäuden wird auf die Energieeffizienz (z.B. Energiebuchhaltung, Einsatz von modernen Technologien, intelligente Energiesteuerungssysteme, Umstellung von fossiler auf erneuerbare Energie usw.) und auf energieautarke Systeme (z.B. Photovoltaikanlagen, Solaranlagen) geachtet.
g	Das Gemeindegebäude ist barrierefrei zugänglich und mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar.
h	Ein Facility Management unterstützt die Bewirtschaftung der gemeindeeigenen Gebäude und Liegenschaften (z.B. Hausverwaltung, Fremdreinigungsfirmen, Eigenbetreuung durch Wirtschaftshofmitarbeiter usw.).
i	Öffentliche Einrichtungen (Flächen, Räume, Gebäude usw.) werden für soziale Zwecke/Veranstaltungen zur Verfügung gestellt (z.B. Vernissagen für soziale Vereine).

Themenfeld 5: - Prozesse - Beurteilen Sie was die Organisation unternimmt, um folgende Kriterien zu erfüllen:

Kriterium 5.1 - Prozesse entwickeln und steuern, um die Dienstleistungsqualität für BürgerInnen und KundInnen zu steigern

Beispiele

a	Die gesetzlichen Anforderungen und Erwartungen der Interessensgruppen stehen im Mittelpunkt der Prozessgestaltung mit dem Ziel schlanke und effiziente Prozesse sowie eine agile Organisationsstruktur zu schaffen.
b	Die wichtigsten Prozesse der Gemeinde sind nachvollziehbar dokumentiert (z.B. Rechnungseingang, Personaleinstellung, Ausstellung eines Meldebestätigung, Telefonvermittlung, Müllabfuhr, Bücherentlehnung, Erteilung einer Baubewilligung, Kindergartenanmeldung, Gebühreneinhebung usw.) und werden regelmäßig evaluiert.
c	Die Aufbau- und Ablauforganisation der Gemeinde wird regelmäßig evaluiert, an die strategischen Entwicklungen angepasst und an den Bedürfnissen der BürgerInnen und KundInnen ausgerichtet.
d	Die Qualität von Leistungen wird erfasst - hierzu gibt es klare Leistungsstandards (z.B. Antragsbearbeitung, Wartezeiten, Betreuungsstandards im Winterdienst, ASZ-Öffnungszeiten usw.).
e	Den wichtigsten kommunalen Dienstleistungen (z.B. Gebühren- und Abgabenvorschreibung, Kassenverwaltung, Bauverfahren usw.) sind Prozessverantwortliche zugeteilt. Deren Aufgabenbereich ist klar geregelt.
f	Bei Verbesserungen der kommunalen Dienstleistungen und Prozesse werden MitarbeiterInnen und externe Interessengruppen einbezogen (z.B. Bürgerbefragung, Workshops, Diskussionsgruppen).
g	Den wichtigsten kommunalen Dienstleistungen sind Kennzahlen zugeordnet (z. B. Kostendeckungsgrad, Bearbeitungsdauer usw.).
h	Ein internes Kontrollsystem (z.B. Risikomanagementsystem, 4-Augen Prinzip, Verhaltenskodex usw.) ist eingeführt und unterstützt eine prozesskonforme Abwicklung kommunaler Dienstleistungen.
i	Die Prozesse werden regelmäßig geprüft und verbessert, auch um den Schutz personenbezogener Daten sicherzustellen (Datenschutzgrundverordnung, DSGVO).

Kriterium 5.2 - Produkte und Dienstleistungen für KundInnen, BürgerInnen, Interessengruppen und die Gesellschaft erbringen

