



STADT ILLNAU-EFFRETIKON

Agasul • Bietenholz • Bisikon • Effretikon • First • Horben • Illnau
Kemleten • Luckhausen • Mesikon • Ober-Kempttal • Ottikon

AUSZUG AUS DEM PROTOKOLL DES STADTRATES

Sitzung vom 19. Dezember 2002

Gesch. Nr. 125/00

32.6.2 Stadtverwaltung.- Kenntnisnahme vom Bericht des Stadtrates und Abschreibung des Postulates der Gemeinderäte Peter Stiefel und Thomas Vogel, JLIE, betreffend mögliche Verbesserung der Dienstleistung der Stadtverwaltung Illnau-Effretikon.-

A n t r a g

Der Grosse Gemeinderat

- gestützt auf den Antrag des Stadtrates und in Anwendung von § 18 Absatz 1 der Gemeindeordnung -

b e s c h l i e s s t :

1. Vom Bericht des Stadtrates wird Kenntnis genommen und das Postulat der Gemeinderäte Peter Stiefel und Thomas Vogel, JLIE, betreffend mögliche Verbesserung der Dienstleistung der Stadtverwaltung Illnau-Effretikon als erledigt abgeschrieben.
2. Gegen diesen Beschluss ist das Referendum ausgeschlossen.
3. Mitteilung durch Protokollauszug an:
 - a) Herrn Gemeinderat Peter Stiefel, Tännstrasse 35, 8307 Effretikon,
 - b) Herrn Gemeinderat Thomas Vogel, Rütlistrasse 20, 8307 Effretikon,
 - c) den Stadtrat, zweifach.

W e i s u n g

1. Ausgangslage

Die Gemeinderäte Peter Stiefel und Thomas Vogel, JLIE, haben am 7. September 2000 ein Postulat mit folgendem Wortlaut eingereicht:

„Der Stadtrat wird eingeladen, aufzuzeigen, wie dem Dienstleistungscharakter der Verwaltung im Bereich des Publikumsverkehrs verbessert Rechnung getragen werden kann. Zu

denken ist dabei z.B. an eine Verlängerung/Flexibilisierung der Öffnungszeiten bzw. die Einrichtung eines speziellen Schalters und an die konsequente Nutzung der Möglichkeiten des Internets.

Begründung

Im Sinne eines Dienstleistungsbetriebes ist heute eine moderne Verwaltung aufgefordert, den Einwohnerinnen und Einwohnern, wenn immer möglich, den Gang ins Stadthaus zu ersparen und ihre Dienstleistung vermehrt via Post, Telefon oder Internet und E-Mail zu erbringen. Insbesondere datenschützerische Aspekte bzw. die geltende Rechtslage verlangen jedoch in gewissen sensiblen Bereichen nach einem persönlichen Erscheinen des Kunden.

Im Sinne einer verwaltungsinternen Überprüfung schlagen wir deshalb vor, die Bereiche der Verwaltung abklären zu lassen, in welchen Fällen ein persönliches Erscheinen des Kunden unabdingbar ist. Für diese Fälle möchten wir anregen, die Öffnungszeiten der Verwaltung zu ändern und zumindest einmal in der Woche, an einem fixen Wochentag im Eingangsbereich des Stadthauses einen Schalter als Anlaufstelle und „Relaisstation“ einzurichten.

Für diejenigen Einwohner/innen, die nicht in der Gemeinde arbeiten, ist es kaum möglich, die Verwaltung während der normalen Bürozeiten aufzusuchen. Wer frühmorgens ausser Haus geht und erst nach 18.00 Uhr zurückkommt, was einen arbeitstäglichen Normalfall darstellen dürfte, ist darauf angewiesen, dass die Verwaltung ihre Öffnungszeiten flexibilisiert. Denkbar wäre ein einmal wöchentlich schon ab 07.00 Uhr bzw. bis 20.00 Uhr geöffneter Schalter, wobei auch Öffnungszeiten am Samstagmorgen in Betracht zu ziehen sind. Dieser Schalter kann mit minimalem personellem Aufwand bedient werden, was mit den vorhandenen Stellenprozenten und einer entsprechenden Planung ohne Weiteres zu bewerkstelligen ist.

