

GGR-Geschäfte

2021-358

480 012.18 Organisation; Behörde; Parlamentarische Vorstösse

P

Interpellation SVP; "Öffnungszeiten Gemeindeverwaltung" (Nr. 06/2021)

Ausgangslage / Vorgeschichte

An der GGR-Sitzung vom 17.05.2021 reichte die Fraktion SVP Lyss-Busswil die Interpellation "Öffnungszeiten Gemeindeverwaltung" ein.

Interpellationstext

Zahlreiche Rückmeldungen aus der Gemeindebevölkerung führten die SVP Lyss-Busswil zu der Überzeugung, dass die Öffnungszeiten der Gemeindeverwaltung nicht kundenfreundlich sind. Insbesondere für nicht in Lyss oder voll berufstätige Personen stellt ein Besuch auf der Verwaltung beinahe eine Unmöglichkeit oder zumindest ein mühsames Unterfangen dar. Es ist für die Fraktion sowie der rückmeldenden Bevölkerung nicht nachvollziehbar, weshalb die Gemeindeverwaltung beispielsweise ausgerechnet am Freitagnachmittag (an 13.00) geschlossen hat. Ausgerechnet an diesem Wochentag und zu dieser Tageszeit, an welcher wohl die meisten BürgerInnen die Verwaltung konsultieren können.

Auskunftsbegehren

Der Gemeinderat wird gebeten, über folgende die Gemeinde betreffende Frage Auskunft zu geben: Weshalb sind die aktuellen Öffnungszeiten der Gemeindeverwaltung kundenunfreundlich gestaltet und wieso ist ausgerechnet der Freitagnachmittag für rückwärtige Arbeiten vorgesehen?



Rechtliche Grundlagen

Mittels Interpellation kann beim GR Auskunft zu einem die Gemeinde betreffenden Thema verlangt werden.

Öffnungszeiten Gemeinde Lyss; Geschichte

Der GR hat am 11.07.2013 die heute gültigen Öffnungszeiten beschlossen, gestützt auf einen Antrag der Personalkommission. Vorgängig waren die Schalter ab 2001 am Freitag von 08:30 Uhr bis 12:00 Uhr und von 14:00 Uhr bis 16:00 Uhr geöffnet. Am Vormittag war der Schalter damals an allen Tagen generell erst ab 08:30 Uhr geöffnet. Mit der Schalteröffnung ab 08:00 Uhr hatte der GR im 2013 mit den neuen Öffnungszeiten die Schalteröffnungszeiten auf 32 Std./Woche ausgebaut. Der Service Public sollte damit erhalten bleiben, gleichzeitig erhielten die Mitarbeitenden genügend Zeit, die laufenden Arbeiten ausserhalb des Schalterdienstes zu erledigen.

Zudem wurden die Öffnungszeiten so gewählt, dass keine zusätzlichen Kosten entstehen. Denn um die Schalter effizient zu bedienen, müssen in der Regel zwei, besser drei Personen anwesend sein.

Aktuelle Öffnungszeiten der Verwaltung Lyss:

Tag	Schalter + Telefon	
	Vormittag	Nachmittag
Montag	08:00 – 11:30	14:00 – 17:00
Dienstag	08:00 – 11:30	14:00 – 17:00
Mittwoch	08:00 – 11:30*	14:00 – 18:00
Donnerstag	08:00 – 11:30	14:00 – 17:00
Freitag		08:00 – 13:00

*Sozialdienst am Mittwochvormittag geschlossen, da Teamsitzung mit allen Mitarbeitenden Abteilung Soziales + Gesellschaft

Zusätzlich besteht für BürgerInnen die Möglichkeit, telefonisch einen Besprechungstermin mit dem zuständigen Mitarbeitenden auch ausserhalb der Öffnungszeiten zu vereinbaren.

Richtlinien+Zielsetzungen 2018-2021, in Bezug auf die Verwaltung sowie das Personal

Langfristige Ziele

- Verwaltung ist ein fortschrittliches Dienstleistungszentrum
- Das Gemeindepersonal ist fit für die Zukunft

Strategische Stossrichtung

- Verwaltung ist auf die Zukunft ausgerichtet
- Lyss ist ein fortschrittlicher und fairer Arbeitgeber

Personalverordnung Gemeinde Lyss

Die heutigen Arbeitszeiten der Mitarbeitenden richten sich gestützt auf Art. 53 Abs. 2 lit. a der Gemeindeordnung vom 01.12.1996 und das Personalreglement vom 06.11.2017 und sind in Anhang 4 der Personalverordnung wie folgt geregelt:

Gleitende Arbeitszeit Grundsatz

Art. 5

¹ Wo dies aus dienstlichen Gegebenheiten machbar ist, können die Mitarbeitenden ihre Arbeitszeit im Rahmen des Modells der „Gleitenden Arbeitszeit“ selber bestimmen.

