

# **Dem Land Tirol verpflichtet:**

**Umsetzung des Tirol Konvents als  
laufende Weiterentwicklung der Tiroler  
Landesverwaltung zur nachhaltigen  
Absicherung des Standortes.**

2025 bis 2030

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort .....</b>	<b>6</b>
Landeshauptmann Anton Mattle .....	6
1. Landeshauptmann-Stellvertreter Philip Wohlgemuth .....	7
<b>1. Auftrag.....</b>	<b>8</b>
1.1 Auftrag und Ziele .....	8
1.2 Erarbeitung Umsetzungsprogramm auf Basis des Prozesses Tirol Konvent 2024 .....	9
1.2.1 Interviews Innensicht .....	10
1.2.2 Interviews Außensicht .....	10
1.2.3 Befundbericht.....	10
1.2.4 Interne Workshops.....	10
1.2.5 Externer Workshop .....	10
1.2.6 Tag der offenen Tür.....	11
1.2.7 Bürger*innen-Rat.....	11
1.2.8 Bezirkshauptmannschaften-Workshop .....	11
1.2.9 Umsetzungsprogramm .....	11
<b>2. Vision und strategische Leitlinien.....</b>	<b>12</b>
2.1 Vision .....	12
2.2 Grundsätze und strategische Leitlinien .....	13
2.3 Mission des Tirol Konvents .....	15
2.3.1 Kurzbeschreibung Handlungsfeld: Entbürokratisierung und Vereinfachungen durch Serviceorientierung.....	15
2.3.2 Kurzbeschreibung Handlungsfeld: Nachvollziehbarkeit und Beschleunigung durch Digitalisierung .....	16
2.3.3 Kurzbeschreibung Handlungsfeld: Verständlichkeit und Klarheit durch Kommunikation .....	16
2.3.4 Kurzbeschreibung Handlungsfeld: Mitsprache und Feedback durch Kooperation.....	16
2.3.5 Kurzbeschreibung Handlungsfeld: Weiterentwicklung und Effizienz als Arbeitgeber .....	16
2.3.6 Kurzbeschreibung Handlungsfeld: Verbesserungs- und Fehlerkultur durch Qualitätsmanagement .....	16
<b>3. Handlungsfelder .....</b>	<b>17</b>
3.1 Entbürokratisierung und Vereinfachungen durch Serviceorientierung .....	17
3.1.1 Zielsetzung des Handlungsfeldes .....	17
3.1.2 Anregungen aus dem Beteiligungsprozess.....	18
3.1.3 Konkrete Maßnahmen .....	19
3.2 Nachvollziehbarkeit und Beschleunigung durch Digitalisierung.....	23
3.2.1 Zielsetzung des Handlungsfeldes .....	23
3.2.2 Anregungen aus dem Beteiligungsprozess .....	23
3.2.3 Konkrete Maßnahmen.....	24
3.3 Verständlichkeit und Klarheit durch Kommunikation .....	28

3.3.1 Zielsetzung des Handlungsfeldes .....	28
3.3.2 Anregungen aus dem Beteiligungsprozess .....	28
3.3.3 Konkrete Maßnahmen .....	28
3.4 Mitsprache und Feedback durch Kooperation .....	30
3.4.1 Zielsetzung des Handlungsfeldes .....	30
3.4.2 Anregungen aus dem Beteiligungsprozess .....	30
3.4.3 Konkrete Maßnahmen .....	30
3.5 Weiterentwicklung und Effizienz als Arbeitgeber .....	33
3.5.1 Zielsetzung des Handlungsfeldes .....	33
3.5.2 Anregungen aus dem Beteiligungsprozess .....	33
3.5.3 Konkrete Maßnahmen .....	34
3.6 Verbesserungs- und Fehlerkultur durch Qualitätsmanagement .....	36
3.6.1 Zielsetzung des Handlungsfeldes .....	36
3.6.2 Anregungen aus dem Beteiligungsprozess .....	36
3.6.3 Konkrete Maßnahmen .....	36
<b>4. Umsetzungsstruktur .....</b>	<b>38</b>
4.1 Projektleitung .....	39
4.2 Geschäftsstelle .....	39
4.3 Kernarbeitsgruppe .....	39
4.4 Verantwortung für die Handlungsfelder .....	40
4.5 Einbindung der Systempartner .....	40
<b>5. Monitoring und Evaluierung .....</b>	<b>41</b>
5.1 Monitoring .....	41
5.2 Evaluierung .....	41
<b>6. Literaturverzeichnis .....</b>	<b>42</b>
<b>Anhang .....</b>	<b>43</b>
Besetzung des Reflexionsteams für den Tirol Konvent 2024 .....	43
UN-Nachhaltigkeitsziele (SDGs) .....	44
Maßnahmen der einzelnen Handlungsfelder .....	45
<b>Impressum .....</b>	<b>47</b>

# Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: LH Anton Mattle.....	6
Abbildung 2: 1. LH Stv. Philip Wohlgemuth .....	7
Abbildung 3: Ziele Tirol Konvent 2024.....	8
Abbildung 4: Organisationsstruktur Tirol Konvent 2024 .....	9
Abbildung 5: Prozessschritte Tirol Konvent 2024 .....	9
Abbildung 6: Organisationsstruktur Tirol Konvent - Umsetzungsprogramm 2025 - 2030 .....	38

# Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Besetzung des Reflexionsteams für den Tirol Konvent 2024 .....	43
Tabelle 2: Sustainable Development Goals (Bundeskanzleramt, o. D.) .....	44
Tabelle 3: Maßnahmen der einzelnen Handlungsfelder.....	46

# Abkürzungsverzeichnis

Abt.	Abteilung
argeSODiT	Arbeitsgemeinschaft der sozialen Dienstleistungsanbieter in Tirol für Menschen mit Behinderungen, Lernschwierigkeiten und psychischen Beeinträchtigungen
BH	Bezirkshauptmannschaft
CAF	Common Assessment Framework
ELAK	Elektronischer Akt
LAD	Landesamtsdirektor
LAD Stv.in	Landesamtsdirektor-Stellvertreterin
LH	Landeshauptmann
1. LH Stv.	1. Landeshauptmann-Stellvertreter
ONTE	Online Terminvereinbarung
ÖZIV	Interessenvertretung für Menschen mit Behinderungen
PEP	Personal Excellence Program
SDGs	Sustainable Development Goals (UN-Nachhaltigkeitsziele)
Sg.	Sachgebiet
TAP	Tiroler Aktionsplan zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention
TBox	Tirol Box
TNKS	Tiroler Nachhaltigkeits- und Klimastrategie
UN	United Nations (Vereinte Nationen)
UN-BRK	Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-Behindertenrechtskonvention)
USP	Unternehmensserviceportal
WIKI	Wissensdatenbank

# Vorwort

## Landeshauptmann Anton Mattle



Bildnachweis: Land Tirol/Emanuel Kaser

Abbildung 1: LH Anton Mattle

### **Liebe Tirolerinnen und Tiroler, liebe Kundinnen und Kunden der Tiroler Landesverwaltung!**

*„Veränderung bedeutet nicht immer Verbesserung. Aber um sich zu verbessern, muss man sich verändern.“*  
– dieses Zitat von Winston Churchill beschreibt den Anspruch, den das Land Tirol an sich selbst stellt. Die Politik und die Tiroler Landesverwaltung prägen maßgeblich das Zusammenleben der Menschen in Tirol. Die Politik definiert einen Rahmen, in dem sich Bevölkerung, Unternehmen, landwirtschaftliche Betriebe, Organisationen und Gemeinden bewegen. Die Politik beschließt Regeln, die Grenzen aufzeigen und jene schützen, die sich nicht selbst schützen können. Die Schwachen in unserer Gesellschaft oder die Natur sollen nicht überhört werden. Aber nicht jede Regel bewährt sich. Nicht jeder Rahmen bietet die notwendige Bewegungsfreiheit, die Gesellschaft und Wirtschaft brauchen.

Der Begriff „*Verwaltung*“ allein wird dem Anspruch des Landes Tirol nicht gerecht. Das Amt der Tiroler Landesregierung, die Bezirkshauptmannschaften und alle Dienststellen – also unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – unterstützen, servieren und gestalten dieses Land. Im Rahmen des Tirol-Konvents war es unser Ansinnen, Stärken wie Schwächen auszumachen. Das Land Tirol will zeigen, dass es sich mit dem Status quo nicht zufriedengibt. Wir wollen zeigen, wie Digitalisierung und künstliche Intelligenz das Leben in Tirol vereinfachen können. Wir wollen zeigen, dass Projekte und Ergebnisse im Vordergrund stehen, und nicht Verfahren oder Akten. Und wir wollen den Menschen, den Betrieben und den Gemeinden durch Entbürokratisierung und Vereinfachungen Freiheiten zurückgeben. Mit mehr Freiheit ist aber auch mit mehr Eigenverantwortung verbunden. Denn das Land sind nicht die Politik oder „die da oben“. Das Land sind nicht die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Landesdienst. Das Land sind WIR ALLE.

Ich möchte mich recht herzlich bei all jenen bedanken, die im Tirol-Konvent mitgearbeitet haben und dies auch zukünftig tun. Sie haben die Grundlage für die laufende Weiterentwicklung der Tiroler Landesverwaltung erarbeitet. Gemeinsam wollen wir auf dieser Basis eine service-, kunden- und leistungsorientierte Verwaltung garantieren. Der nächste Schritt heißt Umsetzen.

## 1. Landeshauptmann-Stellvertreter Philip Wohlgemuth



*Bildnachweis: Land Tirol/Christanell*

Abbildung 2: 1. LH Stv. Philip Wohlgemuth

### **Liebe Tirolerinnen! Liebe Tiroler!**

Was ist für Sie Verwaltung? Ein Ort, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oder vielleicht etwas Abstraktes? Wenn ich an Verwaltung denke, sehe ich in erster Linie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich täglich für das Funktionieren unserer Gesellschaft in Tirol einsetzen. Die Menschen hinter dem Konstrukt Verwaltung „verwalten“ nicht nur Steuermittel, Förderungen und Anträge. Sie helfen den Bürgerinnen und Bürgern – Ihnen allen – im täglichen Leben und sorgen für Ordnung und Planbarkeit in unserem Land. Das Land Tirol ist weit mehr als ein reines Verwaltungsorgan. Es ist ein moderner Servicedienstleister, der auf die Menschen zugeht und das gesellschaftliche Leben bereichert.

Jeder Mensch kommt im Laufe des Lebens einmal oder mehrfach mit der Verwaltung in Berührung – sei es bei der Passausstellung, beim Ansuchen um eine Wohnbauförderung oder im Vorfeld von Bauvorhaben. Die Verwaltung ist so vielfältig, wie wir Menschen es sind. So wie sich jede und jeder von Ihnen weiterentwickelt, ist es auch für die Verwaltung daher wesentlich, ihren Blick nach vorne zu richten. Das passiert beim Tirol-Konvent. Nach intensiven Beratungen und einem konstruktiven Austausch mit Bürgerinnen und Bürgern liegt mit diesem Bericht ein wegweisendes Ergebnis vor, das sowohl die Visionen als auch die Handlungsempfehlungen für eine moderne, bürgerorientierte Verwaltung Tirols zusammenfasst.

Unser Ziel ist es, den Menschen in Tirol den Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen so einfach, transparent und zeitsparend wie möglich zu gestalten. Mein Dank gilt allen, die sich mit Engagement, Kreativität und Weitsicht in diesen Prozess eingebracht haben.

Der nun vorliegende Bericht ist Aufruf zum gemeinsamen Handeln und Motivation, Optimierungspotenziale auszuschöpfen – mit einem Augenmerk auf Nachhaltigkeit und soziale Gerechtigkeit, sodass der Wandel allen zugutekommt. Möge der Tirol-Konvent als Zusammenkunft mutigen Handelns dazu beitragen, gemeinsam eine Verwaltung zu schaffen, die den Bedürfnissen aller und den Anforderungen der Zeit gerecht wird – heute und in der Zukunft.

# 1. Auftrag

## 1.1 Auftrag und Ziele

Das Land Tirol möchte seine Verwaltung modernisieren und nachhaltig weiterentwickeln.

Der Tirol Konvent 2024 wurde im [Regierungsprogramm für Tirol 2022 bis 2027](#) festgeschrieben (Abschnitt Vereinbarungen im Bereich Verwaltung, Seite 67) und sieht vor, im Rahmen eines (Bürger\*innen-) Beteiligungsprozesses Vorschläge für eine zukunftsorientierte Weiterentwicklung der Tiroler Landesverwaltung zu erarbeiten. Der Regierungsbeschluss vom 17. Jänner 2024 hat zum Ziel, die Verwaltung noch bürgernäher zu gestalten, die Verwaltungsabläufe und -verfahren noch effizienter zu gestalten und die Zugänge und Bedürfnisse aller Tiroler\*innen zu berücksichtigen. Dieser Bericht ist deshalb bewusst in einer leicht verständlichen Sprache verfasst. Dies folgt dem Auftrag und Anspruch des Tirol Konvents, die Zugänglichkeit der Verwaltung für alle Bürger\*innen, Unternehmen, landwirtschaftlichen Betriebe, Organisationen und Gemeinden zu verbessern.

Der Tirol Konvent 2024 bildet die Basis für die laufende Weiterentwicklung der Landesverwaltung in ausgewählten Themenbereichen – auch in enger Abstimmung und Zusammenarbeit mit unseren externen Partner\*innen. Der Tirol Konvent 2024 verfolgt einen neuen Weg in der Landesverwaltung – mit einer gezielten und partnerschaftlichen Öffnung auch nach „außen“ hin zu unseren Partnerorganisationen. Es gibt ein hohes Interesse und Engagement bei unseren externen Partner\*innen, gemeinsam mit dem Land Tirol an der Umsetzung der Maßnahmen mitzuarbeiten und sich einzubringen. Das ist eine große Chance für eine zukunftsorientierte Weiterentwicklung der Tiroler Landesverwaltung.

Der Tirol Konvent legt den Schwerpunkt auf eine Optimierung der Leistungsbereitstellung und Zugänglichkeit für alle Nutzer\*innen. Dabei stehen die Bedürfnisse der Bürger\*innen, Unternehmen, Organisationen und Gemeinden als zentrale Kunden der Verwaltungsdienste ebenso im Mittelpunkt wie die internen Strukturen und Abläufe, die eine optimale Leistungserbringung ermöglichen. Dies kommt im [Regierungsprogramm für Tirol 2022 bis 2027 "Stabilität in der Krise. Erneuerung für Tirol"](#) zum Ausdruck und entspricht dem Leitbild der Tiroler Landesverwaltung.

Zum Erreichen der im Regierungsprogramm festgehaltenen Ziele wurde ein breiter Beteiligungs- und Umsetzungsprozess gestartet. Zentral dabei ist es, die Bevölkerung und Betroffene miteinzubeziehen und die Prozesse durchgängig partizipativ zu gestalten. Viele Menschen haben im Prozess ihre Vorschläge sowie Anregungen eingebracht und Lösungsansätze zur Erarbeitung konkreter Maßnahmenvorschläge geliefert. Gerade die intensive Beteiligung der Bevölkerung ist wesentlich für neue Sichtweisen und Lösungswege.

## Ziele

Tirol Konvent 2024

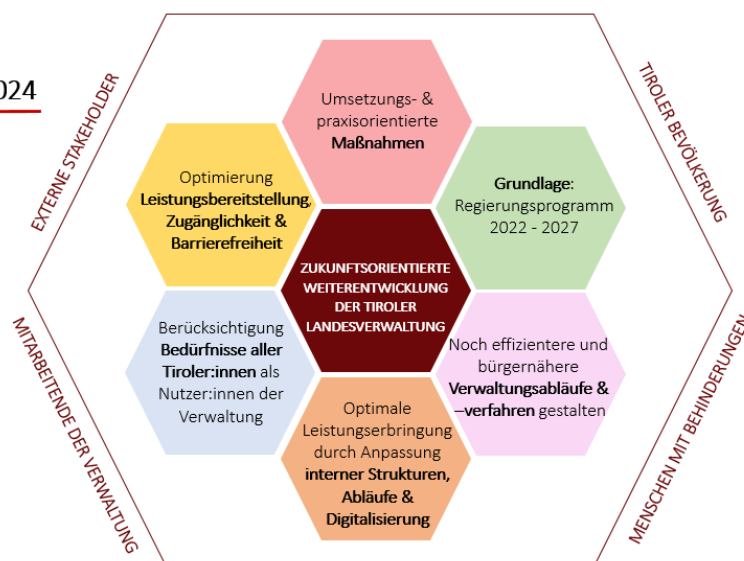


Abbildung 3: Ziele Tirol Konvent 2024



## 1.2 Erarbeitung Umsetzungsprogramm auf Basis des Prozesses Tirol Konvent 2024

Die Umsetzung des Prozesses erfolgte unter politischer Führung des Landeshauptmannes, des ersten Landeshauptmann-Stellvertreters in enger Abstimmung mit dem Landesamtsdirektor und der Landesamtsdirektor-Stellvertreterin. Operativ wurde der Prozess unter Leitung der Landesamtsdirektion von einem Kernteam sowie einem Reflexionsteam auf Verwaltungsebene durchgeführt und von der Geschäftsstelle Tirol Konvent in der Abteilung Landesentwicklung koordiniert. Konzeption und Begleitung des Prozesses erfolgte durch *beratung krismer* und *partizipation.tirol* (Rainer Krismer und Melanie Plangger).

