



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

Kurzinformation	<p>Der elektronische Zugang zur Stadtverwaltung wird im Rahmen des zurzeit laufenden Redesigns des Internetauftritts der Stadt Liestal qualitativ und quantitativ erweitert. Die Geschäftsleitung ist an der konzeptionelle Überprüfung der Schalteröffnungszeiten. Bis zu all-fälligen Schlüssen aus dieser Überprüfung ist es - und das sei ein-mal mehr betont - weiterhin möglich, telefonisch Termine auch aus-serhalb der Schalteröffnungszeiten zu vereinbaren. Mit dem erneu-erten Auftritt der Homepage erfolgen für alle Dienstleistungen Hin-weise auf einschlägige Reglemente und Publikationen. Die zeitnahe Erbringung von Dienstleistungen ist in den Führungskenngrössen aufgenommen, welchen festen Bestandteil des Qualitäts-managements darstellen. Weitere Entwicklungen werden im Rah-men der Jahresprogramme thematisiert werden.</p>				
Anträge	<ol style="list-style-type: none">1. Der Einwohnerrat nimmt den stadträtlichen Bericht zur Kenntnis.2. Der Einwohnerrat schreibt das Postulat als erfüllt ab.				
	<p>Liestal, 7. August 2012</p> <p style="text-align: center;">Für den Stadtrat Liestal</p> <table data-bbox="794 1563 1385 1646"><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

Mit Postulat Nr. 2007/162 ersuchten Daniel Spinnler und Bernhard Fröhlich namens der FDP-Fraktion den Stadtrat unter anderem zu prüfen, ob der persönliche und elektronische Zugang zur Stadtverwaltung weiter erleichtert werden könne. In den ersten zwei Zwischenberichten wurde insbesondere zu den Schalteröffnungszeiten, im Dritten zur generellen Thematik Stellung genommen. Im Wesentlichen beharrte der Einwohnerrat auf verlängerte respektive verbesserte (virtuelle) Zugänge respektive Öffnungszeiten. Es wird hier im Wesentlichen auf den Bericht Nr. 2007/162c vom 24. Mai 2011 verwiesen, welcher an der Sitzung des Einwohnerrats vom 29. Juni 2011 beraten wurde.

Die Stadtverwaltung ist auf zwei Ebenen daran, den Bedürfnissen den Postulats gerecht zu werden: Einerseits besteht ein Projektteam, welches sich im Rahmen des anstehenden Redesigns der Homepage mit der qualitativen und quantitativen Angebotserweiterung des elektronischen Zugangs zur Verwaltung auseinandersetzt und dafür konkrete Massnahmen erarbeitet. Andererseits findet in der Geschäftsleitung eine konzeptionelle Prüfung aller vorhandenen Möglichkeiten der Schalter-Öffnungszeiten der Stadtverwaltung statt.

1. Elektronischer Zugang zur Verwaltung

Im Rahmen von Gesprächen betreffend Redesign mit dem Internetanbieter der Stadt Liestal, der i-web, wurden verschiedene Angebote zur Verbesserung des elektronischen Zugangs zur Verwaltung diskutiert (u.a. Reservations- und Bewirtschaftungssystem für das Belegungswesen, Analyse des elektronischen Zugangs, elektronische Unterschriftserteilung [Suisse-ID], Apps, i-Payment). In einem weiteren Evaluationsgespräch wurden die internen Bedürfnisse/der Bedarf den angebotenen Möglichkeiten und den finanziellen Ressourcen gegenüber gestellt. Daraus folgte eine Übersicht über die Produkte, welche im Rahmen der finanziellen Möglichkeiten realisiert werden können. Im Wesentlichen sollen die Neuerungen einen nachfolgenden weiteren Ausbau der elektronischen Dienstleistungen problemlos ermöglichen:

- Redesign (inklusive Anpassungen bezüglich Struktur und Inhalt)
- technische Anpassung an den neuen Code / Barrierefreiheit
- i-Payment als Grundmodul für die Abwicklung des elektronischen Geschäftsverkehrs
- SBB-Tageskartenverkauf
- Modul zur Darstellung der Raumangebote (Belegungswesen) ohne Möglichkeit der vollumfassenden elektronischen Abwicklung
- Prüfung des elektronischen Verkaufs von Handwerkerparkkarten

Aufgrund der Vorgaben des Behindertengleichstellungsgesetzes sind zudem die Gemeinden gehalten, ab dem Jahre 2010 ihre Internetauftritte barrierefrei zu ermöglichen. Nachdem die i-web ihre Systeme auf einen barrierefreien Code umgeschrieben hat, ist auch die Homepage den gesetzlichen Vorgaben entsprechend anzupassen.

2. Schalteröffnungszeiten der Stadtverwaltung

Die Geschäftsleitung setzt sich zurzeit konzeptionell mit den Öffnungszeiten der Stadtverwaltung auseinander und ist daran, die bestehende Regelung einer grundsätzlicher Prüfung zu unterziehen. Es geht dabei unter anderem um die Frage einer "Portallösung", mit anderen Worten, um die Prüfung eines einzigen Empfangs für alle Anliegen, welcher ein Grundangebot aller Dienstleistungen selber erbringt und die Kunden für qualifiziertere Geschäfte an die Sachbearbeiter weiter weist. Bis zum Abschluss der Erarbeitung der Auslegeordnung/des Konzepts der Öffnungszeiten steht den Kunden weiterhin - und dies sei einmal mehr wiederholt - die Möglichkeit offen, mittels telefonischer Voranmeldung alle Dienstleistungen nach individuellen Wünschen zu vereinbaren. Damit ist ein Hauptanliegen der Postulanten bereits seit langem erfüllt.

3. Informationen über Verwaltungsabläufe

Im Rahmen des Redesigns der Homepage werden zu den angebotenen Dienstleistungen Hinweise zu den einschlägigen Reglementen, Ausführungserlassen und dazugehörigen Publikationen erfolgen und auf allfällige externe Links verwiesen.

4. Sicherstellung der Beantwortung von Anfragen innerhalb eines bestimmten Ablaufs

Die Zeitdauer der Dienstleistungserbringung werden in Führungskenngrößen abgebildet, welche in den Bereichen je nach Angebot definiert sind. Sie werden im entsprechenden Führungsrhythmus erhoben und bei Abweichungsmeldungen werden Gegenmassnahmen getroffen. Dieses Vorgehen stellt einen festen Bestandteil des Qualitätsmanagements dar, wird bereits heute gelebt und von den Auditoren immer wieder geprüft. Damit ist eine Reglementierung auf Gesetzes- oder Verordnungsstufe hinfällig und im Übrigen auch nicht stufengerecht.