

Das neue Glarner Einwohneramt: Kundenfreundlichkeit als oberstes Gebot



Das Einwohneramt bildet den Empfang im Glarner Gemeindehaus.

Das Team des neuen Glarner Einwohneramtes ist erfolgreich ins neue Jahr gestartet. Die Mitarbeiter möchten, dass sich die Kunden bei ihnen gut aufgehoben fühlen.

Das Einwohneramt ist die erste Empfangsstelle und eine der zentralen Visitenkarten der Gemeinde. Kundenfreundlichkeit, ein reibungsloser Betrieb und ebenso effiziente wie kostengünstige Dienstleistungen sind deshalb die wichtigsten Ziele, die sich Roman Stüssi, Leiter des Einwohneramtes, und sein Team gesetzt haben.

Ein vielfältiges Aufgabengebiet

Der Aufgabenbereich des Einwohneramtes besteht eigentlich aus fünf Amtsstellen: Kernaufgabe ist das Führen des Einwohnerregisters, in dem Zuzüge, Wegzüge und

Adressänderungen erfasst werden. Auch das Ausstellen von Zeugnissen (z.B. Wohnsitzbestätigungen), das Beantragen von Identitätskarten und vieles mehr gehören in diesen Bereich. Zur Abteilung zählen aber auch die AHV-Zweigstelle, das Marktwesen und der Sektionschef (militärisches Meldewesen). Ein wichtiger Teil, der viel Fingerspitzengefühl verlangt, ist zudem das Bestattungsamt, wo alle Fäden für Bestattungen zusammenlaufen.

Helle Räume – flexible Präsenzzeiten

Das Einwohneramt signalisiert seine Kundenfreundlichkeit in vielfältiger Hinsicht. So ist der Empfangsbereich bewusst hell und freundlich eingerichtet worden. Die Kundinnen und Kunden sitzen den Mitarbeitenden an so genannten Sitzschaltern gegenüber. Viele administrative Arbeiten werden direkt an diesen Arbeitsplätzen vorgenommen und wer zu den ordentlichen Öffnungszeiten das Einwohneramt nicht aufsuchen kann, darf mit einer Speziallösung rechnen. «In solchen Fällen sind wir bei begründeten Ausnahmen auch am frühen Morgen oder am späteren Abend für unsere Kundinnen und Kunden da,» führt Roman Stüssi aus.

Stellvertretungen gesichert

Das Team des Einwohneramtes besteht aus vier bestens qualifizierten Personen, und zwar je zwei Frauen und zwei Männer. Durch diese Grösse ist auch bei Ferienabwesenheiten oder Krankheiten die Stellvertretung jederzeit sichergestellt. Zudem sind die Mitarbeitenden ausgesprochen sprachgewandt, wie Roman Stüssi ausführt: «Dadurch können wir die meisten Kundinnen und Kunden in ihrer Muttersprache beraten. Das erleichtert auch fremdsprachigen Leuten den Zutritt zu unserem Amt.»



Roman Stüssi
Abteilungsleiter
Einwohneramt

Roman Stüssi strahlt: «Wir hatten einen tipp-toppen Start. Die Kundinnen und Kunden konnten vom ersten Moment an angemessen empfangen werden, auch wenn wir noch etwas improvisieren mussten.» Mit der Wahl zum Abteilungsleiter Einwohneramt hat sich für ihn ein grosser Wunsch erfüllt: «Ich schätze die vielen Kundenkontakte. Bei uns läuft immer etwas.» Stüssi hat sich für sich und sein Team klare Ziele gesetzt. Erstens sollen alle Mitarbeitenden zu Allroundern werden: «In vielen Bereichen sind wir das bereits. Bei der AHV und beim Sektionschef aber noch nicht.» Zweitens will er die Papierflut in seiner Abteilung deutlich reduzieren: «Im Herbst erhalten wir eine Software, die uns diesbezüglich einen grossen Schritt weiterbringt.» Und schliesslich möchte er sicherstellen, dass das angestrebte gute Klima erreicht wird: «Ich möchte, dass sich die Leute bei uns gut aufgehoben fühlen.» Mit dem erfolgreichen Start zu Jahresbeginn hat er diesbezüglich bereits eine erste Hürde erfolgreich gemeistert.

ROMAN STÜSSI PERSÖNLICH

Zivilstand: «ledig, aber vergeben»

Wohnort: Pfäffikon (Sz)

Hobbys: Sport – im Winter Skifahren und Langlauf, im Sommer Joggen und Velofahren sowie seit 20 Jahren Tischtennis im Tischtennisclub Glarus.

Lieblingsort: Natur und Berge

Sternzeichen: Zwilling

DAS EINWOHNERAMT IN KÜRZE

Standort: Gemeindehaus,
Gemeindehausplatz 5, Glarus

Telefon: 058 611 81 21

Fax: 058 611 81 20

E-Mail: einwohneramt@glarus.ch

Öffnungszeiten:

Montag bis Mittwoch und Freitag:

8 bis 12 Uhr und 13.30 bis 17 Uhr

Donnerstag: 8 bis 12 Uhr und 13.30 Uhr
bis 18 Uhr

Individuelle Terminvereinbarungen ausserhalb der offiziellen Öffnungszeiten sind in begründeten Fällen möglich.



Eine freundliche Atmosphäre prägt das neue Glarner Einwohneramt.

Bilder zvg