**Organisationsstruktur Tirol Konvent 2024**



Abbildung 4: Organisationsstruktur Tirol Konvent 2024

Der Tirol Konvent 2024 wurde als fortlaufender Prozess konzipiert, der darauf abzielt, die Landesverwaltung zu modernisieren und noch bürgernäher, kundenfreundlicher und serviceorientierter zu gestalten. Die Interviews, die durchgeführten internen und externen Workshops sowie der Bürger\*innen-Rat stellten wichtige Meilensteine für die Erarbeitung des Maßnahmenprogramms dar. Die Prozessschritte werden auf den folgenden Seiten näher erläutert. Eine Übersicht über die Prozessschritte liefert nachstehende Darstellung:

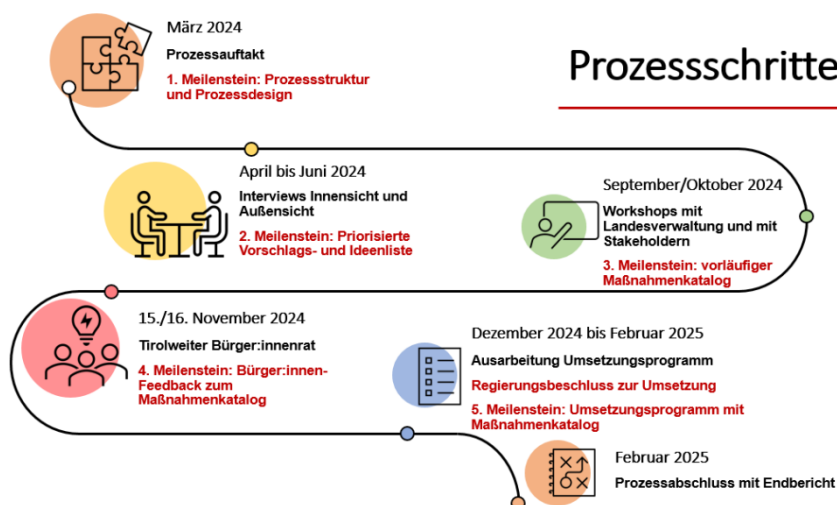


Abbildung 5: Prozessschritte Tirol Konvent 2024

### 1.2.1 Interviews Innensicht

Im April 2024 wurden 40 qualitative Interviews zur Innensicht der Verwaltung durchgeführt. Dabei wurden ausgewählte Mitarbeiter\*innen der Organisationseinheiten der Landesverwaltung in Innsbruck, der acht Bezirkshauptmannschaften sowie eines Baubezirksamtes befragt.

### 1.2.2 Interviews Außensicht

Von Anfang Mai bis Anfang Juni 2024 folgten qualitative Interviews mit 75 Kundinnen und Kunden der acht Bezirkshauptmannschaften und Interessenvertreter\*innen zur Außensicht. Die Interviews wurden ergänzend mit folgenden Organisationen und Interessenvertretungen in Tirol geführt, die ein breites Spektrum an relevanten Themen und Erfahrungen für die Weiterentwicklung der Tiroler Landesverwaltung abdecken (diese waren auch beim externen Workshop am 21. Oktober 2024 vertreten):

- Caritas der Diözese Innsbruck
- Diakoniewerk Tirol
- Industriellenvereinigung Tirol
- Kammer für Arbeiter und Angestellte für Tirol (Arbeiterkammer Tirol) und Josefikreis der Arbeiterkammer Tirol
- Landwirtschaftskammer Tirol
- Lebenshilfe/argeSODiT
- Nutzer:innen-Vertretung Tirol (zwei Interviews)
- ÖZIV Tirol
- Tiroler Gemeindeverband
- Wirtschaftskammer Tirol

Dabei wurde– auf Basis des Regierungsbeschlusses vom 17. Jänner 2024 – bewusst ein Schwerpunkt auf Organisationen gelegt, die Menschen mit Behinderungen vertreten.

### 1.2.3 Befundbericht

Die Ergebnisse der qualitativen Interviews wurden in einem Befundbericht zusammengefasst, der Potenziale für die Weiterentwicklung der Tiroler Landesverwaltung in verschiedenen Bereichen identifiziert. Dieser „Befund“ wurde im Sommer 2024 an die relevanten Fachabteilungen für eine Ersteinschätzung bzw. Stellungnahme übermittelt. Die bereits fertiggestellte Zusammenschau aus Befund, Stellungnahmen und sich daraus ergebenden Maßnahmenvorschlägen sowie Fragen dazu bildete die Basis für die zwei internen Workshops mit Vertreter\*innen der verschiedenen Fachabteilungen in der Landesverwaltung.

### 1.2.4 Interne Workshops

Die beiden internen Workshops mit Mitarbeiter\*innen der Tiroler Landesverwaltung haben am 24. September 2024 zum Maßnahmencluster „Interaktion mit Bürger\*innen und Stakeholder“ bzw. am 3. Oktober 2024 zu „Kultur, Organisation und Change in der Verwaltung“ stattgefunden. Sie zielten darauf ab, den Befundbericht und die daraus abgeleitete Maßnahmenliste zu überprüfen und weiterzuentwickeln. Auf der Grundlage des Befundberichts sollten konkrete sowie priorisierte Empfehlungen zur Verbesserung der Tiroler Landesverwaltung erarbeitet werden. Aufbauend auf diesen beiden Workshops wurde an der Ausarbeitung der Maßnahmenvorschläge gearbeitet, die am 14. bzw. 15. Oktober an die externen Stakeholder als Vorbereitung für den 3. Workshop übermittelt wurden.

### 1.2.5 Externer Workshop

Der externe Workshop fand am 21. Oktober 2024 mit Vertreter\*innen der Landesverwaltung und Interessenvertretungen bzw. jenen Organisationen, die im Zuge der Außensichtinterviews befragt wurden, statt. Der Workshop diente der kritischen Prüfung, Ergänzung und Weiterentwicklung der Maßnahmenliste sowie der Priorisierung konkreter Empfehlungen zur Optimierung der Tiroler Landesverwaltung. Dabei

wurden auch die Vorschläge bzw. Ergebnisse des Papiers der Wirtschaftskammer Tirol „Forderungen der Tiroler Wirtschaft – Interview Präsidium am 5. Juni 2024“, des strategischen Aktionsprogrammes der Tiroler Industrie 2030 sowie der gemeinsamen Befragung von Wirtschaftskammer und Industriellenvereinigung „Unternehmensbefragung zu den Behördenverfahren in Tirol – Zusammenfassung und Schlussfolgerungen“ miteinbezogen. Die Stakeholder haben sich aktiv eingebracht und sich zur weiteren Mitarbeit zur gemeinsamen Weiterentwicklung der Tiroler Landesverwaltung bereiterklärt.

### **1.2.6 Tag der offenen Tür**

Beim Tag der offenen Tür am 26. Oktober 2024 wurde über den Tirol Konvent informiert. Im Rahmen eines öffentlichen „Tirol-Konvent-Café“ wurde die Bürgernähe der Verwaltung auch gleich praktiziert. Das „Tirol-Konvent-Café“ bot Bürger\*innen die Möglichkeit, bei einer Tasse Kaffee in ungezwungener Atmosphäre direkt mit Führungskräften der Landesverwaltung ins Gespräch zu kommen und Einblicke in deren Arbeit zu erhalten. Zusätzlich hatten die Bürger\*innen die Möglichkeit an einer Umfrage betreffend die Kernthemen des Tirol Konvents 2024 teilzunehmen. Von dieser Möglichkeit haben mehr als 200 Personen Gebrauch gemacht.

### **1.2.7 Bürger\*innen-Rat**

Ein wichtiger Bestandteil des Prozesses war auch der Bürger\*innen-Rat, welcher am 15. und 16. November 2024 stattfand. Die 27 zufällig ausgewählten Bürger\*innen, die die Breite der Bevölkerung und alle neun Bezirke repräsentieren sollten, diskutierten im Rahmen des Bürger\*innen-Rates die Ergebnisse und gaben ihr Feedback zum Prozess und zu der vorläufigen Maßnahmenliste. Die Teilnehmer\*innen wurden mittels eines mehrstufigen Verfahrens ermittelt: Zunächst erstellte das Bundesministerium für Inneres eine Zufallsstichprobe von 1.050 Personen. Aus diesem Pool lud die Geschäftsstelle potenzielle Teilnehmer\*innen ein, woraufhin sich 75 Personen zur Mitwirkung bereit erklärten. Die finale Auswahl erfolgte unter Berücksichtigung spezifischer Kriterien, um eine ausgewogene Repräsentation zu gewährleisten. Dazu zählen eine Mindestvertretung von drei Personen pro Bezirk, ein ausgewogenes Geschlechterverhältnis sowie eine gleichmäßige Verteilung über die Altersgruppen 16-29, 30-59 und 60-80 Jahre. Die zentrale Aufgabe des Bürger\*innen-Rates bestand darin, die erarbeiteten Vorschläge und Maßnahmen kritisch zu reflektieren und ergänzende Anregungen einzubringen, wobei die leitende Fragestellung lautete: „Wie bewerten die zufällig ausgewählten Tiroler\*innen, die die Bevölkerungsvielfalt widerspiegeln, die vorgeschlagenen Maßnahmen und Konzepte?“

### **1.2.8 Bezirkshauptmannschaften-Workshop**

Ergänzend zu den Interviews in den Bezirkshauptmannschaften im Frühling 2024 und der internen Abstimmung der Bezirkshauptmannschaften im September 2024 fand am 25. November 2024 ein Workshop mit den Bezirkshauptleuten statt. Dabei war die zentrale Aufgabe, aufbauend auf der weiterentwickelten Maßnahmenliste, eine Priorisierung der für die Bezirkshauptmannschaften relevanten Maßnahmen vorzunehmen und diese zu vertiefen. Die Ergebnisse des Workshops wurden in weiterer Folge in den Maßnahmenkatalog eingearbeitet, der in seiner finalen Version die Grundlage für das Umsetzungsprogramm darstellte.

### **1.2.9 Umsetzungsprogramm**

Von Mitte November bis Mitte Dezember 2024 erfolgte die Aufbereitung der Ergebnisse und die Erarbeitung des Umsetzungsprogramms durch das Kernteam, das Reflexionsteam und die Geschäftsstelle des Tirol Konvent. Mit dem Regierungsbeschluss dieses Umsetzungsprogramms im Jänner 2025 erfolgt der Startschuss für die konsequente Umsetzung der Vorschläge aus dem Tirol Konvent 2024 im Rahmen von sechs konkreten Handlungsfeldern. Aufgrund der Beteiligung zahlreicher Verantwortlicher für die Handlungsfelder sowie die Bereitschaft für eine weitere enge Zusammenarbeit mit den Stakeholdern ist bereits eine hohe Umsetzungsenergie gegeben. Die Arbeitsgruppen pro Handlungsfeld werden diesen Schwung auch in die Umsetzung mitnehmen.

## 2. Vision und strategische Leitlinien

„Die letzten Jahre haben gezeigt, wie fragil der gesellschaftliche Zusammenhalt ist, wenn Druck und Belastung steigen. Politik und Bevölkerung haben sich voneinander entfernt, sogar entfremdet. Diese Kluft müssen wir schließen. Neues Handeln beinhaltet für uns auch ein neues Miteinander und gelebte Solidarität. Wir wollen Entscheidungen auf möglichst breiter Basis diskutieren und eine breite Akzeptanz dafür herstellen. Ein offenes, faires und ausgewogenes Abwägen von Argumenten muss selbstverständlicher Teil eines wertschätzenden, öffentlichen Diskurses sein“ (Regierungsprogramm für Tirol 2022 – 2027, S. 2).

### 2.1 Vision

Mit dem Tirol Konvent erhält die Weiterentwicklung der Tiroler Landesverwaltung – vor allem durch Beteiligungsprozesse – einen neuen Schwung.

Der (verfassungs-)gesetzliche Rahmen und die strategischen Vorgaben für die Landesentwicklung und für die Landesverwaltung bilden bereits jetzt wichtige Rahmen für die Weiterentwicklung. Auch das Leitbild des Landes prägt das Selbstverständnis der Landesverwaltung als modernes Dienstleistungs- und Verwaltungszentrum des Landes Tirol.

Wir bekennen uns zur zukunftsorientierten Weiterentwicklung der Tiroler Landesverwaltung auf Basis der rechtlichen Grundlagen und Rahmenbedingungen, insbesondere zur Absicherung des Standortes. Die Landesverwaltung soll noch serviceorientierter, noch effizienter und noch kundenorientierter werden. Daraus sollen auch bestmögliche Rahmenbedingungen für Unternehmen, landwirtschaftliche Betriebe, Organisationen und Gemeinden geschaffen sowie die Wettbewerbsfähigkeit des Standortes gestärkt werden.

Wesentlich für die Weiterentwicklung ist jeder einzelne Mensch im Landesdienst. Nur wenn alle ihren Aufgaben Tag für Tag mit einem hohen Maß an Kundenorientierung, Verantwortung, Achtsamkeit, Hilfsbereitschaft, einer konstruktiv kritischen und vor allem positiv zuversichtlichen Grundeinstellung nachkommen, wird die Verwaltung diesem Anspruch gerecht nach dem Motto **„dem Land Tirol verpflichtet“**.

Wir verstehen uns als lernende Organisation, die sich gemeinsam mit den Tiroler\*innen kontinuierlich weiterentwickelt und gemeinsam mit den Stakeholdern nach Verbesserungen strebt. Dafür schaffen wir systematische Beteiligungsmöglichkeiten und fördern den aktiven Dialog zwischen Verwaltung, Systempartner\*innen und Bevölkerung.

Für den langfristigen Erfolg der Landesverwaltung sind die Werte verantwortungsvoll, verlässlich, vertrauensvoll, sicher und kompetent handlungsleitend. Unsere motivierten und qualifizierten Mitarbeiter\*innen sind der Schlüssel zum Erfolg dieser Vision. Wir fördern ihre Entwicklung und schaffen ein Arbeitsumfeld, das Innovation und Zusammenarbeit unterstützt.

#### Unser Selbstverständnis und Leistungsversprechen

- Wir sind Teil der Ermöglichung von Tirols Lebensqualität, positiver Entwicklung und Wohlstand.
- Wir verstehen uns als das Dienstleistungs- und Verwaltungszentrum des Landes Tirol.
- Wir arbeiten im Interesse der Tirolerinnen und Tiroler, sowie der Wettbewerbsfähigkeit.
- Wir arbeiten partnerschaftlich mit der regionalen Wirtschaft und Landwirtschaft, mit lokalen Organisationen und mit den Tiroler Gemeinden und schaffen wettbewerbsfähige Rahmenbedingungen.
- Wir bringen die Verantwortung gegenüber dem Standort, dem sozialen Frieden und der Umwelt in Einklang.
- Wir orientieren uns an den Nachhaltigkeitszielen der Vereinten Nationen und schaffen eine aktive Beteiligungskultur nach dem Motto „Leben mit Zukunft“.

## 2.2 Grundsätze und strategische Leitlinien

Die Grundsätze und strategischen Leitlinien geben einen verbindlichen Handlungsrahmen. Sie sind eng miteinander verzahnt und verstärken sich gegenseitig in ihrer Wirkung. In ihrer Gesamtheit schaffen sie ein solides Fundament für Tirols nachhaltige und erfolgreiche Entwicklung. Der verbindende Handlungsrahmen basiert auf folgenden Grundsätzen:

- Der Verfassung und dem Bekenntnis zum Rechtsstaat und der damit verbundenen Kompetenzverteilung (Artikel 10-15 B-VG) sowie einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit den Tiroler Städten und Gemeinden.
- Dem Leitbild der Tiroler Landesverwaltung sowie dem Verständnis der Verwaltung als Dienstleister für Bevölkerung, Unternehmen, landwirtschaftliche Betriebe, Organisationen und Gemeinden.
- Der laufenden Weiterentwicklung und Modernisierung der Tiroler Landesverwaltung, insbesondere durch die Digitalisierungsstrategie der Tiroler Landesverwaltung.
- Der wirtschaftlichen Entwicklung unseres Landes als Basis von Wohlstand und sozialer Sicherheit unter Bedachtnahme der Tiroler Wirtschafts- und Innovationsstrategie sowie der Strategie für den Arbeitsmarkt Tirol 2030.
- Den Nachhaltigkeitszielen der Vereinten Nationen (United Nations, Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development) sowie der Tiroler Nachhaltigkeits- und Klimastrategie.
- Der Teilhabe im Sinne des Tiroler Aktionsplans zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention (TAP) und Gemeinde-Aktionsplan-Behinderung (GAP).

Die Tiroler Landesverwaltung verpflichtet sich den 12 Prinzipien einer guten Governance zwischen der lokalen Ebene und der Landesebene des Europarates (Committee of Ministers, 2008):

- Faire Durchführung von Wahlen, Repräsentation und Beteiligung
- Reaktionsfähigkeit („Responsiveness“)
- Effizienz und Effektivität
- Offenheit und Transparenz
- Rechtsstaatlichkeit
- Ethisches Verhalten
- Kompetenz und Kapazität
- Innovation und Offenheit für Veränderungen
- Nachhaltigkeit und Langfristorientierung
- Solides Finanzmanagement
- Menschenrechte, kulturelle Vielfalt und sozialer Zusammenhalt
- Rechenschaftspflicht

Unsere Strategie und unser Handeln richten wir nach der Tiroler Landesordnung 1989 aus, die in Artikel 7 die Ziele und Grundsätze des staatlichen Handelns normiert. Als besonders relevant für den Tirol Konvent möchten wir hervorheben:

- das umfassend verstandene Subsidiaritätsprinzip, die freie Entfaltung der Persönlichkeit des Einzelnen, die Selbsthilfe der Landesbewohner und die Förderung der Tätigkeit von Freiwilligen (Art. 7 Abs. 1)
- die Wettbewerbsfähigkeit als Voraussetzung für Wohlstand und Beschäftigung (Art. 7 Abs. 4) sowie die Grundsätze der Gesetzmäßigkeit, Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit (Art. 7 Abs. 5)
- die Klimaschutz- und Nachhaltigkeitsziele (Art. 7 Abs. 3) sowie den Grundsatz der nachhaltigen Entwicklung (Art. 7 Abs. 5)

Bereits laufenden Beteiligungs- und Umsetzungsprozesse der Tiroler Landesverwaltung wurden bei der Erarbeitung der 6 Handlungsfelder des Tirol Konvents im Sinne der Nutzung von Synergien, der Vermeidung von Doppelgleisigkeiten und der Sparsamkeit mitberücksichtigt.