Um den Dienstleistungscharakter der Stadtverwaltung weiter erheblich verbessern zu können, sollen die restlichen, das persönliche Erscheinen des Kunden nicht verlangenden Tätigkeiten auf die Möglichkeit der Abwicklung via Internet geprüft werden.“

2. Grundsätzliches

Die an die Verwaltung herangetragenen Aufgaben werden immer vielfältiger und komplexer. Dadurch steigen die Anforderungen an das Personal sowie an eine reibungslose Zusammenarbeit zwischen Ressorts, Behörden, Kommissionen und externen Stellen. Zudem stellen teil- und nebenamtliche Behörden- und Kommissionsmitglieder wie auch die Einwohnerschaft hohe Anforderungen und Ansprüche an die Informations- und Kommunikationsbereitschaft öffentlicher Verwaltungen.

Die Anliegen der Postulanten entsprechen der Stossrichtungen des Stadtrates. Gemäss Punkt 4.4.1 seines Schwerpunktprogrammes mit der Bezeichnung „Kompetenzzentrum Stadtverwaltung“ will der Stadtrat verschiedene Massnahmen umsetzen und damit folgende Ziele erreichen:

- Weiterentwicklung der Verwaltung zu einem kundenorientierten, bedürfnisgerechten und kompetenten Dienstleistungsbetrieb für die Bevölkerung,

- Optimale Nutzung der heutigen Möglichkeiten der Informatik zum Aufbau einer Kommunikationsplattform nach aussen und innen,
- Anpassung des Instrumentariums für die strategische und operative Kontrolle und Planung.

Das Postulat wurde am 21. September 2000 zur Bearbeitung dem Präsidialamt übertragen. Mit Beschluss vom 16. Mai 2002 hat der Grosse Gemeinderat einer Fristverlängerung zur Beantwortung des Postulates bis 31. Dezember 2002 zugestimmt.

3. Übersicht der getroffenen Massnahmen

Mit nachstehenden Schlüsselmassnahmen beabsichtigt der Stadtrat, dem Dienstleistungscharakter der Verwaltung im Bereich Publikumsverkehr wirksam und nachhaltig Rechnung zu tragen. Es handelt sich dabei um gewichtige Bereiche, welche sich teilweise seit längerem im Aufbau befinden und noch weiterentwickelt werden müssen:

- Neugestaltung Eingangsbereich Stadtverwaltung,
- Informationskonzept des Stadtrates,
- Erreichbarkeit Personal ausserhalb Öffnungszeiten Stadthaus,
- Elektronische Kommunikationsmittel (E-Mail, Internet),
- Lokale Wochenzeitung „Kiebitz“ als wichtiges Informationsmedium,
- Generelle Öffentlichkeitsarbeit,
- Briefliche Abstimmung,
- Aus- und Weiterbildung Personal.

4. Neugestaltung Eingangsbereich Stadtverwaltung

Anfangs Dezember 2002 wurde der Eingangsbereich des Stadthauses optisch auffälliger gestaltet. Dieser hebt sich neu markanter entlang der gläsernen Hausfassade hervor und soll das Auffinden der Haupteingangstüre ins Stadthaus erleichtern.

Gegensprechanlage mit automatischer Türöffnung Ab sofort ist es möglich, ausserhalb der Öffnungszeiten der Stadtverwaltung mittels einer Gegensprechanlage und Eingabe der entsprechenden (internen) Telefonnummer mit dem Personal Kontakt aufzunehmen oder sich als Sitzungsteilnehmer/in im entsprechenden Sitzungszimmer anzumelden, damit Einlass gewährt wird. Seit Jahren steht das Personal der Bevölkerung - auf Voranmeldung - auch ausserhalb der Büroöffnungszeiten für Gespräche zur Verfügung, was fallweise und individuell benutzt wird. Problematisch war bis anhin der Zugang ins Stadthaus, weil die geschlossenen Türen nur mit dem Handauslöser geöffnet werden konnten. Dank der neuen Gegensprechanlage mit der Möglichkeit einer automatischen Türöffnung ist dieser Kundendienst einfacher und flexibler.

