Die steirische WANDZEITUNG

Ausgabe 1/19 kommunikation.steiermark.at

QUALITÄTSMANAGEMENT-ZERTIFIKAT ÜBERREICHT

Die PatientInnen- und Pflegeombudsschaft Steiermark in der Friedrichgasse ist seit kurzem Österreichs erste ISO-zertifizierte Beratungsstelle in diesem Bereich. „Wir erhalten als erste PatientInnen- und Pflegevertretung in Österreich das Qualitätsmanagement-Zertifikat für die Klärung von individuellen Anliegen und für Verbesserungen im Gesundheits- und Pflegesystem. Das sehen wir nicht nur als Bestätigung für unsere gute Arbeit, es macht uns auch stolz", unterstreicht PatientInnenombudsfrau Renate Skledar.

Bereits im Jahr 2013 begann das Team der Ombudsschaft damit, die vielfältigen Aufgaben strukturiert und für alle gut nachvollziehbar in Handbüchern festzuhalten. Das Team hat sich intensiv mit den täglichen Herausforderungen auseinandergesetzt. Die Anforderungen der Partnerinnen und Partner wurden analysiert und daraus Verbesserungspotenziale und Ziele für die Zukunft abgeleitet.

Pflegeombudsfrau Renate Skledar engagiert sich mit ihrem Team seit vielen Jahren voller Elan im Gesundheitswesen.

UMWELT-OSWALD ÜBERREICHT

In der Kategorie „Öffentlicher Dienst" wurde die Agrarbezirksbehörde für Steiermark kürzlich mit dem Umwelt-Oswald ausgezeichnet. Konkret wurde der langjährige Mitarbeiter **Helmut Ulf Jost** für seine unermüdlichen Leistungen für den Natur- und Umweltschutz in der Steiermark sowie auch für sein privates Engagement geehrt. Seit 1991 arbeitet Jost als Ökologe in der Agrarbezirksbehörde für Steiermark an der Umsetzung ökologischer Zusammenlegungsverfahren. Sein dienstliches Lebensmotto „Von der Flurbereinigung zur Flurbereicherung" war schon im Jahr 2003 den Umweltschutzpreis des Landes für die „Zusammenlegungsgemeinschaft Pöllen" wert. In den letzten Jahren konnten mehr als 150 Hektar sogenannter „Ökoflächen" auf über 700 Grundstücken geschaffen werden.

Norbert Hafner (Agrarverwaltung), Helmut Ulf Jost (Agrarbezirksbehörde für Steiermark), Karin Steffen (Schutzverein Ruckerlberg) und Renate Pichler (pensionierter Bezirksnaturschutzbeauftragter der BBL Südoststeiermark) (v.l.)

VERSTÄNDLICHE STEIERMARK: NÄCHSTE ETAPPEN

Mitte Jänner versammelten sich die von den Landesdienststellen und Bezirkshauptmannschaften nominierten Ansprechpersonen für die „Verständliche Steiermark", um die nächsten Etappen festzulegen.

Neben der laufenden Betreuung der externen „Verständliche Steiermark"-Website und den darin eingehenden BürgerInnen-Meldungen durch das Team der Landeskommunikation werden beispielsweise in der Abteilung 11 gemeinsam mit der Stadt Graz die Bescheide aus dem Bereich der Behindertenhilfe überarbeitet.

Die Landesverwaltungsakademie hat die „Verständliche Steiermark" in den Kommunikationsteil der Grundausbildung integriert und bietet nun spezielle Seminare mit dem „VS-Gütesiegel" sowie Deeskalationstrainings an. Neue Projekte sind die Erstellung von „Telefon-Handkärtchen" und „Rechte-Pflichten-Poster".

Die VS-Ansprechpersonen engagieren sich für mehr Verständlichkeit im Land Steiermark.

