



Stadtparlament: Interpellationen

Interpellation Patrizia Adam-Allenspach: Zufriedenheit der St.Galler Gewerbetreibenden; schriftlich

Patrizia Adam-Allenspach sowie 23 mitunterzeichnende Mitglieder des Stadtparlaments reichten am 18. Januar 2011 die beiliegende Interpellation "Zufriedenheit der St.Galler Gewerbetreibenden" ein.

Der Stadtrat beantwortet die Interpellation wie folgt:

1 Ausgangslage

Der Stadtrat anerkennt die Bedeutung der Gewerbetreibenden für unsere Stadt. Das Leitbild der Stadt hält dazu fest: „Eine positive Stadtentwicklung ist abhängig von den ökonomischen Grundlagen. Die Stadt schafft deshalb günstige Rahmenbedingungen für eine vitale, innovative und umweltverträgliche Wirtschaft.“¹

Insgesamt waren im Jahr 2008 gemäss Eidg. Betriebszählung² 4'789 Betriebe mit 53'729 Vollzeitäquivalenten domiziliert. Gegenüber 2005 mit 49'518 Vollzeitäquivalenten stellt dies eine Zunahme um 4'211 Stellen dar (+ 8,5 %). Beim überwiegenden Teil (81,2 %) dieser Unternehmen handelt es sich um sogenannte Mikrobetriebe mit weniger als zehn Vollzeitstellen: 3'890 Mikrobetriebe beschäftigten 11'364 Vollzeitäquivalente. 713 Kleinbetriebe mit weniger als 50 Mitarbeiter/innen beschäftigten 15'103 Menschen. Bei 170 Mittelbetrieben waren 17'500 Personen angestellt und in 16 Grossbetrieben arbeiteten 9'762 Personen. Die 883 KMU-Betriebe bieten mit 32'603 Vollzeitäquivalenten über 60 Prozent aller Arbeitsplätze

¹ Leitbild der Stadt St.Gallen, verfügbar unter:

http://www.stadt.sg.ch/g/Verwaltung/direktionen.RightPar.0001.DownloadListPar.0005.FileRef.tmp/Leitbild_Stadt_SG.pdf.

² Vgl. Statistisches Jahrbuch der Stadt St.Gallen 2010, S. 79 ff.



an. 85,6 Prozent der Unternehmen sind im Dienstleistungssektor tätig, 14,4 Prozent bzw. 698 Betriebe zählen zu Grundversorgung, Industrie und Gewerbe.³ Knapp die Hälfte dieser Betriebe (313) ist im Baugewerbe tätig. Das Gewerbe der Stadt ist seit 1835 organisiert und darf an der diesjährigen Jubiläumsgeneralversammlung auf eine 175jährige Verbandstätigkeit zurückblicken. Dem Verein „gewerbe stadt st.gallen“, der sich in die Gruppen Baugewerbe, Lebensmittel, Detailhandel sowie Ausrüstung und Bekleidung gliedert, gehören heute insgesamt über tausend Aktivmitglieder an.

Die Interpellation weist zu Recht darauf hin, dass eine kundenorientierte Leistungserbringung „das subjektive Empfinden (nicht nur) unserer Gewerbetreibenden gegenüber der Stadt St.Gallen beeinflusst“. Die repräsentative Bevölkerungsbefragung im Jahr 2009 hat diesbezüglich ergeben, dass „fast 65 Prozent der Befragten das derzeitige Dienstleistungsangebot der Stadt St.Gallen als angemessen empfinden und weder eine Ausweitung noch eine Einschränkung der städtischen Leistungen wünschen. Etwa ein Sechstel der Bevölkerung wünscht sich eine Ausweitung des Dienstleistungsangebots, auch wenn dies zu einer Erhöhung der Kosten führt. Ebenso viele Befragte sind der Meinung, die Stadt solle einen Sparkurs fahren und dafür ihr Angebot an Dienstleistungen einschränken.“⁴

2 Zu den Fragen

2.1 Gibt es städtische Erhebungen über die Zufriedenheit der Gewerbetreibenden mit den Behörden?

Es bestehen keine systematischen Erhebungen über die Zufriedenheit der Gewerbetreibenden. Allerdings bestehen vielfältige Kontakte zwischen den im „gewerbe stadt st.gallen“ organisierten Verbänden und dem Stadtrat bzw. den verschiedenen Dienststellen. Zu erwähnen ist die jährlich stattfindende Bauwirtschaftskonferenz mit den Vorstandsmitgliedern des städtischen Gewerbeverbandes, den Vertretern der Berufsverbände des Bauhaupt- und Nebengewerbes sowie einer stadträtlichen Delegation. Ebenso findet jährlich eine Aussprache zwischen Pro Stadt und einer Delegation des Stadtrates statt. Zudem treffen sich Stadtrat und die städtische Standortförderung jährlich mit den Wirtschaftsverbänden. Darüber hinaus werden beispielsweise auch im Rahmen der monatlichen Firmenbesuche des Stadtpräsidenten und verschiedener Mitglieder des Stadtrats Anliegen des Gewerbes bespro-

³ Einteilung gemäss Wirtschaftszweigsystematik NOGA (Nomenclature Générale des Activités Economiques).