Beispiele

a	Die Produkte und Dienstleistungen der Gemeinde sind definiert (z.B. in Dienstpostenbeschreibungen, in Produkt- und Leistungskatalogen - z.B. Baubewilligung, Meldebestätigung, Kinderbetreuung usw.) und die formulierten Leistungsziele werden erfüllt.
b	Die BürgerInnen bzw. KundInnen werden in die Gestaltung und Verbesserung von kommunalen Dienstleistungen einbezogen (z.B. in Form von Umfragen).
c	Bürgerengagement wird in der Gemeinde aktiv gefördert und genutzt (z.B. Freiwilligenarbeit, Aktionen - z.B. div. Sammlungen, Flurreinigung, Ortsbildpflege, Nachbarschaftshilfe, Integrationshilfe usw.).
d	Wichtige Informationen für BürgerInnen/KundInnen über das Leistungsangebot sowie über Veränderungen werden bereitgestellt (z.B. in Gemeindezeitung, Homepage, Plakate, Infolyer).
e	Die Zugänglichkeit zu den Leistungen der Gemeinde ist nutzerInnenfreundlich (z.B. bedarfsgerechte Öffnungszeiten und Angebot von Dokumenten in leicht verständlicher Sprache, über das Internet, Plakate, Broschüren, barrierefreies Informationsangebot, Bürgerkarte, Bürgerservicestelle, E-Government usw.).
f	Die Gemeinde geht mit KundInnenanliegen, -wünschen und -beschwerden professionell um und hat ein Beschwerdemanagementsystem eingerichtet (z.B. Feedbackformular, Beschwerdebriefkasten, Smiley-System usw.).

Kriterium 5.3 - Prozesse innerhalb der Gemeinde und mit anderen relevanten Organisationen koordinieren

Beispiele

a	Eine Kultur des Arbeitens in bereichsübergreifenden Prozessen, zwischen den Abteilungen und verschiedenen Arbeitsbereichen wird geschaffen (z.B. Team- und Projektarbeit, Qualitätsmanagement).
b	Die gemeinsame Leistungserbringung mit anderen Organisationen (z.B. ausgelagerte Gesellschaften, Verbände, Kammern, BH usw.) funktioniert reibungslos und wird laufend auf Verbesserungen überprüft.
c	Die Gemeinde beteiligt sich an gemeindeübergreifenden Projekten und Arbeitsgruppen (z.B. Gemeindekooperation, Investitionsplanungen, Abstimmung von Flächenwidmungsplanungen, Förderungen, Veranstaltungen usw.).
d	An der Verbesserung von Schnittstellen zu anderen Organisationen wird laufend gearbeitet (z.B. durch digitale Dokumentenübergabe, IT-Programme, Formulare usw.).
e	Die Gestaltung von organisationsübergreifenden optimierten Prozessen durch die MitarbeiterInnen wird gefördert (z.B. durch eingesetzte Arbeitsgruppen, Projekte, Teambesprechungen usw.).
f	Abteilungsübergreifende Arbeitsgruppen sind eingerichtet, um bestehende interne Schnittstellen laufend zu verbessern (z.B. Koordination Wirtschaftshof und Gemeindeverwaltung, Veranstaltungsmanagement usw.).

Themenfeld 6: - KundInnen-/BürgerInnenbezogene Ergebnisse - Beurteilen Sie aufgrund von Ergebnissen der Wahrnehmungsmessungen (6.1) und Leistungsmessungen (6.2), inwieweit die Organisation die Erwartungen und Bedürfnisse der KundInnen/BürgerInnen erfüllt:

**Kriterium 6.1 - Ergebnisse von Wahrnehmungsmessungen:
Führt die Gemeinde BürgerInnen-/KundInnenbefragungen durch? Wenn ja, welche Ergebnisse zeigen sich? Wie zufrieden sind KundInnen/BürgerInnen mit ...?**

Beispiele

a	Die Gemeinde misst die Zufriedenheit der BürgerInnen/KundInnen mit den Leistungen (z.B. Bürgerservice, Kinderbetreuung, digitale Angebote usw.) der Gemeinde.
b	Die Gemeinde misst die Zufriedenheit der BürgerInnen/KundInnen mit dem Image (z.B. Bild in der Öffentlichkeit, Vertrauen und Integrität, Transparenz, Offenheit etc.) der Gemeinde.
c	Die Gemeinde misst die Zufriedenheit der BürgerInnen/KundInnen mit dem Einbezug in die Entscheidungsfindung (z.B. e-partizipation).
d	Die Gemeinde misst die Zufriedenheit der BürgerInnen/KundInnen mit der Servicequalität.
e	Die Gemeinde misst die Zufriedenheit der BürgerInnen/KundInnen mit innovativen und agilen
f	Die Gemeinde misst die Zufriedenheit der BürgerInnen/KundInnen mit den Informationsangeboten (z.B. Feedback zur Gemeindezeitung, Homepage, Broschüren usw.) der Gemeinde.
g	Die Gemeinde misst die Zufriedenheit der BürgerInnen/KundInnen mit den Öffnungs- und Wartezeiten.
h	Die Gemeinde misst die Zufriedenheit der BürgerInnen/KundInnen mit der Erreichbarkeit der Gemeinde und ihrer Außenstellen.
i	Die Gemeinde misst die Verständlichkeit der Erledigungen (Schreiben, Bescheide, Formulare, Informationen).
j	Die Gemeinde misst das Ausmaß des Vertrauens der BürgerInnen/KundInnen in die Gemeinde und deren Leistungen (z.B. Transparenz, Gleichbehandlung, Diversität, Zuverlässigkeit usw.).