Neuer Briefkasten Das Fassungsvermögen des Briefkastens im Stadthaus wurde wesentlich vergrössert. Gerade im Hinblick auf Stosszeiten (Ablauftermin für die Einreichung der Steuererklärung, Abstimmungskuverts am Wochenende usw.) ist die Kapazität erhöht und gleichzeitig die Sicherheit verbessert, damit nicht Unbefugte eingeworfene Briefe von Hand aus dem Briefkastenschlitz herausziehen können.

Bürgeranliegen Auf Initiative hin der Ortspartei FDP sollen Anregungen, Fragen, Reklamationen, Lob usw. aus der Bevölkerung mit einer speziellen Karte dem Stadtrat direkt

mitgeteilt werden können. Alle speziell bezeichneten Briefsendungen gelangen direkt an den Stadtrat, welcher sie anschliessend der zuständigen Stelle zur Beantwortung überweist.

5. Öffnungszeiten Stadtverwaltung

Die heute gültigen Öffnungszeiten der Stadtverwaltung sind:

<i>Wochentag</i>	<i>Morgen</i>	<i>Nachmittag</i>
Montag	08.00 - 11.45	13.30 - 18.00
Dienstag - Freitag	08.00 - 11.45	13.30 - 16.30

Insgesamt ist die Stadtverwaltung während 35,25 Stunden pro Woche für die Bevölkerung zugänglich, was im Vergleich zu anderen Gemeinden/Städten einem hohen Durchschnitt entspricht.

Vergleichszahlen (Anzahl Stunden pro Woche):

Opfikon, 37 Stunden	Wetzikon, 34 Stunden
Pfäffikon, 31 Stunden	Adliswil, 32,5 Stunden
Kloten, 35,75 Stunden	Stäfa, 29, 5 Stunden
Wädenswil, 34 Stunden	Lindau, 29 Stunden
Fehraltorf, 28,75 Stunden	Uster, 33 Stunden

Eine Terminierung von Treffen ausserhalb der Büroöffnungszeiten ist möglich und individuell mit dem entsprechenden Amt zu vereinbaren.

Ausdehnung Öffnungszeiten Der Stadtrat hat eine generelle Ausdehnung der Öffnungszeiten, wie sie im Postulat vorgeschlagen werden, geprüft und hält an der jetzigen Regelung fest. Es hat sich gezeigt, dass die Bevölkerung vom Abendverkauf in den Geschäften des Effi-Märtes nicht im gewünschten Umfang Gebrauch macht. Im Wissen darum geht der Stadtrat davon aus, dass die verlängerten Schalteröffnungszeiten gleichzeitig während dem Abendverkauf keiner grossen Nachfrage aus der Bevölkerung entspricht. Aus Sicht der Verwaltung ist mit einer zeitlichen Mehrbelastung für das Personal zu rechnen, welche im Rahmen einer verkürzten Schalteröffnungszeit (z.B. am Freitag) wieder kompensiert werden müsste. Dies läge jedoch nicht im Interesse der Bevölkerung und würde auch dazu führen, dass an stark frequentierten Randzeiten die Kunden/innen vor einer geschlossenen Stadtverwaltung stünden.

Die Variante mit einer offenen Verwaltung am Samstagmorgen wird ebenfalls mit Skepsis betrachtet. Einschlägige Versuche der Einwohnerkontrolle aus dem Jahre 2001 haben gezeigt, dass das Angebot für das Ausstellen von Identitätskarten und Passempfehlungen an bestimmten Samstagmorgen vor den Sommerferien - trotz einer Publikation im Kiebitz - nur von ganz wenigen Einwohner/innen genutzt wurde. Ferner ist festzuhalten, dass es nicht genügt, wenn lediglich einzelne Abteilungen am Samstagmorgen präsent sind und andere nicht. Die Bevölkerung hat Mühe zu verstehen, wenn zwar z.B. die Einwohnerkontrolle verfügbar ist, aber im Zivilstandsamt das Vorbereitungsverfahren für Eheschliessungen nicht möglich ist oder eine Steuerauskunft nicht erteilt werden kann, weil diese Büros geschlossen und unbesetzt sind. In diesem Sinne müssten am Samstagmorgen alle Abteilungen angesprochen werden können und mit einem/r Mitarbeiter/in besetzt sein.

Der entsprechende Personalaufwand wäre unverhältnismässig hoch und würde vor allem die kleineren Abteilungen stark belasten.

