



Vereinfachung des Zugangs zur Verwaltung – Abschlussbericht Stadtrat zu Postulat Nr. 2007/162 von Daniel Spinnler und Bernhard Fröhlich namens der FDP-Fraktion

Kurzinformation	Der persönliche Zugang zur Stadtverwaltung ist auch über die allgemeinen Öffnungszeiten hinaus gewährleistet, da die grundsätzliche Möglichkeit besteht, Termine ausserhalb der üblichen Öffnungszeiten zu vereinbaren. Der elektronische Zugang zur Stadtverwaltung beinhaltet bereits heute alle technisch machbaren Angebote und wird - im Sinne einer Daueraufgabe - laufend erweitert. Die für die Dienstleistungsbezüger relevanten Informationen über Verwaltungsabläufe, insbesondere die rechtlichen Grundlagen, finden sich auf der Internetseite der Stadt. Für die Sicherstellung der zeitnahen Beantwortung von Anfragen an die Stadtverwaltung bestehen qualitätspolitische Leitsätze und Führungskenngrössen, welche im Führungsprozess implementiert sind.				
Anträge	<ol style="list-style-type: none">1. Der Einwohnerrat nimmt den stadträtlichen Bericht zur Kenntnis.2. Der Einwohnerrat schreibt das Postulat Nr. 2007/162 als erfüllt ab.				
	Liestal, 24. Mai 2011 <p style="text-align: center;">Für den Stadtrat Liestal</p> <table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"><tr><td style="text-align: center;">Die Stadtpräsidentin</td><td style="text-align: center;">Der Stadtverwalter</td></tr><tr><td style="text-align: center;">Regula Gysin</td><td style="text-align: center;">Benedikt Minzer</td></tr></table>	Die Stadtpräsidentin	Der Stadtverwalter	Regula Gysin	Benedikt Minzer
Die Stadtpräsidentin	Der Stadtverwalter				
Regula Gysin	Benedikt Minzer				

DETAILINFORMATIONEN

Der Stadtrat wurde im Rahmen des vorliegenden Postulats gebeten, Massnahmen zu prüfen, welche den persönlichen und elektronischen Zugang der Kundschaft zur Stadtverwaltung verbessern sollten. Insbesondere seien die Öffnungszeiten der Schalterdienste und der elektronische Zugang zu Dienstleistungen zu optimieren. Zudem seien Abläufe gegen aussen transparent darzustellen und in qualitativer Hinsicht sei darauf zu achten, dass Anfragen innerhalb eines bestimmten Zeitraums beantwortet würden.

In zwei Zwischenberichten wurde dem Einwohnerrat dargelegt, dass die Öffnungszeiten der Stadtverwaltung geprüft und die Kundenfrequenzen erhoben wurden. Die Öffnungszeiten wurden schliesslich an die Kundenbedürfnisse angepasst, indem insbesondere die Schalter der Einwohnerdienste/-kontrolle, welche die grösste Laufkundschaft aufweisen, verlängerte Öffnungszeiten anbieten. Im Vordergrund steht indes das Angebot an die Kundschaft, mit allen Bereichen und Stäben ausserhalb der ordentlichen Öffnungszeiten Termine vereinbaren zu können.

Nachfolgend die Ausführungen zu den von den Postulanten zur Prüfung vorgeschlagenen Massnahmen:

1. Beim persönlichen Zugang zur Verwaltung sind die nachgefragten Dienstleistungen sehr unterschiedlicher Natur. Einerseits besteht das Bedürfnis, konkrete Geschäfte unter Beteiligung mehrerer Betroffener zu besprechen. Zu denken ist dabei an Termine bei der Steuerverwaltung, bei den Sozialen Diensten, beim Vormundschaftssekretariat, beim Stadtbauamt und nicht zuletzt bei der Bildung. Solche Gespräche werden im Voraus terminlich vereinbart unter Berücksichtigung der Verfügbarkeit aller beteiligten Personen. Zu berücksichtigen gilt es dabei, dass qualifizierte Dienstleistungen der Verwaltung nachgefragt werden, welche man - wie auch bei anderen Unternehmungen - während der Arbeitszeit erbringen muss. Festzuhalten ist aber diesbezüglich, dass das Stadtbauamt, der Bereich Soziales wie auch die Schulleitung häufig an Abendsitzungen und zu Randstunden ihre Dienstleistungen erbringt. Hier wiederum ist zu unterscheiden, ob die Kundschaft beruflich - während der Arbeitszeit - Besprechungen mit der Verwaltung wahrnehmen muss, oder aber als Privatpersonen Dienstleistungen beanspruchen. Die Verwaltung ist dabei stetig bemüht, die Bedürfnisse auch der Privatpersonen an die zeitliche Flexibilität nachzukommen. Häufig finden deshalb Besprechungen an Randstunden statt.

Ein zweiter grosser Teil an nachgefragten Dienstleistungen betrifft die Massengeschäfte bei den Einwohnerdiensten/-kontrolle, welche sich nur persönlich erledigen lassen. Es ist dabei an An- und Abmeldungen, Adressänderungen, Ausweisschriften sowie an Bestätigungen zu denken. Bei der Bewältigung dieses Geschäfts stehen die Schalterstunden im Vordergrund. Bei der Erhebung der Kundenfrequenzen in der Versuchsphase, in welcher die Öffnungszeiten bis 19.00 Uhr angeboten wurden, zeigte sich nur eine marginale Nachfrage an den Randzeiten. Bis ins Jahre 2009 wurden die Schalter am Mittwoch ab 13.00 Uhr geöffnet. Auch hier zeigte sich, dass die Nachfrage gering war. Aus Gründen einer wirtschaftlichen Dienstleistungserbringung sind die Schalteröffnungszeiten nur den tatsächlichen Bedürfnissen nach anzubieten. Da die Einwohnerdienste ebenfalls auf Anfrage und in der Regel ausnahmsweise Termine ausserhalb der üblichen Schalteröffnungszeiten anbieten, kann von einer weiteren Anpassung respektive Ausdehnung der Schalterzeiten verzichtet werden. Zu Berücksichtigen gilt es dabei auch, dass für die eigentliche Sachbearbeitung, nämlich der Nachbereitung der Aufträge der Laufkundschaft ebenfalls betriebliche Zeit zur Verfügung stehen muss und eine gleichzeitige Erledigung mit dem Schalterdienst nicht in jedem Fall machbar ist.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Mehrzahl der Kundenkontakte zu den üblichen Öffnungszeiten abgewickelt werden kann, immer die Möglichkeit besteht, Termine separat zu vereinbaren und sich die Verwaltung bei der Termingestaltung sehr flexibel zeigt. Ein weiteres Änderungsbedürfnis besteht bezüglich der Öffnungszeiten der Verwaltung nicht. Festzuhalten bleibt, dass alle Abteilungen auch Randzeiten nutzen müssen, um Zeit für die allgemeine Sachbearbeitung zu haben.

