



## **Auszug aus dem Protokoll des Gemeinderates**

Sitzung vom 24. Oktober 2019  
Protokoll Nummer 32  
Seite 239

**221 0 Gemeindeorganisation, Gemeindeverwaltung  
0.2 Verwaltung  
0.2.2 Betrieb  
0.2.2.1 Organisation und Strategien  
Neue Schalteröffnungszeiten ab 01.01.2020**

### Klassifizierung

Öffentlich

### Ausgangslage

Mit einer Schalteröffnungszeit von 7 Stunden in der Woche weisen wir eine sehr gute Erreichbarkeit auf. Nicht die Anzahl der Öffnungszeiten sondern die Zeiten an und für sich entscheiden über die Kundenfreundlichkeit. D.h. die Zeiten sollen dem Kunden dienen. Die jetzigen Schalteröffnungszeiten entsprechen eher weniger den Kundenwünschen.

Montag + Mittwoch	15.00 – 17.00 Uhr	
Dienstag	17.30 – 18.30 Uhr	
Donnerstag	09.00 – 11.00 Uhr	7 Std.

### Erwägungen

I.

Mit der kommenden Einführung von eUmzug wird der Schalterkontakt zunehmend abnehmen. Die Personen müssen bei Weg-, Um- und Zuzug nicht mehr persönlich vorsprechen. Alles wird auf elektronischem Weg erledigt (gilt nur für CH-Bürger).

Nichtsdestotrotz sollen kundenfreundliche Schalteröffnungszeiten angeboten werden. Vorwiegend interessant sind Randzeiten. D.h., am Morgen früh und am Abend spät.

Infolge der kommenden Zusammenarbeit mit der Gemeinde Metzleren-Mariastein sollten die Schalteröffnungszeiten so angepasst werden, dass eine gegenseitige Stellvertretung erfolgen kann. D.h. die Dienste rund um die Einwohnerkontrolle sollen zeitlich so geführt werden, dass sich die Schalteröffnungszeiten der beiden Gemeinden nicht überschneiden. So würde ermöglicht, dass ein/e Arbeitnehmende/r in beiden Gemeinden den Schalter für beide Gemeinden übernehmen könnte.

II.

Die Verwaltung schlägt folgende Schalteröffnungszeiten ab 01.01.2020 vor:

Dienstag	07.30 – 11.00 Uhr
Mittwoch	14.00 – 16.00 Uhr

Donnerstag

17.30 – 19.00 Uhr

7 Std.

Die telefonische Erreichbarkeit ändert nicht. D.h. das Telefon wird wie gehabt bedient (täglich von 9.00-11.30 und 14.00-16.30 Uhr), was sehr kundenfreundlich (ist nicht selbstverständlich). Da aber ein Grossteil der Kundenkontakte über das Telefon stattfindet, soll diese Dienstleistung weiterhin auf hohem Niveau bestehen.

Auch können Termine ausserhalb der ordentlichen Schalteröffnungszeiten vereinbart werden.

### III. **Beschluss**

1. Die Schalteröffnungszeiten werden einstimmig genehmigt;  
Dienstag 07.30 – 11.00 Uhr  
Mittwoch 14.00 – 16.00 Uhr  
Donnerstag 17.30 – 19.00 Uhr 7 Std.
2. Die Änderung soll per 01.01.2020 erfolgen und wird im Leitfaden, auf der Homepage und in den nächsten RN publiziert.
3. Auf die Möglichkeit für Termine ausserhalb der Öffnungszeiten soll intensiv aufmerksam gemacht werden.
4. Protokollauszug geht an:
  - Redaktion RN
  - Leitung Verwaltung
  - Gemeinde Metzerlen-Mariastein
  - Archiv

Für das getreue Protokoll

#### **GEMEINDERAT RODERSDORF**

Die Gemeindepräsidentin    Der Gemeindegeschreiber ad interim

Karin Kälin Neuner-Jehle    Adrian Stocker

#### **GEMEINDERAT RODERSDORF**

Die Gemeindepräsidentin    Der Gemeindegeschreiber ad interim



Karin Kälin Neuner-Jehle    Adrian Stocker