Es ist unmöglich, an einem zentralen Schalter Bürgeranliegen entgegengenommen und bearbeitet werden. Sehr oft sind gerade spezifische Fachfragen oder Detailauskünfte vonnöten, welche nur von den zuständigen Fachpersonen erteilt werden können. Dies betrifft ebenso Geschäftsfelder, die ein persönliches Erscheinen erfordern oder wenn zusätzliche Erklärungen zu einem bestimmten Formular (z.B. Einbürgerungsgesuch) oder zu einer Vorgehensweise (z.B. Baugesuch) nötig sind. Das Fachwissen, die Praxis sowie die Erfahrung können nicht von einzelnen Super-Mitarbeiter/innen am zentralen Schalter erworben werden. Sofern an diesem Schalter die Anliegen und Fragen der Bevölkerung nicht kompetent beantwortet werden können oder eine unkorrekte Beratung auf Grund der fehlenden Praxis erfolgt, löst dies bei allen Beteiligten Unzufriedenheit und Verärgerung aus, was sich schlussendlich negativ auf das Image der Stadtverwaltung auswirkt und niemandem dient. Viele Geschäfte können nicht abgeschlossen werden.

Im Weiteren ist es ein beschwerlicher Weg, die Öffnungszeiten einer Stadtverwaltung zu ändern, da es lange dauern wird, bis sich die Stadtbevölkerung an die neuen Zeiten gewöhnt hat. In diesem Sinne können veränderte Öffnungszeiten nicht versuchsmässig getestet werden.

Kontaktaufnahme per Telefon Die internen Telefonnummern der einzelnen Abteilungen sind öffentlich bekannt (Briefpapier, Begrüssungsschrift, öffentlich publiziert), weshalb telefonische Kontaktaufnahmen mit einer bestimmten Abteilung oder mit einzelnen Mitarbeiter/innen ausserhalb der Büroöffnungszeiten direkt möglich sind.

Sprechstunden Stadtratsmitglieder Stadtpräsident, Schulvorsteherin und Bauvorstand bieten regelmässig und in einem bestimmten Turnus Sprechstunden an. Weitere Sprechstunden werden individuell und bedarfsorientiert vom Behördenmitglied festgelegt und im Kiebitz publiziert.

6. Informationskonzept des Stadtrates

Der Stadtrat strebt eine offene Informationspolitik an und hat am 21. September 2000 ein entsprechendes Informationskonzept mit folgender Zielsetzung erlassen:

Ziel der städtischen Informationspolitik ist eine aktuelle und umfassende Information über die Entwicklung der Stadt sowie die Tätigkeit von Behörden, Verwaltung und privaten wie öffentlichen Körperschaften im öffentlichen Interesse auf der Basis des Öffentlichkeitsprinzipes. Sie bildet die Grundlage für eine Teilnahme am öffentlichen Leben und die aktive Mitwirkung in demokratischen Entscheidungsprozessen. Durch regelmässige Berichterstattung wird ein Überblick über laufende Aktivitäten vermittelt, das Vertrauen in die Behörden gestärkt und der Dialog mit der Bevölkerung gesucht.

Die Umsetzung des Informationskonzeptes ist für den Stadtrat ein wichtiges Anliegen zur Verbesserung der Kommunikation zwischen Bevölkerung und Staat.

Offizielle Auskünfte werden in der Regel nur von den zuständigen Ressortvorständen, vom Stadtpräsident oder von der bezeichneten Informationsstelle erteilt. Als Informationsbeauftragter amtiert Stadtschreiber Kurt Eichenberger.

7. Elektronische Kommunikationsmittel (E-Mail, Internet)

E-Mail-Adresse Alle Mitarbeiter/innen sowie sämtliche Abteilungen und Aussenstellen sowie die Mitglieder des Stadtrates besitzen eine eigene personenbezogene E-Mail-Adresse. Die E-Mail-Anschrift ist ebenfalls öffentlich und auf Dokumenten der Stadtverwaltung, in der Begrüssungsschrift usw. aufgeführt. Das E-Mail ist für die Stadtverwaltung ein wichtiges Kommunikationsmittel geworden. Sowohl im Austausch mit anderen Amtsstellen als auch im direkten Kontakt mit der Bevölkerung nimmt das E-Mail einen hohen und ständig wachsenden Stellenwert ein. Es wird festgestellt, dass sehr viele Anliegen, Bestellungen, Anfragen usw. von der Bevölkerung per E-Mail an die Stadtverwaltung gerichtet werden. Der/die E-Mailempfänger/in ist angehalten, die E-Mails zu bestätigen sowie das Kundenanliegen raschmöglichst zu beantworten.

