

Zürich, 25. November 1996

KR-Nr. 344/1996

**ANFRAGE** von Benedikt Gschwind (LdU, Zürich)

betreffend Kundenorientierung im Passbüro

---

Im Zusammenhang mit dem Projekt "*wif!*" wird immer wieder auf die vermehrte Bürger- und Kundenorientierung in der Verwaltung hingewiesen. Im Passbüro ist diese Forderung besonders angebracht, trägt es doch mit seinem grossen Publikumsverkehr (jährlich rund 100000 Passgeschäfte) wesentlich zum Erscheinungsbild der Verwaltung bei den Bürgerinnen und Bürgern bei.

Ich bitte den Regierungsrat um Beantwortung der folgenden Fragen:

1. Wie weit wird das kantonale Passbüro in den "*wif!*"-Prozess einbezogen?
2. Für Passausstellungen und -verlängerungen haben heute Bürgerinnen und Bürger aus dem ganzen Kanton immer noch zweimal ins Kaspar Escher-Haus anzureisen. Abgesehen von der wesentlich teureren Expressbehandlung kann der Pass nämlich erst am folgenden Tag abgeholt werden. Warum ist insbesondere für Passverlängerungen nicht eine unmittelbare Erledigung möglich?
3. Im Juni 1993 hat der Regierungsrat einen Kredit von insgesamt 1,19 Millionen Franken für eine Informatiklösung bewilligt, welche gemäss Staatskalender 1995 nach einer längeren Projektphase seit Januar 1995 der Produktion zugeführt werden konnte. Wie weit wurden in dieses Informatikkonzept auch die Bedürfnisse der Bevölkerung nach einer umgehenden Erledigung ihrer Anträge einbezogen?
4. Wie trägt der Regierungsrat dem Umstand Rechnung, dass das Passbüro mit seinem grossen Publikumsverkehr wesentlich zum Erscheinungsbild der Verwaltung beiträgt und auch negative Vorurteile in der Bevölkerung über die Beamtenschaft abbauen kann?

Benedikt Gschwind