**Kriterium 6.2 - BürgerInnen-/KundInnenorientierte Leistungsmessungen:
Erhebt die Gemeinde folgende interne Kennzahlen? Wenn ja, welche Ergebnisse zeigen sich?**

Beispiele

a	Die Gemeinde misst die Wartezeiten (Ziel ist einen Überblick über die Wartezeiten zu haben - wenn keine Wartezeiten auftreten, dann misst die Gemeinde ihre Wartezeiten).
b	Die Gemeinde misst die Erledigungsdauer von Dienstleistungen (z.B. Bauverfahren, Strafregisterauszug, Meldefall, Hundeanmeldung usw.).
c	Die Gemeinde misst die Einhaltung von veröffentlichten Dienstleistungsstandards (z.B. Bearbeitungsdauer Bauverfahren, Antragsbearbeitung usw.).
d	Die Gemeinde misst die Kundenfrequenzen (z.B. Bürgerservice, Veranstaltungs- und Freizeiteinrichtungen usw.).
e	Die Gemeinde misst wie viele Vorschläge BürgerInnen/KundInnen tatsächlich machen.
f	Die Gemeinde misst die Verfügbarkeit, Genauigkeit und Transparenz von Informationen (z.B. Offener Haushalt, Open Data) der Gemeinde.
g	Die Gemeinde misst die Anzahl der Zugriffe auf die Homepage.
h	Die Gemeinde misst die Ergebnisse von Berufungsentscheidungen (Aufhebung der erstinstanzlichen Entscheidung in Relation zu den gesamten Fällen).
i	Die Gemeinde misst die Anzahl der Beschwerden.
j	Die Gemeinde misst die Anzahl der erhaltenen und umgesetzten Vorschläge von BürgerInnen/KundInnen.

Themenfeld 7: - MitarbeiterInnenbezogene Ergebnisse - Beurteilen Sie aufgrund von Ergebnissen der Wahrnehmungsmessungen (7.1) und Leistungsmessungen (7.2),

Kriterium 7.1 - Ergebnisse von Wahrnehmungsmessungen:

Führt die Gemeinde MitarbeiterInnenbefragungen (anonymisierte, schriftliche Befragung zu folgenden Punkten) durch? Wenn ja, welche Ergebnisse zeigen sich? Wie zufrieden sind MitarbeiterInnen mit ...?

Beispiele

a	Die Gemeinde misst die Motivation der MitarbeiterInnen.
b	Die Gemeinde misst die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen mit dem Gesamteindruck der Gemeinde (z.B. Sind die MitarbeiterInnen mit der öffentlichen Wahrnehmung der Organisation zufrieden?).
c	Die Gemeinde misst die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen mit ihrer Einbeziehung in die (Weiter-)Entwicklung der Gemeinde.
d	Die Gemeinde misst die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen mit den Leistungen der Führungskräfte.
e	Die Gemeinde misst die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen mit der Möglichkeit, ihre Ideen in der Gemeinde einzubringen und den Umgang damit.
f	Die Gemeinde misst die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen mit dem Informationsaustausch (welche Infos wann und an wen ergehen).
g	Die Gemeinde misst die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen mit digitalen Angeboten sowie innovativen und agilen Rahmenbedingungen und Angeboten.
h	Die Gemeinde misst die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen mit der Aufgabenverteilung.
i	Die Gemeinde misst die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen mit dem Betriebsklima.
j	Die Gemeinde misst die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen hinsichtlich Flexibilität der Arbeitszeiten, Vereinbarkeit von Beruf und Familie (Work Life Balance).
k	Die Gemeinde misst das Bewusstsein der MitarbeiterInnen für Interessenkonflikte (Unvereinbarkeiten).
l	Die Gemeinde misst die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen hinsichtlich Chancengleichheit und fairer Behandlung.
m	Die Gemeinde misst die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen mit der Ausstattung des Arbeitsplatzes.
n	Die Gemeinde misst die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen mit den internen Karriere- und Kompetenzentwicklungsmöglichkeiten.
e	Die Gemeinde misst die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen mit den Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten.

