

**Nr. 165/06
Nr. 254/08**

Postulate Piazza: "Realisierung von e-government und bürgernaher Verwaltung in Kriens" und "E-Rechnungen – mit 3 Klicks Geld sparen" (eingereicht als Motionen)

Eingang: 24. November 2006 und 7. März 2008

Zuständige Departemente: Präsidialdepartement und Finanzdepartement

Überweisung

Gemäss Art. 64 Abs. 4 der Geschäftsordnung des Einwohnerrates vom 26. Juni 2008 erstattete der Gemeinderat einen Bericht + Antrag über die Behandlung pender Vorstösse vor Inkrafttreten der neuen Geschäftsordnung per 1. September 2008. Beide Vorstösse wurden vor Inkrafttreten der neuen Geschäftsordnung eingereicht, sodass die entsprechenden Übergangsbestimmungen zur Anwendung gelangen.

Die Geschäftsleitung des Einwohnerrates hat beide Vorstösse in Postulate umgewandelt, weshalb nun durch den Gemeinderat ein Bericht zu erstatten ist.

Bericht

Realisierung von e-government und bürgernaher Verwaltung in Kriens, Nr. 165/06

Anlässlich der Einwohnerratssitzung vom 8. November 2007 hat der Einwohnerrat die Motion von Daniel Piazza mit 20 : 2 Stimmen überwiesen. Der Gemeinderat hat in seiner Begründung auf die Wichtigkeit von elektronischen Dienstleistungen hingewiesen, hat aufgezeigt, wie viele Bürgerinnen und Bürger das damals bestehende elektronische Angebot der Gemeinde bereits benutzten und hat seine Bereitschaft erklärt, die Motion entgegenzunehmen und die entsprechenden Schritte pragmatisch in die Wege zu leiten.

Die Vorgeschichte, welche zu einer eigenständigen Webseite der Gemeinde Kriens führte, wurde in der Beantwortung der Motion ausführlich erläutert. Aufgrund dieser Vorgeschichte hat sich der Gemeinderat im Jahr 2008 entschieden, den bestehenden Internet-Auftritt vollständig zu überarbeiten und neu aufzubauen (Relaunch). Er hat eine interne Arbeitsgruppe eingesetzt, welche sich wie folgt zusammensetzte:

- Guido Solari, Gemeindeschreiber, Projektleiter
- Benedikt Anderes, Medienbeauftragter
- Marcel Rohrer, EDV
- Carmen Emmenegger, Umwelt- und Sicherheitsdepartement
- Didier Lindegger, Umwelt- und Sicherheitsdepartement
- Yvonne Rösli, Präsidialdepartement

In einem zweiten Schritt wurde die Arbeitsgruppe erweitert durch

- Nicole Lanz, Bildungsdepartement
- Patrizia Häfliger, Baudepartement
- Bernhard Sigrist, Finanzdepartement
- Anja Lussi, Präsidualdepartement
- Kurt Mathis, Sozialdepartement
- Ursula Meyer, Sozialdepartement

Die Arbeitsgruppe erarbeitete eine neue Struktur für die Webseite. Dabei stand von Anfang an die Idee einer Portalseite im Vordergrund. Diese Seite ermöglicht es, dass verschiedene Anbieterinnen und Anbieter in Kriens die Möglichkeit haben, sich unter www.kriens.ch präsentieren zu können. Die Webseite steht nicht nur der Gemeindeverwaltung zur Verfügung. Ebenso wurde ein umfangreiches Pflichtenheft erarbeitet. Dieses Pflichtenheft war die Grundlage für die Ausschreibung des Projekts im Einladungsverfahren.

Der Postulant hat in seinem Vorstoss die verschiedenen Stufen der Mitwirkung bzw. Beteiligung der Internet-User sehr genau aufgeführt. Ziel des Pflichtenheftes war es, einen Anbieter zu finden der möglichst viele Angebote im Bereich der 3. (Transaktion) und 4. Stufe (Interaktion) anbieten kann.

