

**Postulat Sommer Reinhold und Mit. über ein Konzept der öffentlichen Dienstleistungen des Kantons Luzern (P 715). Eröffnet am: 13.09.2010  
Finanzdepartement****Antrag Regierungsrat:** Erheblicherklärung**Begründung:**

Das Postulat fordert den Regierungsrat auf, ein Konzept zu erarbeiten, das aufzeigt, wie die öffentlichen Dienstleistungen des Kantons Luzern hinsichtlich Öffnungszeiten, Online-Services und Integration von SuisselD unter Berücksichtigung von betriebswirtschaftlichen Grundsätzen im Dienste der Bürgerinnen und Bürger optimiert werden können.

Wir begrüßen und unterstützen das Anliegen des Postulats. Die Geschäfte mit den Behörden sollen vermehrt elektronisch abgewickelt werden. Es ist unser Ziel, die Verwaltungstätigkeit so bürgernah und wirtschaftlich wie möglich zu gestalten. Wir wollen das Angebot an elektronischen Dienstleistungen unter Einbezug der Bedürfnisse der Bevölkerung und der Wirtschaft ausbauen. Dies mit dem Ziel, die Bedürfnisse von der Bevölkerung und der Wirtschaft zu erfüllen und damit auch die Zahl der Behördengänge zu minimieren.

Der Regierungsrat hat dazu am 9. Juli 2010 die E-Government-Strategie Luzern beschlossen. Die Erarbeitung der Strategie erfolgte im Rahmen des Projektes LuEgov gemeinsam zwischen dem Verband Luzerner Gemeinden (VLG) und dem Kanton Luzern. Der Vorstand des VLG hat die E-Government-Strategie Luzern ebenfalls genehmigt. Die E-Government-Strategie Luzern beruht auf der 2007 vom Bundesrat und der Konferenz der Kantonsregierungen verabschiedeten E-Government-Strategie Schweiz.

Die E-Government-Strategie von Kanton Luzern und den Luzerner Gemeinden gibt eine gemeinsame strategische Vorgabe für die Weiterentwicklung von E-Government in ihren Verwaltungen. Damit werden die Verwaltungsdienstleistungen auch auf elektronischem Weg noch bürgernaher und effizienter erbracht und die Zusammenarbeit zwischen den Verwaltungen optimiert. Die E-Government-Strategie Luzern wurde auf einen Zeithorizont von 10 Jahren ausgelegt. Sie nennt die Bereiche, in denen prioritär das elektronische Leistungsangebot realisiert und die dazu erforderlichen Voraussetzungen geschaffen werden. Die Strategie regelt die Zusammenarbeit zwischen Kanton und Gemeinden (vertreten durch den VLG) über eine Rahmenvereinbarung und definiert die Organisation für die gemeinsame Steuerung der Aktivitäten. Die Rahmenvereinbarung für die Umsetzung der E-Government-Strategie ist in Kraft seit 1. Januar 2011. Ein Steuerungsgremium (Steuerung E-Government Luzern) trägt die Verantwortung für die koordinierte Umsetzung der Strategie. In diesem Gremium ist neben Vertretern von Kanton und Gemeinden auch ein Vertreter der Wirtschaft aktiv. Operativ tätig ist eine Fachstelle (Fachstelle E-Government Luzern). Diese setzt die Strategie in Zusammenarbeit mit den Projekteignern um. Siehe auch [www.egovernment-luzern.ch](http://www.egovernment-luzern.ch).

Mit der E-Government-Strategie Luzern hat der Regierungsrat Leitlinien und Ziele definiert. Ein zentraler Grundsatz ist die Ausrichtung auf ein kundenorientiertes E-Government. Das Angebot soll sich an den Bedürfnissen der Bevölkerung und der Wirtschaft orientieren. Zwei zentrale Ziele lauten: 'Die Wirtschaft wickelt den Verkehr mit den Behörden elektronisch ab' sowie 'Die Bevölkerung kann die wichtigen - häufigen und mit grossem Aufwand verbunde-

