

Empfehlungen der Arbeitsgruppe „Service und Qualität“

Gliederung

1. Öffnungszeiten
2. Telefonie
3. Post
4. Dienstgespräche
5. Informationsmanagement
6. Qualitätsentwicklung und -sicherung
7. Qualifikation und Qualifizierung

Vorbemerkungen

Das Zentrale Pfarrbüro mit seinen Kontaktstellen ist die erste und entscheidende Anlaufstelle für die Menschen in der Pfarrei. Diese Tatsache schlägt sich in Selbstverständnis und Dienstleistungsbereitschaft aller Mitarbeitenden nieder.

Die unterschiedlichen Anliegen der Menschen werden gehört und aufgenommen. Bei Anliegen, die nicht direkt bearbeitet werden können, tragen die Pfarrsekretärinnen dafür Sorge, dass diese verlässlich an eine zuständige Person weitergeleitet werden.

In der Ausübung ihrer Tätigkeit fühlen sich die Pfarrsekretärinnen gleichermaßen dem Dienst an den Menschen, die zu ihnen kommen, sowie einer fachgerechten und zielgerichteten Ausführung der anstehenden Aufgaben verpflichtet.

1. Öffnungszeiten

Die Öffnungszeiten von Pfarrbüro und Kontaktstelle/n umfassen (entsprechend der Front-Office-Zeiten) ca. die Hälfte der Sekretariatsstunden und orientieren sich am Bedarf (z. B. Abendöffnungszeit, Öffnungszeiten vor oder nach einer Messe).

2. Telefonie

In der Regel ist die Pfarrei von 7.00 Uhr bis 19.00 Uhr durch eine Ansprechperson erreichbar. Es ist individuell zu vereinbaren, wann hauptamtliches Personal und wann evtl. ein Callcenter diesen Dienst übernimmt bzw. unterstützt.

In seelsorgerlichen Notfällen ist auch außerhalb dieser Zeiten ein Geistlicher oder sonstiger Ansprechpartner telefonisch erreichbar. Die entsprechende mobile Notfallnummer wird über einen Anrufbeantworter mitgeteilt.

Pastorale Mitarbeiter sind über eigene (Durchwahl-)Nummern erreichbar.

3. Post

Der zentrale Posteingang (Brief, Fax, Email) wird von der zuständigen Person, i. d. R. Pfarrsekretärin, bei Bedarf mit Eingangsstempel und Aktenzeichen versehen und je nach Zuständigkeit in die entsprechenden Postfächer der Mitarbeiter gelegt oder weitergeleitet. Hierbei ist es von außerordentlicher Wichtigkeit, dass regelmäßige Leerung und Einsichtnahme gewährleistet sind. Fristgebundene Schriftstücke werden mit entsprechendem Vermerk versehen und in einer Datei dokumentiert. Die Einhaltung der Fristen wird sachgerecht gestaltet (z. B. Wiedervorlageordner).

4. Dienstgespräche

Dienstgespräche zwischen dem Pfarrer oder einer von ihm beauftragten Person und den Pfarrsekretärinnen finden wöchentlich, mindestens vierzehntäglich statt. Gegebenenfalls sind dafür die modernen Kommunikationsmittel (z. B. Telefonkonferenz, Skype) zu nutzen.

Die Dienstgespräche dienen der Priorisierung von Aufgaben, sind durch feststehende Tagesordnungspunkte strukturiert, dauern maximal eine Stunde und münden in ein Ergebnisprotokoll. Die jeweiligen Vorgänge werden mit Erledigungsfrist und Zuständigkeitsvermerk versehen. Der Pfarrer oder die von ihm mit der Gesprächsführung beauftragte Person ist dafür verantwortlich, dass relevante inhaltliche Punkte aus den Dienstgesprächen an die Pastoralen Mitarbeiter sowie ggf. den Verwaltungsleiter/Rendant kommuniziert werden.

Nach Bedarf, mindestens jedoch zweimal jährlich, wird eine große Dienstbesprechung mit allen Pastoralen Mitarbeitern, Pfarrsekretärinnen und ggf. weiteren Mitarbeitenden (v.a. Verwaltungsleiter/Rendant) einberufen.

Darüber hinaus sind regelmäßige (z. B. einmal jährlich stattfindende) informelle Zusammenkünfte aller Dienste wünschenswert. Sie dienen der Kontaktpflege und fördern das Bewusstsein, gemeinsam im Dienst derselben Sache zu stehen.

5. Informationsmanagement

Bei der Ausführung aller anfallenden Aufgaben ist die vom Bistum zur Verfügung gestellte IT zu nutzen (siehe dazu das Konzeptpapier der Arbeitsgruppe IT im Handbuch „Pfarrbüro der Zukunft“).

a) Nach außen

Um in einer breiten Öffentlichkeit gute Präsenz zu gewährleisten, benötigen alle Veröffentlichungen ein professionelles Design, das die jeweiligen Zielgruppen und ihre Informationsplattformen berücksichtigt.

