

## Postulat 371

Eingang Stadtkanzlei: 10. Januar 2020

### Ein Bürger\*innenservicezentrum für Luzern

Die Motion 206 aus dem Jahr 2018, «Kundenzonen der Stadt neu gestalten», wurde im Parlament als Postulat überwiesen. Darin wird die Verbesserung der Kundenzonen gefordert. Der Stadtrat sichert in seiner Stellungnahme zu, dass die Anliegen der Motion bei der Erarbeitung der Detailprojekte zu den baulich-technischen Massnahmen des Bedrohungsmanagements einfließen. Das Bedrohungsmanagement wurde seither in der Stadt Luzern weiterentwickelt, ohne jedoch die Erreichbarkeit der Verwaltungsdienstleistungen zu verbessern.

Inzwischen hat die Stadt Luzern aber auch Fortschritte gemacht: Viele Verwaltungsdienste für die Stadtbevölkerung sind bereits heute online abrufbar. So können amtliche Dokumente online bestellt, eingereicht sowie auch bezahlt werden. Bei bestimmten Angelegenheiten ist ein persönlicher Besuch städtischer Verwaltungsdienstleistungen (Verwaltungsstellen und -abteilungen) jedoch unumgänglich. So zum Beispiel pflegt die Abteilung Stadtraum und Veranstaltungen mit einem eigenen Schalter einen engen Kundenkontakt vor Ort. Aber auch die Einwohnerdienste sind auf einen Empfangsschalter angewiesen.

Um die städtischen Verwaltungsdienstleistungen für die Bevölkerung niederschwelliger auszugestalten, haben viele deutsche Städte mit dem Aufbau von sogenannten Bürgerservicezentren begonnen. Beispielsweise hat die Stadt Freiburg im Jahr 2017 ein neues Bürgerservicezentrum im Rathaus im Stühlinger eröffnet. Die Idee: Die Bürger\*innen sollten die Verwaltungsdienstleistungen zentral beim Bürgerservicezentrum in Anspruch nehmen. An- und Abmeldung des Wohnsitzes und weitere Meldeangelegenheiten (Zivilstandsamt, Lebensbescheinigungen etc.), Pass und amtliche Dokumente beantragen, Parkberechtigungen anfordern oder das Fundbüro aufsuchen – alles an einem Ort.

Wir bitten den Stadtrat zu prüfen, wie die Zusammenlegung aller Verwaltungsstellen und -abteilungen mit einer kundenorientierten Dienstleistung in einem Bürger\*innenservicezentrum realisiert werden könnte. Dabei soll abgeklärt werden, inwiefern mit dem Kanton Luzern Synergien genutzt werden könnten.

Gianluca Pardini  
namens der SP/JUSO-Fraktion

Stadt Luzern  
Grosser Stadtrat  
Hirschengraben 17  
6002 Luzern  
Telefon: 041 208 88 76  
Fax: 041 208 88 77  
E-Mail: [grstr@stadtluzern.ch](mailto:grstr@stadtluzern.ch)  
[www.grstr.stadtluzern.ch](http://www.grstr.stadtluzern.ch)