



Neugestaltung Schalterhalle im Erdgeschoss des Rathauses

1. Ausgangslage

Die Stadt will als moderne, kundenfreundliche Organisation wahrgenommen werden, die von der Einwohnerschaft an den tatsächlich erbrachten Leistungen gemessen wird. Die Organisation soll so ausgestaltet werden, dass unkomplizierte, fachlich einwandfreie, rasche und kostengünstige Beratungen und Entscheide möglich sind (Quelle: Leitsätze der Stadtentwicklung).

1.1. Organisatorisch

In den Aussenbeziehungen der Stadt Gossau nimmt die Möglichkeit zur elektronischen Leistungsbestellung einen hohen Stellenwert ein. Diese Dienstleistungen werden heute als Selbstverständlichkeit vorausgesetzt und dementsprechend genutzt. Sie werden darum auch laufend ausgebaut und erweitert.

Ein solches Dienstleistungsangebot kann aber den persönlichen Kundenkontakt niemals vollständig ersetzen. Dieser ist nach wie vor wichtig und wird ebenfalls rege in Anspruch genommen. Zum einen, weil Personen das persönliche Gespräch nach wie vor bevorzugen, zum andern, weil die Art der Dienstleistung einen Gang zum Rathaus bedingt.

Mit der Einrichtung eines Dienstleistungszentrums soll der Kundschaft eine zentrale Anlaufstelle angeboten werden. Geschäfte, für welche bis anhin verschiedene Ämter zuständig waren, sollen aus einer Hand („one-stop-shop“) erledigt werden. So werden separate Gänge zu Einwohneramt, Finanzamt, Sektionschef etc. entfallen und Geschäfte mit geringem Aufwand (Hunde- und Mofalösung, Bezug Generalabonnement, Giftscheine, Parkscheine, Kehrmarken etc.) können zentral bearbeitet werden.

Handlungsbedarf, sowohl organisatorischer wie räumlicher Art, ergab sich auch aus der am 1. Januar 2002 erfolgten Zusammenführung der Zivilstandsämter von Andwil, Niederbüren und Gaiserwald in Gossau. Nach heutigem Kenntnisstand sind die Gemeinden ab 1. Januar 2003 eingeladen, im Auftrag des Kantons auch Führerausweise abzugeben.

Die vorgesehene Leistungskonzentration hat auch Konsequenzen für die Mitarbeitenden. Diese sollen mit entsprechender Schulung in der Lage sein, alle Geschäfte kompetent zu erledigen. Für einen Teil ist dies auch mit einem Wechsel des Arbeitsplatzes verbunden. Zusätzliche Stellenprozente sind jedoch keine erforderlich. Das Dienstleistungszentrum soll über insgesamt neun Arbeitsplätze verfügen.

1.2. Baulich

Die Eingangshalle ist seit dem Bau des Rathauses im Jahre 1964 praktisch unverändert geblieben. Die Schalterfront umfasst vier Schalter. Die Halle ist zwar grosszügig konzipiert, erfüllt jedoch die heutigen Ansprüche an eine zeitgemässe Gestaltung nicht mehr. Unbefriedigend sind namentlich folgende Aspekte:

- a) Die vorhandenen vier Schalter genügen angesichts der neu übernommenen Aufgaben und damit gestiegenen Besucherfrequenzen nicht mehr.
- b) Die Distanz von Schalter zu Schalter beträgt lediglich ca. 1.50 m. Dadurch können minimalste Ansprüche auf diskrete Geschäftsabwicklung nicht mehr abgedeckt werden.
- c) Für viele Dienstleistungen des Zivilstandsamtes ist eine uneingeschränkte Diskretion absolut erforderlich. Das bestehende Besprechungszimmer ist für die Kundschaft schlecht erreichbar.

- d) Das bestehende Büro des Einwohneramtes ist ursprünglich für lediglich sechs Personen konzipiert worden. Es hat eine für eine flexible Möblierung ungünstige Form und eine für das Personal schlechte Zugänglichkeit.

2. Zielsetzungen

Die Bereitstellung der notwendigen neun Arbeitsplätze (inkl. Lehrlingsarbeitsplätze) im Dienstleistungszentrum kann mittels Büroerweiterung und internen Rochaden sichergestellt werden. Daraus ergeben sich folgende Anforderungen an eine Neugestaltung der Eingangshalle und des Dienstleistungszentrums:

- a) Der Schalterkonzept ist anzupassen, d.h. es soll den Anforderungen eines one-stop-shops gerecht werden.
- b) Insgesamt sind neun Arbeitsplätze zu schaffen. Optionen für künftige Erweiterungen (Integration weiterer kommunaler oder regionaler Aufgaben) sind offen zu halten.
- c) Es sind insgesamt fünf Kundenshalter vorzusehen, wovon zwei halbdiskrete Schalter für das Zivilstandsamt.
- d) Für diskrete Geschäfte (Zivilstandsamt) ist ein Besprechungszimmer erforderlich.
- e) Die Schalterhalle soll an Attraktivität gewinnen (Helligkeit, Aufenthaltsmöglichkeiten, Schriftenstand).
- f) Die Kundenführung muss übersichtlich sein.
- g) Die architektonische Qualität und der grosszügige Charakter der Halle muss beibehalten werden.