1 MILLION MAL ELAK – 5 MILLIONEN MAL ZUGESTELLT

Anfang Jänner 2019 wurde im ELAK-System des Landes von **Rudolf Schlauer** der einmillionste Akt angelegt und von **Daniela Scheer** die fünfmillionste Zustellung über den Zentralen Zustelladapter durchgeführt. Ein Beleg dafür, dass die Digitalisierung in der steirischen Landesverwaltung längst Realität ist.

LAD Helmut Hirt (r) und Abteilungsleiterin Elisabeth Freiberger gratulierten Rudolf Schlauer (4.v.l.) und Daniela Scheer (5.v.l.).

GROSSVERHANDLUNGEN: TEAMGEIST GEFORDERT

Behördliche Großverfahren zählen zum beruflichen Alltag der Abteilung 13 – Umwelt und Raumordnung. UVP-Referent **Bernhard Strachwitz** erzählt von den Herausforderungen großer Verwaltungsverfahren mit TV-Auftritten, Zeitungsinterviews, Landtagsanfragen, Bürgerversammlungen und vielem mehr.

Wenn medienwirksame Projekte wie Spielberg-Ring, Mur-Kraftwerk, Windparks, „Asbestwerke" oder das Speicherkraftwerk auf der Koralm genehmigt werden sollen, sind stets die Augen der Öffentlichkeit auf die Abteilung 13 gerichtet. Diskussionen über Energiebedarf, positive Auswirkungen auf den Wirtschaftsstandort, nicht wiedergutzumachende Schäden für Umwelt und Naturhaushalt oder die Sicherung von Arbeitsplätzen sind in aller Munde und wie beim Fußball sind viele der Meinung, die beste Lösung dieser Streitfragen zu kennen.

Was aber bedeutet abseits des Scheinwerferlichts der Öffentlichkeit die Abwicklung eines Großverfahrens für die beteiligten Kolleginnen und Kollegen? Die größte Leistung bei der Vorbereitung einer auf etwa eine Woche angesetzten Verhandlung ist sicherlich, 40 Teilnehmerinnen und Teilnehmer terminlich unter einen Hut zu bringen. Konkret sind beim Verfahren zur Genehmigung des Pumpspeicherwerks auf der Koralm zirka 30 Sachverständige, 20 vom Amt der Landesregierung und zehn Privat-Sachverständige sowie zehn Behördenvertreterinnen und -vertreter involviert. Aufgrund der Vielzahl an Beteiligten werden die Termine daher bereits bis zu einem Jahr vorher festgelegt. Nächste Herausforderung ist der Verhandlungsort, der für mehrere hundert Teilnehmerinnen und Teilnehmer passen muss.

Weitere Details, die auch noch zu klären sind: Sitzaufteilung im Saal, Abklärung der Parkplatz-Situation, Vorbereitung des zeitlichen Ablaufes der Verhandlung, Organisation eines allfälligen Ortsaugenscheines, Pressebetreuung, technische Ausstattung, großformatiger Lageplan des Projekt-Gebietes, EDV- und Büromaterialien, geordneter Einlass, rechtliche Voraussetzungen bis zu Beginn der Verhandlung, Vollständigkeit der benötigten Unterlagen und nicht zu vergessen die Verpflegung bei mehrtägigen Verhandlungen. Kurioses Detail am Rande: Das Team, das die größten Verfahren des Landes durchführt, besteht aus nur drei Personen. Aus diesem Grund müssen zahlreiche Behördenvertreterinnen und Behördenvertreter aus anderen Referaten beigezogen werden. Was das bei der zunehmenden Personaleinsparung und Arbeitsbelastung für jeden Einzelnen bedeutet, kann sich jeder selber ausmalen.

Fazit: Es gibt viel zu tun – dass aber die gelegentliche Durchführung eines großen Verwaltungsverfahrens unter den Augen der Öffentlichkeit eine willkommene Abwechslung zum Büro-Alltag darstellt, darf getrost auf der Haben-Seite verbucht werden.

Ein eingespieltes Team bei UVP-Verhandlungen: Martin Reder-Puntinger, Stephanie Stradner, Axel Glatz, Anita Windisch, Bernhard Strachwitz, Michael Reinelt und Christoph Jambrovic (v.l.)

