

Herrn Rainer Hager
Präsident des GGR
Unter Altstadt 7
6300 Zug

Zug, 5. Februar 1999

Motion zur Einrichtung eines städtischen Dienstleistungszentrums («Stadtladen») und eine Erweiterung der Öffnungszeiten von Amtsstellen mit direktem Kundenkontakt

Der Stadtrat wird beauftragt

- a) in einem ersten Schritt eine Erweiterung der Öffnungszeiten derjenigen Amtsstellen zu prüfen, die in direktem Kundenkontakt stehen und bisher für berufstätigen Personen während den normalen Öffnungszeiten nur unter erschwerten Umständen zugänglich waren;
- b) in einem zweiten Schritt dem Grossen Gemeinderat bis Ende 1999 eine Vorlage zu unterbreiten, welche ein Konzept für die Einrichtung einer zentralen öffentlichen Dienstleistungsstelle im Sinne eines «Stadtladens» vorsieht. Diese Stelle - effektiv als gut zugänglicher Laden ausgestaltet - soll die verschiedenen städtischen Dienstleistungen, welche bisher dezentral von verschiedenen Amtsstellen mit Publikumsverkehr erbracht wurden, koordiniert und als zentrale Anlaufstelle erbringen. Dazu gehören z.B. Dienstleistungen von Polizei, Einwohnerkontrolle, Bauamt, Werkhof, Stadtökologie, Sozialamt, Schulamt etc. sowie die Abgabe und der Verkauf bestimmter Gegenstände (wie Merkblätter, Formulare, Drucksachen, Tickets für den öffentlichen Verkehr oder die verschiedenen kulturellen Angebote, etc.). Zudem soll der «Stadtladen» als Beratungs- und Informationsstelle wirken, welche die Kontakte zu den jeweils zuständigen Ämtern und Personen vermittelt. Der «Stadtladen» soll dabei an den für Läden üblichen Zeiten geöffnet sein und damit der werktätigen Bevölkerung auch ausserhalb der Bürozeiten offenstehen.

Begründung:

Zug ist zwar relativ klein, gehört aber im nationalen und internationalen Vergleich zu den wirtschaftlich bedeutenderen Städten. Zug möchte eine attraktive, aufgeschlossene Stadt sein. Eine solche Stadt hat eine Stadtverwaltung, die eine kundenorientierte Haltung pflegt. Kundenorientiert handeln bedeutet für eine Stadtverwaltung, die einzelnen Tätigkeiten als Dienstleistungen für die Bewohnerinnen und Bewohner bzw. die Steuerzahlerinnen und Steuerzahler unserer Stadt zu verstehen - ganz im Sinne des Wortes also «jemandem einen Dienst leisten bzw. erweisen». Wie die Erfahrung und der Vergleich mit anderen Städten zeigt, ist die Kundennähe unserer städtischen Verwaltung schon heute mehrheitlich auf einem guten Stand. Trotzdem sind wir der Meinung, dass es keinen Grund gibt, sich auf den Lorbeeren auszuruhen, denn die Lorbeeren von heute könnten schon morgen zu Stechpalmen werden.

Die verschiedenen Dienstleistungen unserer Stadt, welche mehrheitlich dezentral durch verschiedene Amtsstellen und nur zu normalen Bürozeiten erbracht werden, können nicht als besonders bürger- oder kundenfreundlich bezeichnet werden. Vielfach gleicht der Gang zu Behörden und Ämtern einem Orientierungslauf ohne Karte, der manchmal zum eigentlichen Hürdenlauf wird.

Dazu kommt, dass die überwiegende Mehrheit unserer Steuerzahlerinnen und Steuerzahler nicht einfach während den üblichen Bürozeiten ihre Amtsstellengänge tätigen kann. Die Banken haben diese Tatsache schon vor längerer Zeit erkannt und sich den Kundenbedürfnissen angepasst. Wenn die Stadtverwaltung ihre verschiedenen Tätigkeiten vermehrt als Dienstleistungen versteht, ist es unumgänglich, dass sie sich den Bedürfnissen ihrer Bürgerinnen und Bürger - also ihrer Kundinnen und Kunden - anpasst.

Mit der Entgegennahme unserer Motion kann der Stadtrat im Hinblick auf die strategische Neuausrichtung der Stadtverwaltung intern - gegenüber den eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern - wie auch extern - gegenüber den Steuerzahlern unserer Stadt - ein entscheidendes Signal setzen.

Für die FDP-Fraktion:

sig. Cornerlia Stocker
Fraktionschefin