

Regierungsratsbeschluss

vom 3. September 2013

Nr. 2013/1625

KR.Nr. K 131/2013 (BJD)

Kleine Anfrage Simon Bürki (SP, Biberist): Verbesserung der Bürgerfreundlichkeit in Verwaltungsgebäuden (03.07.2013) Stellungnahme des Regierungsrates

1. Vorstosstext

Im Kanton Solothurn wird eine offene Verwaltung gelebt. Mit organisatorischen Änderungen und z.T. einfachen baulichen Massnahmen könnte die Bürgerfreundlichkeit weiter erhöht werden. So könnte bspw. der freiwerdende Platz im Rathaus, wenn die Liegenschaft Rosengarten als „Haus der Bildung“ bezogen wird, genutzt werden zur Neueinteilung. Die Büros oder Abteilungen im Rathaus mit Kundenkontakt könnten alle im Erdgeschoss angeordnet werden mit Besprechungszimmer und einem Empfang (wie z.B. im Zürich-Haus). So müssten die Bürger die Büros nicht im ganzen Gebäude suchen.

In diesem Zusammenhang bitte ich den Regierungsrat um die Beantwortung der folgenden Fragen:

1. Ist der Eingangsbereich und Empfangsschalter einladend gestaltet, so dass die Besucher mit Augenkontakt begrüsst, empfangen und zielgerichtet weitervermittelt werden können?
2. Wie wird die Bürgerfreundlichkeit in Bezug auf die Anordnung der Büros im Rathaus beurteilt und wurden bereits Abklärungen resp. Aufträge für eine Verbesserung der heutigen Situation in Auftrag gegeben?
3. Ist die heutige Verteilung der Büros sinnvoll angeordnet, so dass die Stellen mit Kundenkontakt oder separate Besprechungszimmer im Erdgeschoss angesiedelt sind?
4. Ist mit der heutigen Situation gewährleistet, dass die Besprechungen mit Bürgern in persönlichen Räumen ungestört stattfinden können?

2. Begründung (Vorstosstext)

3. Stellungnahme des Regierungsrates

3.1 Vorbemerkungen

Das über 500-jährige Rathaus wurde in seiner Geschichte immer wieder erweitert und baulich angepasst. Die altertümlichen Baustrukturen und der Denkmalschutz lassen in diesem Gebäude nur sehr eingeschränkt bauliche Veränderungen zu. Heute ist das Rathaus durch die in den letzten Jahren vorgenommenen Verdichtungsmassnahmen an der Belegungsgrenze.

Bereits heute sind nur wenige Verwaltungsstellen mit externem Kundenkontakt im Rathaus untergebracht. Die Staatskanzlei mit dem grössten Publikumsverkehr befindet sich bereits im Erdgeschoss und bei den Departementssekretariaten erfolgt ein Kundenbesuch im Normalfall nur über eine Anmeldung. Auch bei der Erlassabteilung und beim Verlustschein-Inkasso melden sich die Besucher in der Regel beim Empfang im Erdgeschoss. Dort werden sie von der jeweils zuständigen Sachbearbeiterin abgeholt. Im Grundsatz wird auch im Rathaus die offene kantonale Verwaltung gelebt.

Inwieweit der Einbau einer Loge (wie im Zürichhaus) mit allen Vor- und Nachteilen die richtige Lösung wäre, ist unter den betroffenen Amtsstellen umstritten. In der kantonalen Verwaltung ist die Erfahrung mit Logenbetrieb sehr unterschiedlich.

Zurzeit beschäftigt uns im Rathaus vor allem die Sicherheit der Mitarbeitenden. Zum Teil sind bereits schon heute Alarmtasten im Einsatz, wie zum Beispiel im Büro des Verlustschein-Inkassos. Im Bereich Bedrohungsmanagement wird die Ist-Situation analysiert. Je nach Ergebnis besteht hier Handlungsbedarf zur Erhöhung der Sicherheit.

