

Liestal, 3. September 2019/LKA

Stellungnahme

Vorstoss	Nr. 2019/181
Postulat	von Sara Fritz
Titel:	Kundenfreundliche Öffnungszeiten auf der kantonalen Verwaltung
Antrag	Vorstoss entgegennehmen und zur Abschreibung beantragen

Begründung

Die Dienststellen der kantonalen Verwaltung haben in der Regel ihre Öffnungszeiten den Kundenbedürfnissen angepasst. Zusätzlich bieten fast alle die Möglichkeit an, einen persönlichen Termin ausserhalb der regulären Öffnungszeiten zu vereinbaren. Dies bietet den Vorteil, dass sich die Mitarbeitenden gezielt auf einen Geschäftsvorgang vorbereiten können und steigert die effiziente Erledigung der Kundenanliegen.

Diejenigen Fachstellen / Dienststellen, die über ein hohes Kundenaufkommen haben (beispielsweise Polizei, Passbüro, Motorfahrzeugkontrolle), verfügen bereits heute über sehr flexible Systeme der Angebotsoptimierung in Kombination mit Kompensationsmöglichkeiten für das Personal. Spezialisierte Fachstellen mit geringem Kundenaufkommen (beispielsweise Bewilligungen im Bereich Taxiwesen und Gastgewerbe mit zwei bis vier Kund/-innen-Kontakten pro Tag) sind darauf angewiesen, ihre Öffnungszeiten einzuschränken, um die Arbeit im Backoffice bewältigen zu können.

Eine generelle Ausweitung der bestehenden Schalter-Öffnungszeiten könnte nur mit zusätzlichen Personalressourcen bewältigt werden, was insbesondere bei kleinen Fachstellen zu einem schlechten Kosten-Nutzen-Verhältnis führen würde.

Bereits heute können diverse Dienstleistungen der Verwaltung online abgerufen werden. Das Bedürfnis der Bevölkerung, Geschäfte mit den Behörden vermehrt elektronisch abwickeln zu können, nimmt stetig zu. Der Regierungsrat geht aufgrund dieser Entwicklung davon aus, dass sich die Anzahl der persönlichen Behördengänge in den nächsten Jahren weiter reduzieren wird.

Der Regierungsrat legt deshalb den Schwerpunkt auf die Weiterentwicklung und Förderung des «[Online-Schalters](#)» der Verwaltung. Im Rahmen der Digitalisierungsstrategie werden die diesbezüglichen Online-Dienstleistungen verstärkt und weiter ausgebaut. Die Erreichbarkeit und die Kundenfreundlichkeit der Verwaltung wird mit einer sicheren «Online-Service-Plattform» erhöht.

Das Ziel einer kundenfreundlichen und gut erreichbaren kantonalen Verwaltung mit flexiblen und an den Bedürfnissen ausgerichteten Öffnungszeiten wird vom Regierungsrat aktiv angegangen; entsprechend spricht er sich für die Entgegennahme des Postulats aus. Wie vorgängig aufgezeigt, wurden im Rahmen der Digitalisierung der Verwaltung jedoch Projekte aufgegleist, die das Ziel des Postulats bereits konkretisieren. Aufgrund dessen beantragt der Regierungsrat die gleichzeitige Abschreibung des Postulats.