nen - Geschäfte mit den Behörden elektronisch abwickeln'. Für die Umsetzung der strategischen Ziele sind Handlungsschwerpunkte definiert. Diese nennen unter anderem zehn Bereiche, in denen Projekte für den Ausbau des elektronischen Leistungsangebots für die Bevölkerung und die Wirtschaft erforderlich sind. Konkrete Handlungsschwerpunkte sind beispielsweise die Bewilligungsverfahren (z. B. Baubewilligung, Aufenthalts- und Arbeitsbewilligungen), die Melde- und Erklärungspflichten (z. B. Steuerwesen, Meldeprozesse im Handelsregister oder bei der Einwohnerkontrolle, Strassenverkehr) oder die elektronische Bestellung, Bezug und Weiterverwendung von amtlichen Dokumenten (z. B. Grundbuchauszug, Registerauszüge oder Fischereipatente und Jagdpässe). Im Umsetzungsplan der E-Government-Strategie Luzern sind bereits einige dieser Handlungsschwerpunkte als konkrete Projekte enthalten und sind in Realisierung.

Damit das elektronische Leistungsangebot für die Bevölkerung und die Wirtschaft koordiniert ausgebaut werden kann, sind organisatorische, finanzielle, rechtliche und technische Voraussetzungen zu schaffen. Dies sind Grundlagen für ein bedarfsgerechtes und effizientes elektronisches Angebot. Auch in diesem Bereich sind konkrete Handlungsschwerpunkte definiert. Hier gilt es insbesondere, die technischen Grundlagen für E-Government zur Verfügung zu stellen. Dazu gehören die Definition einer IT-Architektur mit Standards für Informatikkomponenten von Gemeinden und Kanton im Bereich E-Government (z. B. IT-Infrastrukturen und Schnittstellen) sowie der Themenkreis Identifikation, Authentifizierung und elektronische Unterschrift. Die Sicherheit der elektronischen Kommunikation ist ein wesentlicher Aspekt zwischen Kunden und Verwaltung. Weiter werden für die elektronische Abwicklung von Verwaltungsverfahren Formvorschriften gestellt. Die Möglichkeit der Nutzung elektronischer Kommunikationsmittel ist auf kantonaler und kommunaler Ebene erst teilweise in den Rechtsgrundlagen berücksichtigt. Bei Aufbau der elektronischen Dienstleistungen wird geprüft, ob allenfalls Ergänzungen der Rechtsgrundlagen für die Rechtskonformität einer elektronischen Kommunikation erforderlich sind. Mit der Datenplattform LuReg konnte bereits eine wichtige Voraussetzung für den Datenaustausch zwischen kommunalen und kantonalen Dienststellen sowie dem Bund in Betrieb genommen werden.

Ein betriebswirtschaftlicher und nutzenbringender Einsatz der finanziellen Mittel für E-Government-Lösungen wird durch die Beachtung der folgenden Grundsätze erreicht: Kooperation, Orientierung an Leistungen und Geschäftsprozessen sowie Anwendung gemeinsamer Standards und Nutzung zentraler Infrastrukturen. Für die Beurteilung und damit auch für die Priorisierung von E-Government-Projekten werden folgende Kriterien vorgegeben: Strategiekonformität, Wirtschaftlichkeit, Nutzen und Umsetzbarkeit. Die Projekte der E-Government-Strategie Luzern werden mit dem IT-Projektportfolio des Kantons Luzern abgestimmt.

Wir haben mit der Umsetzung der E-Government-Strategie Luzern nicht die Absicht, dass der elektronische Kanal der einzige Zugang zu den Behörden wird. Die Kunden (Bevölkerung und Wirtschaft) müssen auch weiterhin per Briefpost, Telefon oder Schalter an die Behörden gelangen können. Es ist denkbar, dass die Öffnungszeiten von Schalter bei Dienststellen in Zukunft angepasst werden, wenn dies einem veränderten Bedürfnis der Kunden entsprechen würde. So wurden beispielsweise beim Passbüro die Öffnungszeiten am Abend verlängert und so einem Bedürfnis der Kunden entsprochen.

Wir unterstützen das Anliegen des Postulats. Mit der E-Government-Strategie Luzern liegt das geforderte Konzept bereits vor. Das Ziel des Postulats wird mit der Umsetzung der Strategie durch die Organisation E-Government Luzern angestrebt.

In diesem Sinne beantragen wir, das Postulat erheblich zu erklären.