

## Kosten

Die ARGE Integration Ostschweiz verrechnet ihre Dienstleistungen auf der Basis eines Stundensatzes von CHF 160.– (exkl. MWSt) für Projektleitung und CHF 120.– (exkl. MWSt) für Projektmitarbeit.

Diese Sätze können in Abhängigkeit von der Komplexität der Aufgabe variieren.

... Integrationsfitness

Ich möchte mehr wissen  
über Integration und  
Verwaltung.  
Rufen Sie uns an:

Organisation \_\_\_\_\_

Kontaktperson \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

Ort/Datum \_\_\_\_\_

Erreichbarkeit \_\_\_\_\_



ARGE Integration Ostschweiz

**BILANG – Die Bildungsinstitution  
der ARGE Integration Ostschweiz**

Multergasse 11 | Postfach 155 | 9001 St.Gallen  
Telefon 071 228 33 99 | Fax 071 228 33 98  
sekretariat@integration-sg.ch



ARGE Integration Ostschweiz

## Integration und Verwaltung

eine BILANG Dienstleistung der ARGE Integration Ostschweiz

### Zielgruppen

- Kommunale Verwaltungen
- Fachstellen
- Kantonale Verwaltungseinheiten und Anstalten
- Polizeikorps

### Nutzen

- Steigerung von Kompetenz und Motivation der Mitarbeitenden
- Effektivere Gestaltung der kundenorientierten Abläufe und Vorgänge
- Verbesserung der Dienstleistungsqualität gegenüber Bürgern, Einwohnern und Kunden
- Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Optimierung des Umgangs mit Menschen mit Migrationshintergrund
- Stärkung der Organisation im Umgang mit Auseinandersetzungen und Konflikten, Prävention

**Organisationsentwicklung und Immigrationsarbeit haben immer mit drei Elementen zu tun, sei das nun in der Gemeindeverwaltung oder in anderen Organisationen:**

- Organisationskultur, Kundenorientierung
- Früherkennung von Problemfeldern: Umgang mit Migranten
- Bearbeitung: Massnahmen zur Stärkung der Kundennähe

### Themen

- Kundenkultur
- Kommunikation
- Kultur der Migration
- Ausbildung
- Früherkennung
- Verhinderung von Auseinandersetzungen
- Prävention
- Konfliktbearbeitung
- Bearbeitung von schwierigen Situationen
- Teamentwicklung
- Coaching, Mediation, Ausbildung

### Mögliche Ausgangslage

Es gibt Hinweise, dass in einzelnen Amtsstellen und Einheiten, namentlich gegenüber Bürgern mit Migrationshintergrund Verhalten vorkommt, das diese als diskriminierend und benachteiligend wahrnehmen. Die Frage ist nicht, ob dies tatsächlich so sei oder nicht, sondern welche Wege sinnvoll sind, um die Kundennähe, unabhängig davon, wem gegenüber, zu verstärken. Die BILANG-Dienstleistung bettet auf diese Weise den Aspekt des Migrationshintergrundes von Kunden in den grösseren Zusammenhang des Verständnisses von Verwaltung als Dienstleistung für Bürger und Einwohner ein.

### Phasen der Beratung

Die Abwicklung der Beratung erfolgt in 5 Phasen:

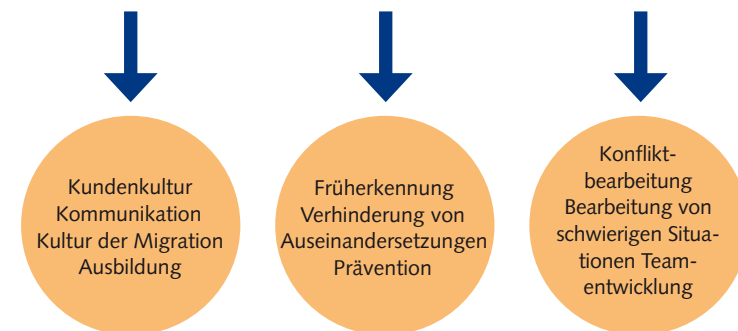
Vorphase:	Auftragsklärung
Phase I:	Ist-Zustand: Workshop
Phase II:	Sofortmassnahmen, Ausbildung, Umgang mit schwierigen Situationen, evtl. Coaching
Phase III:	Erste Überprüfung, Massnahmen zur Förderung der Kundenkultur, Umgang mit Verschiedenartigkeit
Phase IV:	Zweite Überprüfung Aufbau und Festigung von nachhaltigen Strukturen der Kundenorientierung; Reklamationswesen

### Auftragsklärung

Welche Ziele sollen erreicht werden? Welche (Amts)Stellen, Bereiche sind einzubeziehen? Woran bemisst sich der Erfolg des Projekts? Was soll erreicht werden? Welche bisherigen Erfahrungen mit unergiebig verlaufenen Kundenkontakten (mit oder ohne Migrationsaspekt) sind gemacht worden? Liegen gar Klagen vor?

### Vorgehen

Ausgehend von einer möglichst umfassenden Analyse des Ist-Zustandes, die zusammen mit den Auftraggebern erarbeitet wird (Workshop), werden die einzelnen Massnahmen geplant, die zu einer Optimierung des kundenorientierten Verhaltens führen. Die Massnahmen betreffen unterschiedliche Zeithorizonte (kurz-, mittel- und langfristig) und folgende Dimensionen:



### Unsere Berater

Fachleute für Integration aus Lehre und Praxis; Expertinnen und Experten unserer Kooperationspartner

### Gesamtleitung

Dr. Fredy Zeier, Mediator SDM | Geschäftsführer ARGE Integration Ostschweiz