Internet Ein anderes wichtiges Medium ist das Internet. Die Situation um den städtischen Internet-Auftritt wurde bereits mit der Beantwortung des Postulates von Gemeinderat Luc Pillard, SP, betr. Teilnahme am Projekt eGovernment ausführlich dokumentiert. Das Beschwerdeverfahren gegen den Abbruch der Submission ist nach wie vor beim Verwaltungsgericht des Kantons Zürich pendent. Mit einer Antwort wird im Laufe des Monats Februar 2003 gerechnet. Die Stadtverwaltung erkennt, dass mit einem Internet-Auftritt die interaktive Geschäftserledigung im Zentrum steht und viele neue Dienstleistungen zu Gunsten der Bevölkerung angeboten werden können (E-Mail oder SMS betr. Abfalldaten, Kulturprogramm, spezielle Veranstaltungen, Verkauf Hundemarke, Herunterladen von Verordnungen und Formularen, Links usw.).

Ausblick Internet-Auftritt (Zielvorstellung) Mit E-Mail und einem interaktiven Internet-Auftritt stehen viele Dienstleistungen der Stadtverwaltung der Bevölkerung praktisch 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr zur Verfügung. Diese Medien sind seitens der Stadtverwaltung geschickt, situativ und vor allem lesefreundlich und benutzerorientiert einzusetzen, so dass der Bevölkerung Behördengänge - sofern nicht das persönliche Erscheinen am Schalter notwendig ist - erspart bleibt. Der Nutzen von Internet ist sowohl für die Bevölkerung (uneingeschränkte Erreichbarkeit) als auch für die Verwaltung sehr hoch (weniger Schaltertätigkeit, raschere Erledigung des Geschäftes usw.). Für die Behörden sollen geschlossene Informations- und Kommunikationsplattformen geschaffen werden. Diese Dienstleistungen werden nach dem Aufschalten einer städtischen Homepage gemäss Online-Konzept „eVerwaltungslösung“ etappenweise entwickelt und stehen nach einer erfolgreich abgeschlossenen Testphase zur Verfügung.

8. Lokale Wochenzeitung „Kiebitz“ als wichtiges Informationsmedium

Als weitere und wichtige Dienstleistung der Stadtverwaltung gegenüber der Bevölkerung ist die Informationspflicht in den Printmedien. Allen voran ist dies die lokale Wochenzeitung „Kiebitz“. Die beiden Zeitungen „Der Landbote“ und „Der Zürcher Oberländer“ haben sich im Jahr 2001 auf eine gemeinsame Übernahme und Herausgabe einer lokalen Wochenzeitung „Kiebitz“ geeinigt. Mit einer finanzkräftigen Unterstützung durch die Stadt wird die Bevölkerung wöchentlich über Aktuelles aus der Stadt und über die amtlichen Mitteilungen sowie mit ausführlichen Berichterstattungen aus den Verhandlungen des Stadtrates, des Grossen Gemeinderates sowie allgemein aus der Stadtverwaltung informiert. Gleichzeitig berichten beinahe täglich weitere Printmedien über die Geschehnisse in der Stadt (vor allem „Der Landbote“ und „Der Zürcher Oberländer“, vereinzelt auch der „Tages-Anzeiger“). Ergänzend informieren Eingesandt und Inserate hauptsächlich im

„Kiebitz“ über aktuelle Veranstaltungen in der Stadt (öffentliche Orientierungen, Kulturangebot, Sitzungen des Grossen Gemeinderates, Wahlen/Abstimmungen usw.) oder weitere städtische Publikationen (Leserreise, Schuelbrugg, themenbezogene Reportagen wie Innovationspreis usw.).