DIE NEUESTE WANDZEITUNG DES LANDES STEIERMARK BRINGT'S ...

Diese Wand erzählt ...
- über das neue Leitbild des steirischen Landesdienstes.
- von Sicherheit im Netz im Umgang mit Daten und Informationen.
- von Preisen und Auszeichnungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Landes.
- von insgesamt 12 wertvollen Geschichten aus dem Arbeitsleben von Landesbediensteten!

„SICHERHEIT FÜR HEIM UND HAUS IST SELBSTVERSTÄNDLICH"

Wir leben in einer dynamischen Welt, die täglich Neuerungen und Veränderungen hervorbringt, so viel ist uns im gelebten Alltag durchaus bewusst. Vielleicht noch nicht ganz bewusst ist uns der gesicherte Umgang mit unseren Informationen und Daten. Müssen wir diese genauso sorgfältig schützen wie unser Zuhause? Womit wir es bei diesem komplexen Thema zu tun haben, darüber sprechen **Elisabeth Freiberger** und **Claudia Springer-Knam**.

Die Leiterin der Abteilung 1, Elisabeth Freiberger im Gespräch zum Projekt „Informationssicherheit"

Warum überhaupt Informationssicherheit? Müssen wir dabei aktiv mitmachen?
Wir leben in einer Informationsgesellschaft, die auch die öffentliche Verwaltung stark beeinflusst. Informationen sind praktisch der „Lebensnerv" der Verwaltung und müssen sorgfältig und zweckmäßig verarbeitet und geschützt werden. Damit verbunden ist die Durchdringung aller Verwaltungsbereiche mit Informationstechnik (IT) – die Bewältigung der Fülle der übertragenen Aufgaben ist ohne IT nicht mehr möglich.

Worum geht es dabei konkret? Was genau ist davon umfasst?
Es geht dabei grundsätzlich um jede Art von Information, nicht nur die elektronisch verarbeitete, sondern auch um Informationen auf Papier oder in der direkten mündlichen Kommunikation. Es muss uns bewusst sein, dass wir in jeder Hinsicht sorgfältig mit sensiblen Informationen umgehen müssen. Informationssicherheit sorgt dafür, dass die in der Landesverwaltung eingesetzten Informationen und Informationssysteme vor Bedrohungen wie Zerstörung, Enthüllung, unerlaubter Veränderung oder nicht autorisierter Benutzung geschützt werden und muss daher als integraler Bestandteil praktisch aller Verwaltungsprozesse angesehen werden.

Wo haben Landesbedienstete (vielleicht ohne es zu wissen) in ihrer täglichen Arbeit bereits Berührungspunkte mit der Informationssicherheit?
Im Arbeitsalltag kommen Landesbedienstete an verschiedenen Stellen damit in Berührung. Grundsätzlich werden dazu technische und organisatorische Regelungen wirksam, wie etwa die persönliche Kennworteingabe bevor man sein Gerät benutzen kann, beschränkter Zugriff auf Anwendungen, die für die Erledigungen in der Dienststelle notwendig sind und auch die allbekannten „Spam"-Nachrichten, die gelegentlich im Postfach landen. Zur Einhaltung der wesentlichen Regelungen zur Informationssicherheit unterschreibt jede neue Mitarbeiterin und jeder neue Mitarbeiter bei Dienstantritt auch eine Verpflichtungserklärung.

Heißt das nun, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich keine weiteren Gedanken machen müssen?
Nein, das heißt es natürlich nicht. Denn im überwiegenden Teil der Arbeitsabläufe ist unsere Kollegenschaft mit Informationen befasst, die personenbezogen oder sehr sensibel sind. Diese Daten befinden sich nicht nur in Fachanwendungen, sondern auch in E-Mails, auf Ausdrucken, auf Telefax Sendungen oder auf USB Sticks. Und alle diese Fälle unterliegen den Anforderungen der Informationssicherheit. Also gibt es unzählige Berührungspunkte. Es ist weitgehend ein Bewusstsein für einen sorgsamen Umgang vorhanden – aber es gibt auch noch Bedarf an weiterer Sensibilisierung.

