



Protokollauszug
7. Sitzung vom 7. April 2021

70/2021 0.10.3.1 Kleine Anfrage von John Daniels betreffend "Stadtmelder"
Beantwortung

1. Kleine Anfrage

Am 4. Februar 2021 wurde von Gemeindeparlamentarier John Daniels die folgende Kleine Anfrage betreffend "Stadtmelder" eingereicht:

"Im Stadtmelder erschien am 6.1.2021 die unten aufgeführte Meldung. Es gibt immer mehr Bürgerinnen und Bürger von Schlieren, die bemüht sind via "Stadtmelder" Probleme auf städtischem Gebiet zu melden.

Geländer bei der Bushaltestelle Stadtplatz

Erstmals ging eine Meldung am 14. September 2020 ein! Kommentar im Stadtmelder: Erledigt! Eine zweite Meldung zum gleichen Thema ist am 19. November im Stadtmelder erschienen. Kommentar: Erledigt und Weitermeldung an eine Kantonale Dienststelle. Schlieren sei nicht zuständig! Nun ist es bereits Januar und es ist noch immer nicht - von wem auch immer - erledigt. Scheinbar ist niemand zuständig diesen Mangel zu beheben. Ist es möglich, dass jemand sich dieser Sache nun endlich mal annimmt? Ob Stadt oder Kanton ist eigentlich sekundär. Das Geländer dient auch der Fussgänger Sicherheit. Danke für die hoffentlich speditive Reparatur.

Die erwähnte Situation ist selbstverständlich nicht tolerierbar! Wird eine Meldung an eine andere zuständige Stelle weitergeleitet, bedeutet dies nicht automatisch, dass der Schaden behoben ist.

Fragen:

- 1. Werden an eine andere Stelle, ausserhalb von Schlieren, gemeldete Probleme, die über den Stadtmelder an die zuständigen Abteilungen/Stadtrat gelangen, nicht weiterverfolgt?*
- 2. Warum werden diese als "Erledigt" gekennzeichnet, wenn dem nicht so ist?*
- 3. Was gedenkt der SR bei Weitermeldungen an externe Stellen zu unternehmen, dass in Zukunft solche Situationen nicht mehr entstehen?"*

2. Antwort des Stadtrats

Vorbemerkungen

"Im Dienste aller – Die Stadtverwaltung ist ein modernes Dienstleistungszentrum mit kundenorientierter Arbeitsweise." So lautet das Leitbild der Stadtverwaltung. Die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung setzen sich deshalb auch regelmässig mit dem Thema Kundenorientierung auseinander. Letztmals erfolgte eine umfassendere Schulung und Auseinandersetzung mit diesem Thema im Jahr

2019. Dabei wurden die Prozesse des Stadtmelders optimiert und diverse neue Rubriken aufgenommen. Zudem wurde die App so angepasst, dass das Meldemanagement im Hintergrund effizienter abgewickelt werden kann.

Es kann heute festgestellt werden, dass der Stadtmelder von der Bevölkerung gut angenommen wird. Meldungen werden via Stadtmelder kanalisiert und können rascher und einfacher behandelt werden. Der Stadtrat ist grundsätzlich mit der Entwicklung der Nutzung des Stadtmelders zufrieden, ohne weiteres Optimierungspotential in Abrede zu stellen. Die Qualität der Bearbeitung der Meldungen hängt jedoch vielfach mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen zusammen und erfordert eine regelmässige Auswertung der Rückmeldungen und Erfahrungen. Beides ist heute auf Verwaltungsebene institutionalisiert.

Frage 1: *Werden an eine andere Stelle, ausserhalb von Schlieren, gemeldete Probleme, die über den Stadtmelder an die zuständigen Abteilungen/Stadtrat gelangen, nicht weiterverfolgt?*

Antwort:

Nein. Nur in Ausnahmefällen (Verstoss gegen geltende Gesetze oder Gefahrensituationen) wird mit Dritten Kontakt aufgenommen und ein gemeldetes Anliegen weiterverfolgt.

Eingehende Anliegen werden durch die Auswahl der Rubrik automatisch den zuständigen Abteilungen zugewiesen und von diesen zeitnah bearbeitet und erledigt. Anliegen, welche Grundstücke/Immobilien bzw. Handlungen von Privaten betreffen, werden abgelehnt (ausser sie betreffen klare Gesetzesverstösse). Anliegen, welche im Zuständigkeitsbereich von anderen öffentlichen Einrichtungen liegen, wie z. B. dem Kanton, werden an die zuständige Dienststelle weitergeleitet und im Stadtmelder als "erledigt" markiert, da es nicht vorgesehen ist, dass die Stadt die Erledigung der weitergeleiteten Anliegen kontrolliert und weiter überwacht. Die Mitarbeitenden sind dahingehend instruiert, dass in solchen Fällen im Stadtmelder ein Hinweis auf die Zuständigkeit eingetragen wird, damit die Verantwortung transparent und richtig adressiert ist.

Mit dem "erledigt" Eintrag bei Anliegen, welche von Dritten bearbeitet werden müssen, wird bei der Bevölkerung der Eindruck erweckt, das Anliegen sei gelöst, was nicht immer sichergestellt werden kann. Es wurde deshalb neu eine zusätzliche Kategorie "*Beantwortet*" eingefügt. Diese wird mit dem Text "*Vielen Dank für Ihre Meldung. Für diese Angelegenheit ist nicht die Stadt Schlieren, sondern die kantonale XY-Stelle zuständig. Wir haben diese Dienststelle informiert und betrachten damit die Angelegenheit für uns als erledigt*". Damit wird die Kommunikation präzisiert und es wird transparent über die Zuständigkeit informiert. Da das Anliegen damit für die Stadt erledigt ist, wird dieses auf grün gestellt. Zusätzlich soll aber künftig bei Meldungen von objektiv grossen Gefahren die Zusammenarbeit mit den zuständigen Dritten intensiviert werden, damit diese Dritten die Gefahrenstellen schneller beheben.

Frage 2: *Warum werden diese als "Erledigt" gekennzeichnet, wenn dem nicht so ist?*

Antwort:

Siehe Antwort auf Frage 1.

Frage 3: *Was gedenkt der SR bei Weitermeldungen an externe Stellen zu unternehmen, dass in Zukunft solche Situationen nicht mehr entstehen?"*

Antwort:

Wie bei der Antwort zu Frage 1 erwähnt, wird die Kommunikation präzisiert. Ansonsten ist eine weitergehende Bewirtschaftung von Anliegen, bei denen die Verantwortung bei Dritten liegt, aktuell nicht umsetzbar. Die Stadtverwaltung ist aber beauftragt, die Abläufe und eingehenden Meldungen regelmässig auszuwerten und Optimierungen umzusetzen. Die Entwicklung des Stadtmelders und die

damit einhergehende Akzeptanz und Nutzung durch die Bevölkerung ist erfreulich und wird von Seiten des Stadtrats begrüsst. Stadtrat und Verwaltung werden weiterhin kontinuierlich Verbesserungsmöglichkeiten prüfen und den Stadtmelder und dessen Anwendung optimieren.

Der Stadtrat beschliesst:

1. Die Kleine Anfrage von John Daniels betreffend "Stadtmelder" wird im Sinne der vorstehenden Ausführungen beantwortet.
2. Mitteilung an
 - Fragesteller
 - Gemeindeparlament
 - Geschäftsleiter
 - Fachstelle Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit
 - Archiv

Status: öffentlich

Stadtrat Schlieren

Markus Bärtschiger
Stadtpräsident

Janine Bron
Stadtschreiberin