An den Präsidenten des Gemeinderats
Thomas Wüthrich
8610 Uster

Uster, 4. Dezember 2015

Anfrage 544/2015: Online-Angebot der Stadt Uster

Dienstleistungen werden vermehrt online via Web und Apps erbracht. Der Kunde kann komfortabel und effizient die gewünschten Dienste nachfragen. Die Stadt Uster und die Primarschule Uster haben einen Onlineauftritt mit integriertem «Online-Schalter». Durch eine intelligente Backend-Integration müssten eigentlich auch in den rückwärtigen Stellen Einsparungen möglich sein.

In diesem Zusammenhang bitte ich den Stadtrat folgende Fragen zu beantworten:

1. Hat die Stadt Uster eine definierte Online Strategie? Und wenn ja, was ist der Inhalt dieser?
2. Gibt es eine Roadmap die aufzeigt, welche Dienstleistung über welchen Zeitraum zusätzlich oder verbessert im Online Schalter verfügbar gemacht werden sollen und verfolgt die Stadt Uster im Sinne der Effizienzsteigerung eine Verlagerungspolitik hin zu online?
 - a. Wenn ja wie erfolgreich ist diese Verlagerungspolitik – welche Ziele wurden definiert und inwieweit werden diese erreicht?
 - b. Wenn nein, was sind die Gründe weshalb bisher darauf verzichtet wurde?
3. Die Webseiten werden mit Hilfe des Produktes CityWeb der Firma Innovative Web AG (I-Web) erstellt und aktuell gehalten. Welche Verträge bestehen mit der I-Web AG (oder auch anderen Dienstleistern) mit welchen Laufzeiten und über welche Dienstleistungen und mit welchen jährlichen Kosten?
4. Welche jährlichen internen Aufwendungen, unterteilt in Personalkosten und Sachkosten, entstehen für den Online Auftritt respektive mit dem Online Schalter insbesondere und was sind die Einsparungen durch die Online-Angebote (Entlastung „normaler“ Schalterdienst)?
5. Welche Online Angebote werden wie häufig genutzt und mit welcher Entwicklung über die letzten 3 Jahre?
6. Wie viele Personen haben sich mit einer Swiss ID registriert?
7. Welche Online Angebote, bei denen ein Online-Formular angeboten wird, haben eine Backend-integration - also eine effektive automatisierte Schnittstelle in einen Workflow oder ein Core System der Stadt Uster (Email ist keine Backend Integration)?
8. Wird am Schalter auf das Online Angebot hingewiesen?

Besten Dank für die Beantwortung dieser Fragen.

Daniel Pellegrini