Was sind die besonderen Herausforderungen für das Team der Abteilung 1 bei der Sicherung unserer Daten?
Jede Kollegin und jeder Kollege kann einen ganz wesentlichen Beitrag zur Informationssicherheit auch dadurch leisten, dass sie mit uns in Kontakt treten, wenn ungewöhnliche Vorkommnisse den Verdacht auf eine Sicherheitslücke nahelegen, wenn im Eifer des Gefechts einmal ein Fehler im Zusammenhang mit Daten unterlaufen ist (wir helfen!) oder wenn sich eine Richtlinie oder Vorgabe der Abteilung 1 als nicht umsetzbar in der täglichen Arbeit erweisen sollte; wir bemühen uns um handhabbare Alternativen.

Was ist eine der wichtigsten „To-dos" bei der Datensicherheit?
Als eine der obersten Regeln ist wohl die Wahl und die Geheimhaltung eines sicheren Kennwortes für die Anmeldung am Arbeitsplatz zu nennen. Diese mitunter als lästig empfundene Verpflichtung ist ein unverzichtbarer Eckpfeiler der Sicherheit aller Informationen im Landesdienst. Schutz des eigenen Kennwortes ist auch persönlicher Schutz!

Danke für das Gespräch

Claudia Springer-Knam leitet das Projekt Informationssicherheit in der Abteilung 1.

125 JAHRE LANDES-STATISTIK

Am 15. November 1893 nahm das „Statistische Landesamt für das Herzogtum Steiermark" seine Arbeit auf. Die Steiermark hat damit die älteste Landesstatistik aller Bundesländer. Zum Jubiläum gibt es eine eigene Publikation – selbstverständlich voller Zahlen!

GÜTESIEGEL VERLÄNGERT

Konsequente betriebliche Gesundheitsförderung kann viele Vorteile bringen: gesteigerte Arbeitszufriedenheit, verbessertes Betriebsklima, weniger krankheitsbedingte Fehlzeiten und ein verstärktes Gesundheitsbewusstsein. Das sind nur einige von Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern festgestellte und durch die 2018 durchgeführte „MitarbeiterInnenbefragung" bestätigte Auswirkungen. Für die Umsetzung der „Betrieblichen Gesundheits-Förderung" wurde kürzlich vom Österreichischen Netzwerk BGF das BGF-Gütesiegel auch für die Jahre 2019 bis 2021 zuerkannt.

BGF-Verantwortliche Jutta Petz, A5, bedankt sich bei allen BGF-Engagierten.

BERUFSSCHULE: VIEL MEHR ALS NUR SCHULE

Insgesamt 16 Berufsschulen gibt es in der Steiermark. Die Fachabteilung Berufsbildendes Schulwesen in der Abteilung 6 – Bildung und Gesellschaft ist für den Erhalt und die Organisation verantwortlich. Rund 17.000 junge Menschen besuchten im letzten Schuljahr eine Berufsschule.

In der Steiermark besuchten im letzten Schuljahr 16.933 Schülerinnen und Schüler eine der 16 Landesberufsschulen. Der große Unterschied zu anderen Schulformen ist, dass die Lehrlinge den Großteil des Jahres in ihren Ausbildungsbetrieben sind. Sie werden nur für einen Lehrgang, der rund neun Wochen dauert, pro Lehrjahr in die Schulen einberufen. Das Land ist der gesetzliche Schulerhalter der Berufsschulen. Die pädagogischen Agenden liegen bei der neuen Bildungsdirektion. Der Erhalt und die administrative Organisation obliegen der Fachabteilung Berufsbildendes Schulwesen (FABS) unter der Leitung von **Eva-Maria Pluch** mit ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und weiters den Schulleiterinnen und Schulleitern sowie den Sekretariaten und der Hausverwaltung der Schulen vor Ort.

