

Parlamentarischer Vorstoss. Antwort des Regierungsrates

Vorstoss-Nr.: 036-2018
Vorstossart: Interpellation
Richtlinienmotion: ☐
Geschäftsnummer: 2018.RRGR.163

Eingereicht am: 16.03.2018

Fraktionsvorstoss: Nein
Kommissionsvorstoss: Nein
Eingereicht von: Graber (La Neuveville, SVP) (Sprecher/in)

Weitere Unterschriften: 0

Dringlichkeit verlangt: Nein
Dringlichkeit gewährt:

RRB-Nr.: 997/2018 vom 19. September 2018
Direktion: Finanzdirektion
Klassifizierung: Nicht klassifiziert



Klassischer Zugang zu den kantonalen Verwaltungsstellen

Wie alle Länder leben auch die Schweiz und somit auch der Kanton Bern in einem Zeitalter der Digitalisierung in den Bereichen Produktion, Kommunikation und Speicherung unzähliger Daten, ohne die unsere Gesellschaft nicht mehr funktionieren kann.

Die Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) sowie die Digitalisierung haben grosse Auswirkungen auf das kollektive und individuelle Leben. Diese manchmal revolutionären Technologien verändern von Grund auf unseren Zugang zur Information, die Wissensvermittlung, die Konservierung und Nutzung von Archiven, die Produktionsprozesse von Gütern und Dienstleistungen, die finanziellen Transaktionen, die medizinisch-chirurgischen Handlungen, die audiovisuelle Landschaft und viele andere Lebensbereiche der Gesellschaft, so u. a. die breite administrative Tätigkeit der Behörden.

Die Behörden sind gezwungen, sich dieser unvermeidlichen und irreversiblen Entwicklung anzupassen, und können diesem grundlegenden Phänomen nicht entgehen.

Es erstaunt somit nicht, dass der Bund, die Kantone und die Gemeinden einer gemeinsamen E-Government-Strategie folgen. Diese Strategie verfolgt das Ziel, die Produktion staatlicher Leistungen zu rationalisieren und den Datenaustausch zwischen den verschiedenen öffentlichen Verwaltungen zu optimieren. Weiter sollen damit auch die Kontakte der Verwaltungen untereinander sowie die Kontakte zwischen den Verwaltungen und den Menschen und Unternehmen erleichtert und vereinfacht werden.

Der Bundesrat und die Konferenz der Kantonsregierungen haben in diesem Zusammenhang ein Rahmenabkommen für die Legislatur 2016-2019 verabschiedet.

Der Kanton Bern ist bei der Entwicklung der elektronischen Kontakte zwischen den Verwaltungsstellen und der Bevölkerung schon sehr weit fortgeschritten. So gibt es denn auch immer weniger Kontakte, die auf dem Papierweg erfolgen. Die Kommunikation via E-Mail scheint die telefonische Kontaktaufnahme zu verdrängen. Bereits seit mehreren Jahren können die Steuererklärungen online ausgefüllt werden, anstatt die einzelnen Formulare schriftlich auszufüllen. Zahlungen an Verwaltungsstellen können ebenfalls auf dem elektronischen Weg erfolgen (E-Rechnung und E-Zahlung).

Diese neuen Wege, um die Verwaltungsstellen unseres Kantons und die Menschen und Unternehmen zu verbinden, bringen offensichtliche Vorteile.

Die elektronische Kommunikation scheint sich immer mehr durchzusetzen, dies zu Lasten der klassischen und traditionellen Kommunikationsarten (Telefon, Briefverkehr), mit denen die Menschen die Verwaltungsstellen bisher kontaktierten.

Dieses Phänomen erfasst alle Gesellschaftsbereiche. So ist es beispielsweise nicht mehr möglich, SBB-Sparbillette an den Bahnhofschaltern zu kaufen. Auch gibt es Telefonieanbieter, die ihren Kunden Mehrkosten auferlegen, wenn diese ihre Telefonrechnungen mit dem traditionellen Einzahlungsschein begleichen. Auch im Kanton Bern ist es anscheinend nicht mehr möglich, gewisse Verwaltungsstellen telefonisch zu erreichen.