⁴ Bevölkerungsbefragung der Stadt St.Gallen 2009, Ergebnisbericht, S. 22; einsehbar unter: http://www.stadt.sg.ch/home/inneres_und_finanzen/statistik/publikationen/stadtstatakt.Par.0009.DownloadListPar.0001.File.tmp/Ergebnisbericht_2009_Internet.pdf.



chen. Zwei Mal jährlich besucht der Stadtrat in corpore ein Unternehmen in der Stadt St.Gallen.

In Zusammenarbeit mit der Fachhochschule St.Gallen hat das Gewerbe Stadt St.Gallen im vergangenen Jahr seine Mitglieder befragt. Der Bericht enthält keine detaillierten Auswertungen hinsichtlich der Zufriedenheit mit den Leistungen einzelner Dienststellen, macht aber deutlich, dass die gute Zusammenarbeit zwischen den Behörden und dem Gewerbeverband für die Zufriedenheit der Mitglieder wesentlich ist.

2.2 Wie wird das Befinden der städtischen Gewerbetreibenden im Verkehr mit den betreffenden Amtsstellen erfasst bzw. gemessen?

Wie in Ziff. 2.1 erwähnt, besteht keine systematische Erhebung über die Zufriedenheit oder das Befinden der Gewerbetreibenden.

Grundsätzlich gelten für die Amtsstellen gegenüber den städtischen Gewerbetreibenden dieselben Bestimmungen wie gegenüber anderen Kundinnen und Kunden: Dienstleistungen werden auf der Grundlage der Rechtsordnung kundenorientiert erbracht.

2.3 Welches sind die „Top-Five-Reklamationen“ der städtischen Gewerbetreibenden?

Eine Rangierung der Beschwerden wird, gerade auch mit Blick auf die eher geringe Zahl von Reklamationen im Zusammenhang mit Verwaltungshandeln, nicht gemacht. Die von FHS und Gewerbe der Stadt St.Gallen durchgeführte Mitgliederbefragung zeigt aber beispielsweise, dass die Gewerbebetriebe „mit der Gebührenpolitik knapp zufrieden sind. Auch die Gegenleistungen in Bezug auf die Steuern beurteilen die meisten als genügend.“

2.4 Mit welchen Massnahmen wird sichergestellt, dass die Mitarbeiter der zuständigen Amtsstellen kundenorientiert handeln?

Die kundenorientierte Erbringung von Dienstleistungen durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung ist in erster Linie eine Führungsaufgabe, die auf jeder Führungsebene wahrgenommen werden muss. Das vom Personalamt organisierte Weiterbildungsprogramm der Stadt St.Gallen weist seit Jahren entsprechende Weiterbildungsmöglichkeiten auf; dieses Jahr einen Kurs „Dienstleistungsqualität in öffentlichen Verwaltungen“.

Grundlage der Leistungserbringung bilden daneben Organisation der Verwaltung und zeitgemässe, unterstützende Informatiklösungen. Aufbau- und Ablauforganisation der Verwaltung werden zunehmend so gestaltet, dass den unterschiedlichen Kundenbedürfnissen entsprechend gehandelt werden kann. Die Gewährleistung und Verbesserung von Service- und Kundenorientierung ist u.a. auch Ziel der eGovernment-Strategie der Stadt St.Gallen. Auf



diesen Aspekt wird auch in der Vorlage zur Erheblicherklärung des Postulats „Überprüfung/Aufhebung von Bewilligungsverfahren“ hingewiesen: Die Stadt unternimmt grosse Anstrengungen für administrative Vereinfachungen und überzeugende Kundenlösungen.

Durch das Angebot der Dienststelle Standortförderung, als zentrales Eingangsportal (one-stop-shop) für Anliegen von Industrie, Gewerbe, Dienstleistung und Handel zu dienen, wird die Kundenorientierung innerhalb der Verwaltung ebenfalls gestärkt.

Der Stadtpräsident:
Scheitlin

Der Stadtschreiber:
Linke

Beilage:
Interpellation vom 18. Januar 2011

