



**Vereinfachung des Zugangs zur Verwaltung
Bericht des Stadtrats zum Postulat von Daniel Spinnler und Bernhard Fröhlich namens der FDP-Fraktion**

Kurzinformation	Der Zugang zur Verwaltung wurde mit der Neuregelung der Öffnungszeiten sowie der strukturellen und visuellen Überarbeitung der Homepage per Januar 2013 entschieden vereinfacht. Die Verwaltungsabteilungen sind am Montag-Morgen bereits um 07.30 Uhr und am Mittwoch über Mittag – durchgehend bis 18.30 Uhr – einheitlich geöffnet. Durch die Überarbeitung der Aufbaustruktur der Homepage nach funktionalen Gesichtspunkten sowie Benutzerfrequenz wurde der elektronische Zugang optimiert. Neu ist eine elektronische Zahlung der Tageskarten ermöglicht. Nützliche Publikationen, weiterführende Links und für qualifizierte Auskünfte die zuständigen Mitarbeitenden wurden mit den von der Stadt angebotenen Dienstleistungen in einem Registerkartensystem direkt verknüpft. Die Neugestaltung in visueller Hinsicht verschafft zusätzliche Überschaubarkeit und Klarheit des Angebots.				
Anträge	1. Der Einwohnerrat nimmt den stadträtlichen Bericht zur Kenntnis. 2. Der Einwohnerrat schreibt das Postulat als erfüllt ab.				
	Liestal, 26. Februar 2013 Für den Stadtrat Liestal <table><tr><td>Der Stadtpräsident</td><td>Der Stadtverwalter</td></tr><tr><td>Lukas Ott</td><td>Benedikt Minzer</td></tr></table>	Der Stadtpräsident	Der Stadtverwalter	Lukas Ott	Benedikt Minzer
Der Stadtpräsident	Der Stadtverwalter				
Lukas Ott	Benedikt Minzer				

DETAILINFORMATIONEN

Der Stadtrat wurde mit Postulat Nr. 2007/162 gebeten, Massnahmen zu prüfen, welche den persönlichen und elektronischen Zugang zur Stadtverwaltung weiter verbessern und erleichtern sollten. Insbesondere seien die Öffnungszeiten der Schalterdienste und der elektronische Zugang zu Dienstleistungen zu optimieren. Des weiteren seien Abläufe gegen aussen transparent darzustellen und sicherzustellen, dass Anfragen innerhalb eines bestimmten Zeitraums erfolgten.

1. Persönlicher Zugang zur Verwaltung

Per 7. Januar 2013 wurden die Öffnungszeiten der Stadtverwaltung neu geregelt. Die Dienstleistungen aller Verwaltungsabteilungen (nicht nur der Schalter) werden neu zu einheitlichen Zeiten angeboten. Für die Kunden spielt es damit keine Rolle mehr, an welche Verwaltungsstelle sie gelangen wollen und sie müssen sich bei der Erledigung von Geschäften, welche unterschiedliche Verwaltungsabteilungen betreffen, nicht an andere Zeiten halten. Zudem wurde die Öffnungszeit am Montag-Morgen auf 07.30 Uhr vorgezogen, was insbesondere die Bezüger von Parkkarten und die übrige Kundschaft der Verwaltungspolizei schätzt (Marktfahrer, Fahrende, etc.). Den berufstätigen Einwohnerinnen und Einwohnern bietet man neu am Mittwoch durchgehende Öffnungszeiten bis abends um 18.30 Uhr an. Zu erwähnen ist hierbei, dass aus Gründen der personellen Ressourcen am Mittwoch-Morgen die Schalter erst um 10.30 Uhr öffnen. Die neuen Zeiten präsentieren sich demgemäss wie folgt (Änderungen **fett**):