Der heutige „Kiebitz“ hat seit Übernahme durch die beiden Zeitungen „Der Landbote“ und „Der Zürcher Oberländer“ an Qualität gewonnen und sich zu einem wichtigen Informationsmedium für die gesamte Bevölkerung (auch Diskussionsforum für die Leserschaft) weiterentwickelt. Der Kiebitz übernimmt eine bedeutungsvolle Dienstleistungsfunktion für die Bevölkerung und stillt deren Informationsbedürfnis.

9. Generelle Öffentlichkeitsarbeit

Das Informationswesen ist eine wichtige Dienstleistung, weshalb der Öffentlichkeitsarbeit grosses Gewicht beigemessen wird.

Mitwirkung der Bevölkerung in Entwicklungsfragen Mit einer aktiven und frühzeitigen Orientierung der Bevölkerung über zentrale Stadtvorlagen (wie z.B. Sanierung und Renovation Schulhaus Hagen, Neugestaltung Bahnhofstrasse Effretikon) sowie über Entwicklungsstrategien (z.B. Workshops oder Zukunftskonferenzen Entwicklung Zentrum Unter-Illnau, räumliche Entwicklung Bahnhof Ost, Effretikon usw.) wird „ausser Haus“ die direkte Kommunikation, die Mitwirkung sowie die gemeinsame Auseinandersetzung zu Sachvorlagen mit der Bevölkerung gesucht. Diese Ergebnisse und Erfahrungen aus den Gesprächen mit der Bevölkerung sind wichtige Bestandteile der Meinungsbildung.

Begrüssungsschrift Der gesamten Stadtbevölkerung sowie allen Neuzuzüger/innen wird eine Begrüssungsschrift ausgehändigt, welche jeweils bei Beginn der Amtsdauer aktualisiert und neu herausgegeben wird. Die Begrüssungsschrift enthält allgemeine Informationen über die Stadt, eine Übersicht der einzelnen Dienstleistungen und Aufgaben der Stadtverwaltung und stellt die politische Struktur in der Stadt vor. Ebenso sind darin alle Vereine, Institutionen sowie die Mitglieder des Gewerbevereins Illnau-Effretikon und Umgebung, das gesamte Sport- und Aktivitätenprogramm für Jung und Alt und Kulturhinweise enthalten.

Neuzuzügeranlass Auf Grund eines politischen Vorstosses wurde im Jahr 2000 erstmals ein Neuzuzügeranlass durchgeführt, welcher seither jährlich im Herbst stattfindet. Am Anlass nehmen jeweils rund 100 bis 130 Personen teil, was gut 15 % der zugezogenen Bevölkerung (ohne Asylbewerber, Saisoniers) entspricht.

Einige weitere Dienstleistungen der Stadtverwaltung Das Dienstleistungsangebot der Stadtverwaltung wurde in den letzten Jahren den Kunden/innenwünschen erweitert. Es sind dies:

- 3 GA-Flexi-Cards der SBB zum Ausgabepreis von Fr. 30.-- je Karte und Tag,
- Erweiterung Angebot an Fahrzeugen der Mobility (2 Fahrzeuge beim Stadthaus),
- Energiecheck Firmen sowie Beratungsgespräche für Private,
- Unentgeltliche Auskunft in Fachfragen (Steueramt, Baurecht, Entsorgung usw.),
- Ziviltrauungen im Festsaal Schloss Kyburg (ab April 2003),
- usw.

Speziell wird hervorgehoben, dass bereits heute am Informationsschalter einfache Bestellungen direkt aufgenommen und erledigt werden (Verkauf Hundemarken und Gebührenmarken, Parkplatzgebühren, Abgabe Formulare für die Fahrzeugsprüfung usw.). Dieser zentrale Schalter wird auch für Auskünfte allgemeiner Natur täglich mehrmals kontaktiert.

