

Motion der FDP-Fraktion betreffend Einrichtung eines städtischen Dienstleistungszentrums und eine Erweiterung der Öffnungszeiten von Amtsstellen mit direktem Kundenkontakt

---

Bericht und Antrag des Stadtrates vom 26. Oktober 1999

---

Sehr geehrter Herr Präsident  
Sehr geehrte Damen und Herren

Mit Datum vom 5. Februar 1999 reichte die Fraktion der FDP im Grossen Gemeinderat eine Motion ein zur Einrichtung eines städtischen Dienstleistungszentrums („Stadtladen“) und zu einer Erweiterung der Öffnungszeiten von Amtsstellen mit direktem Kundenkontakt. In einem ersten Schritt sei eine Erweiterung der Öffnungszeiten derjenigen Amtsstellen zu prüfen, die in direktem Kundenkontakt stehen und bisher für berufstätige Personen während den normalen Öffnungszeiten nur unter erschwerten Umständen zugänglich waren.

In einem zweiten Schritt gehe es darum, dem Grossen Gemeinderat ein Konzept zu unterbreiten, das die Einrichtung einer zentralen öffentlichen Dienstleistungsstelle im Sinne eines „Stadtladens“ vorsieht. In diesem „Stadtladen“, der als gut zugänglicher Laden auszustatten ist, sollen alle Dienstleistungen angeboten werden, die heute dezentral von verschiedenen Amtsstellen mit Publikumsverkehr erbracht werden. Der Stadtladen soll dabei an den für Läden üblichen Öffnungszeiten geöffnet sein und damit der werktätigen Bevölkerung auch ausserhalb der Bürozeiten offenstehen. An dieser Stelle kann angemerkt werden, dass ein Grossteil der Läden in der Stadt über den Mittag geöffnet sind; die Öffnungszeiten am Abend dauern bis 18.30 oder 19.00 Uhr sowie teilweise am Donnerstag bis 21.00 Uhr.

### **1. DAS VORBILD**

Die Idee des Stadtladens ist seit dem 1. September 1998 in der Stadt Baden als „Stadtbüro“ realisiert. Die Hauptaufgabe des „Stadtbüros“ ist die Führung des Einwohnerregisters (Einwohnerkontrolle). Ein allfälliger „Stadtladen Zug“ müsste ebenfalls der Einwohnerkontrolle angegliedert werden. Diese Amtsstelle hat von allen Schaltern am meisten Kundenkontakte. Die weiteren Tätigkeiten des „Stadtbüros“ sind unter Ziff. 2. aufgeführt.

Das „Stadtbüro“ Baden befindet sich im Parterre des Stadthauses und zeichnet sich durch folgende wichtige Merkmale aus:

- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des „Stadtbüros“ sind engagiert und nehmen sich für die Kundschaft Zeit.
- Das „Stadtbüro“ ist jeweils von 08.30 bis 18.30 Uhr, mittwochs bis 20.00 Uhr und freitags bis 17.00 Uhr geöffnet.
- Bedient wird in einem grossen Raum, sitzend an zwei Schreibtischen. An einem Korpus werden Auskünfte erteilt oder Unterlagen abgegeben; einen eigentlichen Schalter gibt es nicht. Weitere Arbeitsplätze für rückwärtige Arbeiten werden über einen offenen Durchgang erreicht.

## **2. DIE EINWOHNERKONTROLLE DER STADT ZUG IM VERGLEICH ZU BADEN**

<b>AUFGABEN</b>	<b>„STADTBÜRO“ BADEN</b>	<b>EINWOHNERKONTROLLE ZUG</b>
Führen des Einwohnerregisters	<b>X</b>	<b>X</b>
Führen des Stimmregisters	<b>X</b>	<b>X</b>
Krankenkassen Prämienvergünst.		<b>X</b>
Feuerwehr-Ersatzabgabe		<b>X</b>
Übliche Bescheinigungen	<b>X</b>	<b>X</b>
Bestellungen amtlicher Belege	<b>X</b>	
Giftscheine, Fischereikarten	<b>X</b>	
Hundemarken	<b>X</b>	
Fundbüro	<b>X</b>	

Der Arbeitsumfang des „Stadtbüros“ Baden und der Einwohnerkontrolle der Stadt Zug ist ungefähr ausgeglichen. Aufgaben wie Fundbüro sowie die Abgabe von Giftscheinen, Fischereikarten und Hundemarken werden in Zug von der Stadtpolizei wahrgenommen; der Arbeitsaufwand dafür beträgt insgesamt ca. 0,3 Stelleneinheiten. Zu berücksichtigen ist aber, dass in der Stadt Baden ca. 16'000 Personen wohnen, in der Stadt Zug dagegen rund 22'000. Dem „Stadtbüro“ Baden stehen 6,0 Stelleneinheiten (ev. 5,5 Stelleneinheiten ab dem Jahr 2000) und eine Lehrstelle zur Verfügung. Die Einwohnerkontrolle der Stadt Zug bewältigt ihr Arbeitspensum mit 3,9 Stelleneinheiten und einer Lehrstelle. Dazu kommen Aushilfskräfte im Umfang von ca. 0,3 Stelleneinheiten. Die Arbeitsbelastung ist in Zug überdurchschnittlich hoch und dürfte mit dem heutigen Bestand bald nicht mehr zu bewältigen sein.

