



Auszug aus dem Protokoll des Stadtrates vom 30. November 2009

368 16.04 Gemeinderat
16.04.22 Postulate

Antrag des Stadtrates auf Abschreibung des Postulates von Jolanda Lionello und fünf Mitunterzeichnenden über die Schalteröffnungszeiten der Stadtverwaltung

Am 30. August 1999 hat der Gemeinderat ein Postulat von Jolanda Lionello und fünf Mitunterzeichnenden mit folgendem Wortlaut zur Prüfung und Berichterstattung an den Stadtrat überwiesen:

„Wir ersuchen den Stadtrat zu prüfen, ob die Schalteröffnungszeiten der Stadtverwaltung Schlieren nicht den Bedürfnissen der Bevölkerung angepasst werden müssten.“

Begründung

Zurzeit sind die Schalter wie folgt geöffnet: 8.30 - 11.30 und 14.00 - 16.30 Uhr, am Dienstagabend bis 18.30 Uhr, also genau dann, wenn ein Grossteil der Bevölkerung an der Arbeit ist. Die Öffnungszeiten lassen nicht auf Kundennähe schliessen.“

Bericht an den Gemeinderat

Auf 1. November 2001 wurden folgende neue Öffnungszeiten zunächst versuchsweise und später definitiv eingeführt:

Montag, Mittwoch, Donnerstag:	8:30 - 12:00	13:30 - 16:00
Dienstag	8:30 - 12:00	13:30 - 18:00
Freitag	8:30 - 15:00 durchgehend	

Damit wurden die Öffnungszeiten von 29 auf 32.5 Stunden pro Woche erweitert. Dadurch befindet sich die Stadt Schlieren in Sachen Öffnungszeiten im unteren Mittelfeld grösserer Zürcher Gemeinden, vergleichbar mit Uster oder Thalwil. Viele grössere Gemeinden, darunter Dietikon, haben bis 36 Stunden pro Woche geöffnet. Öffnungszeiten am Samstag sind nicht üblich.

Am 26. August 2002 und am 20. Oktober 2003 hat der Gemeinderat die vom Stadtrat beantragte Abschreibung des Vorstosses abgelehnt. Im Oktober 2004 hat der Stadtrat darauf hingewiesen, dass im Rahmen des Projektes „Schlieren macht vorwärts“ die Einrichtung eines One-Stop-Shops und in diesem Zusammenhang die Neuregelung der Schalteröffnungszeiten näher geprüft wird. Mit Schreiben vom Februar 2007 weist der Stadtrat darauf hin, dass in Zusammenhang mit Umbauten im Stadthaus die Einrichtung eines Stadtbüros mit verlängerten Öffnungszeiten geprüft wird. Im März 2008 hat der Stadtrat nochmals um Fristerstreckung für die Beantwortung des Postulats bis Mitte 2009 ersucht; mit einem Beginn des Umbaus wurde noch im Laufe des Jahres 2008 gerechnet.

Der Stadtrat hatte am 12. März 2007 der „Machbarkeitsstudie Stadtbüro“ zugestimmt, welche die Einwohnerkontrolle mit zusätzlichen kundenbezogenen Dienstleistungen zu erweitern beabsichtigte. Er ergänzte die vorgeschlagene Lösung mit der Option, die Leistungen des Stadtbüros zu einem späteren Zeitpunkt weiter auszubauen.

Aufgrund personeller Veränderungen in der Führung der Stadtverwaltung und der Verzögerung des geplanten Umbaus des Stadthauses wurde das Projekt „Stadtbüro“ bisher nicht realisiert. Im Frühjahr 2009 hat sich die Geschäftsleitung eingehend mit dem Projekt „Stadtbüro“ beschäftigt. Es zeigte sich, dass die Einrichtung eines Stadtbüros im Sinne einer Erweiterung der Einwohnerdienste, wie in der Machbarkeitsstudie vorgeschlagen, den gewünschten Effekt einer konsequenten Dienstleistungs- und Kundenorientierung der Stadtverwaltung nicht zu erzielen vermochte. Der Besuch des Front-Office in Goldach, das in der



Ostschweiz mehr und mehr Modellcharakter bekommt, führte zur Überzeugung, dass die Machbarkeit eines „Stadtbüros“ auf erweiterter Grundlage neu erarbeitet werden muss. Der Stadtrat folgte den Überlegungen der Geschäftsleitung und beauftragte diese, eine neue Machbarkeitsstudie zu erstellen. Im Sinne einer besseren Abgrenzung zum bisherigen Projekt wurde im Weiteren der Begriff „Front-Office“ verwendet.