10. Briefliche Abstimmung

Die Urnenöffnungszeiten an den Wahl- und Abstimmungswochenenden sind ab 1. Januar 2003 wie folgt:

<i>Urnenlokal</i>	<i>Samstag</i>	<i>Sonntag</i>
Unter-Iltnau, altes Schulhaus, Usterstrasse 24	10.00 - 11.00	10.00 - 11.00
Bisikon, Schulhaus, Hauptstrasse 2		10.00 - 11.00
Ottikon, Schulpavillon, Schulhausstrasse 12		10.00 - 11.00
Effretikon, Stadthaus	10.00 - 11.00	

Die Möglichkeit der brieflichen Abstimmung wird je länger je mehr wahrgenommen. Dabei ist jedoch zu beachten, dass der Stimmrechtsausweis **eigenhändig** unterzeichnet und zusammen mit dem Stimmzettel spätestens bis zum Abstimmungssonntag, 11.00 Uhr, im Briefkasten der Stadtverwaltung eingeworfen wird (oder mit der Post bis Samstag zugestellt wird). Die letzte Leerung des städtischen Briefkastens erfolgt am Abstimmungssonntag, um 11.00 Uhr. Mit einem Informationsschreiben wird die Bevölkerung darüber informiert.

11. Aus- und Weiterbildung Personal

Damit die Stadtverwaltung kompetent auftreten kann, ist die entsprechende Aus- und Weiterbildung des Personals sehr wichtig und unabdingbar. Ebenso will der Stadtrat eine optimale Selektion von neuen Mitarbeiter/innen anstreben, welche den Dienstleistungsgedanken einer modernen Stadtverwaltung im Sinne einer „Visitenkarte“ oder als „Image-träger“ entsprechen.

12. Anliegen der Postulanten

Das Anliegen der Postulanten findet beim Stadtrat „offene Ohren“ und unterstützt die Bestrebungen des Stadtrates sowie der Stadtverwaltung, dem Dienstleistungscharakter im Bereich Publikumsverkehr hohe Priorität beizumessen. Wo möglich wird versucht, die Geschäftsabwicklung so zu organisieren, dass ein persönliches Erscheinen am Schalter nur noch in zwingenden Einzelfällen nötig ist. Die Verwaltung bemüht sich darum, die angebotenen Dienstleistungen korrekt und speditiv zu erfüllen sowie das Angebot bedürfnisgerecht und situativ zu erweitern, ohne jedoch die gesetzlichen Rahmenbedingungen zu verletzen.

Dieser Prozess ist mit der Beantwortung des Postulates nicht abgeschlossen, sondern muss in den nächsten Jahren konsequent weitergeführt und -entwickelt werden.

13. Schlussbemerkung

Im Schwerpunktprogramm des Stadtrates sind die Anliegen der beiden Postulanten bereits berücksichtigt worden, und die einzelnen, daraus abgeleiteten Massnahmen sind somit für Behörden und Verwaltung verbindlich. Damit sind die Voraussetzungen zur Erfüllung der

postulierten Anliegen erfüllt. Diese Antwort enthält in Form eines Zwischenberichtes eine Auswahl der Bemühungen und Resultate aus der Vergangenheit und zeigt weitere Handlungsfelder auf. Mit der Realisierung des Internet-Auftrittes soll eine möglichst grosse Anzahl von Geschäftsfeldern auf elektronischem Weg abgewickelt werden können. Diese Angebotspalette wird im Rahmen der Projekte „eGovernment“ und „Guichet virtuel“ ausgebaut. Eine weitere Berichterstattung erfolgt im Rahmen des jährlichen Geschäftsberichtes.

Der Stadtrat beantragt dem Grossen Gemeinderat, das Postulat als erledigt abzuschreiben.

Sachbearbeiter: Martin Graf, Stadtpräsident
Andreas Sprenger, Abteilungsleiter Präsidialamt

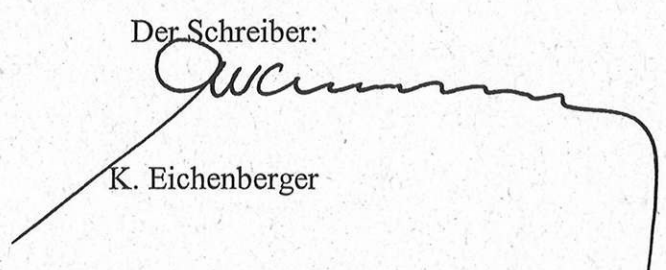
MG/AS/KE

STADTRAT ILLNAU-EFFRETIKON

Der Präsident:

Der Schreiber:


M. Graf


K. Eichenberger

Versandt:

23. Dez. 2002