Kriterium 7.2 - MitarbeiterInnenbezogene Leistungsmessungen:

Erhebt die Gemeinde folgende interne Kennzahlen? Wenn ja, welche Ergebnisse zeigen sich?

Beispiele

a	Die Gemeinde misst die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen (z.B. unentschuldigtes Fernbleiben vom Arbeitsplatz, Kurzzeitkrankenstände, Fluktuationsrate, Anzahl von Beschwerden usw.).
b	Die Gemeinde misst die Motivation und Einbeziehung der MitarbeiterInnen (Beteiligung an Verbesserungsinitiativen wie z.B. Ideenmanagement, Teilnahme an internen Runden wie Gesundheitszirkel, Qualitätszirkel, Teilnahme am Betriebsausflug, Weihnachtsfeiern usw.).
c	Die Gemeinde misst die Teilnahme und Leistungen der MitarbeiterInnen für gemeinwohlorientierten Aktivitäten (z.B. Spendenaktionen, Veranstaltungen usw.).
d	Die Gemeinde misst die Leistungen der MitarbeiterInnen (z.B. Leistungszeiterfassung, Leistungskennzahlen - z.B. Zuordnung der Arbeitsstunden der Mitarbeiter auf Kostenstellen).
e	Die Gemeinde misst die Entwicklung von Fähigkeiten und Kompetenzen der MitarbeiterInnen (z.B. Qualifikationsliste, Dokumentation der absolvierten Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen, Nutzung digitaler Informations- und Kommunikationsinstrumente).

Themenfeld 8: - Ergebnisse sozialer Verantwortung - Beurteilen Sie aufgrund von Ergebnissen der Wahrnehmungsmessungen (8.1) und Leistungsmessungen (8.2), was die

Kriterium 8.1 - Ergebnisse von Wahrnehmungsmessungen:
 Nehmen Interessengruppen wahr, dass die Gemeinde ihrer sozialen Verantwortung nachkommt? Erhebt / Misst die Gemeinde dies? Wenn ja, welche Ergebnisse zeigen sich? ("Erhebt / Misst" = z.B. aus Umfragen, Berichten, durch unmittelbares Feedback von anderen Organisationen)

Beispiele

a	Die Gemeinde misst, wie die Öffentlichkeit den Einfluss der Gemeinde auf die Lebensqualität der BürgerInnen über ihre eigentlichen Aufgaben hinaus einschätzt (z.B. Veranstaltungsangebot, Sport- und Freizeiteinrichtungen, gesundheitliche Aufklärung, Sicherheitsgefühl, Unterstützung sportlicher und kultureller Aktivitäten, Teilnahme an humanitären Einsätzen, spezielle Aktivitäten für Menschen mit Behinderung, kulturelle Aktivitäten für die Öffentlichkeit, Vereinswesen, Kinderbetreuungsangebot, Schulangebot, gute Verkehrsverbindung).
b	Die Gemeinde misst, wie relevante Interessengruppen den Beitrag der Gemeinde als aktives Mitglied der örtlichen und überörtlichen Gesellschaft einschätzen (z.B. kommunale Förderungen für BürgerInnen in Notsituationen, als ArbeitgeberIn, durch Beiträge zu lokalen, oder gemeindeübergreifenden gesellschaftlichen Aktivitäten/kulturelle).
c	Die Gemeinde misst, wie relevante Interessengruppen die wirtschaftlichen Auswirkungen der kommunalen Leistungen für die Region einschätzen (z.B. Dauer von Genehmigungsverfahren, Aktivitäten zur Standortentwicklung, Standortattraktivität für Unternehmen, Entwicklung der Arbeitsplätze und Betriebsbesständen in der Gemeinde, Zurverfügungstellung von Büroflächen usw.).
d	Die Gemeinde misst, wie relevante Interessengruppen den Umgang der Gemeinde mit Umweltfragen/Nachhaltigkeit einschätzen (z.B. Wahrnehmung des ökologischen Fußabdrucks, Energiemanagement, reduzierter Strom- und Wasserverbrauch, Schutz gegen Lärm, Luftverschmutzung, Anregung zur Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel, Abfallentsorgung von Gefahrenstoffen, Einkauf von Produkten aus fairem Handel, Recycling-Produkte, erneuerbare Energie usw.).
e	Die Gemeinde misst, wie relevante Interessengruppen den Einfluss der Gemeinde auf das demokratische Engagement, Transparenz, ethischem Verhalten, Rechtsstaatlichkeit, Offenheit und Integrität einschätzt (z.B. Umgang mit BürgerInneninitiativen, Umgang mit Datenschutz und Datensicherheit, Auskunftspflicht und Informationspolitik, Einbindung in Beratungs- und Entscheidungsprozesse über den möglichen Einfluss der Organisation auf Sicherheit und Mobilität, Umgang mit Offenlegung von Daten usw.).