Während der Tirol Konvent zu einer noch bürgernahen, noch serviceorientierten und noch effizienteren Landesverwaltung führen soll, liegt das primäre Ziel des Tiroler Aktionsplan zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention (TAP) und des Gemeinde-Aktionsplan Behinderung (GAP) auf der Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention (BRK) auf Landes- bzw. Gemeindeebene. Hintergrund ist, dass das Land Tirol seit der Ratifizierung der UN-Behindertenrechtskonvention durch Österreich 2008 zur Umsetzung der UN-BRK verpflichtet ist. Durch den Beschluss des TAP im Tiroler Antidiskriminierungsgesetz wurde die Umsetzung weiter konkretisiert, indem in einem Beteiligungsprozess 280 Maßnahmen erarbeitet wurden. Die Entwicklung des GAP führt dies im Wirkungsbereich der Gemeinden weiter. Insgesamt sollen mit diesen und weiteren Maßnahmenprogrammen auch wichtige Fortschritte im Bereich der sozialen Nachhaltigkeit erzielt werden.

Die Tiroler Wirtschafts- und Innovationsstrategie zielt auf eine Sicherung und Stärkung der impulsgebenden Entwicklung der Wirtschaft und der Sicherstellung der Wettbewerbsfähigkeit in Kombination mit der Beschäftigung ab. Der Wirtschafts- und Innovationsstandort Tirol zeichnet sich durch eine vielschichtige und dynamische Unternehmenslandschaft aus, die von einem leistungsstarken Produktionssektor, einer international herausragenden Tourismus- und Freizeitwirtschaft und einer lebendigen Dienstleistungsszene geprägt ist.

Die Strategie für den Arbeitsmarkt Tirol 2030 bezieht sich auf die langfristigen Veränderungen am Arbeitsmarkt, wie den demographischen Wandel und die Transformation der Wirtschaft. Damit verbunden sind die Förderung der Erwerbsbeteiligung, die Unterstützung zukunftsorientierter Aus- und Weiterbildung und die Kompetenzentwicklung für alle in Tirol lebenden Menschen, um die Chance auf Teilhabe am Arbeitsmarkt zu verbessern.

Mit der Digitalisierungsstrategie der Tiroler Landesverwaltung beabsichtigt das Land Tirol, für die Bürger\*innen, für unsere Mitarbeiter\*innen und für unsere Unternehmen innovative, benutzerfreundliche und strukturierte Lösungen zur digitalen Information, Kommunikation und Interaktion auszuarbeiten.

Die Tiroler Nachhaltigkeits- und Klimastrategie „Leben mit Zukunft“ befasst sich mit dem Klimaschutz, der Anpassung an den Klimawandel, den sozialen Ungleichheiten und der Erschöpfung natürlicher Ressourcen.

Diese sich ergänzenden Strategien und Aktionspläne bilden gemeinsam eine solide Grundlage für die zukunftsorientierte Weiterentwicklung der Tiroler Landesverwaltung, wobei durch die bewusste Vernetzung und Abstimmung der verschiedenen Umsetzungsprozesse Synergien optimal genutzt und ein nachhaltiger Mehrwert für alle Tiroler\*innen geschaffen wird.

Die strategischen Leitlinien zur Ausrichtung zur Umsetzung des Tirol Konvents sind dabei folgende:

#### **Effektivität und Effizienz:**

- Klarheit der Ziele: Konzentration auf klar definierte und messbare Ziele, die in Übereinstimmung mit laufenden Beteiligungs- und Umsetzungsprozessen der Tiroler Landesverwaltung stehen, um den größtmöglichen Nutzen für die Gesellschaft und die Systempartner sowie die Mitarbeiter\*innen im Landesdienst zu schaffen
- Digitale Transformation: Ausbau der digitalen Systeme und Dienstleistungen, die Verwaltungsprozesse beschleunigen, die Nachverfolgbarkeit und Nachvollziehbarkeit erhöhen und Ressourcen einsparen
- Orientierung an vorhandenen Ressourcen: Die angestrebten Verbesserungen werden bestmöglich im Rahmen der aktuell vorhandenen und bedarfsorientierten finanziellen und personellen Ressourcen ermöglicht

#### **Wirksamkeit:**

- Impact Orientierung: alle Maßnahmen werden auf ihre tatsächliche Wirkung überprüft, um nachhaltige und langfristige Vorteile sicherzustellen
- Innovation und Anpassungsfähigkeit: Förderung neuer Ansätze – auch unter Nutzung der neuen technologischen Möglichkeiten – die uns helfen, schnell und flexibel auf die Anforderungen an eine schlanke Verwaltung zu reagieren

- Partizipation und Verbesserungskultur: Einbindung aller relevanten Stakeholder, insbesondere Bürger\*innen und Sozialpartner\*innen, um sicherzustellen, dass sich die Maßnahmen an den tatsächlichen Bedürfnissen orientieren und eine stetige Weiterentwicklung voranzutreiben

#### **Vereinfachung:**

- Bürokratieabbau und Vereinfachungen: Reduzierung von administrativen Hürden durch schlanke Prozesse und klare Regelungen sowie die Absage an „Gold Plating“. Doppelgleisigkeiten sollen vermieden und ausgeräumt werden
- Kundenzentrierung und Serviceorientierung: Gestaltung von Prozessen und Angeboten, die intuitiv, verständlich und barrierefrei sind
- Transparenz und Nachvollziehbarkeit: Klare Kommunikation und nachvollziehbare Entscheidungsfindung, um das gegenseitige Vertrauen der Bürger\*innen, Unternehmen, landwirtschaftliche Betriebe, Organisationen und Gemeinden in die Tiroler Landesverwaltung weiter zu stärken

#### **Bürgernähe, Kundenfreundlichkeit und Nutzerorientierung:**

- Kundenzentrierte Lösungen: Entwicklung von Dienstleistungen, die die Bedürfnisse der Bürger\*innen, Unternehmen, landwirtschaftlichen Betriebe, Organisationen und Gemeinden in den Mittelpunkt stellen. Es gilt eine starke Leistungs- und Serviceorientierung
- Inklusive Lösungen: Bereitstellung von digitalen und analogen Zugängen, um allen Zielgruppen gerecht zu werden
- Feedback-Kultur: Etablierung eines kontinuierlichen Feedback-Prozesses, um die Zufriedenheit der Bürger\*innen, Unternehmen, landwirtschaftlichen Betriebe, Organisationen und Gemeinden zu messen und kontinuierlich zu verbessern

#### **Umsetzung und Monitoring:**

- Strategische Planung: ein integrierter Maßnahmenplan mit klaren Zielen, Verantwortlichkeiten und Meilensteinen sichert die Umsetzung
- Indikatoren und Monitoring: Entwicklung von Indikatoren, die in den Bereichen Effizienz und Effektivität messbar sind

## **2.3 Mission des Tirol Konvents**

Durch den Beteiligungsprozess im Rahmen des Tirol Konvents 2024 wurden folgende sechs Handlungsfelder für die Umsetzung festgelegt:

- Entbürokratisierung und Vereinfachungen durch Serviceorientierung
- Nachvollziehbarkeit und Beschleunigung durch Digitalisierung
- Verständlichkeit und Klarheit durch Kommunikation
- Mitsprache und Feedback durch Kooperation
- Weiterentwicklung und Effizienz als Arbeitgeber
- Verbesserungs- und Fehlerkultur durch Qualitätsmanagement

### **2.3.1 Kurzbeschreibung Handlungsfeld: Entbürokratisierung und Vereinfachungen durch Serviceorientierung**

Die Verwaltungsabläufe werden noch effizienter, noch serviceorientierter und noch einfacher gestaltet. Bürokratische Hürden werden abgebaut und Verfahrensabläufe in Tirol vereinheitlicht, soweit dies rechtlich möglich ist. Bürger\*innen, Unternehmen, landwirtschaftliche Betriebe, Organisationen und Gemeinden erhalten transparente Einblicke in Verfahrensstände und -verläufe und profitieren von mehr Planbarkeit und Nachvollziehbarkeit. Die gleichberechtigte Teilhabe aller Bürger\*innen wird gefördert, um eine inklusive Gesellschaft zu verwirklichen und soziale Nachhaltigkeit in allen Lebensbereichen gemäß der UN-Nachhaltigkeitszielen (SDGs) zu stärken.



Mitarbeiter\*innen sollen von Vereinfachungen und Entbürokratisierung bestmöglich profitieren, um noch kundenorientierter Aufgaben erfüllen zu können.

### **2.3.2 Kurzbeschreibung Handlungsfeld: Nachvollziehbarkeit und Beschleunigung durch Digitalisierung**

Die Services und E-Government-Anwendungen des Landes Tirol werden (teilweise auch länderübergreifend) im Rahmen der Dienstleistungsinitiativen weiterentwickelt. Die Nutzung der Services soll unkompliziert, schnell und sicher möglich sein. Die digitale Kommunikation mit Bürger\*innen, Unternehmen, Systempartner\*innen und innerhalb der Verwaltung wird ausgebaut, um die Nachverfolgbarkeit, Nachvollziehbarkeit und Beschleunigung voranzutreiben. Digitale Barrierefreiheit und analoge Zugangswege bleiben gewährleistet.

### **2.3.3 Kurzbeschreibung Handlungsfeld: Verständlichkeit und Klarheit durch Kommunikation**

Die Kommunikation des Landes Tirol wird kontinuierlich optimiert und auf die Bedürfnisse der Bürger\*innen, Systempartner und Mitarbeiter\*innen ausgerichtet. Dies umfasst eine klare, nutzerfreundliche Sprache, ein benutzerfreundliches Design sowie barrierefreie Interaktionsmöglichkeiten zwischen Kunden und Landesverwaltung. Serviceleistungen werden übersichtlich und bedarfsgerecht für alle Zielgruppen aufbereitet und vermittelt.

### **2.3.4 Kurzbeschreibung Handlungsfeld: Mitsprache und Feedback durch Kooperation**

Gemeinsam mit unseren Partner\*innen (Gemeinden, Sozialpartner\*innen und Sozialorganisationen) wird ein zukunftsfähiges Austauschformat für eine ganzheitliche und partnerschaftliche Weiterentwicklung der Tiroler Landesverwaltung geschaffen. In regelmäßigen Foren werden der Tiroler Landesregierung und der Tiroler Landesverwaltungen Möglichkeiten der Effizienzsteigerung, Beschleunigung, Serviceorientierung und Entbürokratisierung aufgezeigt.

### **2.3.5 Kurzbeschreibung Handlungsfeld: Weiterentwicklung und Effizienz als Arbeitgeber**

Das Land Tirol zielt darauf ab, die Fähigkeiten, Kompetenzen und Potenziale der Mitarbeiter\*innen gezielt zu fördern, um sowohl die persönlichen Ziele der Mitarbeiter\*innen als auch die effiziente Weiterentwicklung der Tiroler Landesverwaltung zu erreichen. Zielsetzung ist eine erfolgreiche und bedarfsorientierte Personalentwicklung als dynamischer Prozess, der auf die Zielsetzung des Landes, die Anforderungen der Kunden, unter Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse, abgestimmt und laufend weiterentwickelt wird. Anlehnend an die Tiroler Wirtschaft sind dabei Zieldefinition, Leistungsorientierung und Erfolgskontrolle, Einbindung der Führungskräfte als aktive Unterstützer in der Personalentwicklung, Teamorientierung und laufende Weiterbildung zentrale Elemente.

### **2.3.6 Kurzbeschreibung Handlungsfeld: Verbesserungs- und Fehlerkultur durch Qualitätsmanagement**

Die Landesverwaltung entwickelt sich als moderner Dienstleistungsbetrieb stetig weiter, strebt laufend Verbesserungen an und lebt eine aktive Fehlerkultur. Kompetenz und Motivation der Mitarbeiter\*innen werden gefördert. Eine kundenorientierte Gestaltung der Verwaltungsleistungen (Service Design) gewährleistet den schnellen und einfachen Zugang zu Verwaltungsleistungen.



## 3. Handlungsfelder

Die vorliegenden Handlungsfelder beschreiben zentrale Bereiche zur Weiterentwicklung der Tiroler Landesverwaltung, die im Rahmen des Tirol Konvents 2024 erarbeitet wurden. Die Empfehlungen stützen sich auf eine breite Beteiligung von Bürger\*innen und Systempartner durch Interviews, Workshops und einen Bürger\*innen-Rat. Das Kern- und das Reflexionsteam des Tirol Konvents haben die Vorschläge sorgfältig geprüft und mit bestehenden Maßnahmen, verfügbaren Ressourcen und rechtlichen Rahmenbedingungen abgeglichen. Auf Basis dieser umfassenden Analyse wurden die Handlungsfelder präzisiert und priorisiert.

Das Dokument ist in sechs Handlungsfelder gegliedert:

- Entbürokratisierung und Vereinfachungen durch Serviceorientierung
- Nachvollziehbarkeit und Beschleunigung durch Digitalisierung
- Verständlichkeit und Klarheit durch Kommunikation
- Mitsprache und Feedback durch Kooperation
- Weiterentwicklung und Effizienz als Arbeitgeber
- Verbesserungs- und Fehlerkultur durch Qualitätsmanagement

Jedes Handlungsfeld wird nach einem einheitlichen Muster beschrieben: Zunächst werden die Zielsetzungen dargestellt, gefolgt von konkreten Anregungen aus dem Beteiligungsprozess. Die daraus abgeleiteten Maßnahmen sind in kurz-, mittel- und langfristige Schritte unterteilt.

Der Tirol Konvent versteht sich als kontinuierlicher Prozess. Die Umsetzung richtet sich nach der bestehenden Kompetenzverteilung zwischen dem Bund und dem Land Tirol, wie sie in der Bundesverfassung vorgegeben ist. Nicht alle eingebrachten Vorschläge konnten bereits in konkrete Maßnahmen überführt werden – sei es aufgrund ihres Umfangs, weil sie politische Grundsatzentscheidungen erfordern oder weiterer Abstimmungen bedürfen. Viele dieser offenen Themen sollen in den kommenden Jahren weiterverfolgt werden.

### 3.1 Entbürokratisierung und Vereinfachungen durch Serviceorientierung

#### 3.1.1 Zielsetzung des Handlungsfeldes

Die Tiroler Landesverwaltung stärkt und erweitert ihre Rolle als Serviceorganisation für Bürger\*innen, Unternehmen, landwirtschaftliche Betriebe, Organisationen und Gemeinden. Sie entwickelt bestehende Serviceangebote systematisch weiter und schafft, wenn notwendig, neue, um noch konsequenter von den Bedürfnissen und Blickwinkeln der Kunden zu denken und zu handeln sowie die Wettbewerbsfähigkeit Tirols zu erhöhen. Zudem kommuniziert sie noch zielgerichteter über die bestehenden Angebote, damit noch mehr Kunden von diesen Serviceleistungen profitieren.

Kernelemente dieser Weiterentwicklung sind:

- Absicherung des Standort Tirol sowie Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit.
- Die bereits begonnene Bündelung von Verwaltungsleistungen nach dem „One-Stop-Shop“-Prinzip – also der Möglichkeit, verschiedene Behördenwege an einer Anlaufstelle zu erledigen – wird systematisch vor allem in der Privatwirtschaftsverwaltung ausgebaut. Durch klar definierte Wege und nachvollziehbare Prozesse wird der Zugang zu Verwaltungsleistungen weiter vereinfacht und verständlicher gemacht.
- Die Abläufe bei den Organisationseinheiten des Landes Tirol (Bezirkshauptmannschaften, Amt der Tiroler Landesregierung) werden noch besser aufeinander abgestimmt, um eine einheitlich hohe Qualität der Verwaltungsleistungen sicherzustellen. Die Gemeinden werden als lokale Servicepartner gestärkt.

- Die durchgängige Barrierefreiheit wird konsequent weiter ausgebaut. Damit wird die Zugänglichkeit der Verwaltung für alle Menschen – unabhängig von Behinderungen, Sprache oder Erfahrung mit digitalen Diensten – noch umfassender gestaltet.
- Kunden entscheiden selbst, ob sie ihre Anliegen persönlich oder digital erledigen möchten. Beide Wege werden aufeinander abgestimmt.
- Die Servicekultur, die von Wertschätzung und Augenhöhe geprägt ist, wird weiter gestärkt.
- Die laufende Modernisierung der Amtsräumlichkeiten und der technischen Möglichkeiten wird mit zur Verfügung stehenden Mitteln fortgesetzt, um eine angenehme Atmosphäre für Bürger\*innen und Mitarbeitende zu schaffen.

### **3.1.2 Anregungen aus dem Beteiligungsprozess**

#### **Persönliche Beratung**

Die persönliche Beratung ist für viele Kunden weiterhin unverzichtbar, besonders bei komplexen Verwaltungsangelegenheiten. Bürger\*innen, Unternehmen, landwirtschaftliche Betriebe, Organisationen und Gemeinden wünschen sich kompetente Ansprechpersonen, die sie durch den Prozess begleiten. Auch wenn digitale Angebote ausgebaut werden, soll der direkte menschliche Kontakt als wichtige Ergänzung erhalten bleiben.

Die sozialen Kompetenzen der Verwaltungsmitarbeitenden sollen durch gezielte Schulungen weiter gestärkt werden, besonders im Umgang mit schwierigen Situationen. Ein wertschätzender Dialog auf Augenhöhe, Verständnis für die Anliegen der Kunden und Serviceorientierung in der Verfahrensabwicklung werden als zentral für eine moderne Verwaltung gesehen.

#### **Zugänglichkeit und durchgängige Barrierefreiheit**

Ein weiteres zentrales Bedürfnis ist die durchgängige Barrierefreiheit der Verwaltung. Menschen mit Behinderungen benötigen nicht nur baulich barrierefreie Zugänge, sondern auch digitale Barrierefreiheit im Sinne von verständlich aufbereiteten Informationen und angepasste Kommunikationswege. Deutsch als Amtssprache ist wesentlich. Für Bürger\*innen mit nicht deutscher Muttersprache sind bis zum vollständigen Erlernen der deutschen Sprache mehrsprachige Angebote von großer Bedeutung. Viele, auch ältere Menschen wiederum wünschen sich alternative Wege zur oder aktiven Unterstützung im Umgang mit der digitalen Verwaltung, da sie oft weniger vertraut mit Online-Diensten sind.

Hilfreich für die Bürger\*innen sind zudem einladende, kundenfreundliche Amtsräumlichkeiten mit klarer Besucher\*innenführung, die einen niederschweligen Zugang zu den Dienstleistungen der Verwaltung ermöglichen.