Vermeldungen: erreichen vor allem die regelmäßige Gottesdienstgemeinde. Sie informieren über kurzfristige Änderungen und rufen Wichtiges in Erinnerung.

Schaukasten: ist das Aushängeschild und die Visitenkarte der Pfarrei. Fortwährende Aktualität, eine systematische, übersichtliche Gestaltung sowie ein geeigneter Standort und eine gute Beleuchtung sind unerlässlich. Die Verantwortlichkeit ist geregelt.

Infotafeln und Hinweisschilder: weisen Menschen, die nur sporadisch oder erstmalig den Kontakt zum Pfarrbüro suchen, den Weg. Sie enthalten Öffnungszeiten, Hinweise auf Zuständigkeiten und Erreichbarkeit und ermöglichen durch ein einheitliches Erscheinungsbild die (Wieder-) Erkennbarkeit.

Presse, Internet, Social Media:

In den regionalen Printmedien ist eine regelmäßige, kompetente Präsenz gegeben, die einen persönlichen Kontakt zu den jeweiligen Verantwortlichen einschließt.

Social Media, Newsletter etc. werden entsprechend der vorhandenen Möglichkeiten sachgerecht genutzt.

Jede Pfarrei hat eine gut gepflegte Homepage. Entsprechend der personellen Möglichkeiten wird sie mehr oder weniger pflegeaufwändig gestaltet, ist aber immer aktuell.

b) Nach innen:

Ein internes Kommunikationsnetz wird aufgebaut. Dabei werden die geeigneten, aktuellen Informationsplattformen und -wege genutzt (z. B. Umlaufmappe, Outlook, WhatsApp-Gruppe).

Es ist zu regeln, innerhalb welcher Fristen wer welche Information einstellt bzw. abholt und ggf. weitergibt. Die Vereinbarungen darüber treffen die Beteiligten.

Anrufe und mündliche Anfragen im Front-Office werden dokumentiert und weitergeleitet. Die Erledigung der Aufgaben wird in geeigneter Form vermerkt. Möglicherweise ist es nötig, einen Wiedervorlaegeordner anzulegen.

6. Qualitätsentwicklung und -sicherung

Die Umstrukturierung bietet die Chance, zeitgemäße Qualitätsstandards zu implementieren. Das neu zusammengesetzte Team muss einen begleiteten Teambildungsprozess durchlaufen, in dem die bisherige Arbeit wertgeschätzt und neue Arbeitsformen personen- und sachgerecht eingeführt werden.

Die genauen Ziele und einzelnen Abläufe, die sich im Rahmen der Neustrukturierung ergeben, sind verbindlich zu formulieren. Die betroffenen Personen sind daran in geeigneter Weise zu beteiligen. Eine Überprüfung und Fortschreibung der Zielvereinbarungen ist unerlässlich.

Anregungen und Beschwerden weisen möglicherweise auf Entwicklungsbedarf hin. Sie müssen wahrgenommen und bewertet und bei Bedarf an geeigneter Stelle bearbeitet werden. Der Dienstvorsetzte entscheidet, wer zu welchem Zeitpunkt informiert werden muss.

Um die Qualität der Angebote und Dienstleistungen des Pfarrbüros weiterführend zu sichern, ist es notwendig, Personen, die diese Angebote und Dienstleistungen nutzen, regelmäßig zu Feedback aufzufordern, die Rückmeldungen auszuwerten und daraus resultierende Konsequenzen zu ziehen.

Grundsätzlich gilt, dass Vertretungsregelungen verbindlich abgesprochen sind. In allen Abwesenheitsfällen (z. B. Urlaub, Krankheit) muss eine Vertretung gewährleistet sein, die das Ausführen von wesentlichen, fristgebundenen Tätigkeiten sicherstellt.

7. Qualifikation und Qualifizierung

Bestimmte Grundqualifikationen in Büro- und Verwaltungstätigkeit müssen seitens der Pfarrsekretärin vorhanden sein (z. B. 3-jährige einschlägige Berufsausbildung mit entsprechenden EDV-Kenntnissen und Basiswissen im Finanzwesen).

Pfarrbürospezifische Qualifikationen werden in einer Einführungsphase durch entsprechende dezentral oder zentral angebotene Einführungsveranstaltungen erworben (z. B. kirchliches Meldewesen, e-mip, Archivwesen, pastorale Qualifizierung in Gespräch und Umgang, ggf. Finanzen). Entsprechende Kurse werden einmal jährlich zentral angeboten. Die Teilnahme ist verbindlich.

Neuerungen und Veränderungen werden durch entsprechende Fortbildungen für den betroffenen Personenkreis begleitet (z. B. IT-Konzept des Bistums, Pfarreien-Software; Schulungen zur Teamfähigkeit sowie zu Zeit- und Selbstmanagement etc.). Die Teilnahme an diesen Veranstaltungen ist Standard im Rahmen der Einführung des Zentralen Pfarrbüros und sichert die professionelle Ausübung der Arbeit in die Zukunft.