Aufgrund der Evaluation hat sich der Gemeinderat für die Zusammenarbeit mit der Firma i-web in Zürich entschieden. Die i-web bietet Internet-Lösungen für Städte und Gemeinden sowie weitere Non-Profit-Organisationen an. Durch das grosse Know-how dieses Unternehmens im Bereich der öffentlichen Hand können nun sehr viele Leistungen angeboten werden.

Die neue Web-Seite wurde am 1. Februar 2010 aufgeschaltet. Seither ist es möglich, viele Prozesse online und rund um die Uhr abschliessen zu können. So besteht seit neuestem auch die Möglichkeit, Zahlungen mittels Kreditkarte vorzunehmen, sodass Dokumente bestellt und diese dann Post geliefert werden können.

Unter anderem können folgende Prozesse neu auch online bearbeitet werden:

- Reservation von Räumen der Gemeinde wie Schloss, Turnhalle, Pilatussaal usw.
- Reservation und Bezahlung von Tageskarten Gemeinde (SBB-GA)
- Bestellung diverser Dokumente wie Wohnsitzbestätigungen, Leumundszeugnisse usw.
- Hundekontrolle

Wo Gebühren für Dienstleistungen fällig werden, können diese jeweils direkt mit der Kreditkarte bezahlt werden. So wird der Gang zum Schalter der Gemeindeverwaltung unnötig.

Als weitere Neuigkeit steht den Einwohnerinnen und Einwohnern ein Informations-Instrument zur Verfügung. Wenn man sich auf der Webseite registriert, erhält man inskünftig den Wochen-Veranstaltungskalender per E-Mail zugestellt. Weiter besteht auch die Möglichkeit, sich Papier- und Kartonsammlungen per E-Mail oder SMS anzeigen zu lassen. Der bereits bestens bekannte News-Letter wird weiterhin angeboten.

Bei der Erarbeitung der Webseite wurde der Fokus konsequent auf die Kundinnen- bzw. Kundensicht gelegt. Nicht die Organisation von Gemeinde und Verwaltung ist massgebend, sondern die Kundenbedürfnisse sind ausschlaggebend. Entscheidend dabei ist, dass die Kundinnen und Kunden rasch Antworten auf ihre Fragen finden. Dies in Form von Informationen und weiterführenden Links, in Form einer direkten Ansprechperson oder der Möglichkeit, Verwaltungsgeschäfte teilweise oder sogar ganz online abwickeln zu können.

Wie bereits ausgeführt versteht sich die neue Seite als "Portalseite". Im Bereich "Aktuelles" wird erstmals eine Plattform geschaffen für aktuelle Nachrichten, die zusätzlich zu den Gemeindeneuws publiziert werden. Dort können Veranstaltende, Vereine und Unternehmen News aus ihrem Alltag publizieren. Ebenso können im Veranstaltungskalender alle Arten von Veranstaltungen veröffentlicht werden.

Der Bund hat 2009 entschieden, im Rahmen des dritten Konjunkturpakets die Einführung eines standardisierten Produkts für den sicheren elektronischen Identitätsausweis (qualifiziertes Zertifikat, elektronische Unterschrift) voranzutreiben. Das Staatssekretariat für Wirtschaft SECO hat ein entsprechendes Projekt ausgearbeitet und will im Mai 2010 dieses Produkt, genannt SuisseID, lancieren. Der Anbieter und Betreiber der neuen Webseite hat ein entsprechendes Zulassungsgesuch gestellt, damit die Kunden der i-web sofort von den neuen Möglichkeiten der SuisseID profitieren können. Viele Prozesse sind bereits auf diese neue Zertifizierung vorbereitet. Mit der Einführung der SuisseID werden weitere Prozesse, welche heute noch eine Unterschrift benötigen, neu online angeboten werden können.