Zusammen mit diesen organisiert die Fachabteilung nicht nur Sanierungen, Um- und Zubauten, sondern auch die Anschaffung von Arbeitsmitteln, neuen Maschinen und ganzen Werkstätteneinrichtungen. Denn, und dies ist wohl neben der lehrgangsmäßigen Beschulung der größte Unterschied zu anderen Schulformen: In der Berufsschule geht es stark um die Verfeinerung des für den Beruf notwendigen Könnens.

„PLANUNG IST DAS A UND O"

Seit Mitte Mai 2018 ist „ZWEI UND MEHR" unter der Federführung von **Simone Schmidbauer** auf Facebook vertreten. Mit 1.000 Abonnenten und Reichweiten von bis zu 12.000 Personen pro Beitrag ist ihr ein beispiellos guter Start in die Social-Media-Welt gelungen. Der Schlüssel zum Erfolg: interne Unterstützung und gute Ressourcen-Planung.

Simone Schmidbauer

Was war für Sie der ausschlaggebende Moment, sich für einen eigenen Social Media-Auftritt zu entscheiden?
Simone Schmidbauer: Wir haben im Referat schon länger überlegt, welche Kommunikationsmöglichkeiten es als Ergänzung zu den klassischen Medien wie Webportal, Newsletter und Magazin gibt. Wir wollten viele Personen tagesaktuell erreichen und da schien uns Facebook als geeignetes Mittel zum Zweck, vor allem auch, da wir unsere Zielgruppe hier stark vertreten sehen.

Wie haben Sie das Projekt vorbereitet?
Schmidbauer: Wir haben ein klares Konzept mit der Frage erstellt, welche Inhalte wir mit wem kommunizieren möchten. Die Unterstützung sowohl auf Abteilungsebene als auch durch das Referat Kommunikation hat uns wesentlich geholfen. Als dann ein konkreter Zeitplan feststand, haben wir uns in die Social-Media-Richtlinien und den -Erlass eingearbeitet und konnten daraufhin bald loslegen.

Wie ist das Echo seit dem Start?
Schmidbauer: Wir bekommen viel positives Feedback, etwa bei Veranstaltungen. Wir fragen mittels Feedback-Bogen, wie die Teilnehmerinnen und Teilnehmer davon erfahren haben. Vermehrt lautet die Antwort „über Facebook". Wir werden auch oft direkt auf unseren Kanal angesprochen mit ausschließlich positiven Resonanzen. Man spürt deutlich, dass sich unsere Außenwahrnehmung ändert.

Man könnte also sagen „es läuft" ...
Schmidbauer: Und wie! Mein Tipp an Dienststellen mit ähnlichen Ambitionen: Im Vorfeld gut zu planen und ein Konzept erstellen, das ist das A und O.

STEIRISCHES GIS-TEAM „DATET" SICH EINMAL JÄHRLICH

Ohne Daten keine Taten: Geodaten sind nur dann wertvoll, wenn sie auch verwendet werden, für jeden zugängig, gut dokumentiert sowie aktuell sind. Aus diesem Grunde updaten sich die Kolleginnen und Kollegen bei regelmäßig stattfindenden Anwenderworkshops. Das Kernteam (Bereich Geoinformation A17) und über 80 Personen bestehend aus allen Abteilungen und Dienststellen des Landes bilden das „GIS-Steiermark". Man tauscht sich über Neuigkeiten aus dem Bereich der Geoinformationen und deren Einsetzbarkeit in der täglichen Verwaltungsarbeit aus. Darüber hinaus erhält man, neben vielen anderen interessanten Sachverhalten, Informationen zu Werkzeugen und Entwicklungen im Bereich der GIS Software.

Werte leben · Verständlich kommunizieren · Serviceorientiert handeln · Verantwortung übernehmen

NEUES LEITBILD FÜR DEN LANDESDIENST

Gemeinsame Werte und Prinzipien schaffen Orientierung in einer immer komplexeren Welt – das Leitbild der steirischen Landesverwaltung fasst in fünf Punkten zusammen, wofür wir einstehen und welche Grundsätze unser Handeln definieren.

