



Anfrage in der **Fragestunde** an Frau Bürgermeisterin Elke Kahr, eingebracht in der Gemeinderatssitzung vom **13. Februar 2025** von **Klubobmann Mag. Alexis Pascuttini**

Sehr geehrte Frau  
Bürgermeisterin  
Elke Kahr  
Rathaus  
8011 Graz

Graz, am 11. Februar 2025

Betreff: Zukunft der Servicestellen  
**Fragestunde**

Sehr geehrte Frau Bürgermeisterin!

Die Servicestellen der Stadt Graz bilden die erste Anlaufstelle für die Menschen unserer Stadt wenn es darum geht, auf Leistungen und Services der Stadt Graz zuzugreifen. Die Mitarbeiter der Servicestellen stehen dabei besonders im Fokus, da sie im Kontakt mit den Bürger die „Aushängeschilder“ der Stadt sind. Kunden- und serviceorientiertes Arbeiten ist immer dann möglich, wenn die Mitarbeiter fachlich qualifiziert und motiviert sind, aber auch ganz generell ordentliche Arbeitsbedingungen gegeben sind. Ersteres kann aus eigener Erfahrung positiv beurteilt werden: Die Mitarbeiter der Servicestellen gelten weithin als motiviert und hilfsbereit - trotz teilweise schwierigen Kundenkontakten.

Motivation und Qualität fangen jedoch dann zu sinken an, wenn Mitarbeiter über einen längeren Zeitraum überbelastet und ihre Interessen nicht gehört bzw. diese missverstanden werden. Um zu verhindern, dass sich mögliche negative Entwicklungen langfristig auf Mitarbeiter und Kunden auswirken, muss es für unsere Servicestellen einen zukunftssicheren Plan geben. Da die Stadt Graz viel auf Masterpläne gibt, könnte zum Beispiel in einem ersten Schritt ein *Masterplan Servicestellen* erstellt werden, der den Erhalt und Ausbau der Qualität sowie den Erhalt der Mitarbeiterzufriedenheit zum Ziel hat.

Laut derzeit kursierenden Informationen sollen die Servicestellen zukünftig je einen Tag pro Woche schließen. Bereits über Weihnachten bemerkte man seitens der Mitarbeiter, dass Schließungen der Servicestellen – und seien sie auch nur „feiertagsbedingt“ – zu Unmut und Unverständnis in der Bevölkerung führen und dass Schließungen jedenfalls auch „sinkende Qualität“ in der Versorgung mit sich bringen. Auch wenn es nachvollziehbar ist, dass mit den aktuell geplanten Schließtagen Unterbesetzungen in einzelnen Servicestellen ausgeglichen werden sollen, mangelt es doch allgemein sowohl in der Bevölkerung als auch bei den Mitarbeitern der Servicestellen an Akzeptanz durch bisher fehlende Information.

Um Klarheit in dieser komplexen Angelegenheiten zu schaffen und Fairness und Transparenz walten zu lassen ergeht an Sie, sehr geehrte Frau Bürgermeisterin, namens des (Korruptions-) Freien Gemeinderatsklubs nachstehende

**Anfrage**

gem. § 16a der GO des Gemeinderates  
der Landeshauptstadt Graz:

*Welche Pläne gibt es gegenwärtig, um auch zukünftig die Qualität der Servicestellen sowohl im Hinblick auf die gegenwärtig angebotenen Leistungen für die „Kunden“ (in Graz lebende Menschen) als auch im Hinblick auf die Arbeitsbedingungen der Mitarbeiter der Servicestellen beibehalten und sicherstellen zu können?*