

Sitzung vom 19. Februar 1997

368. Anfrage (Kundenorientierung im Passbüro)

Kantonsrat Benedikt Gschwind, Zürich, hat am 25. November 1996 folgende Anfrage eingereicht:

Im Zusammenhang mit dem Projekt «*wif!*» wird immer wieder auf die vermehrte Bürger- und Kundenorientierung in der Verwaltung hingewiesen. Im Passbüro ist diese Forderung besonders angebracht, trägt es doch mit seinem grossen Publikumsverkehr (jährlich rund 100000 Passgeschäfte) wesentlich zum Erscheinungsbild der Verwaltung bei den Bürgerinnen und Bürgern bei.

Ich bitte den Regierungsrat um Beantwortung der folgenden Fragen:

1. Wie weit wird das kantonale Passbüro in den «*wif!*»-Prozess einbezogen?
2. Für Passausstellungen und -verlängerungen haben heute Bürgerinnen und Bürger aus dem ganzen Kanton immer noch zweimal ins Kaspar Escher-Haus anzureisen. Abgesehen von der wesentlich teureren Expressbehandlung kann der Pass nämlich erst am folgenden Tag abgeholt werden. Warum ist insbesondere für Passverlängerungen nicht eine unmittelbare Erledigung möglich?
3. Im Juni 1993 hat der Regierungsrat einen Kredit von insgesamt 1,19 Millionen Franken für eine Informatiklösung bewilligt, welche gemäss Staatskalender 1995 nach einer längeren Projektphase seit Januar 1995 der Produktion zugeführt werden konnte. Wieweit wurden in dieses Informatikkonzept auch die Bedürfnisse der Bevölkerung nach einer umgehenden Erledigung ihrer Anträge einbezogen?
4. Wie trägt der Regierungsrat dem Umstand Rechnung, dass das Passbüro mit seinem grossen Publikumsverkehr wesentlich zum Erscheinungsbild der Verwaltung beiträgt und auch negative Vorurteile in der Bevölkerung über die Beamtschaft abbauen kann?

Nach Einsichtnahme in einen Bericht des Staatsschreibers und auf Antrag seines Vizepräsidenten

beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Anfrage Benedikt Gschwind, Zürich, wird wie folgt beantwortet:

Die Verwaltungsreform *wif!* betrifft alle Bereiche der Verwaltung. Es gibt keine Dienststellen, welche zum vorneherein von der Verwaltungsreform ausgeschlossen wären. Die Umstellung der Anstalten, Ämter und Betriebe erfolgt schrittweise. Dies ermöglicht, in den folgenden Etappen gewonnene Erfahrungen einfliessen zu lassen und bei laufenden Projekten korrigierend einzugreifen. Der Zeitpunkt, wann eine Dienststelle für ein *wif!*-Projekt vorzusehen ist, muss aufgrund der jeweils vorliegenden besonderen Umstände bestimmt werden. Für die Durchführung eines *wif!*-Projekts im Passbüro besteht aufgrund der heutigen Situation kein dringlicher Bedarf.

Passgeschäfte können sowohl per Post wie auch persönlich am Schalter dem Passbüro eingereicht werden. Eine persönliche Anwesenheit des Gesuchstellers ist in keinem Fall notwendig. Das Passbüro kann in der Regel sämtliche Passgeschäfte innerhalb eines Arbeitstages erledigen. Diese Erledigungsfrist kann nach den vorliegenden Erfahrungen und Vergleichen als sehr gut bezeichnet werden. Sie wird in den allermeisten Fällen den Ansprüchen der Gesuchstellerinnen und Gesuchsteller gerecht. Eine sofortige Ausführung aller am Schalter eingereichten Passgeschäfte hätte eine wenig effiziente Arbeitsabwicklung und damit eine deutliche Personalvermehrung zur Folge. Die damit verbundenen zusätzlichen Kosten müssten zwangsläufig auf die Gebühren umgelegt werden. Das Bereitstellen eines Leistungsstandards, welcher in den meisten Fällen gar nicht verlangt wird, unter Inkaufnahme wesentlich höherer Gebühren, entspricht nicht dem Bedarf einer grossen Mehrheit der Kundinnen und Kunden des Passbüros. Bei der Evaluation des neuen Informatiksystems wurde daher das Pflichtenheft gemäss bisheriger Zielsetzung auf eine Geschäftserledigung innerhalb eines Arbeitstages ausgelegt.

Es wird schliesslich grossen Wert darauf gelegt, sowohl im persönlichen wie auch telefonischen und schriftlichen Kontakt mit dem Publikum eine umfassende Information über die Bestimmungen im Passwesen anzubieten.

II. Mitteilung an die Mitglieder des Kantonsrates und des Regierungsrates sowie an die Staatskanzlei.

Vor dem Regierungsrat
Der Staatsschreiber:
i.V. **Hirschi**