Nach mehr als 20 Jahren war es Zeit, das Leitbild der steirischen Landesverwaltung zu überarbeiten und den Gegebenheiten einer modernen Verwaltung anzupassen. Wir sprachen mit Projektkoordinatorin **Brigitte Scherz-Schaar** über die Hintergründe und den spannenden Weg zu dem neuen Leitbild für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Wozu braucht es eigentlich im Landesdienst ein eigenes Leitbild?
Brigitte Scherz-Schaar: Gerade in der Verwaltung sind die Aufgaben so mannigfaltig und unterschiedlich, dass es für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einen gemeinsamen Rahmen geben muss, an dem man sich orientieren kann. Die fünf Punkte des neuen Leitbildes sollen dieser Rahmen sein. Werte leben, serviceorientiert handeln, Ziele erreichen, verständlich kommunizieren und Verantwortung übernehmen: Das sind die Leitlinien, innerhalb derer wir uns bewegen wollen.

Ein Leitbild gab es ja auch schon davor, warum nun die Neufassung?
Scherz-Schaar: Das alte Leitbild stammte aus dem Jahr 1996, es war zwar eine gute Basis für unsere Arbeit, aber es hat einfach einer Auffrischung bedurft. Unsere Lebenswelten haben sich stark verändert, das sollte sich auch widerspiegeln. Nur ein Beispiel: Vor mehr als 20 Jahren stand die Einrichtung von Bürgerservicestellen ganz oben auf der Prioritätenliste. Heute stehen wir vor den Herausforderungen, die die Digitalisierung mit sich bringt.

Wie lange hat die Erarbeitung des Leitbildes gedauert und wer hat mitgewirkt?
Scherz-Schaar: Wir waren ein kleines, buntes Kernteam aus verschiedenen Abteilungen und Hierarchieebenen. Immer dabei waren auch die Gleichbehandlungsbeauftragte und die Personalvertretung. Bei Bedarf haben wir ExpertInnen und Experten aus den verschiedensten Bereichen dazu geholt. Insgesamt wurde an dem neuen Leitbild rund ein Jahr gearbeitet.

Gibt es Punkte, die Ihnen besonders am Herzen liegen?
Scherz-Schaar: Die beiden Punkte „Werte leben" und „Verantwortung übernehmen" haben einen hohen Stellenwert, da sie auch in den neu überarbeiteten Führungsaufgaben eine wichtige Rolle spielen.

Wie soll sichergestellt werden, dass das Leitbild im Landesdienst auch gelebt wird?
Scherz-Schaar: Das Leitbild wurde an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausgeschickt und fließt auch in die Angebote der Landesverwaltungsakademie (LAVAK) ein, speziell in die Führungskräfteausbildung. Wir müssen jede Gelegenheit und unterschiedliche Kanäle nutzen, um dafür zu sensibilisieren.

Was war das Schwierigste in dem Prozess?
Scherz-Schaar: Die größte Herausforderung war es, bei der enormen Bandbreite unserer Aufgabengebiete Leitsätze zu finden, die für alle passen. Uns war wichtig, verbindlich zu sein – und es sollten sich alle wiederfinden. Da gab es spannende und durchaus hitzige Diskussionen. Mein Dank gilt an dieser Stelle nochmals der engagierten Arbeitsgruppe, die mit viel Einsatz und Herz blut bei der Sache war. Und es war auch für mich spannend, einmal über den Tellerrand der täglichen Aufgaben hinauszuschauen und gemeinsam etwas zu erarbeiten, um für die zukünftigen Herausforderungen noch besser gerüstet zu sein.

Ein buntes Team rund um Landesamtsdirektor-Stellvertreterin Brigitte Scherz-Schaar erarbeitete gemeinsam das neue Leitbild für den steirischen Landesdienst.

Impressum:
Landesamtsdirektion, Referat Kommunikation
Land Steiermark, Hofgasse 16, 8010 Graz
kommunikation@stmk.gv.at

Chefredaktion: Martin Schemeth

Das Land Steiermark