Kriterium 8.2 - Soziale Verantwortung - Leistungsmessung
Kennzahlen über soziale Verantwortung der Gemeinde

Beispiele

a	Die Gemeinde misst die Aktivitäten der Gemeinde zur Unterstützung sozial benachteiligter BürgerInnen (z.B. Sammlungen und Veranstaltungen für soziale Zwecke, Nachbarschaftshilfe, Inklusion in der Gemeinde usw.).
b	Die Gemeinde misst die Programme der Gemeinde zum Schutz der BürgerInnen / KundInnen vor Gesundheitsrisiken (z.B. Aktionen im Bereich Gesundheitsprävention, Verkehrssicherheit, Einbruch und Diebstahl usw.).
c	Die Gemeinde misst die Aktivitäten der Gemeinde zur Bewusstseinsbildung zu wichtigen gesellschaftlichen, umweltpolitischen usw. Themenstellungen (z.B. Abfallvermeidung, Flurreinigung, Hunde in der Gemeinde, Lärmbelästigung, Datenschutz usw.).
d	Die Gemeinde misst die Maßnahmen der Gemeinde zum Schutz und Erhalt von Ressourcen (z.B. Einkauf bei sozialen Betrieben, Einhaltung von Umweltstandards, Verwendung von Recycling-Materialien und -Produkten, Nutzung umweltfreundlicher Verkehrs- und Transportmittel, Energiesparmaßnahmen usw.).
e	Die Gemeinde misst die Aktivitäten der Gemeinde als attraktive Arbeitgeberin sowie hinsichtlich Förderung von Diversität, Integration und Akzeptanz ethnischer Minderheiten und von Menschen mit besonderen Bedürfnissen (z.B. Anteil MitarbeiterInnen mit besonderen Bedürfnissen, Anteil von Frauen und Männern im Gemeindedienst usw.).
f	Die Gemeinde misst die Aktivitäten der Gemeinde in der Zusammenarbeit mit relevanten Behörden, der Gesellschaft und ihren VertreterInnen (z.B. Anzahl von Bürgerforen, Mitwirkung an gesellschaftlichen Initiativen, Mitwirkung an behördenübergreifenden Arbeitskreisen etc.)
g	Die Gemeinde misst die Aktivitäten der Gemeinde zum Austausch von Wissen und Information mit allen Interessengruppen (z.B. Anzahl der Mitwirkung von gemeindeübergreifenden Arbeitskreisen, Open-Data Initiativen usw.).
h	Die Gemeinde misst die positive und negative Berichterstattung in den Medien über die Gemeinde (Anzahl von Beiträgen, Inhalt).

Themenfeld 9: - Wichtigste Leistungsergebnisse - Beurteilen Sie die Zielerreichung der Organisation in Bezug auf ihre externen Ergebnisse (9.1) und ihre internen Ergebnisse (9.2)

Kriterium 9.1 - Externe Ergebnisse - Ergebnisse und öffentlicher Mehrwert (Public Value) der Gemeinde:

Erhebt/Misst die Gemeinde, welche Leistungen erbracht und welche Ziele erreicht werden? Wenn ja, welche Ergebnisse zeigen sich?

