



Leitbild

Wir handeln kompetent und zuverlässig.

Wirkung Dienstleistungen in hoher Qualität

Unsere Produkte weisen eine hohe Qualität aus, und unsere Arbeit ist effizient organisiert.

Wir behandeln unsere Kundinnen und Kunden rechtsgleich und erledigen unsere Arbeit in nützlicher Frist.

Unsere Kundinnen und Kunden erleben die Bildungs- und Kulturdirektion (BKD) als verlässliche und glaubwürdige Dienstleisterin.

Massnahmen

Unsere Kernprozesse sind dokumentiert und werden regelmässig auf ihre Zweckmässigkeit hin überprüft und optimiert.

Unsere Mitarbeitenden besitzen aktuelle Pflichtenhefte und führen ein wirksames Arbeitszeitcontrolling.

Bei einem personellen Wechsel werden Pflichtenhefte und Pensen aller Mitarbeitenden in der betroffenen Einheit evaluiert.

Die Weiterbildung der Mitarbeitenden wird individuell geplant, durchgeführt und unterstützt.

In allen Abteilungen und Ämtern finden regelmässig Teamsitzungen statt.

Wir setzen anerkannte Standards im jeweiligen Fachgebiet so weit als möglich um.

Wir bedienen unsere Kundinnen und Kunden freundlich und nehmen ihre Anliegen ernst.

Wirkung Hohe Kundenzufriedenheit

Wir pflegen ein wertschätzendes Klima zwischen uns und unseren Kundinnen und Kunden – mit dem richtigen Verhältnis von Nähe und Distanz.

Der Kundendienst genießt hohe Priorität; wir klären Sachverhalte seriös ab und verstehen die Anliegen der Kundinnen und Kunden richtig.

Massnahmen

Wir sind gut erreichbar und optimieren den Zugang für die Kundinnen und Kunden laufend auf den relevanten Kanälen.

Die Stellvertretungen im Kundendienst sind geregelt.

Es bestehen konkrete Regeln, die beschreiben, welche Dienstleistungen der Kundendienst umfasst und welche nicht.

Positive wie negative Rückmeldungen der Kundschaft werden angemessen thematisiert.

Wir nehmen Rücksicht auf die Diversität unserer Kundschaft.

Wir verhalten uns gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wertschätzend und hilfsbereit.

Wirkung

Positives Arbeitsklima

Wir schaffen die Voraussetzung für ein positives Arbeitsklima und leisten damit einen wichtigen Beitrag für die Motivation der Mitarbeitenden.

Wir stärken den Teamgeist und den Zusammenhalt.

Dank Motivation und Teamgeist erzielen wir eine hohe Leistungsbereitschaft und gute Ergebnisse.

Massnahmen

Wir führen regelmässig teambildende Veranstaltungen durch; dazu zählen konkret: BKD-Anlass (einmal pro Jahr), Winter- oder Sommersporttag (einmal pro Jahr), Kaderanlass BKD (einmal pro Jahr), amts- oder abteilungsinterner Anlass (alle zwei Jahre, mit Fokus Weiterbildung).

BKD-intern wird transparent und kontinuierlich kommuniziert.

Aufgaben und Zuständigkeiten werden für alle sichtbar gemacht.

Wir pflegen eine Feedback-Kultur, die nicht nur fachbezogene Aspekte der Arbeit thematisiert, sondern auch individuelle Befindlichkeiten.

Wir sind innovativ und flexibel.

Wirkung

Zeitgemässe Leistungserbringung

Wir eignen uns bei Bedarf neue Kompetenzen an und schaffen so die Voraussetzung, unsere Leistung effektiv und effizient erbringen zu können.

Wir erkennen neue Trends frühzeitig, um sie in unserem Aufgabenfeld weitergeben und umsetzen zu können.

Massnahmen

Wir pflegen den Austausch und die Zusammenarbeit mit allen unseren Verbundpartnern auf kantonaler, regionaler und Bundesebene.

Wir verfolgen den öffentlichen Diskurs im Kanton Uri, pflegen den Dialog mit den Urnerinnen und Urnern und kennen deren Bedürfnisse und Ansprüche an die kantonale Verwaltung.

Intern findet ein Austausch über Entwicklungen und Trends statt.