

ANTWORT

auf das Postulat Nr. 1.164 von Grossrat Claude-Alain Schmidhalter betreffend Erreichbarkeit Staat Wallis (09.05.2007)

Der Postulant fordert, dass ein privates Unternehmen mit der Beurteilung der Erreichbarkeit des Staates Wallis betraut und ein „Erreichbarkeitskonzept“ mit einer entsprechenden Telefonzentrale erstellt wird.

Das Postulat ist bereits teilweise verwirklicht. Der Staatsrat ist sich denn auch der Bedeutung der Erreichbarkeit des Staates Wallis durchaus bewusst und hat bereits zahlreiche diesbezügliche Massnahmen ergriffen oder in die Wege geleitet. Allerdings ist es ein komplexes Unterfangen, die Erreichbarkeit der 3'500 Beamtinnen und Beamten des Staates Wallis zu gewährleisten - ein Unterfangen, das auf mehreren Ebenen angegangen werden muss:

Organisation und Koordination

Um eine bestmögliche Erreichbarkeit für die Bürgerinnen und Bürger zu gewährleisten, verfügt die Walliser Kantonsverwaltung über eine Haupttelefonzentrale sowie über mehr als 50 „kleine“ Telefonzentralen innerhalb der verschiedenen Dienststellen der Verwaltung.

Was die Organisation und Koordination der Telefonzentralen anbelangt, so besteht noch ein gewisses Synergie- und Optimierungspotential. Aus diesem Grund werden ab 2008 für die DSUS (teilweise ab 2007), die KSV, die öffentliche kantonale Arbeitslosenkasse und die DIHA schrittweise so genannte Call Center eingerichtet. Dieses System ist vergleichbar mit jenem der SBB und wird es uns erlauben, die Leistungsfähigkeit zu messen.

Technologie und Informatik

Innerhalb der Kantonsverwaltung wird momentan die VoIP-Technologie (Voice over IP oder Sprachübermittlung via Internet-Protokoll) eingeführt. Der Vorteil dieser Technologie besteht darin, dass der Staat völlig standortunabhängig als eine virtuelle Einheit definiert werden kann. Die Dienststellen in Sitten (73% der Benutzer) werden Ende 2009 vollumfänglich ausgerüstet sein. Der Rest der Kantonsverwaltung wird später folgen.

Ab 2008 wird die Hauptnummer der Kantonsverwaltung (027/606 20 20) mit einem System zur Sprachwahl ausgerüstet: „...drücken Sie die Taste 1 für Französisch - drücken Sie die Taste 2 für Deutsch...“.

Personalführung und Mitverantwortung der Mitarbeitenden

Die Mitarbeitenden des Staates sind aus den verschiedensten Gründen nicht immer telefonisch erreichbar (Aussendienst, Sitzung, Weiterbildung, Krankheit, Urlaub usw.). Es ist Sache des Dienstchefs dafür zu sorgen, dass seine Mitarbeitenden über die Anforderungen bezüglich der telefonischen Erreichbarkeit (einschl. Umleitung des Telefons

im Abwesenheitsfall) informiert sind. Zu diesem Zweck wurden die „Weisungen betreffend die Nutzung der Informatikmittel und der Telefonie“ vom 21. Dezember 2005 erarbeitet.

Sprachkenntnisse

Der Staatsrat ist sich der Bedeutung der Zweisprachigkeit der Mitarbeitenden des Staates Wallis durchaus bewusst und hat auch bereits zahlreiche diesbezügliche Massnahmen ergriffen, wie beispielsweise: ein auf Zweisprachigkeit ausgerichtetes Anforderungsprofil für die Stellenausschreibungen, Anstellung von zweisprachigen Mitarbeitenden, Anbieten von Sprachkursen und Übersetzung der Weisungen und der Dokumente, die für die Öffentlichkeit bestimmt sind. Allerdings ist es nicht nötig, dass alle 3'500 Beamten und Hilfsangestellten der Walliser Kantonsverwaltung über derart vertiefte Sprachkenntnisse verfügen, dass sie auch komplexe Themen in der zweiten Sprache behandeln könnten.

Das Postulat wird im Sinne der Antwort teilweise angenommen.

Angesichts der Tatsache, dass das Postulat bereits teilweise verwirklicht ist und momentan verschiedene Neuerungen im Bereich des Telefonsystems eingeführt werden, ist es nicht ratsam, ein externes Unternehmen mit einem diesbezüglichen Mandat zu betrauen. Ein Audit durch ein privates Unternehmen wäre ausserdem unverhältnismässig und würde kaum neue Erkenntnisse bringen. Es würde lediglich hohe Kosten verursachen und das für irgendwelche theoretischen Konzepte, deren praktischer Nutzen fraglich ist.

Anstelle eines externen Mandats wird der Staatsrat die Staatskanzlei, die kantonale Dienststelle für Informatik und die Dienststelle für Personal und Organisation mit der Erarbeitung eines pragmatischen und durchführbaren Konzepts in diesem Bereich betrauen. Dieses Konzept wird sich mit der Frage einer Haupttelefonzentrale, mit der Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit mittels technischer und informatikgestützter Hilfsmittel und schliesslich mit der Verbesserung der Sprachkenntnisse der Mitarbeitenden befassen.

Sitten, den 29. November 2007