Am 16. November 2009 hat der Stadtrat den „Bericht über die Machbarkeit der Schaffung eines ‚Front-Office‘ im Stadthaus Schlieren“ der Geschäftsleitung zustimmend zur Kenntnis genommen. Der Bericht umfasst eine Analyse der heutigen Kundenorientierung in der Stadtverwaltung, einen Katalog der im Front-Office zu erbringenden Leistungen, eine Berechnung der benötigten Stellen und Arbeitsplätze sowie eine Analyse der Machbarkeit mit den Aspekten Personal, Organisation und räumliche Umsetzung. In einem Zeitplan werden die Umsetzungsschritte per Ende Juli 2011 festgehalten.

Das Front-Office hat einen hohen Kundennutzen zu erzielen. Dies wird durch stark erweiterte Öffnungszeiten (ca. 45 Stunden pro Woche gegenüber heute 32 ½ Stunden) und eine integrale, koordinierte und professionalisierte Dienstleistung an einem Ort gewährleistet. Das Front-Office wird die vom Kunden in der Verwaltung verbrachte Zeit verringern, was nicht nur den Kundennutzen, sondern auch die Effizienz der Verwaltungstätigkeit steigert. Die Ausrichtung der Verwaltungstätigkeit auf die Kundenbedürfnisse erfordert eine Reorganisation mit klar definierten Standards, Prozessabläufen und Schnittstellen. Damit entstehen wichtige Impulse zur Verbesserung der Effizienz und der Effektivität des Verwaltungshandelns insgesamt.

Die räumlichen Voraussetzungen für die Realisierung des Front-Office sind gegeben. Das Büro Pfister Schiess Tropeano hat Varianten aufgezeigt, wie die benötigte Anzahl Arbeitsplätze in die bestehende Struktur des Stadthauses sinnvoll integriert werden kann. Aufgrund der erweiterten Öffnungszeiten ist eine klare räumliche Trennung zwischen Front-Office und dem übrigen Stadthaus notwendig. Die räumlichen Konsequenzen der Einrichtung des Front-Office auf das Stadthaus können mit der Verlagerung der Sitzungszimmer in das 3. OG gemäss den aktuellen Renovationsmassnahmen aufgefangen werden. Die räumlichen Verhältnisse sind aber nach wie vor knapp und lassen keinen weiteren Raumbedarf zu.

Der Stadtrat hat die Geschäftsleitung mit der Erarbeitung eines Detailkonzeptes zur betrieblichen Umsetzung eines Front-Office beauftragt. Die Öffnungszeiten sind auf ca. 45 Stunden pro Woche zu veranschlagen; die genaue Festlegung erfolgt im Rahmen des Detailprojektes. Mit Beschluss vom 30. November 2009 beauftragte der Stadtrat das Architekturbüro Pfister Schiess Tropeano, Zürich, mit der Ausarbeitung eines Vorprojektes zur Schaffung eines Front-Office im Stadthaus. Die baulichen Massnahmen für die Einrichtung des Front-Office unterstehen als nicht gebundene Kosten dem Beschluss des Gemeinderates. Gemäss Zeitplan erfolgt die Erarbeitung des betrieblichen Detailprojektes und des baulichen Vorprojektes bis März 2010. Die Weisung an den Gemeinderat ist für April 2010 vorgesehen.

Antrag an den Gemeinderat

Das Postulat von Jolanda Lionello und fünf Mitunterzeichnenden über die Schalteröffnungszeiten der Stadtverwaltung wird im Sinne von Art. 79 Abs. 2 der Geschäftsordnung des Gemeinderates als erledigt abgeschrieben.

Referent des Stadtrates

Peter Voser, Stadtpräsident

Für richtigen Protokollauszug

STADTRAT SCHLIEREN

Präsident Schreiber

Peter Voser Hansruedi Kocher

Versand: 3. Dezember 2009