#### **Effizienz aus Kundensicht**

Die Effizienz der Verwaltungsabläufe spielt ebenfalls eine wichtige Rolle. Die Kundinnen und Kunden möchten ihre Behördenwege möglichst an einem Ort erledigen können und nicht zwischen verschiedenen Stellen hin und her wandern. Durch ein intelligentes Terminmanagement sollen Wartezeiten minimiert werden. Zudem besteht der Wunsch nach transparenteren und nachvollziehbareren Verwaltungsprozessen, damit besser verständlich wird, wie Entscheidungen zustande kommen. Unternehmer\*innen legen Wert auf praxisnahe, unbürokratische und kundenfreundliche Lösungen sowie Nachvollziehbarkeit, Nachverfolgbarkeit und Planbarkeit.

#### **Standardisierung und Einheitlichkeit**

Kundinnen und Kunden erwarten eine einheitliche Qualität der Verwaltungsleistungen in allen Bezirken in Tirol. Eine stärkere Standardisierung von Verfahren und Prozessen wird als wichtiger Schritt zu mehr Transparenz und Fairness gesehen. Gleichzeitig soll ausreichend Flexibilität für individuelle Bedürfnisse erhalten bleiben.

### 3.1.3 Konkrete Maßnahmen

#### 3.1.3.1 Kurzfristige Maßnahmen mit Start 2025

##### **Vereinfachung und Beschleunigung von Prozessen und Verfahren (1)**

Verfahren sollen möglichst einfach und antragstellerfreundlich ausgestaltet werden. Daher prüft die Tiroler Landesverwaltung die zur Verfügung stehenden Möglichkeiten für die Umsetzung von Verfahrensbeschleunigungen. Ein besonderer Fokus soll dabei auf die kontinuierliche Verkürzung von Verfahrensdauern sowie auf Ersteinschätzungen betreffend die Vollständigkeit von Antragsunterlagen gelegt werden. Hohe Priorität hat die verlässliche Entgegennahme von Anrufen. Bei nicht entgegengenommenen Anrufen wird eine interne Frist für Rückrufe von der jeweiligen Dienststelle innerhalb von 24 Stunden während der Werktage angestrebt. Zudem sollen digitale Ansuchen und Förderanträge eine automatisierte Eingangsbestätigung erhalten, um den Antragstellenden die Sicherheit hinsichtlich der erfolgten Übermittlung zu geben. Die Tiroler Landesverwaltung soll auf Anfrage eines Antragstellenden und im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten Vorbesprechungen zu beabsichtigten Projekten, welche zur Vorbereitung der Beantragung dienen, ermöglichen (bestehendes Modell Unternehmer\*innen-Service weiterentwickeln).

Im Sinne der Vereinfachung von Verfahren sollen alle vom Bund eingeräumten Möglichkeiten, auch im Rahmen von Pilotprojekten, genutzt werden (z. B. GISA Express für automatisierte personenbezogene Gewerbeanmeldung ab 1.1.2026).

Das Land Tirol wird alle Möglichkeiten nutzen, damit Gutachten von zertifizierten externen Sachverständigen lediglich auf Vollständigkeit und Plausibilität geprüft werden müssen. Zudem wird im Bereich der Amtssachverständigen das bestehende resiliente System einer engen Vernetzung zwischen den Bezirksverwaltungsbehörden und der Landesverwaltung intensiviert, um Verzögerungen bei Verfahren bestmöglich zu verhindern.

##### **Fallbeispiel: Brandschutz durch zusätzliche Expert\*innen noch effizienter und praxisnäher gestalten**

Das Land Tirol bildet zusätzliche (amtliche und nichtamtliche) Sachverständige für brandschutztechnische Begutachtungen aus, die als unabhängige Gutachter\*innen für die Behörde arbeiten und die Landesstelle für Brandverhütung unterstützen. Diese Expert\*innen sollen Brandschutzprüfungen effizienter und praxisnäher durchführen.

##### **FörderTour fortführen, Treffsicherheit sicherstellen und Systempartner\*innen einbinden (2)**

Die bereits erfolgreich durchgeführte FörderTour wird Anfang 2025 wiederholt, regelmäßig durchgeführt und zielgruppengerecht kommuniziert, damit bezugsberechtigte Personen davon profitieren können. Dabei werden Interessierte möglichst regional (in den Bezirkshauptmannschaften und in größeren Gemeinden) persönlich über verschiedene Fördermöglichkeiten beraten. Zusätzlich erhalten Bürger\*innen Informationen zu E-Government (z.B. dem Ausfüllen von Online-Anträgen) und direkte Unterstützung bei der digitalen Antragstellung. Außerdem werden Systempartner\*innen (Mitarbeitende in den Gemeinden, in Sozialeinrichtungen etc.) darin geschult, wie sie Bürger\*innen bei digitalen Antragstellungen unterstützen können.

##### **Ausstellung von amtlichen Dokumenten durch zusätzliche Services vereinfachen (3)**

Die Bezirkshauptmannschaften verbessern ihren Service durch die Einrichtung von Fotostationen für amtliche Dokumente und eine vollständige Digitalisierung der damit verbundenen Arbeitsprozesse. Bürger\*innen können künftig die erforderlichen Fotos etwa für Reisepässe, Personalausweise oder Führerscheine nicht nur bei den Fotograf\*innen (technische Freischaltung in allen Bezirkshauptmannschaften für eBild-System ist im Dezember 2024 erfolgt), sondern direkt in der

Bezirkshauptmannschaft anfertigen lassen. Das aufgenommene Foto wird unmittelbar digital in die Dokumentenerstellung übernommen. In der Bezirkshauptmannschaft Schwaz läuft dazu bereits ein interner Testbetrieb. Nach einem erfolgreichen externen Testbetrieb soll dieses neue Verfahren dann in der zweiten Jahreshälfte 2025 sukzessive auch in den anderen Bezirkshauptmannschaften eingeführt werden. Diese Maßnahme vereinfacht den Prozess der Dokumentenausstellung für die Bürger\*innen und auch die Behörden selbst.

#### **Tourismusabgabe durch digitale Unterstützung und verbessertes Service kundenfreundlich abwickeln (4)**

Die Tiroler Landesverwaltung verbessert die kundenfreundliche Abwicklung der Tourismusabgabe für Unternehmen. Unternehmer\*innen können ihre Tourismus-Pflichtbeiträge in einer eigens eingerichteten Anwendung innerhalb des Digital Service Tirol, der zentralen Online-Plattform des Landes Tirol, einsehen und verwalten. Dieses Angebot wird verstärkt beworben, damit alle Unternehmer\*innen davon profitieren.

Die Verwaltung versendet Zahlungsaufforderungen an das digitale Postfach („Mein Postkorb“) der Unternehmer\*innen im Unternehmensserviceportal (USP) des Bundes. Um die Akzeptanz und Nutzung des USP zu erhöhen, sollen in Zusammenarbeit mit der Wirtschaftskammer Kommunikationsmaßnahmen zur Bewusstseinsbildung durchgeführt werden. Anreize für eine regelmäßige Nutzung des digitalen Postfachs werden geprüft. Parallel dazu werden klare und transparente Regelungen für den Umgang mit verspäteten Zahlungen entwickelt. Eine Hotline und ein maßgeschneidertes Beschwerdemanagement sind bereits in Umsetzung, um die Rückmeldungen professionell zu bearbeiten und letztlich Zwangsmaßnahmen zu vermeiden.

#### **Online-Terminservice ausbauen und Öffnungszeiten bürgerfreundlich erweitern (5)**

Das Online-Buchungssystem ONTE des Landes Tirol ermöglicht bereits heute flexible Terminvereinbarungen in vielen Bereichen, sowohl bei den der Tiroler Bezirkshauptmannschaften als auch beim Amt der Tiroler Landesregierung. Eine Online-Terminvereinbarung bei den Bezirkshauptmannschaften ist auch via Land Tirol App möglich. Dieses Angebot unterstützt die Planbarkeit sowie eine effiziente Termingestaltung und wird deshalb weiterentwickelt, auf weitere Bereiche ausgedehnt und verstärkt kommuniziert, damit es alle Kundinnen und Kunden nutzen können. In einem Pilotprojekt werden zusätzlich die Öffnungszeiten aller Bezirkshauptmannschaften an einem gemeinsamen Tag abends verlängert, damit berufstätige Personen ihre Behördengänge besser und flexibler erledigen können.

#### **Soziale Kompetenzen der Mitarbeitenden stärken, Schulungsangebot spezifisch erweitern (6)**

Die Schulung und Entwicklung sozialer Kompetenzen ist seit Jahren ein großes Anliegen in der Landesverwaltung und findet sich im Leitbild des Landes Tirol. Die Mitarbeitenden der Landesverwaltung werden intensiv im Umgang mit herausfordernden Situationen geschult. Dabei lernen sie, wie sie respektvoll, unterstützend und deeskalierend mit Kundinnen und Kunden kommunizieren können. Besonderes Augenmerk liegt auf der Sensibilisierung für die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen. Auch der kompetente Umgang mit Menschen unterschiedlicher kultureller und sprachlicher Herkunft wird verstärkt vermittelt. Das bestehende Schulungsangebot wird kontinuierlich weiterentwickelt, ausgebaut und noch besser kommuniziert, damit noch mehr Mitarbeitende teilnehmen. Die Bedeutung einer wirtschafts- und praxisorientierten Verwaltung nimmt weiter zu.

### **3.1.3.2 Mittel- und langfristige Maßnahmen**

#### **Koordinierte Abläufe zwischen Bezirkshauptmannschaften und Amt verbessern und gegenseitige Personalunterstützung weiter ausbauen (7)**

Die Arbeitsabläufe in der Verwaltung werden noch besser aufeinander abgestimmt. Häufig wiederkehrende Verfahren in den Bezirkshauptmannschaften werden dabei einheitlich gestaltet, während die genaue Prüfung jedes einzelnen Falls weiterhin serviceorientiert, sorgfältig und

eigenständig erfolgt. Es wird laufend am Ziel eines einheitlichen Vollzugs aller Dienststellen gearbeitet. Die Fachreferent\*innen der verschiedenen Bezirkshauptmannschaften tauschen sich bei regelmäßigen Treffen aus. Dies ist zum Teil bereits derzeit gelebte Praxis und soll vertieft und ausgebaut werden. Besonderer Fokus wird beispielsweise auf den Bereich Anlagenrecht gelegt.

Die Bezirkshauptmannschaften arbeiten mit dem Amt der Tiroler Landesregierung als wichtiger Teil der Tiroler Landesverwaltung vor Ort. Für die Umsetzung entwickeln die Referenz-Bezirkshauptmannschaften zusammen mit den Fachabteilungen des Amtes vertiefte, serviceorientierte und praxisnahe Zielvorgaben und Umsetzungsschritte, die dann für alle beteiligten Behörden Geltung haben sollen. Es wird damit ein möglichst einheitliches Vorgehen in Verwaltungs- und Verfahrensabläufen angestrebt, um die Planbarkeit, Nachvollziehbarkeit und Nachverfolgbarkeit zu verstärken. Für Aufgaben, die ortsunabhängig erledigt werden können, wird eine Flexibilisierung des Systems geprüft, das es Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ermöglicht, bei hohem Arbeitsaufkommen andere Bezirkshauptmannschaften zu unterstützen. Diese gegenseitige Personalunterstützung soll in weiterer Folge nicht nur zwischen den Bezirkshauptmannschaften, sondern auch zwischen dem Amt der Tiroler Landesregierung und den Bezirkshauptmannschaften möglich sein. Dies ermöglicht eine noch bessere Koordinierung der Abläufe, eine bessere Verteilung der Arbeitslast und kürzere Bearbeitungszeiten. Bei der Ausgestaltung des Systems wird darauf geachtet, dass die Eigenständigkeit der einzelnen Bezirkshauptmannschaften gewahrt bleibt.

#### **Gemeinden als digitale Servicepartner\*innen stärken (8)**

Die Mitarbeitenden in den Gemeinden werden nach Möglichkeit in der Erweiterung ihrer digitalen Kompetenzen unterstützt, damit sie den Bürger\*innen direkt vor Ort helfen können. Die Bezirkshauptmannschaften bieten bereits aktiv Schnuppermöglichkeiten für neue Gemeindemitarbeitende an. In den Grundeinführungskursen für Gemeindemitarbeitende werden Themen wie E-Zustellung und E-Government vermittelt. Diese Kooperation wird in Abstimmung mit dem Tiroler Gemeindeverband weiter verstärkt, um die digitalen Kompetenzen der Gemeindemitarbeitenden (z.B. im Umgang mit ID Austria und dem Digital Service Tirol) zu stärken und eine einheitliche Linie und einen gleichartigen Informationsstand zur digitalen Verwaltung auf Bundes-, Landes- und Gemeindeebene zu gewährleisten.

#### **Behördenwege vereinfachen und zentrale Anlaufstellen kommunizieren (9)**

Die derzeit schon möglichen Verfahrenskonzentrationen in Genehmigungsverfahren und verbundenen Verfahren werden noch aktiver und transparenter dargestellt. Kundinnen und Kunden werden über klar erkennbare Wege durch den Verwaltungsprozess geführt. Die Bezirkshauptmannschaften bieten bereits viele Leistungen als zentrale Anlaufstelle im Sinne eines „One-Stop-Shop“ an. Auch bei Anlageverfahren und für Leistungen in den Bürger\*innenservice-Stellen gibt es schon das Prinzip der zentralen Anlaufstelle. Dies soll noch besser kommuniziert werden.

#### **Treffsicherheit, Vereinheitlichung und Vereinfachung von Förderungen (10)**

Das Land Tirol bietet umfassende und zielgerichtete Fördermöglichkeiten in unterschiedlichsten Bereichen an. Um einen besseren Überblick über die Unterstützungsmöglichkeiten anzubieten, sollen eine gesamthafte Übersicht über alle Fördermöglichkeiten des Landes Tirol erstellt und themenverwandte Förderrichtlinien möglichst zusammengeführt werden. Weiterführend soll der Prozess der Antragstellung, insbesondere bei unterschiedlichen Förderungen für dasselbe Projekt, vereinheitlicht werden (z.B. Zusammenführung aller Förderanträge beim Bau von Kinderbildungs- und -betreuungseinrichtungen zu einem Förderantrag).

Voraussetzung hierfür ist eine möglichst einheitliche Definition von Förderkriterien, wie beispielsweise Einkommensgrenzen und dazugehörige Berechnungsarten. Zudem soll nach Möglichkeit eine effiziente Abarbeitung, beispielsweise durch Umstellung von laufenden Vorab-Prüfverfahren auf Stichprobenkontrollen sichergestellt werden.

### **Amtsgebäude modernisieren und einladend gestalten (11)**

Die Bezirkshauptmannschaften Lienz und Imst werden gemäß den Planungen und Prioritäten im Landesbauprogramm modernisiert, barrierefrei adaptiert und mit moderner Serviceinfrastruktur ausgestattet. Es werden Maßnahmen geprüft, die schon vor der Umsetzung von größeren Bauvorhaben die Ausgestaltung der Räumlichkeiten verbessern können.

Auch in anderen Bezirkshauptmannschaften werden die Räumlichkeiten nach den zur Verfügung stehenden Ressourcen bestmöglich verbessert. Dabei wird besonders darauf geachtet, dass die barrierefreie Zugänglichkeit der Gebäude sichergestellt ist. Besonderes Augenmerk liegt zudem auf einer kundenfreundlichen Raumgestaltung mit hellen, einladenden Wartebereichen. Die Amtsräumlichkeiten sollen konsequent aus der Perspektive der Bürger\*innen betrachtet und bewertet werden.

Mitarbeiter\*innen werden in der offenen Ansprache und Unterstützung der Bürger\*innen geschult. Sie achten besonders darauf, den Bürger\*innen die Orientierung im Amtsgebäude zu erleichtern und sie aktiv bei der Suche nach den richtigen Ansprechpersonen zu unterstützen. So wird den Besucher\*innen die Unsicherheit in Amtsgebäuden genommen. Bautätigkeiten wirken sich zudem auch positiv auf regionale Wirtschaftskreisläufe aus.

### **Unterstützungsangebote für Menschen mit Behinderungen noch sichtbarer machen und Schulungsangebot für Servicepersonal erweitern (12)**

Die Bezirkshauptmannschaften verfügen bereits über wichtige Unterstützungsangebote wie operatives Sicherheitspersonal zur Begleitung, Fachberater\*innen für Inklusion und ein Video-Dolmetschsystem. Diese bestehenden Möglichkeiten werden noch besser nach außen kommuniziert. Das Sicherheitspersonal und die Personen im Empfangsbereich sind hier erste zentrale Ansprechpersonen. Sie werden verstärkt im Umgang mit Menschen mit Behinderungen oder Personen mit nichtdeutscher Muttersprache geschult, um allen Bürger\*innen einen barrierefreien Zugang zu Verwaltungsleistungen zu ermöglichen.

### **Umfassende Barrierefreiheit in allen Bereichen weiterentwickeln (infrastrukturell, digital, personell) (13)**

Die Infrastruktur der Landesverwaltung ist bereits weitgehend barrierefrei gestaltet und wird bestmöglich weiter verbessert, um die Zugänglichkeit für alle Menschen zu gewährleisten. Dies umfasst sowohl abgestimmte bauliche Maßnahmen als auch die digitale Barrierefreiheit. Die systematische Weiterentwicklung erfolgt im Rahmen des Tiroler Aktionsplans (TAP) zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention.

Um die hohe Qualität der Serviceleistungen weiter zu steigern, werden die Mitarbeitenden regelmäßig für die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen sensibilisiert. Die Landesverwaltung bietet dafür ein Schulungsprogramm zur barrierefreien Kommunikation und Unterstützung an. Diese Schulungsangebote werden zielgerichtet weiterentwickelt und durch verstärkte interne Kommunikation noch sichtbarer gemacht, um die Teilnahme der Mitarbeitenden weiter zu erhöhen.