Der Betrieb im Rathaus soll auch während der Umbauphase aufrecht erhalten werden.

3. Projekt

In enger Absprache zwischen Hochbauamt und Einwohneramt wurden diese Anforderungen präzisiert. Der Stadtrat erteilte an der Sitzung vom 2. Mai 2002 einen Auftrag für die Erarbeitung eines Projektes bis und mit Kostenvoranschlag (Phase I) an die Nikolussi Architektur- und Planungs AG Gossau. Der Auftrag wurde im freihändigen Verfahren vergeben, da der Auftragswert dies zulässt und dieses Büro aus der Rathausenerweiterung im Jahre 1991 über entsprechendes Vorwissen verfügt und dafür geeignet erschien.

Im Projekt ist vorgesehen:

- a) Die bestehende Schalterfront wird entfernt und ca. 1.50 m zurückversetzt neu erstellt. Zusätzlich wird die Schalterfront über Eck erweitert. Somit ergibt sich eine zweiseitige Schalterfront, welche mit grossflächiger Verglasung Helligkeit in die Halle und den Wartebereich bringen soll.
- b) Die beidseitige Rückversetzung ergibt zweiseitig eine arkadenartige Schalterzone, in welcher mit schallabsorbierenden Elementen akustische Verbesserungen möglich sind. Zusammen mit der Vergrösserung der Distanz von Schalter zu Schalter gewährleistet dies die gewünschte Diskretion.
- c) Durch Einbezug der bestehenden Büros kann ein sowohl von der Halle wie auch vom Büro zugängliches Besprechungszimmer geschaffen werden.
- d) In den so erweiterten Räumlichkeiten können die geforderten neun Arbeitsplätze geschaffen werden. Eine flexible Möblierung lässt verschiedene Möglichkeiten offen.

Um den Betrieb auch während der Umbauarbeiten aufrecht erhalten zu können, wurde auch eine Etappierung geprüft. Es hat sich gezeigt, dass der Einbau von Stützen und eines Unterzugs erhebliche bauliche Eingriffe bedingt. Eine Etappierung würde diese Zeitdauer noch verlängern, in der Zwischenphase müsste man sich mit einem Schalterprovisorium behelfen. Dies ergäbe eine unbefriedigende Lösung. Aus diesem Grunde wird beantragt, die Umbauarbeiten in einem Arbeitsgang auszuführen.

4. Kosten

Anlässlich der Budgetierung 2002 wurde eine Ausführung in Etappen vorgesehen. Für eine erste Etappe des Dienstleistungszentrum wurde der runde Betrag von Fr. 100'000.- ins Budget aufgenommen. Nachdem der Stadtrat aus betrieblichen und kostenmässigen Gründen auf eine Etappierung verzichten will, ist der erforderliche Nachtragskredit einzuholen.

Der Kostenvoranschlag des beauftragten Architekten lautet wie folgt:

BKP 1	Vorbereitungsarbeiten Abbrüche, Demontagen, Provisorien	69'200.--
BKP 2	Gebäude Rohbau, Installationen, Ausbau, Honorare	215'500.--
BKP 5	Baunebenkosten	3'000.--
BKP 9	Ausstattung Mobiliar	67'000.--
Total		354'700.--

5. Finanzierung

Nachdem im Investitionsbudget 2002 Fr. 100'000.-- für bauliche Massnahmen im Dienstleistungszentrum vorgesehen sind, erfordert die Umgestaltung der Schalterkonzeption im Einwohneramt einen zusätzlichen Kredit von Fr. 254'700.--. Dieser Betrag soll ebenfalls der Investitionsrechnung belastet und nach Massgabe des Abschreibungsreglementes in den kommenden Jahren abgeschrieben werden.

Im Budget 2002 sind für weitere Umbauten im Rathaus, insbesondere für den Umbau der Hauswartwohnung im 2. OG in Büroräumlichkeiten des Hochbauamtes, ein weiterer Betrag von Fr. 197'000.-- vorgesehen. Da nach Meinung des Stadtrates dem Ausbau des Dienstleistungszentrums eine höhere Priorität zukommt, soll der Umbau des 2. Obergeschosses ins Jahr 2003 verschoben werden. Von diesem Budgetbetrag wird daher im laufenden Jahr für kleinere Arbeiten voraussichtlich lediglich ein Teilbetrag von ca. Fr. 20'000.-beansprucht.

Antrag

Für die Neugestaltung der Schalterkonzeption im Einwohneramt wird zulasten der Investitionsrechnung 2002 ein Zusatzkredit von Fr. 254'700.-- gewährt.

Gossau, 20. Juni 2002

Stadtrat