Grössere zukünftige Belegungsänderungen im Rathaus sind erst möglich, wenn durch Rochaden von Verwaltungseinheiten in andere Gebäude (z.B. Rosengarten, frühestens 2017) genügend Platz im Rathaus frei wird. Ein zusätzliches Raumpotential könnte auch durch die (kostspielige) Auslagerung der technischen Einrichtungen (Telefonzentrale, Rechenzentrum) genutzt werden.

Das Gebäude in der Funktion eines Rathauses funktioniert recht gut. Als Verwaltungsgebäude mit Kundenkontakt ist die Situation nicht perfekt, aber unter den gegebenen Umständen sicher akzeptabel.

3.2 Zu den Fragen

3.2.1 Zu Frage 1:

Ist der Eingangsbereich und Empfangsschalter einladend gestaltet, so dass die Besucher mit Augenkontakt begrüsst, empfangen und zielgerichtet weitervermittelt werden können?

Der Eingangsbereich und die Anmeldung sind so gestaltet, dass sich die Besucher zurechtfinden können. Der Empfangsschalter befindet sich im ersten Raum, unmittelbar nach dem Eingang. Die Besucher werden hier hinter einer offenen Theke stets freundlich und kompetent empfangen, auch wenn ihre Anliegen nichts mit dem Rathaus oder dessen Amtsstellen zu tun haben. Die Beschriftungen im Rathaus entsprechen grundsätzlich dem kantonalen Standard.

3.2.2 Zu Frage 2:

Wie wird die Bürgerfreundlichkeit in Bezug auf die Anordnung der Büros im Rathaus beurteilt und wurden bereits Abklärungen resp. Aufträge für eine Verbesserung der heutigen Situation in Auftrag gegeben?

Bei der Anordnung und Verdichtung von Büroflächen werden immer die Auswirkungen auf die Kunden mitberücksichtigt. Genauso wichtig ist aber in diesem Zusammenhang auch die Berücksichtigung der betrieblichen Bedürfnisse (optimale Zusammenarbeit in einer Dienststelle). Kantonsintern wurden bereits diverse Überlegungen über eine neue Belegung des Rathauses gemacht. Ein Auftrag wurde diesbezüglich aber noch nicht ausgelöst. Ein detaillierteres neues Belegungskonzept macht erst Sinn, wenn konkrete Möglichkeiten für eine Auslagerung von Dienststellen absehbar sind.

3.2.3 Zu Frage 3:

Ist die heutige Verteilung der Büros sinnvoll angeordnet, so dass die Stellen mit Kundenkontakt oder separate Besprechungszimmer im Erdgeschoss angesiedelt sind?

Die heutige Verteilung der Büros ist, unter Berücksichtigung der vorhandenen Prämissen, optimiert. So ist z. B. die Staatskanzlei mit dem grössten Publikumsverkehr im Erdgeschoss untergebracht. Zudem befinden sich bereits heute drei von insgesamt fünf Sitzungszimmern im Erdgeschoss.

3.2.4 Zu Frage 4:

Ist mit der heutigen Situation gewährleistet, dass die Besprechungen mit Bürgern in persönlichen Räumen ungestört stattfinden können?

Die heutige Situation im Rathaus ermöglicht es, Gespräche mit Bürgern in "persönlichen" Räumen ungestört durchzuführen. Durch die Verdichtung in Mehrplatzbüros konnten u. a. neue Sitzungszimmer generiert werden. Im Rathaus sind zudem zahlreiche Einzelbüros mit Besprechungsmöglichkeiten vorhanden. Teilweise sind die Büros mit schalldichten Türen ausgestattet. Weitergehende Bedürfnisse sind nicht bekannt.



Andreas Eng
Staatschreiber

Verteiler

Bau- und Justizdepartement
Bau- und Justizdepartement (br)
Hochbauamt (bm/cs) (2)
Staatskanzlei (3)
Parlamentdienste
Traktandenliste Kantonsrat