Beispiele

a	Die Gemeinde misst die Menge und Qualität der Leistungen der Gemeinde (z.B. Wirtschaftshofleistungen, Veranstaltungswesen, Bereitstellen von Veranstaltungs- und Freizeiteinrichtungen usw.).
b	Die Gemeinde misst die Wirkungen der Leistungen der Gemeinde auf ihre Interessengruppen (z.B. höheres Umweltbewußtsein, niedrigeres Verkehrsaufkommen etc.).
c	Die Gemeinde misst die Kosten der jeweiligen Leistungen.
d	Die Gemeinde misst die Wirkungen der durch die Gemeinde bereitgestellten Produkte und Dienstleistungen auf die Gesellschaft und auf die LeistungsempfängerInnen/KundInnen (z.B. gesunde Kinder, sinnvolle Freizeitbeschäftigung, saubere Straßen, weniger Vandalismus usw.).
e	Die Gemeinde misst die Einhaltung von Qualitätsstandards (z.B. Umlaufzeiten im Winterdienst, laufende Wasserkontrollen).
f	Die Gemeinde misst die Umsetzung von Empfehlungen aus Kontrollen diverser Kontrolleinrichtungen (Landesrechnungshof, Prüfungsausschuss, Gemeindeaufsicht etc.).
g	Die Gemeinde misst ihrer Leistungen durch Vergleiche mit anderen Gemeinden (z.B. Benchmarkingergebnisse).
h	Die Gemeinde misst die Ergebnisse von Projekten zur Verwaltungsreform (z.B. Kundenzufriedenheit, Verfahrensbeschleunigung durch digitalisierte Prozesse, Bürokratieentlastung, erzielte Einsparungen etc.).

Kriterium 9.2 - Interne Ergebnisse - Management und Effizienz der Gemeinde:

Erhebt / Misst die Gemeinde Kennzahlen zum Management und zur Effizienz? Wenn ja, welche Ergebnisse zeigen sich?

Beispiele

a	Die Gemeinde verfügt über Ergebnisse aus dem Controlling sowie dem Risikomanagement.
b	Die Gemeinde verfügt über 3 bis 5 steuerungsrelevante Schlüsselkennzahlen je Abteilung oder Politikfeld (z.B. Soziales, Bau- und Raumordnung, Bürgerservice, Finanzen usw.).
c	Die Gemeinde verfügt über interne Effizienzkenzahlen zum Management (z.B. Kosten der Personalverwaltung, Kosten pro Quadratmeter Gebäudereinigung usw.).
d	Die Gemeinde verfügt über Ergebnisse von Vergleichen interner Prozesse mit anderen Gemeinden (z.B. Buchhaltung, Posteingang und Postverteilung usw.).
e	Die Gemeinde verfügt über Ergebnisse der Auswirkung der Digitalisierung auf die Leistungsergebnisse der Gemeinde (z.B. effizientere Verwaltungsabläufe, Nutzung digitaler Informationsangebote etc.).
f	Die Gemeinde verfügt über Ergebnisse von Wettbewerben und Qualitätspreisen (z.B. gesunde Gemeinde, E5-Gemeinde, familienfreundliche Gemeinde, Fair-Trade Gemeinde, Klima-Aktiv Gemeinde, Kompostgütesiegel usw.).
g	Die Gemeinde verfügt über Ergebnisse von internen Kontrollen (z.B. Stichprobenkontrollen, Audits, internes Kontrollsystem usw.).
h	Die Gemeinde verfügt über Ergebnisse betreffend die Einhaltung des Budgets und die Erfüllung finanzieller Ziele (z.B. monatliche Budgetüberwachung, Ausmaß der Über-, oder Unterdeckung, Einhaltung von Investitionskosten usw.).
i	Die Gemeinde verfügt über Ergebnisse aus der Vermögensaufstellung (z.B. Bewertung des Gemeindevermögens, Inventarliste).
j	Die Gemeinde verfügt über Ergebnisse aus der Kosten- und Leistungsrechnung (z.B. Gebührenbereich)
k	Die Gemeinde verfügt über Ergebnisse von Finanzprüfungen (z.B. Kassaprüfungen).
l	Die Gemeinde verfügt über regelmäßige Ergebnisse eines internen Kontrollsystems (IKS) bzw. Risikomanagementsystems.