## 3.2 Nachvollziehbarkeit und Beschleunigung durch Digitalisierung

### 3.2.1 Zielsetzung des Handlungsfeldes

Die Tiroler Landesverwaltung entwickelt ihre digitalen Dienste und IT-Infrastruktur systematisch und ganzheitlich weiter. Dabei wird insbesondere die Nachvollziehbarkeit, Nachverfolgbarkeit und Beschleunigung der Verfahren forciert, nicht aber das Ausmaß der (nicht dringend notwendigen) Datenerfassung erhöht. Die Landesverwaltung verfolgt dabei das in der Tiroler Digitalisierungsstrategie festgeschriebene Prinzip „Digital First“ und stellt sicher, dass neben modernen digitalen Angeboten zusätzlich analoge Zugangswege erhalten bleiben.

Kernelemente dieser Weiterentwicklung sind:

- Die digitalen Verwaltungsleistungen werden noch leichter auffindbar und benutzerfreundlich gestaltet.
- Die durchgängige Digitalisierung der Verwaltungsprozesse von der Antragstellung bis zum Abschluss wird ausgebaut.
- Der Zugang zu Förderungen wird durch intelligente digitale Lösungen vereinfacht und noch übersichtlicher gestaltet.
- Moderne Technologien wie künstliche Intelligenz werden zur Verbesserung der Verwaltungsarbeit und des Kundenservice eingesetzt.
- Zeitgemäße digitale Kommunikationswege werden kundenorientiert weiterentwickelt und an die Bedürfnisse der Bürger\*innen, Unternehmen, landwirtschaftlichen Betrieben, Organisationen und Gemeinden angepasst – als wichtige Ergänzung zum persönlichen Kontakt.
- Die digitalen Kompetenzen in der gesamten Verwaltung werden durch gezielte Qualifizierung gestärkt.
- Die digitale Zusammenarbeit innerhalb der Verwaltung wird noch effizienter gestaltet.
- Die IT-Zielvorgaben der Digitalisierungsstrategie der Tiroler Landesverwaltung sowie der Austausch mit den Systempartnern bilden das weiterhin gültige Rahmenwerk.

### 3.2.2 Anregungen aus dem Beteiligungsprozess

#### Einfache Zugänglichkeit

Die Befragten wünschen sich einen einfacheren Zugang zu digitalen Verwaltungsleistungen. Besonders Unternehmen betonen die Wichtigkeit von durchgängig digitalen Prozesse. Menschen mit Behinderungen weisen auf die zentrale Bedeutung digitaler Barrierefreiheit hin.

#### Parallele Servicewege

Ein zentrales Anliegen ist die Beibehaltung analoger Servicewege. Besonders ältere Menschen und Personen mit geringerer digitaler Affinität äußern die Sorge, durch die Digitalisierung abgehängt zu werden. Es sollen deshalb für alle digitalen Leistungen weiterhin analoge Alternativen oder Unterstützungsmöglichkeiten zur Verfügung stehen.

#### Prozessoptimierung

Insbesondere die Interessenvertretungen regen an, die Digitalisierung als Chance für eine grundlegende Prozessoptimierung zu nutzen. Verwaltungsabläufe sollten nicht einfach digitalisiert, sondern neu gedacht werden. Ein häufig geäußerter Wunsch ist die Möglichkeit, den Stand von Anträgen online verfolgen zu können – ähnlich wie bei einer Paketsendung.

#### Kompetenzen und Unterstützung

Die Mitarbeitenden der Verwaltung weisen auf die Notwendigkeit besserer IT-Kompetenzen hin. Gleichzeitig betonen viele Bürger\*innen den Bedarf an Unterstützung bei der Nutzung digitaler Services. Empfohlen wird daher ein zweigleisiges Vorgehen: Stärkung der IT-Kompetenzen in der Verwaltung und gleichzeitig Ausbau der Unterstützungsangebote für Bürger\*innen.



### 3.2.3 Konkrete Maßnahmen

#### 3.2.3.1 Kurzfristige Maßnahmen mit Start 2025

##### **Digital Service Tirol als digitale Anlaufstelle erweitern (14)**

Die Zusammenführung von allen digitalen Services des Landes wird vorangetrieben, sodass Nutzer\*innen im Sinne des „Once-Only“-Prinzips über alle angebotenen Zugänge (z.B. Land Tirol App) die Anwendungen des Landes Tirol erreichen. Ein Teil der Anwendungen und Informationen wird ohne Authentifizierung bereitgestellt. Bestimmte Services erfordern eine vorherige Authentifizierung mittels ID-Austria. Des Weiteren wird die schnittstellenfreie Kommunikation mit digitalen Anwendungen des Bundes laufend weiterentwickelt. Die Online-Plattform Digital Service Tirol wird als digitale Anlaufstelle mit neuen Serviceangeboten kontinuierlich erweitert. Auf dem Internetauftritt des Landes soll sie eine prominentere Position erhalten. Es sollen gezielte kommunikative Schwerpunkte daraufgelegt werden, (potentielle) Kunden über die verfügbaren digitalen Services und deren Vorteile zu informieren. So sollen beispielsweise Gemeinden auf die Nutzung der digitalen Baueinreichung hingewiesen und entsprechend motiviert bzw. bei der Implementierung unterstützt werden.

##### **E-Zustellung zur Beschleunigung und Vereinfachung verstärken (15)**

Der Ausbau der E-Zustellung und die Nutzung der elektronischen Poststraße soll vorangetrieben werden, um bei Bedarf und Nachfrage eine effiziente Abwicklung von Versendungen sicherzustellen. Neben der E-Zustellung soll weiterhin die Möglichkeit der analogen Übermittlung erhalten bleiben.

##### **Online-Beratung gezielt bewerben (16)**

Die Tiroler Landesverwaltung intensiviert die Bewerbung ihrer digitalen Beratungsservices und macht diese durch gezielte Kommunikationsmaßnahmen der Bevölkerung zugänglich. Die bereits verfügbaren Video-Beratungen und das mehrsprachige Video-Dolmetschsystem ermöglichen ortsunabhängige und barrierefreie Beratungsgespräche. Um die Nutzung dieser Angebote zu verbreiten, sollen kommunikative Schwerpunkte gesetzt werden. Durch diese verstärkte Kommunikation soll sichergestellt werden, dass möglichst viele Bevölkerungsgruppen von den Vorteilen der digitalen Beratungsangebote profitieren können.

##### **Förderabwicklung mit Referenzmodell standardisieren, digitalisieren und vereinfachen (17)**

Digitalisierung soll im Rahmen aller Förderungen angewandt werden. Auf der Plattform „Digital Service Tirol“ sollen alle Förderungen möglichst übersichtlich dargestellt und nach Authentifizierung auch entsprechend digital beantragt werden können. Diese Anwendung soll sich an „Best-Practice“-Beispielen wie dem AWS Fördermanager orientieren. Auf dieser Plattform erhalten Antragsteller eine transparente Auskunft über Abarbeitungszeiten, Informationen über eventuelle Jurysitzungen und den aktuellen Bearbeitungsstatus. Dies ermöglicht es, über ein Status-Tracking den Bearbeitungsstand der Förderanträge jederzeit transparent einsehen zu können. In einem weiteren Schritt entwickelt die Landesverwaltung ein gemeinsames Grundmodell für Förderungen („Förder-Referenzmodell“). Diese allgemeine Beschreibung von Prinzipien bei der Förderabwicklung soll zukünftig bei der technischen, rechtlichen und organisatorischen Neugestaltung von Förderprozessen und Förderanwendungen als Zielbild dienen. So soll sichergestellt werden, dass alle Förderprogramme des Landes für Förderwerber\*innen möglichst einheitlich ablaufen sowie die Potenziale der Digitalisierung genutzt werden können. Dabei ist essentiell, dass der digitale Zugang einfach, verständlich und auch mit digitalen Grundkenntnissen nach Möglichkeit selbstständig nutzbar ist.

##### **Digitale Verfahrensplattform aufbauen (18)**

Die Plattform wird im Rahmen von Funktionserweiterungen bestehender Systeme wie beispielsweise dem Elektronischen Akt ELAK oder Digital Service Tirol schrittweise umgesetzt und soll die vollständige digitale sowie medienbruchfreie Abwicklung von Administrativverfahren in der Hoheitsverwaltung ermöglichen. Zudem soll den Kundinnen und Kunden ermöglicht werden, u.a. den aktuellen Bearbeitungsstand ihrer Anträge jederzeit einzusehen (Verfahrens-Tracking). Landesgesetze sollen



angepasst werden, um digitale Verfahren zu ermöglichen (wie z.B. bei der digitalen Baueinreichung bereits umgesetzt).

#### **Vollständigkeitserklärung im Verfahren (19)**

Bei gut standardisierbaren gewerblichen Betriebsanlageverfahren wird im Zuge eines Pilotbetriebes Schritt für Schritt beginnend in der Bezirkshauptmannschaft Schwaz die Bestätigung über die Vollständigkeit der Projektunterlagen eingeführt (Vollständigkeitserklärung).

#### **Einrichtung Sachgebiet Digitalisierung und E-Government (20)**

Die Einrichtung eines eigenen Sachgebiets „Digitalisierung und E-Government“ wurde im Regierungsprogramm für Tirol 2022-2027 festgeschrieben (Abschnitt Vereinbarungen im Bereich Digitalisierung, Seite 40). Zur noch besseren Koordinierung und Umsetzung der im Regierungsprogramm und im Tirol Konvent angeführten Maßnahmen sowie zur laufenden Weiterentwicklung der Digitalisierung in der Landesverwaltung soll dies im Jahr 2025 im Amt der Tiroler Landesregierung möglichst effizient umgesetzt werden.

### **3.2.3.2 Mittel- und langfristige Maßnahmen**

#### **Einheitlichen Service- und Leistungskatalog aufbauen (21)**

Eine zentrale Datenbank (ein Service- und Leistungskatalog) soll schrittweise aufgebaut werden, wobei mit der Erfassung der aus der Sicht der Kundinnen und Kunden wichtigsten Verwaltungsleistungen begonnen wird. Besonderes Augenmerk liegt auf der Qualität der Informationen. Im zentral gepflegten Service- und Leistungskatalog sollen Informationen aktualisiert und auf Widerspruchsfreiheit geprüft werden. Diese verlässliche, strukturierte und konsistente Datenbasis soll die Quelle für digitale Anwendungen, z.B. den Internetauftritt des Landes oder Chatbots bilden. Die bedarfsorientierte und unterstützende Nutzung von KI-basierten Tools soll geprüft und berücksichtigt werden.

#### **IT-Kompetenzen durch Aufbau von Wissensträger\*innen und Schulungen von IT-Anwendungsverantwortlichen systematisch stärken (22)**

Die Tiroler Landesverwaltung steht vor der Aufgabe, ihre digitalen Kompetenzen weiter auszubauen. Dafür soll ein zweigleisiger Ansatz entwickelt werden, der sowohl breites Grundwissen als auch Spezialkompetenzen fördert:

- In jeder Abteilung sollen Wissensträger\*innen für IT, Datenschutz und Informationsfreiheit ausgebildet werden, die ihre Kolleg\*innen bei der Nutzung digitaler Werkzeuge und der Umsetzung digitaler Prozesse unterstützen.
- Durch ein erweitertes Schulungsprogramm soll sichergestellt werden, dass IT-Anwendungsverantwortliche die erforderlichen Kompetenzen für die zunehmend digitale Verwaltungsarbeit besitzen.

#### **Künstliche Intelligenz (KI)-gestützte Assistenz für Mitarbeitende und Kund\*innen aufbauen (23)**

Künstliche Intelligenz soll schrittweise in verschiedene Verwaltungsbereiche integriert werden und die Mitarbeitenden bei ihrer täglichen Arbeit unterstützen, um langfristig auch die bisherige WIKI-Plattform zu ersetzen. Künstliche Intelligenz wird beispielsweise heute schon für das Übersetzen von Texten in leichte Sprache eingesetzt. Nach außen soll sie den Service für Kundinnen und Kunden durch eine rund um die Uhr verfügbare Auskunft verbessern.

In einer ersten Phase soll ein Chatbot intern eingesetzt werden, um die Mitarbeiter\*innen bei ihrer Arbeit zu unterstützen und, um dabei festgestellte Schwächen des Chatbots beheben zu können. Ist die Testphase erfolgreich und liefert verlässliche Auskünfte, kann bzw. können ein (oder mehrere) Chatbot(s) für einzelne Themen, z.B. für Fragen zu Anonymverfügungen oder Förderungen für Bürger\*innen zur Verfügung gestellt werden. Ziel ist die Einführung eines auf der Webseite des Landes eingebetteter Chatbots zur Beantwortung von Anfragen von Kund\*innen. Die Implementierung von KI-basierten Anwendungen soll durch Pilotbetriebe vorangetrieben werden (etwa in einem eingeschränkten Themenfeld, z.B. Förderungen für Unternehmen).

## **Digitale Zusammenarbeit in der Landesverwaltung und mit externen Partner\*innen erleichtern (24)**

Die Tiroler Landesverwaltung möchte ihre digitale Vernetzung durch den gezielten Ausbau bestehender Systeme und Werkzeuge verstärken. Die landeseigene Tirol Box soll von einem Cloud-Speicher zu einer Kollaborationsplattform weiterentwickelt werden, die das gleichzeitige Bearbeiten von Dokumenten durch mehrere Nutzer\*innen ermöglicht. Die bestehende Wissensdatenbank (Wiki) soll durch verbesserte interne Kommunikation noch intensiver für den Wissensaustausch genutzt werden.

## **Abbau von Doppelgleisigkeiten und Datenmanagement (25)**

Die Tiroler Landesverwaltung sieht im Rahmen von Digitalisierungsmaßnahmen die bestehenden zentralen Register (z.B. ZMR) als Grundlage und nutzt diese unter Berücksichtigung der datenschutzrechtlichen Vorschriften als Datenbasis. Langfristig soll die Stammdatenpflege bei allen digitalen Anwendungen des Landes möglichst zentralisiert und vereinheitlicht werden, wodurch die Neuanlage von Antragstellern und mehrfache Stammdatenänderungen in unterschiedlichen Systemen vermieden werden. Bei Verfahren soll die Verschneidung von bestehenden Registerdaten bestmöglich genutzt bzw. ausgeschöpft werden.

## **Nutzerfreundlichkeit der Landes-Webseite optimieren (26)**

Die bestehende Webseite des Landes wird im Sinne der Nutzerfreundlichkeit und Serviceorientierung im Rahmen des Tirol-Konvents überarbeitet, laufend weiterentwickelt und schrittweise erneuert. Rasch umgesetzt wird eine Bereinigung der Informationen durch das Entfernen von überholten oder widersprüchlichen Daten. Der Service- und Leistungskatalog für wesentliche digitale Verwaltungsdienstleistungen sorgt für einheitliche und aktuelle Informationen. Die neue Navigation führt Nutzer\*innen mit wenigen Klicks zum Ziel. Die Redaktionstätigkeit wird laufend verbessert und möglichst zentral, mittels einheitlicher und verständlicher Sprache sowie den bereits vorhandenen Ressourcen organisiert. Bei der Überarbeitung der Website wird zunehmend auf vereinfachte Darstellungen und einfache Sprache geachtet. Die barrierefreie Gestaltung wird fortgeführt und ausgebaut, damit Menschen mit verschiedenen Behinderungen (zum Beispiel Seh- oder Hörbehinderungen) alle Inhalte gut nutzen können. Dies ist nicht nur gesetzlich vorgeschrieben, sondern auch ein wichtiger Beitrag zur gleichberechtigten Teilhabe aller Bürger\*innen.

Die Website wird damit auch für kommende Entwicklungen vorbereitet:

- Das geplante Informationsfreiheitsgesetz wird Bürger\*innen mehr Rechte auf Zugang zu Verwaltungsinformationen geben.

Künstliche Intelligenz (KI) soll in Zukunft bei der Informationssuche helfen und Fragen automatisch beantworten können. Dafür braucht es gut strukturierte Daten, die die neue Website bereitstellen wird. Das Thema digitale Barrierefreiheit und die Erstellung barrierefreier Dokumente werden bereits laufend stark miteinbezogen werden.

## 3.3 Verständlichkeit und Klarheit durch Kommunikation

### 3.3.1 Zielsetzung des Handlungsfeldes

Die Tiroler Landesverwaltung baut die zielgruppengerechte Kommunikation weiter aus und verstärkt dabei die barrierefreie und moderne Informationsvermittlung. Sie entwickelt bestehende Kommunikationskanäle systematisch weiter, um alle Bevölkerungsgruppen noch besser zu erreichen.

Diese Weiterentwicklung der Kommunikation umfasst folgende Kernelemente:

- Die bereits vorhandenen Services und digitalen Angebote der Tiroler Landesverwaltung werden durch gezielte Kommunikationsmaßnahmen noch sichtbarer gemacht.
- Die Weiterentwicklung des Tages der offenen Tür zu einem „Service-Tag“, an dem Bürger\*innen Verwaltungsleistungen praktisch kennenlernen und direkt vor Ort mit fachkundiger Unterstützung nutzen können, soll weiter forciert werden.
- Der Internetauftritt wird durch verbesserte Übersichtlichkeit, Suchfunktionen und Barrierefreiheit noch besser gestaltet.
- Die Verwaltungskommunikation erfolgt bestmöglich in verständlicher und barrierefreier Sprache.
- Digitale und klassische Kommunikationskanäle werden weiter ausgebaut und intelligent verknüpft.
- Junge Menschen werden durch altersgerechte Formate gezielt an Verwaltungsthemen herangeführt.

### 3.3.2 Anregungen aus dem Beteiligungsprozess

#### Verständlichkeit und Barrierefreiheit

Die Bürger\*innen, Unternehmen, landwirtschaftlichen Betriebe, Organisationen und Gemeinden wünschen sich eine klare und verständliche Kommunikation. Komplexe Verwaltungsinhalte sollen in einfacher Sprache erklärt werden. Für Menschen mit Behinderungen oder nichtdeutscher Muttersprache sind barrierefreie Angebote und Ansprechpartner\*innen besonders wichtig.

#### Digitale Zugänglichkeit

Der Internetauftritt des Landes Tirol soll noch besser werden. Die Nutzer\*innen wünschen sich eine übersichtlichere Struktur, bessere Suchfunktionen und aktuelle Informationen. Aufbau und Navigation sollen intuitiver werden, damit Verwaltungsleistungen mit wenigen Klicks erreichbar sind.