Würde die Einwohnerkontrolle der Stadt Zug nach dem Vorbild von Baden ausgestaltet, wie es der Vorstellung der Motionäre entspricht, müsste die Einwohnerkontrolle der Stadt Zug auf mindestens 7,5 Stelleneinheiten aufgestockt werden. Der grössere Personalaufwand gegenüber Baden ergibt sich im Wesentlichen aus der grösseren Einwohnerzahl. Der Aufgabenbereich selber weitet sich nur geringfügig aus. Personalintensiv sind aber die langen Öffnungszeiten und die Beratungsgespräche mit den Kundinnen und Kunden, die viel Zeit beanspruchen. Weil das „Stadtbüro“ Baden zudem als Anlaufstelle der Stadtverwaltung dient, ergibt sich allgemein eine grössere Beanspruchung.

Bei dieser Einschätzung ist noch nicht berücksichtigt, dass - wie in der Motion empfohlen - zusätzliche Dienstleistungen von Stadtökologie, Bauamt, Sozialamt, Schulamt, etc. angeboten werden sollen. Die Erfahrung in Baden hat jedoch gezeigt, dass solche Aufgaben im „Stadtbüro“, wo Generalisten tätig sind, gar nicht bewältigt werden können. Die erwähnten Aufgaben beanspruchen vertieftes Fachwissen und in Einzelfällen viel Zeit. Dies widerspricht einer auf Publikumsverkehr mit eher kurzen Kontaktzeiten ausgerichteten Dienststelle. Baden rechnet gemäss Produktebudget pro Stunde mit 8,5 persönlichen Kundenkontakten, 8,3 Telefonkontakten und 6,6 Geschäftsfällen.

### **3. LÖSUNGSANSATZ**

Mit dem beträchtlichen Mehraufwand für einen Stadtladen würden die gleichen Aufgaben wie heute bewältigt. Gesteigert würde einzig der Komfort bei den Öffnungs- und Beratungszeiten. Ein solcher personeller Mehraufwand würde der bisherigen Personalpolitik der Stadt Zug widersprechen. Auch wäre im Parterre des Stadthauses zu wenig Raum für die Einrichtung eines Stadtladens nach dem Badener Vorbild vorhanden. Es müsste ein neuer Standort gefunden werden.

Am 1. Januar 2000 wird in der Stadtverwaltung Zug für ein Jahr ein Versuch mit neuen Bürozeiten eingeführt. Für die gesamte Stadtverwaltung gilt eine *Allgemeine Erreichbarkeit* von täglich 08.00 - 12.00 Uhr und 13.30 - 17.00 Uhr. Zusätzlich werden folgende Amtsstellen am Donnerstag von 08.00 - 18.30 Uhr geöffnet sein: Administration Schulamt, Betreibungsamt (exkl. Betreibungsferien), Empfang Bauamt, Einwohnerkontrolle, Zivilstandsamt, Erbteilungsamt, Polizeiamt und Stadtpolizei (Schalterdienst).

Die bestehende Einwohnerkontrolle der Stadt Zug soll kundenfreundlich umgebaut werden, so dass gleichzeitig effizient gearbeitet werden kann. Der Vorraum wird zum freundlichen und informativen Begegnungsraum. Die Kunden werden an Diskretschaltern sitzend bedient. Die Diskretschalter sind zugleich als Arbeitsplätze der Einwohnerkontrolle eingerichtet. (Im „Stadtbüro“ Baden muss für Gespräche, die diskret zu führen sind, ein separater Besprechungsraum aufgesucht werden). Bei einer massvollen Aufstockung des Personalbestandes wäre es zudem möglich, weitere Informationen - insbesondere über den Standort und die Aufgabe anderer Amtsstellen - anzubieten, so dass die Einwohnerkontrolle als Anlaufstelle im Sinne der Motion tätig sein kann. Eine Optimierung der Öffnungszeiten kann im Rahmen der personellen Möglichkeiten erfolgen, wenn neue Erkenntnisse vorliegen.

Der Stadtrat ist bereit, gemäss dem geschilderten Lösungsansatz die Umgestaltung der Einwohnerkontrolle an die Hand zu nehmen.

#### **4. ZUSAMMENFASSUNG**

Die Anliegen der Motion sind verständlich. Ihre Umsetzung wäre allerdings unverhältnismässig teuer. Der Stadtrat sieht deshalb andere Massnahmen vor, um die Kundenfreundlichkeit gezielt zu verbessern.

#### **Antrag:**

Der Stadtrat beantragt Ihnen, auf die Vorlage einzutreten, aber die Motion der FDP-Fraktion vom 5. Februar 1999 betreffend Einrichtung eines städtischen Dienstleistungszentrums und eine Erweiterung der Öffnungszeiten von Stellen mit direktem Kundenkontakt nicht erheblich zu erklären.

Zug, 26. Oktober 1999

DER STADTRAT VON ZUG

Der Stadtpräsident:                      Der Stadtschreiber:

Christoph Luchsinger                      Albert Rüttimann