



---

Protokollauszug vom

17.05.2023

Departement Finanzen / Immobilien:

Superblock: Änderung der Öffnungszeiten der Schalterbereiche der Einwohnerkontrolle und des Steueramts

IDG-Status: öffentlich

SR.23.367-1

---

Der Stadtrat hat beschlossen:

1. Ziffer 4 des Stadtratsbeschlusses vom 26.08.2015 (SR.15.718-1) wird aufgehoben und durch folgende Fassung ersetzt:

2. a) Die **Schalterzone** der **Einwohnerkontrolle**, Pionierstrasse 7, ist wie folgt geöffnet und bedient:

Montag bis Mittwoch	08.30–12.00 / 13.30–17.00 Uhr
Donnerstag	08.30–12.00 / 13.30–18.30 Uhr
Freitag	08.30–12.00 / 13.30–16.00 Uhr

b) Die **Schalterzone** der **Sozialen Dienste**, Pionierstrasse 5, ist wie folgt geöffnet und bedient:

Montag bis Mittwoch	08.30–12.00 / 13.00–17.00 Uhr
Donnerstag	08.30–12.00 / 13.00–18.30 Uhr
Freitag	08.30–12.00 / 13.00–16.00 Uhr

3. Ziffer 1 des Stadtratsbeschlusses vom 11.05.2016 (SR.16.380-2) wird aufgehoben und durch folgende Fassung ersetzt:

Die **Schalterzone** des **Steueramts**, Pionierstrasse 7, ist wie folgt geöffnet und bedient:

Montag bis Donnerstag	08.30–12.00 / 13.30–17.00 Uhr
Freitag	08.30–12.00 / 13.30–16.00 Uhr

4. Die neuen Öffnungszeiten gelten ab 1. Juni 2023

5. Die Medienmitteilung wird gemäss Beilage genehmigt.

6. Die Bereiche Melde- und Zivilstandswesen und das Steueramt werden beauftragt, die neuen Öffnungszeiten intern zu kommunizieren.

7. Mitteilung an: Departement Finanzen; Immobilien, Steueramt; Stadtkanzlei; Departement Sicherheit und Umwelt, Einwohnerkontrolle.

Der Stadtschreiber:



A. Simon

## **Begründung:**

### **1. Ausgangslage**

Im Superblock befinden sich namentlich die Schalterbereiche des Melde- und Zivilstandswesens (Zivilstandsamt und Einwohnerkontrolle), des Steueramts, des Stadtrichteramts, der Sozialberatung sowie die Kontaktstelle für Einbürgerungen. Mit Stadtratsbeschluss vom 26. August 2015 wurden die Öffnungs- und Ansprechzeiten der Stadtverwaltung nach dem Umzug in den Superblock neu festgesetzt und an den neuen zentralisierten Betrieb angepasst (SR.15.718-1). Dabei wurde auf eine Vereinheitlichung der Öffnungs- und Ansprechzeiten sämtlicher Dienststellen verzichtet. Gemäss den Ziffern 3 und 4 dieses Beschlusses hatten die Schalterzonen des **Steueramts** und der **Einwohnerkontrolle** im Erdgeschoss an der Pionierstrasse 7 wie folgt offen zu sein:

#### **Steueramt:**

Montag bis Mittwoch	08.00–17.00 Uhr
Donnerstag	08.00–18.30 Uhr
Freitag	08.00–16.00 Uhr.

#### **Einwohnerkontrolle:**

Montag bis Mittwoch	08.30–12.00 / 13.00–17.00 Uhr
Donnerstag	08.30–12.00 / 13.00–18.30 Uhr
Freitag	08.30–12.00 / 13.00–16.00 Uhr

Mit Stadtratsbeschluss vom 11. Mai 2016 wurden die Öffnungs- und Ansprechzeiten des Steueramts gemäss Ziffer 1 dieses Beschlusses angepasst (SR.16.380-2). Die Schalterzone des **Steueramts** im Erdgeschoss an der Pionierstrasse 7 hatte wie folgt offen und bedient zu sein:

Montag bis Mittwoch	08.30–12.00 / 13.00–17.00 Uhr
Donnerstag	08.30–12.00 / 13.00–18.30 Uhr
Freitag	08.30–12.00 / 13.00–16.00 Uhr

### **2. Anpassung der Öffnungszeiten**

Gestützt auf die Auswertung der Kundenfrequenz und aus betrieblichen Gründen werden die Schalteröffnungszeiten neu festgelegt. Betroffen sind die Schliesszeiten über Mittag und am Donnerstagabend (Steueramt).

## 2.1. Die neuen Öffnungszeiten über Mittag

Aktuell sind die Schalterbereiche der Einwohnerkontrolle und des Steueramts von 12.00 bis 13.00 Uhr geschlossen. Neu werden über Mittag beide Schalterbereiche von 12.00 bis 13.30 Uhr geschlossen sein. Diese um 30 Minuten erweiterte Schliesszeit wird aus betrieblichen Gründen eingeführt.

