

4152

KR-Nr. 134/2001

**Bericht und Antrag  
des Regierungsrates an den Kantonsrat  
zum Postulat KR-Nr. 134/2001 betreffend  
kundenfreundliche Fremdenpolizei**

(vom 4. Februar 2004)

Der Kantonsrat hat dem Regierungsrat am 25. Februar 2002 folgendes von Kantonsrätin Dr. Anna Maria Riedi, Zürich, und den Kantonsräten Thomas Müller, Stäfa, und Daniel Vischer, Zürich am 1. April 2001 eingereichte Postulat zur Berichterstattung und Antragstellung überwiesen:

Der Regierungsrat wird aufgefordert, im Tätigkeitsgebiet der Fremdenpolizei dem Gedanken der Kundenfreundlichkeit Nachachtung zu verschaffen.

---

Der Regierungsrat erstattet hierzu folgenden Bericht:

Die Amtsleitung des Migrationsamts (vormals Fremdenpolizei) ist seit Jahren bestrebt, die Geschäftstätigkeit des Amts zu optimieren. Alle Bemühungen, die nötig gewesen wären, um betriebliche Verbesserungen und damit einen befriedigenden Zustand zu erreichen, scheiterten jedoch an den engen Raumverhältnissen am früheren Amtssitz Neumühlequai 30. Die Suche nach einem neuen Standort fiel in eine Zeit, in der sich der Liegenschaftenmarkt gerade wieder verschärfte, was die Suche nach einer finanziell tragbaren, einigermaßen günstig gelegenen Liegenschaft erheblich erschwerte. Mit dem Einzug im Geschäftshaus City Bernina am Berninaplatz in Zürich-Oerlikon am 1. September 2001 konnte das Migrationsamt dank erheblich verbesserten Raumverhältnissen eine neue Organisationsstruktur und neue technische Einrichtungen einführen. Im Laufe des Jahres 2002 wurde die Abteilung Bewilligungsverfahren unter Einbezug der Schnittstellen zu anderen Abteilungen des Migrationsamts überprüft; notwendige Massnahmen wurden umgesetzt. Diese betrafen die Aufgabenverteilung innerhalb der Abteilung und mit den andern Abteilungen des Migrationsamts. Auch der Informationsfluss und die Ausbildung neuer und bestehender Mitarbeitender wurden an die Bedürfnisse angepasst. Mit dem Bezug des neuen Amtssitzes konnte eine telefonische Aus-

kunftsstelle eingerichtet werden, dank der das Migrationsamt während den üblichen Bürozeiten telefonisch erreichbar ist. Nach einer Spitzenbelastung im Zusammenhang mit dem Inkrafttreten des Freizügigkeitsabkommens im Juni 2002 hat sich seit Herbst 2002 die Situation deutlich entspannt: Bei etwa 70–80% der 700 bis 800 Telefonanrufen pro Tag kommt heute ein Gespräch zu stande. Mit dem seit Bezug des neuen Amtssitzes eingerichteten elektronischen Archiv ELAR werden sämtliche neuen Geschäfte nur noch elektronisch erfasst. Dadurch konnte die Auskunftsbereitschaft der Mitarbeitenden verbessert werden und wurde der interne Postverkehr vereinfacht und beschleunigt. Bis Ende 2003 wurden 58% aller Dossiers elektronisch bearbeitet. Bestehende Dossiers werden seit Frühjahr 2003 elektronisch erfasst, sobald dazu ein aktueller Geschäftsvorfall vorliegt. Besonders umfangreiche oder langjährige Dossiers ohne Geschäftsvorfälle werden in Papierform weitergeführt. Die erwähnten Neuerungen und eine Erhöhung von 47,9 auf 52,9 Stellen führten dazu, dass sich die Geschäftslast der Abteilung Bewilligungsverfahren verringerte. So wiesen die Mitarbeitenden per Ende 2003 durchschnittlich 47 Pendenzen aus, was einem Arbeitsvorrat von einem bis zwei Tagen entspricht. Begünstigt wurde diese Entwicklung auch durch eine geringere Personalfuktuation (2001: 21%; 2002: 14,9%; 2003: 7,4%). Die Mitarbeitenden sind in der Regel zwar stark, jedoch nicht übermässig belastet. Standortwechsel und Reorganisation wurden von den Mitarbeitenden mehrheitlich positiv aufgenommen; nicht zuletzt auch neu eintretende Mitarbeitende empfinden den Arbeitsplatz als attraktiv. Heute bezeichnet die grosse Mehrheit der Mitarbeitenden das Arbeitsklima im eigenen Team bzw. im Migrationsamt als gut bis sehr gut. Weiter sind die Reklamationen über das Migrationsamts betreffend telefonische Erreichbarkeit und lange Verfahrensdauer erheblich zurückgegangen. Auf Grund des heutigen Stands ist die Feststellung gerechtfertigt, der Gedanke der Kundenfreundlichkeit sei weitgehend umgesetzt. In ihrem neuesten Tätigkeitsbericht führt denn auch die Geschäftsprüfungskommission die positiven Veränderungen ausdrücklich auf. Überdies werden im Rahmen des Qualitätsmanagements, das auch die Kundenfreundlichkeit umfasst, stetig weitere Verbesserungen angestrebt.

Gestützt auf diesen Bericht beantragt der Regierungsrat dem Kantonsrat, das Postulat KR-Nr. 134/2001 als erledigt abzuschreiben.

Im Namen des Regierungsrates

Der Präsident: Huber	Der Staatsschreiber: Husi
-------------------------	------------------------------