#### Informationen auf allen Wegen

Die Verwaltung soll ihre Informationen über verschiedene, sich ergänzende Kanäle verbreiten – von sozialen Medien über Apps bis hin zu klassischen Medien. Dabei sollen die Kundinnen und Kunden selbst wählen können, wie sie Informationen erhalten möchten. Besonders wichtig ist die persönliche und gezielte Ansprache verschiedener Zielgruppen.

#### Junge Menschen an die Verwaltung heranführen

Ein besonderer Fokus soll auf der Kommunikation mit jungen Menschen liegen. Durch eine Kombination aus digitalen Angeboten und persönlichen Kontakten sollen sie frühzeitig an die Verwaltung herangeführt werden. Dabei sind altersgerechte und spielerische Formate besonders wichtig.

### 3.3.3 Konkrete Maßnahmen

#### 3.3.3.1 Kurzfristige Maßnahmen mit Start 2025

##### Amtssprache konsequent vereinfachen (27)

Die Landesverwaltung Tirol setzt weiterhin und verstärkt auf bürgernahe Kommunikation. Die Broschüre „Weg vom Amtsdeutsch“ wird aktuell bereits überarbeitet und künftig allen Dienststellen als aktualisierter Leitfaden und Handlungsanleitung zur Verfügung gestellt. Amtliche Dokumente werden

schrittweise durch gut verständliche Zusammenfassungen in einfacher Sprache ergänzt, und Standardvorlagen erhalten klarstellende Erläuterungen. Zusätzlich wird das Angebot an mehrsprachigen Informationen und Dokumenten bedarfsorientiert weiterentwickelt, um auch Bürger\*innen mit nichtdeutscher Muttersprache einen noch besseren Zugang zu Verwaltungsdienstleistungen zu ermöglichen, bis diese der deutschen Sprache mächtig sind.

#### **Bestehende Serviceangebote sichtbarer machen (28)**

Die vorhandenen Services und Beratungsangebote der Tiroler Landesverwaltung sollen besser kommuniziert und bekannter gemacht werden. Dabei werden sowohl moderne Social-Media-Kanäle als auch klassische Kommunikationsmittel gezielt eingesetzt, um alle Bevölkerungsgruppen zu erreichen und sie über die vielfältigen Serviceangebote zu informieren. Zusätzlich sollen Partner\*innen wie Gemeinden, Sozialpartner\*innen und Beratungsstellen aktiv in die Kommunikation eingebunden werden.

#### **Tag der offenen Tür noch serviceorientierter gestalten (29)**

Die Weiterentwicklung des Tages der offenen Tür zu einem noch bürgernäheren Serviceformat wird forciert. Im Mittelpunkt steht dabei, dass die Bürger\*innen an verschiedenen Stationen die Verwaltungsdienstleistungen praktisch kennenlernen und in Anspruch nehmen können. Neben umfassender Beratung erhalten die Besucher\*innen die Möglichkeit, verschiedene Services wie Passausstellung oder ID Austria direkt vor Ort mit fachkundiger Unterstützung in Anspruch zu nehmen sowie Einblicke in Anwendungen des Landes (z. B. Land Tirol App) zu erhalten. Diese praktische Erfahrung ermöglicht es den Bürger\*innen, Verwaltungsabläufe besser zu verstehen und Hemmschwellen bei der künftigen Nutzung digitaler Angebote abzubauen. Auch noch eine verstärkte Darstellung der Angebote im Bereich Barrierefreiheit wird erfolgen.

#### **Junge Menschen für die Verwaltung begeistern (30)**

Die Tiroler Landesverwaltung öffnet ihre Türen für Schüler\*innen und macht Verwaltung bereits jetzt erlebbar: Bei Besuchen in den Bezirkshauptmannschaften inkl. der Außenstellen vor Ort erfahren junge Menschen, wie Behörden arbeiten und welche Services sie anbieten. In Abstimmung mit der Bildungsdirektion sollen systematisch alle Schulen über diese Möglichkeit informiert werden. Zudem wird von den Bezirkshauptmannschaften ein Konzept für diese Besuche entwickelt. Einen konkreten praktischen Kontakt mit der Verwaltung erleben viele beim ersten Führerschein. Die Bezirkshauptmannschaften nutzen neben anderen Möglichkeiten verstärkt die Führerscheinausstellung als praktisches Beispiel, um Jugendlichen die Arbeit einer Behörde näher zu bringen.

#### **Förderungen leicht erklärt (31)**

Förderrichtlinien werden jeweils möglichst auf einer Seite leicht verständlich zusammengefasst bzw. im Sinne der Digitalisierung auf der Webseite des Landes zentral dargestellt und kurz umschrieben.

## 3.4 Mitsprache und Feedback durch Kooperation

### 3.4.1 Zielsetzung des Handlungsfeldes

Die Tiroler Landesverwaltung stärkt und erweitert ihre Zusammenarbeit mit externen Partner\*innen, insbesondere mit den Interessenvertretungen, um den Austausch und die gemeinsame Weiterentwicklung zu fördern und verfolgt hier insbesondere das Ziel der Entbürokratisierung und Vereinfachung der Abläufe durch den direkten Austausch mit Kund\*innen.

Kernelemente dieser verstärkten Kooperation sind:

- Der regelmäßige Austausch zwischen der Verwaltung und ihren Partner\*innen über wichtige Themen wird gestärkt.
- Die Verwaltung wird gemeinsam mit ihren Partner\*innen kontinuierlich – im Sinne einer guten Governance als gemeinsamen Rahmen – weiterentwickelt und verbessert, Synergien in der Entwicklung werden genutzt.
- Ein systematisches Frühwarnsystem zur rechtzeitigen Erkennung und gemeinsamen Lösung von spezifischen Herausforderungen wird etabliert.

### 3.4.2 Anregungen aus dem Beteiligungsprozess

#### Strukturierter Dialog

Die Interessenvertretungen wünschen sich einen regelmäßigen und besser organisierten Austausch mit der Landesverwaltung. Dieser soll auf Verwaltungsebene stattfinden und sich auf praktische Fragen der Verwaltungsarbeit konzentrieren. Auf Basis von konkreten Praxisprozessen wird der Aufbau von gegenseitigem Verständnis unterstützt.

#### Problemlösung und Prävention

Ein gemeinsames Forum soll als Frühwarnsystem für Probleme dienen und eine zusätzliche Kontaktmöglichkeit über die Interessenvertretungen bieten. Ein Schwerpunkt liegt zudem darauf, bürokratische Hürden (auch in gesetzlichen Vorschriften) zu erkennen und Lösungsansätze zur (Verwaltungs-)Vereinfachung zu entwickeln.

#### Effizienz und Verbindlichkeit

Der Austausch soll effizient und auf einer konkreten Ebene gestaltet werden. Eine klare Struktur mit Tagesordnungen, Protokollen und Nachverfolgung der vereinbarten Maßnahmen wird als wichtig erachtet.

### 3.4.3 Konkrete Maßnahmen

#### 3.4.3.1 Kurzfristige Maßnahmen mit Start 2025

##### Verwaltungsforum Sozialpartnerschaft etablieren (32)

Ein regelmäßiges, institutionalisiertes und effizient arbeitendes Forum mit Interessensvertretungen wird etabliert und mittels vierteljährlicher Treffen mit der Erarbeitung konkreter Umsetzungsschritte – insbesondere im Bereich der Entbürokratisierung, Vereinfachungen und Serviceorientierung – betraut. Die Landesamtsdirektion übernimmt die Koordination und konzipiert die Arbeitsweise, die eine Vorab-Einmeldung von Themen, Protokoll sowie Statusberichte berücksichtigt. Das bestehende „Forum Digitale Verwaltung Tirol“ kann dabei als Vorbild dienen.

Das Forum soll den Informationsfluss verbessern und zu mehr gegenseitigem Verständnis führen. Ein wichtiger Aspekt ist, dass alle Beteiligten gemeinsam auf das große Ganze schauen und Zusammenhänge zwischen verschiedenen Bereichen besser erkennen. Das Forum soll eine Kultur des gemeinsamen konstruktiven Austausches fördern.

Zusammen werden relevante Vorschläge zur konkreten Vereinfachung von Verwaltungsabläufen oder von gesetzlichen Bestimmungen gesammelt und bewertet. Durch einen regelmäßigen Austausch zwischen Expert\*innen aus der Verwaltung und externen Systempartner\*innen sollen konkrete Beispiele für Entbürokratisierung in Bundes- oder Landesgesetzen ermittelt und dem jeweiligen Gesetzgeber vorgelegt werden. Ziel ist es, auch in den Verwaltungsabläufen (vor allem bei Genehmigungsverfahren) konkrete Maßnahmen zur weiteren Verfahrensbeschleunigung zu identifizieren und mit den Systempartner\*innen gemeinsam umzusetzen.

Eine Aufgabe des Forums wird es sein, als eine Art „Frühwarnsystem“ für Probleme zu fungieren.

In der praktischen Arbeit des Forums wird darauf geachtet, dass es Unterlagen zur Vorbereitung der Treffen, strukturierte Tagesordnungen und Protokolle zur Dokumentation der Ergebnisse gibt. Eine digitale Plattform (Wissensdatenbank, Wiki oder Tirol Box, TBox) wird den Informationsaustausch auch zwischen den Treffen ermöglichen. Zur Abarbeitung der Maßnahmen werden Projektverantwortliche unter Einbindung der relevanten Stakeholder definiert. Es erfolgt ein laufendes Monitoring im Rahmen des Verwaltungsforums Sozialpartnerschaft.

Es ist vorgesehen, zu einer ersten Sitzung des Verwaltungsforums Sozialpartnerschaft zeitnah einzuladen. Aufgrund der Ergebnisse im Rahmen des Tiroler Konvents, aber auch im Hinblick auf aktuelle, insbesondere wirtschaftliche Entwicklungen, die auch den Standort Tirol betreffen, werden nachstehende Maßnahmen als erste Tagesordnungspunkte vorangetrieben.

#### **1. Neuaufstellung der Landesstelle für Brandverhütung (siehe auch 3.1.3.2; Vereinfachung und Beschleunigung von Prozessen und Verfahren)**

Der gemeinnützige Verein Landesstelle für Brandverhütung wird gemeinsam mit den Partnereinrichtungen kontinuierlich weiterentwickelt. Dies mit der Zielrichtung effizienter zu werden um kürzere Wartezeiten und schnellere Verfahren in Bau- und Betriebsanlagenverfahren zu erreichen. Eine Novelle zur Tiroler Bauordnung zur Entlastung der Landesstelle wurde bereits in Form einer Regierungsvorlage beschlossen und liegt dem Tiroler Landtag zur Beschlussfassung vor. Einfache Bauvorhaben können damit künftig von hochbautechnischen Sachverständigen mitbeurteilt werden. Damit hochbautechnische Sachverständige brandschutzrechtliche und –technische Aspekte mitbeurteilen können, wurde ein entsprechendes Kursangebot in enger Zusammenarbeit mit den wesentlichen Partnern wie dem Tiroler Gemeindeverband ausgearbeitet. Der erste Zertifikatslehrgang hat bereits im letzten Quartal 2024 begonnen, für das laufende Jahr sind mehrere Kurse in Planung. Beginnend mit dem Jahr 2025 werden zur Umsetzung der Neuausrichtung zusätzliche finanziellen Mittel zur Verfügung gestellt.

#### **2. Umsetzung einer Vollständigkeitserklärung im Verfahren (siehe auch 3.2.3.1; Vollständigkeitserklärung im Verfahren)**

Zur Verfahrensbeschleunigung und Verbesserung der Transparenz wird bei standardisierten gewerblichen Betriebsanlagenverfahren im Zuge eines Pilotbetriebes bei der Bezirkshauptmannschaft Schwaz Schritt für Schritt die Vollständigkeitserklärung eingeführt. Die Basis für diese Erklärung bildet eine von der Verwaltungsbehörde für das konkrete Verfahren zur Verfügung gestellte Check-Liste.

#### **3. Verfahrensvereinfachung und –beschleunigung Photovoltaik**

Ein Quervergleich der bau- und elektrizitätsrechtlichen Bestimmungen betreffend Photovoltaikanlagen der Bundesländer zeigt, dass einige Bundesländer für den Bereich der Photovoltaikanlagen auf künstlichen Strukturen wie Gebäuden und Anlagen (auch Einfriedungen, Flugdächern) liberalere Ansätze verfolgen. Neben bereits bestehenden Ausnahmen soll der Wechsel von einer Anzeige/Bewilligungspflicht auf eine verpflichtende Meldung nach Installation der PV-Anlage zur Entbürokratisierung in einem wesentlichen energiepolitischen Handlungsfeld beitragen. Der Nachweis der normgerechten Ausführung der Anlage durch den Unternehmer ersetzt die Kontrolle durch die Behörde. Für

Photovoltaikanlagen im Rahmen von Betriebsanlagen ist ein analoger Verwaltungsvollzug auf Grundlage des Erlasses des Bundesministeriums für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort vom 1. März 2021 zu erarbeiten. Das gesamte Themenfeld wird gemeinsam mit internen und externen Stellen zur vertieften Beratung vorbereitet, wobei PV-Anlagen auf bereits versiegelten Flächen, Gebäuden und Anlagen forciert und von der nicht notwendigen Bebauung von wertvollem Grünland abgesehen wird.

#### **4. Flexiblere Nutzung von Bestandsgebäuden im Bereich der Kinderbildung und Kinderbetreuung**

Das Land Tirol treibt die Umsetzung des Rechts auf Kinderbildung und Kinderbetreuung konsequent voran. Mit Beschluss vom 12.09.2023 bekennt sich die Tiroler Landesregierung auf entsprechende Verwaltungsvereinfachungen in diesem Bereich. Die Nutzung von Bestandsgebäuden zur Kinderbetreuung ist in Gemeinden in der Vergangenheit immer wieder an starren Vorgaben zum Raum- und Funktionsprogramm entweder gescheitert, oder war mit deutlichen Mehrkosten verbunden. Im Interesse einer effizienten Nutzung von bestehenden Ressourcen und zur Vermeidung von Zusatzausgaben in budgetär ohnehin schwierigen Zeiten für die Gebietskörperschaften, insbesondere für die Gemeinden, sollen flexiblere Vorgaben und Anforderungen gemeinsam mit dem Tiroler Gemeindeverband – auch als Basis für Förderungen – entwickelt werden. Förderansuchen können inklusive der erforderlichen Beilagen digital eingereicht und elektronisch weiterverarbeitet werden. Die notwendigen Förderverträge werden mit ID Austria digital unterzeichnet und über die Signaturplattform bereitgestellt. Die Förderung des gesetzlich vorgeschriebenen Personaleinsatzes erfolgt über die Anwendung KIBET. Eine medienbruchfreie Berechnung der pauschalen Fördersätze ist gewährleistet. Die in KIBET verwalteten Daten stehen auch der Tiroler Landesstatistik zur Verfügung.

#### **5. Kundenorientierung bei der Einhebung der Tiroler Tourismusabgabe (siehe auch 3.1.3.1; Tourismusabgabe durch digitale Unterstützung und verbessertes Service kundenfreundlich abwickeln)**

Mit der Umbenennung der Fachabteilung in „Abteilung für Tourismus und – beitragservice“ wurde auch eine inhaltliche Neuaufstellung der Serviceleistung begonnen. Es wurden eigene Service-Hotlines für Unternehmer bzw. Steuerberatungskanzleien eingerichtet. In einer Teamklausur wurde das Beschwerdemanagement und Kommunikation allgemein geschult. Die Vorschriften wurden um entsprechende Informationen samt QR –Code oder link zur Landes-Homepage ergänzt. Sowohl bei der FAFGA als auch am Steuersprechtag der Kammer der Steuerberater und Wirtschaftsprüfer wurden Informationsstände zur Vorstellung des Beitragservice und zum digitalen Amt betrieben. Der Vollzug der Vorschriften wurde serviceorientiert verbessert. Bei elektronischer Zustellung erfolgt im Verzugsfall vorgelagert ein postalisches Schreiben. Zu diesen Maßnahmen ist ein Erfahrungsaustausch mit der Wirtschaftskammer geplant.

#### **6. Verfahrensvereinfachung bei der Überprüfung von Betriebsanlagen (siehe auch 3.6.3.2; Qualitätsmanagement III: QM-Instrumente ausbauen)**

Die Gewerbeverwaltung des Landes Tirol steht der verstärkten Beiziehung eines technischen Büros bzw. von nichtamtlichen Sachverständigen bei §82b-Überprüfung aus Effizienzgründen grundsätzlich offen gegenüber. Die Nachkontrolle durch amtliche Sachverständige ist in diesen Fällen nicht mehr erforderlich. Ebenso können behördliche Kontrollen bis zum Zeitpunkt der nächsten fälligen Prüfbescheinigung (5 oder 6 Jahre) entfallen. Die Umsetzung ist von der Größe, Ausprägung der Betriebsanlage und den dadurch betroffenen Fachbereichen abhängig und ist noch im Detail festzulegen.



## 3.5 Weiterentwicklung und Effizienz als Arbeitgeber

### 3.5.1 Zielsetzung des Handlungsfeldes

Die Qualität der Verwaltungsleistungen und ihre kontinuierliche Verbesserung hängen entscheidend von kompetenten, gut ausgebildeten und motivierten Mitarbeiter\*innen ab. Die Tiroler Landesverwaltung stärkt und erweitert ihre Position als moderner, attraktiver Arbeitgeber. Sie baut dabei auf vorhandene Stärken auf und entwickelt diese systematisch weiter, um den Bedürfnissen ihrer Mitarbeitenden noch besser gerecht zu werden. Angesichts des Arbeitskräftemangels sowie einer herausfordernden budgetären Situation liegt es im Interesse der Landesverwaltung und der Mitarbeitenden selbst, einen effizienten, sparsamen und zweckmäßigen Personaleinsatz zu garantieren.

