



Interpellation Marti Bernhard (SP) vom 14. Mai 2018: Kommunikation (mit) der Stadt Langenthal; Beantwortung

Sehr geehrter Stadtratspräsident
Sehr geehrte Stadträtinnen und Stadträte

1. Text der Interpellation:

"Kommunikation (mit) der Stadt Langenthal

Die Stadt Langenthal bietet auf ihrer Homepage ihren Bürgerinnen und Bürgern resp. der ganzen Welt in fast allen Bereichen die Kontaktaufnahme via «Kontaktformular» an.

- 1. Wie oft wurde diese Art der Kontaktaufnahme in den vergangenen zwei Jahren genutzt?*
- 2. Falls im Kontaktformular um Rückmeldung ersucht wurde: Wie lange dauerte es, bis die zuständige Stelle eine erste Rückmeldung gegeben hat?*
- 3. Hat die Stadt Langenthal den in der Privatwirtschaft verbreiteten Anspruch, spätestens innert zwei Arbeitstagen auf Anfragen (via Kontaktformular) zu antworten?*

Begründung: Die obgenannten Fragen drängen sich auf, da alle Versuche der Kontaktaufnahme via Kontaktformular (bei unterschiedlichen Ämtern) ins Leere gelaufen sind. Mit Blick auf diese Erfahrungen wurde darauf verzichtet, diese Anregung via (Feedback-)Formular der Homepage der Stadt Langenthal einzubringen."

Bernhard Marti

2. Beantwortung der Fragen:

- 1. Wie oft wurde diese Art der Kontaktaufnahme in den vergangenen zwei Jahren genutzt?*

Diese Frage kann leider nicht beantwortet werden. Die Homepage der Stadt Langenthal ist technisch nicht so eingerichtet, dass die Anzahl eingehender Nachrichten via das Kontaktformular statistisch erfasst werden.

- 2. Falls im Kontaktformular um Rückmeldung ersucht wurde: Wie lange dauerte es, bis die zuständige Stelle eine erste Rückmeldung gegeben hat?*

Innerhalb der Stadtverwaltung gilt die für alle Mitarbeitenden verbindliche Weisung der Verwaltungsleitung, dass eingehende Postsendungen mit Anfragen oder Begehren, wozu auch Anfragen via das Kontaktformular der Homepage zählen, am Tag ihres Eingangs mit einer Eingangsbestätigung quittiert werden (Eingangsbestätigung). Von dieser verbindlichen Weisung ausgenommen sind Anfragen oder Begehren, deren definitive Beantwortung bzw. Erledigung innert weniger Tage absehbar ist.

- 3. Hat die Stadt Langenthal den in der Privatwirtschaft verbreiteten Anspruch, spätestens innert zwei Arbeitstagen auf Anfragen (via Kontaktformular) zu antworten?*

Wie in der Antwort zu Frage 2 ausgeführt, besteht die verbindliche Weisung, dass gleichentags der Eingang von Anfragen und von Begehren quittiert wird, ausser wenn die inhaltliche Antwort oder die Erledigung des Begehrens innert weniger Tage erfolgen kann.

Gemäss der Begründung des Interpellanten konnte die Stadtverwaltung eine oder mehrere Anfragen des Interpellanten in der beschriebenen Art nicht bearbeiten. Dafür entschuldigt sich der Gemeinderat in aller Form. Die Verwaltungsleitung wurde angehalten, die von ihr bestimmte verbindliche Weisung bei den Mitarbeitenden in Erinnerung zu rufen und ihr damit nachhaltig zur Durchsetzung zu verhelfen.

Berichterstattung: keine (schriftliche Beantwortung)



Gemeinderat

Bericht für die Stadtratssitzung am 27. August 2018

Traktandum Nr. 8

Hinweis: **Art. 38 Abs. 4 der Geschäftsordnung des Stadtrates (Interpellation):**
⁴ *Nach der Beantwortung durch den Gemeinderat erhält die Interpellantin bzw. der Interpellant Gelegenheit zu einer kurzen Stellungnahme und kann erklären, ob sie bzw. er von der erhaltenen Antwort befriedigt sei oder nicht. Eine weitere Diskussion findet nur statt, wenn der Rat eine solche beschliesst.*

Langenthal, 4. Juli 2018

IM NAMEN DES GEMEINDERATES

Der Stadtpräsident:

Reto Müller

Der Stadtschreiber:

Daniel Steiner