

Stellenplan: Definitive Bewilligung einer Sachbearbeiterstelle Einwohnerdienste 100 %

Sehr geehrte Mitbürgerinnen und Mitbürger

In den Jahren 2006-2008 haben wir unsere Gemeindeverwaltung analysiert und reorganisiert. Seit dem 1. Januar 2009 arbeiten wir in der reorganisierten Form, sammeln Erfahrungen und sind laufend daran, die Arbeitsabläufe zu optimieren und zu verbessern.

Die Einwohnerdienste stehen den EinwohnerInnen von Montag bis Freitag von 08.00 – 11.00 und von 14.00 – 17.00 Uhr (am Montag bis 18.00 Uhr) zur Verfügung. Die Einwohnerdienste gelten als Erstanlaufstelle für alle persönlichen oder telefonischen Kontakte von Ratsuchenden der Gemeindeverwaltung. Die Einwohnerdienste sind hauptverantwortlich für die Einwohnerkontrolle, die Raumbelegungen, die Abgabe von GA's, Formularen und Reglementen und leiten BesucherInnen an zuständige Abteilungen weiter.

Gemäss Stellenplan ist in den Einwohnerdiensten momentan die Stelle der Leitung der Einwohnerdienste und eine 100 %-Sachbearbeitungsstelle bewilligt. Weiter wird das Team durch eine/n Lernende/n unterstützt. Aufgrund der Umverteilung von Arbeiten haben die Schalterbesuche bei den Einwohnerdiensten seit der Reorganisation stetig zugenommen. Diese erhöhte Schalterpräsenz und der Anspruch die Schalterkundschaft speditiv und vordringlich zu bedienen, hat bewirkt, dass die telefonische Erreichbarkeit über die Telefonzentrale nicht immer gewährleistet war.

Aus diesem Grunde hat der Gemeinderat auf Antrag der Leitung Administration am 17.01.2013 eine zusätzliche Sachbearbeitungsstelle im Bereich der Einwohnerdienste mit einem Pensum von 100 % befristet auf 2 Jahren bewilligt. Die Stelle wird momentan durch eine Mitarbeiterin mit einem befristeten Anstellungsverhältnis besetzt, welches am 17.03.2015 endet.

Seit Dezember 2013 hat das Team der Einwohnerdienste sämtliche Schalter- und Telefonkontakte registriert. Diese Aufnahmen erzeugen während dieser 8 Monate folgendes Bild:

Dienstleistungen	Total	Einwohnerdienste	Weiterleitung
Schalter	4'830	4'033	797
Telefon	3'771	3'413	358
Total	8'601	7'446	1'155

Durchschnittlich hatten also die Einwohnerdienste mit 1'075 Personen pro Monat oder 51 Personen pro Tag entweder telefonisch oder persönlich Kontakt. Davon wurden rund 87 % von den Einwohnerdiensten direkt erledigt und lediglich 13 % der Kontakte wurden an andere Abteilungen weitergeleitet.

Die Praxis zeigt, dass sich die provisorisch bewilligte Sachbearbeitungsstelle hauptsächlich um den Schalterdienst kümmert. Damit ist gewährleistet, dass einerseits Ratsuchende zeitgerecht und kompetent beraten und mit den erwarteten Dienstleistungen bedient werden und andererseits auch die Telefonzentrale und andere Arbeiten, wie

z.B. Scanablage, Registerharmonisierung oder Betreuung Homepage, ebenfalls mit der nötigen Aufmerksamkeit bearbeitet werden können.

Mit dieser Stelle können auch Ferien- oder krankheitsbedingte Abwesenheiten sowie Aus- und Weiterbildungen besser koordiniert und organisiert werden.

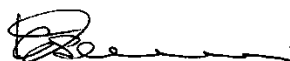
Die Arbeiten der Einwohnerdienste, als eigentliche Drehscheibe unserer Verwaltung, sind sehr vielfältig, abwechslungsreich und kontaktintensiv. Das wirkt insbesondere auf junge Berufsleute sehr attraktiv und interessant. Die jungen Berufsleute sind aber zumeist auf eine 100 %-Stelle angewiesen.

Dies war übrigens auch der Grund, weshalb der Gemeinderat bereits bei der befristeten Schaffung der Stelle ein 100 %-Pensum bewilligt hat.

Die gemachten Erfahrungen zeigen, dass sich die provisorische Lösung bewährt hat und notwendig ist, um die anfallenden Arbeiten zeitgerecht und in der richtigen Qualität zu erledigen. Sie soll deshalb in ein Definitivum umgewandelt werden.

Der Gemeinderat und die Abteilung Administration empfehlen Ihnen auf die Vorlage einzutreten und dem Beschlussesentwurf zuzustimmen.

Der Gemeindepräsident



Kuno Tschumi

Beschlussesentwurf:

1. Die zusätzliche Sachbearbeitungsstelle im Bereich der Einwohnerdienste mit einem 100 %-Pensum ab 1. März 2015 wird genehmigt.
2. Der Stellenplan wird angepasst.