2. Der elektronische Zugang zur Stadtverwaltung kann je nach Art der Interaktion unterteilt werden in reine Information, in ein- oder zweiseitige Kommunikation sowie in die eigentlichen Transaktion. Auf der Internetseite der Stadt Liestal sind alle für den Behördenverkehr relevanten *Informationen* übersichtlich aufgelistet. Der Zugang respektive die Suche nach Informationen kann dabei nach Zuständigkeiten/Bereichen (organisatorisch), nach Dienstleistungen (alphabetisch) sowie nach Personen/Mitarbeitenden (alphabetisch) gewählt werden, so dass das Auffinden der für die Dienstleistung zuständigen Stelle oder Informationen leicht zu bewerkstelligen ist. Neuigkeiten (insbesondere Pressemitteilungen oder öffentliche Informationen) werden ständig aktuell gehalten. Das amtliche Publikationsorgan Liestal aktuell ist elektronisch abrufbar. Daneben besteht ein reichhaltiges Angebot an Zusatzinformationen über Veranstaltungen, Kulturelles und Vereinsleben. Als *Kommunikationsgefässe* stehen alle E-Mail-Adressen zur Verfügung sowie ein Gästebuch, welches aber bescheiden genutzt wird. Die Dienstleistungen respektive *Transaktionen*, welche - soweit technisch und im Rahmen der Prozessgestaltung betrieblich machbar - elektronisch angeboten werden, sind unter www.liestal.ch - Verwaltung -Online Schalter abrufbar. Dort können Bestellungen und Bestätigungen direkt angefordert und notwendige Formulare heruntergeladen werden. Die zuständigen Sachbearbeiter sind unter Angabe der Kontaktmöglichkeiten aufgelistet. Es bestehen Verweise zu internen und externen Hintergrundinformationen. Weitere, häufig nachgefragte Dienstleistungen wie die Bestellung von Parkkarten und die Bewilligung von Zufahrten ins Stedtli sind in nächster Zeit elektronisch abrufbar und somit nicht mehr unmittelbar an die Öffnungszeiten der Verwaltungsabteilungen gebunden.
3. Das Verwaltungshandeln ist an das Legalitätsprinzip gebunden. Das heisst, alles Verwaltungshandeln ist in einem Gesetz, einem Reglement oder einer Verordnung umschrieben. In diesen Rechtserlassen sind nicht nur die generellen Voraussetzungen für Bewilligungen oder weitere Dienstleistungen, sondern oft auch die formellen Verfahrensvorschriften und Zuständigkeiten aufgeführt. Alle kommunalen Erlasse (und alle weiteren öffentlichen Schriften) sind unter www.liestal.ch - Verwaltung -Publikationen abrufbar. Damit besteht bereits heute ein breites Hintergrundinformationsangebot über die von der Stadt zu erbringenden Dienstleistungen. Seit die Stadt Liestal ISO-zertifiziert ist, sind alle Dienstleistungen in Prozessen abgebildet und in einem Manual zusammen gefasst. Die Prozesse werden laufend aktualisiert und im Rahmen von Audits von externen Experten überprüft. Es ist indes nicht vorgesehen, das Manual öffentlich zu machen, da es sich dabei um ein betriebswirtschaftliches und damit rein operatives Arbeitsinstrument handelt. Ein öffentliches Interesse an der Publikation des Manuals ist nicht ersichtlich.
4. Die Zeitdauer zur Bearbeitung von Anfragen ist ein Leistungsindikator, welcher im qualitätspolitischen Leitsatz der „Kundenorientierung“, welcher sich die Stadtverwaltung mit Einführung des Qualitätsmanagements unterworfen hat, enthalten ist. Die Indikatoren zur Messung der Zeitdauer für die Erbringung der Dienstleistungen sind in den „Führungskenngrössen“ des Stadtrats festgehalten und werden periodisch erhoben. Die Zielerreichung pro Bereich/Abteilung/Mitarbeitenden wird im Rahmen der jährlichen Mitarbeitendengesprächen beurteilt und allfällige Massnahmen daraus abgeleitet. Eine gesetzliche Regelung von Erledigungsfristen ist nicht stufengerecht, bereits durch die operativen Führungsinstrumente abgedeckt und im Übrigen kantonal auch nicht umgesetzt worden.

Zusammenfassend ist somit festzuhalten, dass die Öffnungszeiten der Verwaltung dank der Möglichkeit der individuellen Terminvereinbarung keiner weiteren Änderung bedürfen, die Stadtverwaltung den Onlineschalter laufend aktualisiert respektive ergänzt und die Informationen über Voraussetzungen und Inhalte der Dienstleistungen auf der Homepage abgebildet sind. Die qualitative Dienstleistungserbringung wird bereits heute gemessen und ist Bestandteil des Führungskreislaufes.