Diese Weiterentwicklung umfasst folgende Kernelemente:

- Ein positives Arbeitsklima und Zusammengehörigkeitsgefühl werden durch gezielte Maßnahmen verstärkt.
- Attraktive berufliche Entwicklungsperspektiven werden systematisch ausgebaut und transparent kommuniziert.
- Die Führungskräfte werden durch gezielte Aus- und Weiterbildung in ihrer tragenden Rolle gefördert und unterstützt. Das bestehende System der Leistungsbeurteilung wird als positives Führungsinstrument weiterentwickelt, das gute Leistungen anerkennt und Entwicklungsmöglichkeiten aufzeigt.
- Das ganzheitliche Gesundheitsmanagement zur Förderung der Mitarbeitenden-Gesundheit wird noch besser kommuniziert und kontinuierlich weiterentwickelt.
- Die Gewinnung von neuen Mitarbeitenden wird durch moderne Kommunikationswege verstärkt. Neue Mitarbeitende werden für die sinnstiftende Arbeit im öffentlichen Dienst begeistert und durch attraktive Arbeitsbedingungen langfristig gebunden.

### 3.5.2 Anregungen aus dem Beteiligungsprozess

#### Leistungsgedanke und Motivation

Mitarbeitende wünschen sich ein faires und transparentes System zur Beurteilung und Anerkennung ihrer Leistungen. Die tatsächlich erbrachte Leistung soll stärker im Mittelpunkt stehen. Besonders wichtig ist die regelmäßige Wertschätzung im Arbeitsalltag und das Verständnis für den Sinn der eigenen Arbeit im Landesdienst als Beitrag zum Gemeinwohl in Tirol.

#### Entwicklung und Teamkultur

Die beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten sollen gefördert werden. Ein starker Teamgeist wird als zentral für die Arbeitszufriedenheit gesehen. Gemeinsame Aktivitäten und ein gutes Arbeitsklima tragen wesentlich zur Motivation bei.

#### Flexibilität

Die Vereinbarkeit von Beruf und Familie ist ein wichtiges Anliegen. Flexible Arbeitsmodelle und verlässliche Kinderbetreuungsangebote werden als wesentliche Faktoren für die Attraktivität als Arbeitgeber gesehen.

#### Führungsqualität

Die Führungskräfte spielen eine Schlüsselrolle für die Qualität der Verwaltungsarbeit und das Arbeitsklima. Ihre Kompetenzen sollen weiterhin durch gezielte Aus- und Weiterbildung sowie regelmäßigen Erfahrungsaustausch gestärkt werden.



### 3.5.3 Konkrete Maßnahmen

#### 3.5.3.1 Kurzfristige Maßnahmen mit Start 2025

##### **Teamzusammenhalt aktiv unterstützen (33)**

Das Land Tirol unterstützt weiterhin aktiv den Zusammenhalt unter den Mitarbeitenden. Das Angebot reicht von Gesundheitsprogrammen bis hin zu Fortbildungen und Vernetzungstreffen. In Zusammenarbeit mit der Personalvertretung wird überprüft, wie gut diese Angebote angenommen werden und welchen Beitrag sie zur Teambildung und Arbeitszufriedenheit leisten. Die Angebote werden bei Bedarf bestmöglich weiterentwickelt.

##### **Bedarfsorientierte Personalgewinnung zielgruppengerecht weiterentwickeln (34)**

Die Stellenausschreibungen werden überarbeitet und in verständlicher und zeitgemäßer Sprache formuliert. Dabei wird besonders betont, wie wertvoll und sinnstiftend die Arbeit im öffentlichen Dienst ist. Die Landesverwaltung nutzt verstärkt soziale Medien, um bei Bedarf junge und qualifizierte Bewerber\*innen anzusprechen. Ein besonderer Fokus liegt dabei auch auf der Ansprache von Menschen in Aus- und Weiterbildung. In weiterer Folge ist es wichtig, dass durch attraktive und moderne Arbeitsbedingungen auch eine langfristige, nachhaltige Bindung der Mitarbeiter\*innen gewährleistet wird.

#### 3.5.3.2 Mittel- und langfristige Maßnahmen

##### **Entwicklungschancen für Mitarbeitende durch flexible Stellenpläne erweitern (35)**

Um den Mitarbeitenden mehr berufliche Entwicklungsmöglichkeiten zu bieten, wird der Stellenplan flexibler gestaltet. Ein besonderer Schwerpunkt liegt auf der abteilungsübergreifenden Zusammenarbeit und den damit verbundenen Entwicklungsmöglichkeiten für Mitarbeitende. Dies erweitert sowohl die berufliche Perspektive der Einzelnen als auch den Wissensaustausch zwischen den Abteilungen und Organisationseinheiten. Die Arbeitsplatzbeschreibungen werden modernisiert und an neue Anforderungen angepasst.

##### **Führungskompetenzen gezielt stärken und Leistungsbeurteilung als positives Führungsinstrument weiterentwickeln (36)**

Für Führungskräfte werden im Rahmen der bestehenden Schulungsprogrammen, welches stetig weiterentwickelt wird, Schulungen zu zentralen Führungsthemen eingeführt. Das Schulungsprogramm umfasst regelmäßige Fortbildungen und Möglichkeiten zum Erfahrungsaustausch. Ein übersichtliches Monitoringsystem stellt sicher, dass die Schulungen regelmäßig wahrgenommen werden. Damit wird gewährleistet, dass Führungskompetenzen kontinuierlich weiterentwickelt werden.

Die bestehende Leistungsbeurteilung bildet die Basis für eine bedarfsorientierte Weiterentwicklung. Die Leistungsbeurteilung wird als positives, motivierendes und faires Führungsinstrument weiter optimiert. Führungskräfte werden geschult, wie sie gute Leistungen angemessen würdigen und notwendige Verbesserungen konstruktiv ansprechen können. Besondere Erfolge und positive Rückmeldungen von Bürger\*innen werden künftig verstärkt innerhalb der Verwaltung kommuniziert. Nach außen wird noch transparenter gemacht, dass die Landesverwaltung gute Leistungen belohnt und bei Fehlverhalten angemessen reagiert.

##### **Betriebliche Gesundheit systematisch fördern (37)**

Das Land Tirol bekennt sich zu Angeboten zur betrieblichen Gesundheitsförderung. Das erfolgreiche Programm „Gesundes Land“ wird kontinuierlich weiterentwickelt und durch gezielte Kommunikation allen Mitarbeitenden zugänglich gemacht.

### **Leistung und Service im Mittelpunkt (38)**

Die Tiroler Landesverwaltung versteht sich als leistungsorientierte Organisation. Den Anspruch unserer Kund\*innen verstehen wir auch als unseren eigenen Anspruch. Die Tiroler Landesverwaltung setzt dabei auf die Fähigkeiten und das Wissen unserer erfahrenen und qualifizierten Mitarbeiter\*innen. Im Sinne eines gesundheitsfördernden Arbeitsumfeldes und einer nachhaltigen Vorsorge der Mitarbeiter\*innen wird das Ziel weiterverfolgt, das tatsächliche Pensionsantrittsalter im öffentlichen Dienst schrittweise an das gesetzliche Pensionsantrittsalter anzuheben. Hierbei nimmt die Tiroler Landesverwaltung bereits eine vorbildliche Position ein, welche weiter ausgebaut werden soll. Im Sinne der Budgetkonsolidierung sollen Stellen, die aufgrund eines natürlichen Abgangs unbesetzt sind, auf die Erfordernis einer Nachbesetzung unter Bedachtnahme von Effizienzsteigerungen und Digitalisierungsmaßnahmen überprüft werden. Die Organisationseinheiten innerhalb der Tiroler Landesverwaltung und der Bezirksverwaltungsbehörden sollen die Möglichkeiten der Digitalisierung nutzen, um den Ressourceneinsatz kontinuierlich zu minimieren.

## 3.6 Verbesserungs- und Fehlerkultur durch Qualitätsmanagement

### 3.6.1 Zielsetzung des Handlungsfeldes

Die Tiroler Landesverwaltung setzt auf bewährte Qualitätsmanagementinstrumente, um Qualität, Effizienz, Leistungsfähigkeit, Nachvollziehbarkeit und Nachverfolgbarkeit der Verwaltungsleistungen kontinuierlich zu verbessern.

Die Weiterentwicklung der Qualität umfasst folgende Kernelemente:

- Die Tiroler Landesverwaltung entwickelt die Service-, Leistungs- und Kundenorientierung weiter.
- Verwaltungsprozesse werden schrittweise und systematisch aus Sicht der Kund\*innen und Mitarbeitenden analysiert und optimiert.
- Die Qualitätsmanagementinstrumente werden ausgebaut und durch neue, nutzungsfreundliche Feedback-Möglichkeiten ergänzt.
- Das Wissen und die Erfahrungen der Mitarbeitenden sowie Wissenstransfers werden mit Methoden des Wissensmanagements unterstützt.
- Die interne Feedback- und Fehlerkultur wird gefördert, um Verwaltungsprozesse kundenorientiert zu optimieren.

### 3.6.2 Anregungen aus dem Beteiligungsprozess

#### Feedback und Verbesserung

Ein systematischer und kontinuierlicher Umgang mit Rückmeldungen von Kund\*innen sowie Mitarbeitenden wird als wichtig gesehen. Dabei sollen sowohl positive als auch kritische Rückmeldungen genutzt werden, um die Verwaltungsarbeit laufend zu verbessern. Die Einführung einfacher Feedback-Möglichkeiten, etwa über QR-Codes nach Kontakten mit Behörden, wird vielfach gewünscht.

#### Wissensmanagement

Der systematische Umgang mit dem Wissen der Mitarbeitenden wird als wichtige Grundlage für eine qualitativ hochwertige Verwaltungsarbeit erkannt. Besonders der Wissenstransfer zwischen erfahrenen und neuen Mitarbeitenden sowie der Austausch zwischen verschiedenen Verwaltungseinheiten sollen verstärkt werden.

#### Effizienz und Prozessoptimierung

Die Verwaltung soll ihre internen Prozesse kontinuierlich verbessern und Synergien besser nutzen. Angeregt werden die Einführung von anerkannten internationalen Qualitätsstandards wie beispielsweise CAF (Common Assessment Framework, ein europäisches Qualitätsbewertungssystem für öffentliche Verwaltungen), die systematisch überprüft werden, und die gezielte Nutzung der Erfahrungen und Ideen der Mitarbeitenden.

### 3.6.3 Konkrete Maßnahmen

#### 3.6.3.1 Kurzfristige Maßnahmen mit Start 2025

##### **Qualitätsmanagement 1: Service Design weiter forcieren und Verwaltungsabläufe aus Kundensicht optimieren (39)**

Das Service Design ist eine Methode, bei der Verwaltungsabläufe systematisch aus Kundensicht analysiert und verbessert werden. Nach bereits erfolgter erfolgreicher Erprobung in der Bezirkshauptmannschaft Schwaz wird dieser Gestaltungsansatz in weiteren Bezirkshauptmannschaften sowie in verschiedenen Dienststellen des Amtes weiter ausgeweitet. Besondere Aufmerksamkeit gilt Verfahren und Prozessen, bei denen Unternehmen, landwirtschaftliche Betriebe, Organisationen und Gemeinden beteiligt sind sowie auch der Sichtweise von Bürger\*innen, die bisher keine oder nur wenig

Erfahrung im Umgang mit Behörden haben. Diese Außenperspektive ermöglicht es, Verbesserungspotenziale zu identifizieren und mögliche blinde Flecken zu erkennen und zu reduzieren sowie Rahmenbedingungen zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit zu schaffen. Service Design soll mit Partnern wie dem WIFI Tirol umgesetzt werden.

#### **Qualitätsmanagement 2: Kundenfeedback systematisch erfassen und zur Verbesserung nutzen (40)**

Ein niederschwelliges Feedback-System soll eingeführt werden, das Kundinnen und Kunden ermöglicht, nach Verwaltungskontakten ihre Erfahrungen zu teilen – z.B. bei E-Mail-Kontakten digital per Link auf einem Online-Formular und bei persönlichen Kontakten digital per QR-Code oder Papierformular. Die gesammelten Rückmeldungen werden ausgewertet und fließen direkt in den Verbesserungsprozess ein. Dieses System ermöglicht es der Verwaltung, Schwachstellen frühzeitig zu erkennen und darauf zu reagieren.

#### **Verwaltungswissen durch Wissensmanagement nachhaltig sichern (41)**

Das bestehende Wissensmanagement soll durch den Ausbau der internen Wissensdatenbank (Wiki) weiter verstärkt werden. Ein besonderer Fokus liegt auf der Weitergabe des Fachwissens von erfahrenen an neue Mitarbeitende. Das über Jahre aufgebaute Wissen soll weiterhin und verstärkt systematisch erfasst, organisiert und breit verfügbar gemacht werden. Die bestehenden Wissensmanagement-Werkzeuge und -Systeme sollen verstärkt kommuniziert werden, damit Mitarbeitenden Möglichkeiten zum Wissensaustausch und zur Wissensdokumentation zur Verfügung stehen.

### **3.6.3.2 Mittel- und langfristige Maßnahmen**

#### **Qualitätsmanagement 3: QM-Instrumente ausbauen (42)**

Bewährte Qualitätsmanagementinstrumente im Verwaltungsbereich (Common Assessment Framework CAF, Personal Excellence Program PEP, Service Design) werden systematisch ausgeweitet und deren Methoden bzw. Zielvorgaben insbesondere für Verfahren und Prozesse aufgewendet, im Rahmen derer die Wettbewerbsfähigkeit gestärkt werden kann. Diese Qualitätsmanagementinstrumente ermöglichen eine kontinuierliche Qualitätssicherung und -verbesserung der Qualitätsstandards auf den Verwaltungsebenen. Die Methoden bzw. Zielvorgaben des Qualitätsmanagements (z.B. CAF Modell) werden für spezifische Verfahren, wie im Rahmen eines Pilotprojekts bei Betriebsanlagen-Genehmigungen im Gewerbeverfahren angewandt. Damit soll ein bestmöglich einheitlicher Vollzug in den Bezirksverwaltungsbehörden gesichert werden, ohne den notwendigen Handlungsspielraum einzuschränken. Die für Qualitätsmanagement zuständige Organisationseinheit tritt gezielt als Einheit für Qualitätschecks auf (z.B. „Mystery Shopping“).

#### **Ideen der Mitarbeitenden fördern (43)**

Mitarbeitende sollen ermutigt und befähigt werden, ihre praktischen Erfahrungen und Ideen einzubringen, wodurch die Entwicklung und Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen unterstützt werden soll. Diese Feedbackkultur soll weiterhin gefördert und (z.B. durch qualitative Mitarbeiter\*innenbefragungen) weiterentwickelt werden.

## 4. Umsetzungsstruktur

Die Umsetzung des Tirol Konvents erfolgt in drei Phasen:

### Phase 1: Aufbauphase der Umsetzungsstruktur im Jahr 2025:

- Festlegung und Etablierung des Umsetzungsprozesses im Detail auf Basis der Grundlagen des Prozesses Tirol Konvent 2024 durch die Projektleitung
- Festlegung der Maßnahmen im Detail, Meilensteine, Zielsetzungen und Indikatoren durch jeweilige Verantwortliche für die Handlungsfelder
- Start der Umsetzung erster Maßnahmen in allen 6 Handlungsfeldern durch jeweilige Verantwortliche für die Handlungsfelder
- Aufbau Monitoring und Reporting durch die Geschäftsstelle
- Aufbau der Vernetzung und Zusammenschau des Umsetzungsstandes aus Tirol Konvent (TK), Tiroler Wirtschafts- und Innovationsstrategie, Arbeitsmarkt Tirol 2030, Tiroler Aktionsplan zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention (TAP), Tiroler Nachhaltigkeits- und Klimastrategie (TNKS) auf Ebene der jeweiligen Geschäftsstellen (1 Mal pro Jahr) im Hinblick auf Synergien und sparsame Verwendung von Ressourcen

### Phase 2: Umsetzungsphase 2026 bis 2030:

- Planung und Organisation der Umsetzungsschritte für den Gesamtprozess durch die Projektleitung
- Jährliche Festlegung der konkreten Umsetzungsschritte in den einzelnen Handlungsfeldern (Ziele, Indikatoren, Bezug zu SDGs) durch jeweilige Verantwortliche für die Handlungsfelder
- Laufende interne Analyse und Bewertung der Umsetzung der Handlungsfelder und Steuerung der weiteren Umsetzungsschritte durch jeweilige Verantwortliche für die Handlungsfelder
- Laufendes Monitoring, Erfassung der Indikatoren, Dokumentation und Berichtslegung durch die Geschäftsstelle
- Vorschläge zur Optimierung und Weiterentwicklung der Prozesse durch die Geschäftsstelle
- Laufende Vernetzung und Zusammenschau des Umsetzungsstandes aus Tirol Konvent (TK), Tiroler Wirtschafts- und Innovationsstrategie, Arbeitsmarkt Tirol 2030, Tiroler Aktionsplan zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention (TAP), Tiroler Nachhaltigkeits- und Klimastrategie (TNKS)
- Strategische Reflexion und Evaluierung im Jahr 2030 durch die Projektleitung

### Phase 3: Ausblick nach 2030:

- Weiterentwicklung auf Basis der Evaluierung

### Organisationsstruktur Tirol Konvent – Umsetzungsprogramm 2025 - 2030



Abbildung 6: Organisationsstruktur Tirol Konvent – Umsetzungsprogramm 2025 - 2030

## 4.1 Projektleitung

Die operative Projektleitung liegt bei der Landesamtsdirektion. Die Projektleitung umfasst die Planung und Organisation der Aktivitäten des Umsetzungsprogramms. Dies betrifft folgende Aufgaben:

- Abstimmung und Umsetzung der Entscheidungen der politischen Steuerungsgruppe
- Planung und Organisation der Umsetzung für den Gesamtprozess (Strategie- und Zieldefinition, Zeitplanung, Ressourcenmanagement, Festlegung des Rahmens für die Umsetzung)
- Entscheidung über die Umsetzungsschritte auf strategischer und operativer Ebene
- Steuerung und Koordination (Teamführung, Aufgabenverteilung sowie Zuweisung von Verantwortlichkeiten und Rollen, Kommunikation der Ergebnisse und Projektfortschritte, Überwachung und Monitoring der Projektfortschritte)
- Kontinuierliche Anpassung und Weiterentwicklung
- Abstimmung mit unseren Partner\*innen sowie die Formate der Einbindung und der Rollen (u.a. Verwaltungsforum Sozialpartnerschaft) sowie mit den Verantwortlichen für die Handlungsfelder und abgestimmte Besetzung der Arbeitsgruppen
- Berichtslegung und Evaluierung