² Wenn betriebliche Abläufe dies erfordern, können durch die Abteilungsleitung „individuelle Arbeitszeiten“ angeordnet werden.

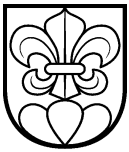
Blockzeit/Gleitzeit

³ Die Blockzeiten sind wie folgt geregelt:

Montag bis Donnerstag: 08.30 - 11.00 / 14.00 - 16.00 Uhr

Freitag: 08.30 - 11.00 Uhr.

Die frei wählbare Gleitzeit gilt von 06.30 bis 8.30 Uhr, von 11.00 bis 14.00 Uhr und von 16.00 bis 19.00 Uhr. Die Mittagspause beträgt mindestens 30 Min. Die Abteilungsleitungen stellen den Betrieb für den Publikumsverkehr (Schalter/Telefon) sicher.



Diese Rahmenbedingungen sind wie folgt begründet:

- Es ist wichtig, dass die Mitarbeitenden zeitliche Arbeitsfenster haben, um ungestört arbeiten zu können, ohne von Schalter oder Telefon abgelenkt zu werden. So können Backoffice-Arbeiten im Rahmen der frei wählbaren Gleitzeit, d.h. ausserhalb der Schalteröffnungszeiten, erledigt werden.
- Es entstehen je nach Arbeitsbelastung Überstunden, die auch wieder kompensiert werden müssen. Hierzu bietet sich der Freitagnachmittag nach Schalterschluss an, sofern die Mitarbeitenden verantworten können, dass alle Backoffice-Arbeiten erledigt sind. Es steht aber jedem Mitarbeitenden auch frei, an diesem Nachmittag Backoffice-Arbeiten zu erledigen. Können Gleitzeitguthaben nicht kompensiert werden, würde es zu einer Anhäufung von Zeitguthaben kommen. Müssten diese während der ordentlichen Schalteröffnungszeiten kompensiert werden, käme es zu Personalengpässen, da mindesten zwei, besser drei Personen für den Schalter präsent sein sollten. Bereits die Ferienablösungen fordern eine gute Einsatzplanung im Schalterbereich. Die Anstellung von zusätzlichem Personal am Schalter würde zu einer unnötigen Kostensteigerung führen.
- Für die Gemeinden ist es schwierig, qualifiziertes Personal zu finden, was bestärkt, zeitgemässe und attraktive Anstellungsbedingungen anzubieten.

Zukünftige Entwicklung der Verwaltungsdienstleistungen

Die Kundenzufriedenheit sowie die Bedürfnisse der Kunden haben für die öffentliche Verwaltung eine hohe Priorität. Diese haben sich aufgrund der Digitalisierung und der digitalen Transformation stark verändert, so erfolgt z.B. zunehmend eine Automatisierung und Vernetzung der industriellen Produktion sowie auch der zentralen Leistungen und Prozesse im Dienstleistungssektor.

Die Verwaltung wird sich im August sowie im Herbst mit dem Thema Kundenbedürfnisse auseinandersetzen und gestützt darauf die Prozesse überprüfen mit den Auswirkungen auf die Öffnungszeiten.

Die Beschaffung der Informationen oder Beanspruchung von Dienstleistungen könnten veränderte Erwartungen an die Verwaltung bringen. (Beispiel: Die Kunden wollen egal wo, wann und

wie, bedient werden > immer grösser werdende Nachfrage nach digitalem Kundenservice: Beantwortung von Kundenanliegen via Chat, Hotlines, Kundenservice 7 Tage/24 Stunden.)

Der GR und die Abteilungsleitenden sind sich bewusst, dass diese Thematiken unsere Verwaltungslandschaft künftig prägen werden, weshalb sie sich im Rahmen des Projekts «Verwaltungsreorganisation 2030» mit der organisatorischen und strukturellen Zukunft der Verwaltung auseinandersetzen.

Vergleich Öffnungszeiten mit anderen Gemeinden

Ein Vergleich mit anderen Parlamentsgemeinden (siehe Beilage) zeigt, dass die wöchentlichen Schalteröffnungszeiten zwischen 27 Stunden und 39 Stunden liegen. Die Gemeinde Lyss befindet sich mit einem Total von 32 Stunden pro Woche im Schnitt bzw. gar im oberen Bereich der Öffnungszeiten und bietet den BürgerInnen durchaus attraktive Möglichkeiten, die Verwaltung aufzusuchen.

Bei 3 Gemeinden ist der Schalter in der Regel vormittags ½ Tag geschlossen, jedoch nicht an einem Freitag. Dafür haben die meisten Gemeinden am Freitag den Schalter jeweils über den Mittag geschlossen, und dann ab 14:00 mehrheitlich bis 16:00 Uhr (wenige bis 17:00 Uhr) geöffnet.

