



Auszug aus dem Protokoll vom

29. September 2003

215 38.11.02 Gemeinderat, Parlamentarische Vorstösse, 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.“

Dem Gemeinderat ist im Sinne von Art. 79 Abs. 2 seiner Geschäftsordnung ein Bericht zu erstatten und die Abschreibung zu beantragen.

Bericht an den Gemeinderat

Mit Schreiben vom 22. Oktober 2001 wurde dem Büro des Gemeinderates ein Zwischenbericht über den damaligen Stand abgeliefert. Am 26. August 2002 hat der Gemeinderat die vom Stadtrat beantragte Abschreibung des Vorstosses abgelehnt.

In der Zwischenzeit sind keine neuen Aspekte aufgetaucht.

Nach Eingang des Postulates hat eine Arbeitsgruppe des Abteilungsleiter-Kollegiums verschiedene Abklärungen und eine Umfrage innerhalb der Verwaltung durchgeführt. Ab dem 1. November 2001 kamen versuchsweise erweiterte Schalteröffnungszeiten zur Anwendung, die vom Stadtrat mit Beschluss vom 5. August 2002 definitiv eingeführt wurden. Sie sind mit jenen in anderen Gemeinden vergleichbar.

Die Schalter sind seit dem 1. November 2001 wie folgt geöffnet:

Montag	08.30 - 12.00 Uhr	13.30 Uhr - 16.00 Uhr
Dienstag	08.30 - 12.00 Uhr	13.30 Uhr - 18.00 Uhr
Mittwoch	08.30 - 12.00 Uhr	13.30 Uhr - 16.00 Uhr
Donnerstag	08.30 - 12.00 Uhr	13.30 Uhr - 16.00 Uhr
Freitag	08.30 - 15.00 Uhr durchgehend geöffnet	

Angepasst wurden auch die so genannten Blockzeiten für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die Bandbreiten, welche die als Arbeitszeit anrechenbaren Stunden begrenzen. Selbstverständlich ist die Dienstleistungsbereitschaft während der Schalteröffnungszeiten immer gewährleistet. Nach Absprache und auf Wunsch des Publikums werden in grosszügiger Weise auch Termine ausserhalb der Öffnungszeiten vereinbart.



Die in den Randstunden über Mittag sowie mit einer über Mittag durchgehenden Öffnung am Freitag erweiterten Schalteröffnungszeiten wurden sowohl von der Bevölkerung wie auch von den Mitarbeitenden der Stadt gut aufgenommen und haben sich seit bald zwei Jahren bestens bewährt. Das Gleiche gilt auch für die neu festgelegten Arbeits- und Blockzeiten für das Verwaltungspersonal. Während der Schalterstunden sind die Türen des Stadthauses offen. Aus betrieblichen Gründen müssen deshalb für sämtliche Abteilungen und Bereiche die gleichen Bedienungszeiten gewählt werden. Das Publikum hätte kaum Verständnis dafür, wenn zu einem bestimmten Zeitpunkt einzelne Schalter offen und andere geschlossen wären.

Die geltenden Regelungen ermöglichen ein kundenorientiertes, unkompliziertes und wirkungsvolles Bearbeiten der Sachgeschäfte, was die Grundlage für ein einerseits gutes Dienstleistungsangebot sowie eine andererseits zeitgemässe Arbeitsorganisation bildet. Wo die Rahmenbedingungen keinen Sinn machen (Aussenstellen) wurden oder werden abweichende kundenfreundliche Lösungen getroffen. Gut angelassen hat sich auch der städtische Internet-Auftritt, wo Basis-Informationen und der Online-Schalter der Bevölkerung den Gang zum Stadthaus erleichtern oder gar ersparen.

Sollten im Laufe der Zeit oder im Zuge der Projektarbeiten „Schlieren macht vorwärts“ neue Bedürfnisse oder Erkenntnisse auftauchen, werden die nötigen Anpassungen der Schalteröffnungszeiten selbstverständlich vorgenommen.

Antrag an den Gemeinderat

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

Referent des Stadtrates

Peter Voser
Stadtpräsident

Für richtigen Protokollauszug

STADTRAT SCHLIEREN
Präsident Schreiber-Stv.

Peter Voser

Urs Lienhard