**Die Projektleitung wird dabei von der Kernarbeitsgruppe und der Geschäftsstelle unterstützt.**

## 4.2 Geschäftsstelle

Die Funktion der Geschäftsstelle ist bei der Abteilung Landesentwicklung angesiedelt. Dies betrifft folgende Aufgaben:

- Unterstützung der Projektleitung
- Prozesskoordination
- Vorbereitung und Organisation der Sitzungen der Projektleitung und der Kernarbeitsgruppe
- Umsetzung der Beschlüsse
- Unterstützung der Verantwortlichen der Handlungsfelder
- Bei Bedarf Teilnahme an den Sitzungen der Arbeitsgruppen
- Allgemeiner Ansprechpartner für den Tirol Konvent
- Monitoring der Umsetzung der Handlungsfelder inkl. Verknüpfung zu den SDGs
- Koordination der Evaluierung
- Organisation von Beteiligungsprozessen auf Basis der Entscheidung der Projektleitung
- Vernetzung und Zusammenschau des Umsetzungsstandes aus Tirol Konvent (TK) mit weiteren relevante Prozessen, wie dem Tiroler Aktionsplan zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention (TAP) oder der Tiroler Nachhaltigkeits- und Klimastrategie (TNKS)

## 4.3 Kernarbeitsgruppe

Die Kernarbeitsgruppe unterstützt die Projektleitung und Geschäftsstelle bei der Planung, Organisation und Umsetzung des Gesamtprozesses. Das betrifft folgende Aufgaben:

- Fachliche und rechtliche Unterstützung der Projektleitung bei der Entscheidungsfindung
- Unterstützung bei der laufenden Umsetzung des Tirol Konvent durch Rückmeldungen, Einbringen von Vorschlägen, Aufzeigen von Lösungsmöglichkeiten und Handlungsalternativen
- Beratung und Unterstützung der Projektleitung beim Aufbau der Umsetzungsstruktur
- Beratung und Unterstützung bei der Umsetzung und der kontinuierlichen Anpassung sowie der Weiterentwicklung des Gesamtprozesses
- Beratung und Unterstützung bei der Abstimmung, Einbindung und Festlegung von Schnittstellen zu bestehenden Prozessen

## 4.4 Verantwortung für die Handlungsfelder

Den Verantwortlichen für die Handlungsfelder obliegt die jährliche Detailplanung der Handlungsfelder und Aktivitäten sowie deren Umsetzung unter Einbindung der jeweils erforderlichen weiteren Akteure bzw. unter Nutzung der Synergien – auch mit bereits bestehenden Prozessen (u.a. TAP, GAP, BUILD, Abstimmung zwischen den Bezirkshauptmannschaften). Dies betrifft folgende Aufgaben:

- Festlegung der Inhalte der konkreten Umsetzungsmaßnahmen im Detail im jeweiligen Handlungsfeld und Abstimmung mit der Projektleitung
- Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung der regelmäßigen Treffen der Arbeitsgruppe im jeweiligen Handlungsfeld in Abstimmung mit der Geschäftsstelle
- Laufende Protokollierung der Arbeitsschritte
- Festlegung des zeitlichen Rahmens der Umsetzungsschritte
- Steuerung und Koordination des Ressourceneinsatzes auf Handlungsfeldebene
- Darstellung von Output (was wird damit unmittelbar erreicht), Outcome (was sind die kurz-, mittel- und langfristig erwarteten Veränderungen) und Impact (Beitrag zur gemeinsam getragenen strategischen Vision des Tirol Konvents) auf Basis einer einheitlichen Wirkungsmatrix
- Überprüfung der Zuordnung zu den SDGs auf Basis des Erstvorschlags der Geschäftsstelle
- Aktive Einberichterung der Ergebnisse an die Geschäftsstelle

## 4.5 Einbindung der Systempartner

Die Systempartner werden zur partnerschaftlichen Mitarbeit bei der Umsetzung des Tirol Konvents eingeladen. Zielsetzung ist die Etablierung einer langfristigen Zusammenarbeit und aktiven Mitgestaltung für die laufende Weiterentwicklung der Tiroler Landesverwaltung zur nachhaltigen Absicherung des Standortes. Diesbezüglich wird im Rahmen des Tirol Konvents das Verwaltungsforum Sozialpartnerschaft etabliert (siehe Punkt 3.4). Dieses Forum befasst sich im Rahmen von vierteljährlichen Treffen mit der Erarbeitung konkreter Umsetzungsschritte – insbesondere im Bereich der Entbürokratisierung, der Vereinfachung und der Serviceorientierung. Wesentliche Elemente der partnerschaftlichen Zusammenarbeit und Einbindung werden dabei folgende Grundsätze sein:

- Einbringen der gegenseitigen Perspektiven und Zielsetzungen
- Transparente Kommunikation und Offenheit
- Partnerschaftliche Entscheidungsfindung
- Breit getragene Umsetzung der Maßnahmen
- Weiterentwicklung der Governance und der maßnahmenorientierten Zusammenarbeit
- Aufbau von gegenseitigem Verständnis und Stärkung des Vertrauens

## 5. Monitoring und Evaluierung

### 5.1 Monitoring

Das Monitoring wird schrittweise im Jahr 2025 auf Basis der strategischen Festlegungen und der Detailplanung der Handlungsfelder aufgebaut und in weiterer Folge ab 2026 jährlich in einem Kurz-Bericht durchgeführt. Ziel ist die systematische Erfassung und Dokumentation der Umsetzungsfortschritte. Die gewonnenen Erkenntnisse dienen der Prozessoptimierung und bilden die Grundlage für weitere Entscheidungen im Rahmen des Tirol Konvent Umsetzungsprogramms.

Das Monitoring bildet auch die Basis für die jährliche kompakte Berichtslegung für die Umsetzungsebene, die Mitarbeiter\*innen im Landesdienst sowie unsere externen Partner bzw. die Bevölkerung.

Basis für das Monitoring ist die Festlegung von überprüfbaren Zielen auf Handlungsfeldebene und von aussagekräftigen und messbaren Indikatoren zur Zielerreichung, die den Umsetzungsstand und die Entwicklungsdynamik in den jeweiligen Handlungsfeldern erläutern. Im Interesse der Informationsvermittlung und der Transparenz sollen diese Indikatoren laufend erfasst und gut verständlich aufbereitet werden.

Die Fortschritte bei der Umsetzung des Tirol Konvents werden ab 2026 jährlich in einem Kurz-Bericht dargestellt, welcher an folgende Akteure ergehen soll:

- Tiroler Landesregierung
- Mitarbeiter\*innen des Landes Tirol
- Verwaltungsforum Sozialpartnerschaft (in Form einer Präsentation an die externen Partner\*innen des Tirol Konvents)
- Stakeholder
- Bürger\*innen (Öffentlichkeit)

Der Erfolg des Tirol Konvents basiert wesentlich auf dem intensiven Dialog und der breiten Einbindung verschiedener Akteure und deren Sichtweisen zur gemeinsamen Standortbestimmung. Das Monitoring soll diese positive Dynamik weiter stärken, indem es konkrete Fortschritte auf dem Weg zu einer serviceorientierteren und kundenfreundlicheren Verwaltung dokumentiert. Durch eine aktive Kommunikation und regelmäßige Einbindung werden diese Erfolge auf allen Ebenen sichtbar gemacht.

### 5.2 Evaluierung

Die Wirksamkeit der Handlungsfelder zur Zielerreichung, der Prozess der Umsetzung sowie die Ergebnisse und Wirkungen werden im Jahr 2030 evaluiert. Die Evaluierung ist die Grundlage für den Ausblick des Tirol Konvents nach 2030.



## 6. Literaturverzeichnis

Bundeskanzleramt. (o. D.). *Nachhaltige Entwicklung – Agenda 2030/SDGs*. Online verfügbar unter: [Ziele der Agenda 2030 - Bundeskanzleramt Österreich](#)

Committee of Ministers. (2008). *15th Conference of European Ministers responsible for local and regional government (Valencia, 15-16 October 2007) – Valencia Declaration*. CM(2008)14-add). Online verfügbar unter: <https://search.coe.int/cm?i=09000016805d47c5>

Regierungsprogramm für Tirol 2022-2027. (2022). *Stabilität in der Krise. Erneuerung für Tirol*. Online verfügbar unter: [Regierungsprogramm 2022 Stabilität Erneuerung.pdf](#)

# Anhang

## Besetzung des Reflexionsteams für den Tirol Konvent 2024

Reflexionsteam inkl. Kernteam Tirol Konvent 2024
Bezirkshauptfrau Imst Mag.a Eva Loidhold
Vorstand Abt. Verfassungsdienst Dr. Christian Ranacher
Leitung Sg. Innenrevision u. IT Mag.a Bettina Wengler
Leitung Servicestelle Servicestelle Gleichbehandlung u. Antidiskriminierung Mag.a Isolde Kafka
Leitung ZPV Michael Eller
Vorständin Abt. Gemeinden Mag.a Christine Salcher
DVT Mag. Markus Huber
Kernteam: Landesamtsdirektor Dr. Herbert Forster
Kernteam: Landesamtsdirektor-Stellvertreterin Vorständin der Gruppe Gesellschaft und Soziales Mag.a Barbara Soder
Kernteam: Vorstand Abt. Landesentwicklung DI Christian Stampfer (Geschäftsstelle Tirol Konvent)
Kernteam: Mag. Jakob Egg (Geschäftsstelle Tirol Konvent)
Kernteam: Linda Schultes BA (Geschäftsstelle Tirol Konvent)

Tabelle 1: Besetzung des Reflexionsteams für den Tirol Konvent 2024

## UN-Nachhaltigkeitsziele (SDGs)

SDGs	BESCHREIBUNG
SDG 1: Keine Armut	Armut in allen ihren Formen und überall beenden
SDG 2: Kein Hunger	Den Hunger beenden, Ernährungssicherheit und eine bessere Ernährung erreichen und eine nachhaltige Landwirtschaft fördern
SDG 3: Gesundheit und Wohlergehen	Ein gesundes Leben für alle Menschen jeden Alters gewährleisten und ihr Wohlergehen fördern
SDG 4: Hochwertige Bildung	Inklusive, gleichberechtigte und hochwertige Bildung gewährleisten und Möglichkeiten lebenslangen Lernens für alle fördern
SDG 5: Geschlechtergleichstellung	Geschlechtergleichstellung erreichen und alle Frauen und Mädchen zur Selbstbestimmung befähigen
SDG 6: Sauberes Wasser und Sanitäreinrichtungen	Verfügbarkeit und nachhaltige Bewirtschaftung von Wasser und Sanitärversorgung für alle gewährleisten
SDG 7: Bezahlbare und saubere Energie	Zugang zu bezahlbarer, verlässlicher, nachhaltiger und moderner Energie für alle sichern
SDG 8: Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum	Dauerhaftes, breitenwirksames und nachhaltiges Wirtschaftswachstum, produktive Vollbeschäftigung und menschenwürdige Arbeit für alle fördern
SDG 9: Industrie, Innovation und Infrastruktur	Eine widerstandsfähige Infrastruktur aufbauen, breitenwirksame und nachhaltige Industrialisierung fördern und Innovation unterstützen
SDG 10: Weniger Ungleichheiten	Ungleichheit in und zwischen Ländern verringern
SDG 11: Nachhaltige Städte und Gemeinden	Städte und Siedlungen inklusiv, sicher, widerstandsfähig und nachhaltig gestalten
SDG 12: Nachhaltige/r Konsum und Produktion	Nachhaltige Konsum- und Produktionsmuster sicherstellen
SDG 13: Maßnahmen zum Klimaschutz	Umgehend Maßnahmen zur Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen ergreifen
SDG 14: Leben unter Wasser	Ozeane, Meere und Meeresressourcen im Sinne nachhaltiger Entwicklung erhalten und nachhaltig nutzen
SDG 15: Leben an Land	Landesökosysteme schützen, wiederherstellen und ihre nachhaltige Nutzung fördern, Wälder nachhaltig bewirtschaften, Wüstenbildung bekämpfen, Bodendegradation beenden und umkehren und dem Verlust der biologischen Vielfalt ein Ende setzen
SDG 16: Frieden, Gerechtigkeit und starke Institution	Friedliche und inklusive Gesellschaften für eine nachhaltige Entwicklung fördern, allen Menschen Zugang zur Justiz ermöglichen und leistungsfähige, rechenschaftspflichtige und inklusive Institutionen auf allen Ebenen aufbauen
SDG 17: Partnerschaften zur Erreichung der Ziele	Umsetzungsmittel stärken und die Globale Partnerschaft für nachhaltige Entwicklung mit neuem Leben erfüllen

Tabelle 2: Sustainable Development Goals (Bundeskanzleramt, o. D.)

## Maßnahmen der einzelnen Handlungsfelder

HANDLUNGSFELDER	KURZFRISTIGE MASSNAHMEN MIT START 2025	MITTEL- UND LANGFRISTIGE MASSNAHMEN AB 2026
<b>Entbürokratisierung und Vereinfachungen durch Serviceorientierung (3.1)</b>	Vereinfachung und Beschleunigung von Prozessen und Verfahren (1)	Koordinierte Abläufe zwischen Bezirkshauptmannschaften und Amt verbessern und gegenseitige Personalunterstützung weiter ausbauen (7)
	FörderTour fortführen, Treffsicherheit sicherstellen und Systempartner*innen einbinden (2)	Gemeinden als digitale Servicepartner*innen stärken (8)
	Ausstellung von amtlichen Dokumenten durch zusätzliche Services vereinfachen (3)	Behördenwege vereinfachen und zentrale Anlaufstellen kommunizieren (9)
	Tourismusabgabe durch digitale Unterstützung und verbessertes Service kundenfreundlich abwickeln (4)	Treffsicherheit, Vereinheitlichung und Vereinfachung von Förderungen (10)
	Online-Terminservice ausbauen und Öffnungszeiten bürgerfreundlich erweitern (5)	Amtsgebäude modernisieren und einladend gestalten (11)
	Soziale Kompetenzen der Mitarbeitenden stärken, Schulungsangebot spezifisch erweitern (6)	Unterstützungsangebote für Menschen mit Behinderungen noch sichtbarer machen und Schulungsangebot für Servicepersonal erweitern (12)
		Umfassende Barrierefreiheit in allen Bereichen weiterentwickeln (infrastrukturell, digital, personell) (13)
<b>Nachvollziehbarkeit und Beschleunigung durch Digitalisierung (3.2)</b>	Digital Service Tirol als digitale Anlaufstelle erweitern (14)	Einheitlichen Service- und Leistungskatalog aufbauen (21)
	E-Zustellung zur Beschleunigung und Vereinfachung verstärken (15)	IT-Kompetenzen durch Aufbau von Wissensträger*innen und Schulungen von IT-Anwendungsverantwortlichen systematisch stärken (22)
	Online-Beratung gezielt bewerben (16)	Künstliche Intelligenz (KI)-gestützte Assistenz für Mitarbeitende und Kund*innen aufbauen (23)
	Förderabwicklung mit Referenzmodell standardisieren, digitalisieren und vereinfachen (17)	Digitale Zusammenarbeit in der Landesverwaltung und mit externen Partner*innen erleichtern (24)
	Digitale Verfahrensplattform aufbauen (18)	Abbau von Doppelgleisigkeiten und Datenmanagement (25)
	Vollständigkeitserklärung im Verfahren (19)	Nutzerfreundlichkeit der Landes-Webseite optimieren (26)
	Einrichtung Sachgebiet Digitalisierung und E-Government (20)	

<b>Verständlichkeit und Klarheit durch Kommunikation (3.3)</b>	Amtssprache konsequent vereinfachen (27)	
	Bestehende Serviceangebote sichtbarer machen (28)	
	Tag der offenen Tür noch serviceorientierter gestalten (29)	
	Junge Menschen für die Verwaltung begeistern (30)	
	Förderungen leicht erklärt (31)	
<b>Mitsprache und Feedback durch Kooperation (3.4)</b>	Verwaltungsforum Sozialpartnerschaft etablieren (32)	
<b>Weiterentwicklung und Effizienz als Arbeitgeber (3.5)</b>	Teamzusammenhalt aktiv unterstützen (33)	Entwicklungschancen für Mitarbeitende durch flexible Stellenpläne erweitern (35)
	Bedarfsorientierte Personalgewinnung zielgruppengerecht weiterentwickeln (34)	Führungskompetenzen gezielt stärken und Leistungsbeurteilung als positives Führungsinstrument weiterentwickeln (36)
		Betriebliche Gesundheit systematisch fördern (37)
		Leistung und Service im Mittelpunkt (38)
<b>Verbesserungs- und Fehlerkultur durch Qualitätsmanagement (3.6)</b>	Qualitätsmanagement 1: Service Design weiter forcieren und Verwaltungsabläufe aus Kundensicht optimieren (39)	Qualitätsmanagement 3: QM-Instrumente ausbauen (42)
	Qualitätsmanagement 2: Kundenfeedback systematisch erfassen und zur Verbesserung nutzen (40)	Ideen der Mitarbeitenden fördern (43)
	Verwaltungswissen durch Wissensmanagement nachhaltig sichern (41)	

Tabelle 3: Maßnahmen der einzelnen Handlungsfelder

## **Impressum**

**Medieninhaber:** Amt der Tiroler Landesregierung, Abteilung Landesentwicklung, Heiliggeiststraße 7, 6020 Innsbruck

**Für den Inhalt verantwortlich:** Landesamtsdirektor Herbert Forster, Landesamtsdirektor-Stellvertreterin Barbara Soder

**Bearbeitung und Redaktion:** Melanie Plangger (partizipation.tirol), Rainer Krismer (beratung krismer), Christian Stampfer, Jakob Egg, Linda Schultes

**Erstellt:** 28. Jänner 2025