Beantwortung Auskunftsbegehren

Weshalb sind die aktuellen Öffnungszeiten der Gemeindeverwaltung kundenunfreundlich gestaltet und wieso ist ausgerechnet der Freitagnachmittag für rückwärtige Arbeiten vorgesehen?

Die Gemeinde Lyss bietet im Vergleich mit anderen Parlamentsgemeinden gute und durchaus vertretbare Schalteröffnungszeiten an. Die Bedienung des Schalters am Freitag von 08:00 Uhr über die Mittagszeit bis 13:00 Uhr deckt ebenso ein Kundenbedürfnis ab, wie am Mittwochnachmittag von 14:00 Uhr bis 18:00 Uhr. Nicht alle BürgerInnen haben an einem Freitagnachmittag frei, um ihre Angelegenheiten auf der Gemeinde zu erledigen. Auf Wunsch wird den Kunden auch ein Termin ausserhalb der Öffnungszeiten angeboten. Dieser Service wird im Bereich Einwohnerdienste regelmässig in Anspruch genommen (z. B. Termine um 06.30 Uhr oder 18:30 Uhr).

Zudem stehen im Fortschritt der Digitalisierung durch die Gemeinde immer mehr Prozesse online zur Verfügung. Die Gemeinde versucht ihr Angebot laufend zu erweitern.

Fazit

Im Rahmen des laufenden Projekts Verwaltungsreorganisation 2030 wird die künftige Struktur der Verwaltung in Abstimmung mit den künftigen Kundenbedürfnissen überprüft und durch den GR neu beurteilt. Allfällige daraus resultierende Massnahmen werden geklärt und wo nötig in die Planung genommen.

Die Gemeinde Lyss bietet mit der Öffnung an jedem Tag sowie der Möglichkeit, am Mittwoch bis 18:00 Uhr und am Freitag über den Mittag bis um 13:00 Uhr eine gesamte Öffnungszeit von 32 Stunden, was über dem Durchschnitt der grösseren Gemeinden liegt.

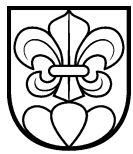
Der Vorwurf der Kundenunfreundlichkeit ist somit nicht gegeben.

Eintreten

Keine Eintretensdebatte.

Erwägungen

Dummermuth Dominik, SVP: Die Fraktion SVP hat mit der Interpellation gefragt, wieso die Öffnungszeiten der Gemeindeverwaltung so kundenunfreundlich gestaltet sind und aus welchen Gründen am Freitagnachmittag die Schalter geschlossen sind. Aus der Sicht der Fraktion SVP ist die Antwort sehr enttäuschend. Dass die Verwaltung mit 32 Stunden pro Woche, im Vergleich mit anderen Parlamentsgemeinden, eher viel Öffnungszeit hat, wird nicht bestritten. Die reine Schalteröffnungszeit sagt jedoch noch nichts über die Effizienz aus. Es bringt nichts, wenn die Verwaltung zu Tages- und Wochenzeiten geöffnet hat, bei welchen nur ein kleiner Teil die Möglichkeit hat, die Verwaltung zu konsultieren. Die geschlossenen Schalter am Freitagnachmittag werden mit Backoffice, Kompensieren von Überstunden und attraktiven Anstellungsbedingungen begründet. Wieso Backoffice und Kompensieren von Überstunden nicht auch an einem anderen Tag möglich ist, wird nicht erklärt. Bezüglich den attraktiven Anstellungsbedingungen, welche gemäss Antwort benötigt werden, um fähiges und gutes Personal anzustellen,



möchte der Redner anmerken, dass niemand der Fraktion SVP den Angestellten dies nicht gönnt. Trotzdem ist die Fraktion SVP überzeugt, dass die Bevölkerung klar im Zentrum der Überlegungen stehen sollte. Werden die Stunden der Öffnungszeiten verglichen und betrachtet, steht die Gemeinde Lyss zwar sehr gut da. Jedoch haben sämtliche andere Gemeinden, ausgenommen Münchenbuchsee, am Freitagnachmittag bis mindestens 16.00 Uhr geöffnet. Der Redner glaubt nicht, dass diese Gemeinden nun kein qualifiziertes Personal mehr findet. Die Fraktion SVP wird die angekündete Verwaltungsreform 2030 gespannt beobachten und hofft, dass der Bürger dabei im Zentrum stehen wird.

Beschluss stillschweigend

Der GGR nimmt Kenntnis von der Beantwortung der Interpellation SVP, "Öffnungszeiten Gemeindeverwaltung" (Nr. 06/2021).

Beilagen

Vergleich Öffnungszeiten Parlamentsgemeinden