Alle Verwaltungsabteilungen

Mo	07.30 - 11.30 Uhr		
Di	08.00 - 11.30 Uhr	und	13.30 - 16.30 Uhr
Mi	10.30 - 18.30 Uhr		durchgehend
Do	08.00 - 11.30 Uhr	und	13.30 - 16.30 Uhr
Fr	08.00 - 11.30 Uhr		

Telefon und Informationsschalter

Zusätzlich zu den normalen Öffnungszeiten der Verwaltungsabteilungen:

Mo	13.30 - 16.30 Uhr
Fr	13.30 - 16.30 Uhr

Eine Portallösung, wo alle niederschwellige Dienstleistungen zentral erbracht werden können, musste aus räumlichen Gründen und aufgrund der Unmöglichkeit des Aufbaus von Fachwissen des Personals über alle Verwaltungsbereiche hinweg verzichtet werden. Die Verwaltungspolizei prüft dieses Jahr gleichwohl die Erbringung ihrer Dienstleistungen ebenfalls im kundenfreundlichen Schalterbereich in der Eingangszone.

2. Elektronischer Zugang zur Stadtverwaltung

Ebenfalls zu Beginn des Jahres wurde die neue Homepage der Stadt Liestal aufgeschaltet. Nach einer Bestandesanalyse wurden die Bedürfnisse der wichtigsten Anspruchsgruppen (Einwohnerinnen und Einwohner, Gewerbe, Touristen, Behörden und Verwaltungsstellen, interne Anwender) erfasst und das entsprechende Potential/die Ziele definiert. Zu den umgesetzten Neuerungen gehören:

- ✓ Redesign – Entlastung der Einstiegsseite – Übersichtlichkeit und Verwendung qualitativ hochstehenden Bildmaterials
- ✓ Überarbeitung der Aufbaustruktur der Homepage nach funktionalem Kriterien und Nutzungsfrequenz
- ✓ Angebot des i-payments beim Kauf der Tageskarten als Grundmodul für die Abwicklung des elektronischen Geschäftsverkehrs (ausbaubar)
- ✓ barrierefreier Zugang
- ✓ Prominente Platzierung der mit der Stadt Liestal in direkten Zusammenhang gesetzten weiteren Institutionen (Tourismus Liestal, Gitteri-Bad, Kanton BL, KMU, etc.)
- ✓ Erstellung des elektronischen Behördenverzeichnisses
- ✓ komplette Überarbeitung der «Wirtschaftsseite»

Das Angebot eines elektronischen Raumbewirtschaftungssystems hätte die Kosten des Projekts um 100% erhöht. Auf die Aufschaltung einer einfacheren Lösung musste man verzichten, da sich der Aufwand für die externe Kundschaft bei dessen Bewirtschaftung als viel zu gross erwiesen hat. Bei der Bevölkerung ist die neue Seite auf viel Zuspruch gestossen. Wesentliche Abweichungsmeldungen waren nicht zu verzeichnen.

3. Informationen über Verwaltungsabläufe

Die gesetzlichen Grundlagen, welche die Verfahrensvorschriften enthalten, und weiterführende Publikationen sind übersichtlich unter den «Onlinediensten» abrufbar. Die angebotenen Dienstleistungen sind mit den Abteilungen, den zuständigen Ansprechpersonen für qualifizierte Auskünfte, den einschlägigen Publikationen und weiterführenden Links direkt verknüpft (Registerkartensystem). Die Organigramme sind neu online abrufbar.

4. Sicherstellung der Beantwortung von Anfragen innerhalb eines bestimmten Ablaufs

Der Zeitraum der Dienstleistungserbringung wird in Führungskenngrößen abgebildet, welche in den Bereichen definiert wurden. Sie werden im entsprechenden Führungsrhythmus erhoben und bei Abweichungsmeldungen Gegenmassnahmen getroffen. Dieses Vorgehen stellt einen festen Bestandteil des Qualitätsmanagements dar. Eine zusätzliche Reglementierung auf Gesetzes- oder Verordnungsstufe ist somit nicht notwendig.