

**Beschluss Nr. 675/2019**

Schwyz, 24. September 2019 / ju

**Interpellation I 23/19: Terminreservation im Passbüro Schwyz**

Beantwortung

**1. Wortlaut der Interpellation**

Am 25. Juni 2019 hat Kantonsrätin Sibylle Ochsner folgende Interpellation eingereicht:

*«Im Jahresbericht 2018 des Kantons Schwyz ist zu lesen, dass im Passbüro Schwyz die Nachfrage nach dem biometrischen Schweizerpass rückläufig war. Dies obwohl mit der Anpassung im Passwesen auch Identitätsausweise direkt im Passbüro bestellt werden können. Gleichzeitig ist auch die Nachfrage nach Identitätskarten im Passbüro rückläufig. Auch wird berichtet, dass die Vorbereitungsarbeiten zur Einführung des neuen Schweizer Passes 2020 laufen.*

*Für die Ausstellung der Ausweisschriften ist eine persönliche Anwesenheit des entsprechenden Bürgers zwingend nötig. Die online Buchung des Termins (15-Minuten Termine) für den persönlichen Besuch im Passbüro kann elektronisch im Anschluss an die elektronische Ausweisbestellung vorgenommen werden. Die gesamte Bestellkette und Terminreservation funktionieren und sind einfach anzuwenden. Bei den tatsächlich zur Verfügung stehenden Terminen stellt sich jedoch die Frage, ob die veröffentlichten Öffnungszeiten in der ganzen Breite ausgeschöpft werden können, oder ob Randzeiten zum Voraus blockiert sind und dadurch durch die Bürger gar nicht gebucht werden können. Diese Fragestellung könnte noch zusätzliches Gewicht für den Fall eines weiteren Nachfragerückgangs erhalten, sollten dadurch auch die Stellenprozente im Passbüro reduziert werden müssen. Dies könnte sich wohl auch auf die Zeitspanne der Anwesenheit der Mitarbeitenden im Passbüro auswirken. Im Sinne einer bürgerfreundlichen Ausgestaltung der Dienstleistungsangebote der kantonalen Verwaltung sind jedoch insbesondere Randzeiten für die Bürgerinnen und Bürger wichtig und besonders im Fokus.*

Ich bitte den Regierungsrat um Beantwortung folgender Fragen:

1. Welche Termine wurden tatsächlich genutzt? (Aufstellung über die Anzahl reservierter Termine und die tatsächlich wahrgenommenen Termine durch Anwesenheit der Bürger, bzw. tatsächliche Ausstellung eines Ausweises in den vergangenen 3 Jahren und im laufenden Jahr im Passbüro Schwyz).
2. Welches sind die Nutzungsspitzen der drei Passerfassungsgeräte im Passbüro Schwyz? (Aufstellung über die Nutzungsstunden der Passerfassungsgeräte im Passbüro Schwyz, mit Aufzeigen der Nutzungsspitzen im Durchschnitt über den Tagesverlauf).
3. Wie und durch wen wurde und wird überprüft und sichergestellt, dass die volle Wahlfreiheit und Reservationsmöglichkeit aller Termine über die gesamte Öffnungszeit gewährleistet ist? (also Termine nicht vorgängig blockiert sind.)

Ich danke der Regierung für die Beantwortung.»

## 2. Antwort des Regierungsrates

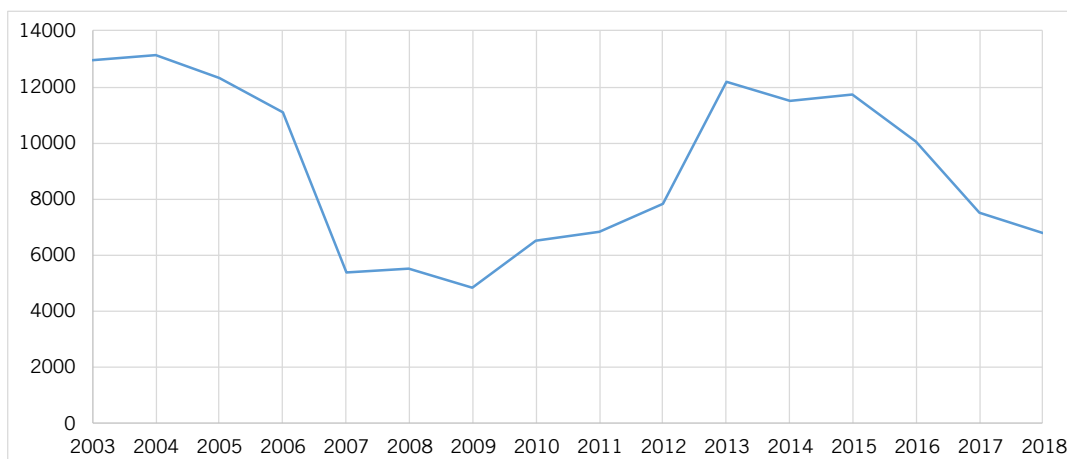
### 2.1 Ausgangslage

Das kantonale Passbüro in Schwyz ist die ausstellende Behörde für Schweizer Ausweisschriften. Damit die Bürgerinnen und Bürger des ganzen Kantons zu kundenfreundlichen Öffnungszeiten ihre Termine wahrnehmen können, bietet das Passbüro erweiterte Öffnungszeiten an. So ist das Passbüro am Montag bis 18.00 Uhr und am Freitag bereits ab 7.00 Uhr geöffnet. Mit diesen Öffnungszeiten haben die Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, vor oder nach der Arbeit im Passbüro vorzusprechen. An den anderen Werktagen ist das Passbüro jeweils von 8.00 – 11.45 und von 14.00 – 17.00 Uhr geöffnet. Steigt die Anzahl Gesuche, werden die Öffnungszeiten bedürfnisgerecht ausgedehnt, wie dies in früheren Jahren bereits der Fall war.