Der Gemeinderat ist überzeugt, mit dem nun realisierten Web-Auftritt und der Wahl des Web-Partners eine nachhaltige Entwicklung in Sachen e-governement eingeläutet zu haben. Durch die ständige Weiterentwicklung der Plattform der i-web wird es möglich sein, weitere Prozesse für eine Online-Abwicklung anbieten zu können.

E-Rechnungen – mit 3 Klicks Geld sparen, Nr. 154/08

Der Postulant verlangt vom Gemeinderat, die Einführung elektronischer Rechnungen statt Papierrechnungen zu prüfen. Dies im Rahmen der zunehmend elektronischen Bezahlung von Rechnungen durch die Kunden. Davon nicht betroffen ist die neue Möglichkeit der bargeldlosen Bezahlung im Online-Verkehr auf der Webseite der Gemeinde.

Die Gemeinde Kriens verschickt jährlich folgende Rechnungen:

- Steuerrechnungen		14'000
- Gebührenrechnungen (Wasser, Kehricht, Liegenschaften etc.)	4'700 x 3 =	14'100
- übrige Rechnungen (geschätzt)		<u>14'000</u>
Total Rechnungen ca.		42'100

Die Porto- und Versandkosten dafür betragen rund Fr. 20'000 oder Fr. 0.48 pro Rechnung.

Die Abklärungen bezüglich der Einführung von E-Rechnungen in den Bereichen Gebühren, Abgaben, Liegenschaftssteuern usw. haben ergeben, dass mit Investitionen von einmalig rund Fr. 25'000.00 gerechnet werden muss und jährlichen Update-Kosten von rund Fr. 4'000.00 anfallen. Bei der wirtschaftlichen Beurteilung müssen die variablen Kosten in Betracht gezogen werden. Während die Portokosten von ca. Fr. 0.48 pro Rechnung wegfallen und die Kosten von Postfinance für das Inkasso von Fr. 0.60 pro Rechnung, müssen pro Transaktion neu Fr. 0.70 an Pay Net bezahlt werden. Die Einsparungen pro Transaktion betragen also lediglich Fr. 0.38, zusätzlich die Kosten für Couvert und Briefpapier von rund Fr. 0.02 pro Rechnung. Bei totalen Einsparungen von Fr. 0.40 pro Rechnung ist der Pay Back für die Investition (Fr. 10'250 Jahreskosten) bei über 25'000 Rechnungen. D.h. erst wenn über 25'000 Rechnungen an Kunden in Kriens nur noch elektronisch anstatt per Post versandt werden können, wird diese Versandart für die Gemeinde rentabel.

Differenziert muss der mögliche elektronische Versand der Steuerrechnungen geprüft werden. Erfolgt ist ein erster Pilotversuch in Winterthur in dieser Form. Die Produktfreigabe ist nach 2010 geplant. Anschliessend könnten die Luzerner Gemeinde sinnvollerweise gemeinsam mit dem Kanton diese Lösung einführen. Der Kantonsrat hat dem Projekt LuTax 2010 zugestimmt, womit in einer späteren Phase der elektronische Rechnungsversand ermöglicht werden könnte.

Der Gemeinderat ist der Ansicht, wegen der Koordination mit der Steuerlösung die elektronische Bezahlung von Rechnungen zusammen mit den kantonalen Bestrebungen (LuTax) zu prüfen und allenfalls dann einzuführen, wenn dies koordiniert mit den Steuerrechnungen im Kanton Luzern erfolgen kann. Eine Teillösung für die übrigen Rechnungen ist nicht vorteilhaft und wird deshalb nicht angestrebt. Grundsätzlich unterstützt der Gemeinderat alle Bestrebungen, kundenfreundliche elektronische Deklarationsmöglichkeiten (Steuererklärung elektronisch bzw. per Internet), Auskunfts- und Anmeldemöglichkeiten (e-government), Rechnungsstellung (e-billing) und Bezahlung (e-payment) einzuführen.

Erledigung

Nachdem der Gegenstand der Postulate im Kompetenzbereich des Gemeinderates liegt, gelten sie mit diesem Bericht als erledigt.

Kriens, 31. März 2010