



Per E-Mail

An die akkreditierten Medien

Zug, 12. Dezember 2013

MEDIENMITTEILUNG

Kanton Zug stärkt «Kurze Wege»

Die Verwaltung des Kantons Zug geniesst landesweit einen guten Ruf. Und wie die Reaktionen der Bevölkerung und der Wirtschaft zeigen, ist man sehr zufrieden mit den Diensten. Um diesen hohen Standard zu wahren, hat der Kanton Zug seine Arbeit im Bereich «Kurze Wege» geprüft. Verschiedene Massnahmen wie beispielsweise erweiterte Öffnungszeiten für Stellen mit Publikumsverkehr sollen helfen, die Qualität zu stärken.

Der Kanton Zug ist bekannt für seine kundenorientierte Verwaltung. Schnell, kompetent und zuverlässig sind die Markenzeichen. Im landesweiten Vergleich schneidet er immer sehr gut ab. So nimmt er beispielsweise auch in der jüngsten Untersuchung über das E-Government einen guten Platz ein. Für den Landammann Beat Villiger sind das gute Nachrichten: «Natürlich freuen wir uns, wenn unsere Arbeit als ausgezeichnet taxiert wird und wir gut abschneiden». Gleichzeitig ergänzt er, dass der Kanton Zug trotzdem regelmässig seine Leistungen analysiert und wo nötig anpasst. «Nur so können wir unsere Qualität halten», erklärt Villiger.

Analyse

Um diesen hohen Standard zu wahren und zu stärken, hat der Kanton Zug die Abläufe, die Dienste und die Organisation im Bereich des Legislaturzieles 2010–2014 «Kurze Wege im Verwaltungsverfahren» geprüft. Unter anderem hat er die Öffnungszeiten der Stellen mit Publikumsverkehr, die Erreichbarkeit, das E-Government, die Schulung des Personals und die Sozialen Medien untersucht. Dabei hat sich gezeigt, dass punktuelle Massnahmen den Service der Zuger Verwaltung noch unterstützen können. Die Stärkung der Qualität ist vor allem deshalb wichtig, weil die Aufgaben der Verwaltung in den letzten Jahren vielfältiger und weil die Abläufe wegen nationaler und kantonaler Vorgaben komplexer geworden sind.

Ziele

Dass der Kanton Zug den Ruf eines attraktiven Lebens- und Wirtschaftsraums genießt, hängt auch damit zusammen, dass die Verwaltung seit jeher sehr gute Dienste leistet. Die neuen Massnahmen helfen nun, die folgenden Ziele zu erreichen:

- bedarfsgerechte Öffnungszeiten
- geregelte Stellvertretung
- kundenorientierte Telefonie
- vereinfachte Gesuche
- Schulung des Personals
- Ausbau des E-Government

Wichtigste Massnahmen

Der Katalog an Massnahmen umfasst hauptsächlich punktuelle Anpassungen, die ohne zusätzliche personelle Ressourcen und finanzielle Mittel pragmatisch umgesetzt werden können. So ist beispielsweise geplant, die Öffnungszeiten aller Stellen mit Publikumsverkehr den Bedürfnissen der Bevölkerung anzupassen. In einem ersten Pilotversuch wird die Staatskanzlei ab 3. Januar 2014 bereits um acht Uhr ihre Schalter öffnen. Ein besonderes Augenmerk legt der Kanton Zug auch auf die Qualität der telefonischen Kommunikation. Denn nach wie vor ist der telefonische Kontakt auch im Zeitalter der modernen Medien ein zentrales Kommunikationsmittel geblieben. Gleichzeitig soll das E-Government ausgebaut werden. Der Kanton Zug hat zwar bereits ein recht gutes Angebot an elektronischen Formularen, die Bedürfnisse der Bevölkerung und der Wirtschaft sind aber in jüngster Zeit gewachsen. Mit diesem Ausbau erhofft sich der Kanton Zug ausserdem, den Verwaltungsaufwand in Grenzen halten zu können. Kurze Wege sind Teil der «Unternehmenskultur» der kantonalen Verwaltung. Deshalb wird auch künftig bei der Schulung des Personals ein Augenmerk auf diese Thematik gelegt.

Auskunft

Beat Villiger, Landammann

Tel. 041 728 50 21