



Antwort des Staatsrats auf einen parlamentarischen Vorstoss

—

Postulat Berset Christel / Schnyder Erika
Effizienterer öffentlicher Dienst

2021-GC-171

I. Zusammenfassung des Postulats

Mit einem am 3. November 2021 eingereichten und begründeten Postulat bringen die Grossrätinnen Christel Berset und Erika Schnyder vor, was sie von der Verwaltung und ihrer Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern erwarten: Die Staatsangestellten müssen den Bürgerinnen und Bürgern gegenüber Empathie zeigen und ihre Kommunikation an die jeweiligen Zielgruppen anpassen.

Die Verfasserinnen des Postulats verlangen insbesondere einen Bericht in dem untersucht wird, ob die Personen, die bei ihrer Arbeit in Kontakt mit den Nutzer/innen der Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung stehen, über eine angemessene Ausbildung verfügen, um die Bürger/innen, insbesondere die schutzbedürftigsten (Kinder, Jugendliche, ältere Menschen, Menschen mit Behinderungen, Fremdsprachige usw.), zu informieren und richtig zu unterstützen, bzw. welche Massnahmen zu diesem Zweck ergriffen werden sollten.

In zweiter Linie soll der verlangte Bericht abklären, ob die Anspruchsberechtigten alle über ihre Rechte informiert sind, insbesondere hinsichtlich Sozialversicherungen, Integration von Migrantinnen und Migranten, Mediation für Verwaltungsangelegenheiten usw.

Schliesslich werden auch Statistiken über die Bürgerinnen und Bürger verlangt, die nicht informiert wären, und die Gründe dafür.

II. Antwort des Staatsrats

Bei der Ausarbeitung dieser Antwort hat sich in erster Linie ergeben, dass die Staatsangestellten, die bei ihrer Arbeit Kontakt zu Bürgerinnen und Bürgern haben, für die Notwendigkeit eines kundenorientierten Verhaltens gegenüber ihren Gesprächspartnern sensibilisiert sind und zu diesem Zweck spezifisch geschult werden. In zweiter Linie hat sich gezeigt, dass wann immer möglich Massnahmen getroffen werden, um bestmöglich zu gewährleisten, dass relevante Informationen ihre Empfänger erreichen, insbesondere wenn es sich um schutzbedürftige Personen handelt. Der Staatsrat beschliesst daher, dem Postulat 2021-GC-171 in Anwendung vom Artikel 64 des Grossratsgesetzes direkt Folge zu geben. Er beantragt Ihnen demzufolge, das Postulat anzunehmen und vom Bericht im Anhang Kenntnis zu nehmen, der zu folgendem Fazit gelangt:

Der Staatsrat begrüsst die von den verschiedenen Verwaltungsstellen getroffenen Massnahmen zur Anpassung ihrer Kommunikation an das Zielpublikum und verspricht, seine Anstrengungen fortzusetzen, um die Qualität seiner Kommunikation wo immer möglich zu verbessern und den kundenorientierten Ansatz weiterzuentwickeln, der das Fundament eines qualitativ hochstehenden öffentlichen Dienstes ist.

21. März 2022

Anhang

—

[Bericht 2022-DFIN-11 vom 22. März 2022](#)