Nach den stark frequentierten Jahren 2010 bis 2016 war in den Folgejahren 2017 bis Mitte 2019 ein Nachfragerückgang nach Schweizer Pässen zu verzeichnen. Dem wurde Rechnung getragen und der Personalbestand im Passbüro wurde entsprechend reduziert. Die Öffnungszeiten konnten durch eine optimale Planung beibehalten werden. Für die kommenden Jahre erwartet das Passbüro wieder eine Zunahme an Anträgen. Dieser Zyklus mit Anstieg und Rückgang der Gesuche liegt darin begründet, dass in den Jahren 2003 und 2010 jeweils neue Schweizer Pässe eingeführt wurden.

Die nachfolgende Grafik zeigt die Anzahl der ausgestellten Schweizer Pässe von 2003 bis 2018 (exklusive provisorische Pässe):

Jahr	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Total	12 945	13 132	12 328	11 093	5 390	5 517	4 824	6 508	6 832	7 812	12 188	11 517	11 718	10 037	7 496	6 761



## 2.2 Beantwortung der Fragen

*2.2.1 Welche Termine wurden tatsächlich genutzt? (Aufstellung über die Anzahl reservierter Termine und die tatsächlich wahrgenommenen Termine durch Anwesenheit der Bürger, bzw. tatsächliche Ausstellung eines Ausweises in den vergangenen 3 Jahren und im laufenden Jahr im Passbüro Schwyz).*

Im Passbüro wird keine Statistik darüber geführt, welche von den aufgeschalteten Terminen tatsächlich wahrgenommen werden. Jedoch ist feststellbar, dass die Zeitfenster in den Randzeiten zuerst gebucht werden. Je langfristiger gebucht wird, je eher stehen Termine zu Randzeiten offen. Für kurzfristige Buchungen stehen eher Zeitfenster Mitte Vormittag oder am Nachmittag zur Verfügung.

Die Mitarbeitenden des Passbüros sind stets bemüht, dass alle Kunden rechtzeitig einen Ausweis erhalten können. In dringenden Fällen wird individuell mit den Kunden nach einer Lösung gesucht. Grundsätzlich darf festgehalten werden, dass die Auswahl an Terminen kaum zu Beanstandungen Anlass gibt. Die Kundschaft schätzt den raschen und unkomplizierten Service.

Die nachfolgende Tabelle zeigt auf, in welchem Umfang in den Jahren 2016 bis 2018 Biometrierfassungen durchgeführt wurden. Die Tabelle beinhaltet überdies die Ausstellung der Identitätskarten durch die Gemeinden, welche nach wie vor bei den kommunalen Einwohnerämtern beantragt werden können.

<i>Ausweisart</i>	<i>Total 2016</i>	<i>Total 2017</i>	<i>Total 2018</i>
Kombi Erwachsene	6 370	3 952	3 523
Pass Erwachsene	1 550	1 314	1 175
Kombi Kinder	1 709	1 844	1 638
Pass Kinder	408	386	425
IDK Erwachsene	2	0	126
IDK Kind	1	3	47
Provisorischer Pass	157	107	96
<i>TOTAL Erfassungen</i>	<i>10 197</i>	<i>7 606</i>	<i>7 030</i>
IDK Erwachsene (Gemeinde)	5 361	4 740	4 527
IDK Kinder (Gemeinde)	3 090	3 143	2 599
<i>TOTAL IDK Gemeinden</i>	<i>8 451</i>	<i>7 883</i>	<i>7 126</i>

*2.2.2 Welches sind die Nutzungsspitzen der drei Passerfassungsgeräte im Passbüro Schwyz? (Aufstellung über die Nutzungsstunden der Passerfassungsgeräte im Passbüro Schwyz, mit Aufzeigen der Nutzungsspitzen im Durchschnitt über den Tagesverlauf).*

Die Nutzungsspitzen innerhalb eines Kalenderjahrs werden im Frühjahr und in den Wochen vor den Ferien erreicht. Die Personalplanung wird darauf ausgerichtet. Über den Tagesverlauf sind keine Nutzungsspitzen erkennbar, da erfahrungsgemäss die allermeisten angebotenen Termine genutzt werden.

*2.2.3 Wie und durch wen wurde und wird überprüft und sichergestellt, dass die volle Wahlfreiheit und Reservationsmöglichkeit aller Termine über die gesamte Öffnungszeit gewährleistet ist? (also Termine nicht vorgängig blockiert sind.)*

Die Termine sind stets für einen Zeitraum von zwei Monaten aufgeschaltet und stehen den Bürgerinnen und Bürgern zur freien Wahl. Bis auf jährlich wenige Halbtage zu Schulungszwecken werden vorgängig keine Termine blockiert.

Sofern möglich wird die spontane Laufkundschaft im Rahmen der bestehenden Kapazitäten zusätzlich bedient. Dies kann für die antragstellende Person zu gewissen Wartezeiten führen. Grundsätzlich gilt jedoch das Terminreservationsprinzip, damit ein reibungsloser Ablauf bei der Datenerfassung sowie der Ausstellung der Ausweispapiere gewährleistet werden kann.

### **Beschluss des Regierungsrates**

1. Der Vorsteher des Volkswirtschaftsdepartements wird beauftragt, die Antwort im Kantonsrat zu vertreten.
2. Zustellung: Mitglieder des Kantonsrates.
3. Zustellung elektronisch: Mitglieder des Regierungsrates; Staatsschreiber; Sekretariat des Kantonsrates; Volkswirtschaftsdepartement; Amt für Migration.

Im Namen des Regierungsrates:

Dr. Mathias E. Brun  
Staatsschreiber