Im Schalterbereich der **Einwohnerkontrolle** melden sich namentlich zuziehende Personen aus dem Ausland, die sich aufgrund der geltenden rechtlichen Grundlagen im Ausländerrecht (Art. 71f VZAE; SR 142.201) persönlich bei der Einwohnerkontrolle melden müssen. Mit der vermehrten internationalen Mobilität und Zunahme der Flüchtlingsbewegung ist die Schalterfrequenz regelmässig über längere Zeit derart hoch, dass die arbeitsrechtlichen Pausen von 30 Minuten bei einem Tagespensum von mehr als sieben Stunden (Art. 105 der Vollzugsverordnung zum Personalstatut) häufig nicht eingehalten werden können. Mit der erweiterten Schliessung über die Mittagszeit soll die Situation für die Mitarbeitenden entschärft werden. Die erweiterte Schliessung von 30 Minuten kann aus Sicht der Kundenzufriedenheit zumindest als vertretbar erachtet werden.

Für die Einwohnerinnen und Einwohner, die bereits in der Stadt Winterthur wohnhaft sind oder von einer anderen Gemeinde zuziehen, besteht bereits ein digitales Dienstleistungsangebot, welches rege genutzt wird. Für diese Bevölkerungsgruppe wird die Verlängerung der Schliesszeit über Mittag eher geringe Auswirkungen haben.

Die Mehrheit der Kundschaft des **Steueramts** nimmt telefonisch, per E-Mail, über das Kontaktformular auf der Website oder über den Chat Kontakt mit dem Steueramt auf. Die Auswertung der Kundenfrequenz in der Zeitspanne von 13.00 bis 13.30 Uhr für das Jahr 2022 hat ergeben, dass total 937 Personen den Schalterbereich aufgesucht haben, was durchschnittlich drei bis vier Personen in diesem Zeitfenster entspricht. Die Verlängerung der Schliesszeit um eine halbe Stunde ist aufgrund der moderaten durchschnittlichen Besucherzahlen über Mittag und der rege beanspruchten digitalen Angebote somit vertretbar.

## 2.2. Die Öffnungszeiten am Donnerstagabend

Aktuell sind an den Donnerstagabenden die Schalterbereiche des Steueramts und der Einwohnerkontrolle bis 18.30 Uhr geöffnet. Für den **Schalterbereich der Einwohnerkontrolle** ändert sich nichts, die Schalter sind weiterhin bis 18.30 Uhr geöffnet. Das Beibehalten der verlängerten Öffnungszeiten ist aufgrund der nach wie vor anhaltenden grossen Nachfrage durch die Kundschaft gerechtfertigt.

Der **Schalterbereich des Steueramts** wird aufgrund der tiefen Kundenfrequenz die verlängerten Öffnungszeiten am Donnerstagabend nicht mehr anbieten, sondern neu um 17.00 Uhr schliessen. Seit dem Einzug in den Superblock ist die Kundenfrequenz an den Donnerstagabenden rückläufig. Dazu beigetragen hat auch das Angebot der diversen E-Services. Von den total 12 445 Kundenbesuchen im 2022 nutzten an den Donnerstagabenden insgesamt 263 Personen die verlängerten Öffnungszeiten, nichterwerbstätige Personen inklusive, was durchschnittlich fünf Personen pro Donnerstagabend entspricht. Bereits seit dem Jahr 2020 wurde aufgrund der rückläufigen Kundenfrequenz die Notwendigkeit und Angemessenheit der Aufrechterhaltung der verlängerten Öffnungszeiten in Frage gestellt. Nachdem sich diese Entwicklung nun weiter verfestigt hat und das digitale Angebot rege genutzt wird, ist die Kürzung der Öffnungszeiten am Donnerstagabend auf 17.00 Uhr vertretbar.

Die Anpassung der Öffnungszeiten steht im Einklang mit den Legislaturzielen der Stadt Winterthur 2022–2026 (leistungsfähige Verwaltung, Vorantreiben der Digitalisierung), und den langfristigen Zielen des Kantons, die Digitalisierung im Kanton Zürich voranzutreiben. Sowohl die Einwohnerkontrolle als auch das Steueramt verfügen über ein digitales Dienstleistungsangebot, welches stetig weiterentwickelt wird. Der Grossteil der Kundschaft nimmt digitale Angebote in Anspruch für die Abwicklung ihrer Anliegen. Denjenigen Personen, die das digitale Angebot nicht in Anspruch nehmen können oder möchten und aufgrund der neuen Öffnungszeiten an einem Schalterbesuch verhindert sind, steht die Möglichkeit offen, sowohl beim Steueramt als auch bei der Einwohnerkontrolle individuelle Termine zu vereinbaren.

### **3. Inkrafttreten der neuen Öffnungszeiten**

Die Änderung der Öffnungszeiten tritt per 1. Juni 2023 in Kraft.

### **4. Externe und interne Kommunikation**

Die Medienmitteilung ist gemäss Beilage zu genehmigen.

Die Bereiche Melde- und Zivilstandswesen und das Steueramt sind zu beauftragen, die neuen Öffnungszeiten innerhalb ihrer jeweiligen Bereiche zu kommunizieren.

### **Beilagen:**

1. SR.15.718-1 vom 26.08.2015 Öffnungs- und Ansprechzeiten der Stadtverwaltung im Superblock
2. SR.16.380-2 vom 11.05.2016 Öffnungs- und Ansprechzeiten Steueramt
3. Medienmitteilung