Natürlich können diese Nachteile umgangen werden. Die Generationen, die mit den IKT aufgewachsen sind, greifen sehr gerne auf die elektronischen Kommunikations- und Zahlungsmittel zurück, sogar einige ältere Menschen tun dies.

Und doch gibt es in unserem Kanton noch immer Abertausende – oft ältere Menschen – die nicht oder noch nicht über die nötigen IT-Tools verfügen oder sich damit nicht gut auskennen, wenn es darum geht, sämtliche Angebote zu nutzen.

Diese Menschen können oder wollen mit den kantonalen Verwaltungsstellen nur über die traditionellen Mittel (Telefon, Brief, Einzahlungsschein) in Kontakt treten. Diese Möglichkeiten müssen aufrechterhalten bleiben, und zwar ohne dass diejenigen, die davon Gebrauch machen, finanziell oder sonst wie bestraft werden.

Der Regierungsrat wird um Beantwortung folgender Fragen gebeten:

1. Hat der Regierungsrat ganz allgemein vor, die Eigenschaften und besonderen Bedürfnisse älterer Menschen oder solcher, die sich mit der Informatik weniger gut auskennen, zu berücksichtigen, damit diese auch in Zukunft über die traditionellen Mittel (Telefon, Briefpost, Zahlungen mit Einzahlungsschein) mit den kantonalen Verwaltungsstellen kommunizieren können?
2. In welchen Bereichen ist es nicht mehr möglich, die Kantonsverwaltung via Telefon oder Brief zu kontaktieren?
3. Hat der Regierungsrat kurz- oder mittelfristig vor, die Möglichkeit der Kontaktnahme mit den kantonalen Verwaltungsstellen via Telefon oder Brief einzuschränken oder ganz abzuschaffen?
4. Hat der Regierungsrat vor, den Zahlungsverkehr mit traditionellen Einzahlungsscheinen zu verteuern oder mit einer Gebühr zu belegen?

Antwort des Regierungsrates

1. Nicht nur für ältere Personen, sondern auch für solche, die sozial oder wirtschaftlich schwach sind oder die sich nicht gut schriftlich in einer Amtssprache ausdrücken können, kann die Nutzung von E-Government-Lösungen eine Herausforderung darstellen, so wie die Interaktion mit dem Staat überhaupt. Die Unterstützung durch Familienmitglieder, Bekannte oder auch Staatsangestellte kann diese Schwierigkeiten in vielen Fällen reduzieren. Bei jeder E-Government-Lösung ist es daher aus der Sicht des Regierungsrates notwendig, die jeweiligen Besonderheiten des Zielpublikums zu berücksichtigen und die Ausgestaltung der Lösung sowie allfällige Supportleistungen oder Alternativlösungen danach auszurichten.
2. Grundsätzlich sind heute alle Verwaltungsstellen per Telefon oder Brief erreichbar, zumindest soweit es um allgemeine Anfragen oder Mitteilungen geht. Dem Regierungsrat ist keine Dienststelle bekannt, die keinen Telefonanschluss hat. Will aber jemand mit dem Staat in ein bestimmtes Rechtsverhältnis treten – etwa ein Gesuch, eine Steuererklärung oder eine Beschwerde einreichen – so bestehen verschiedene Vorschriften, die festlegen, in welcher Form die Kontaktaufnahme mit dem Staat zu erfolgen hat. Oft sehen die Vorschriften das Einreichen bestimmter Formulare vor, teilweise auch in elektronischer Form. Eine vollständige Übersicht der verschiedenen Methoden bzw. Vorschriften zur Kommunikation mit der Verwaltung liegt nicht vor und kann mit vertretbarem Aufwand im Rahmen dieser Antwort auch nicht erstellt werden.
3. Die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit der Kantonsverwaltung via Telefon oder Brief für allgemeine Anfragen oder Mitteilungen wird auch zukünftig weiter bestehen. Vor dem Hintergrund des verfassungsmässigen Petitionsrechts (Art. 20 der Kantonsverfassung) wäre es auch heikel, die dafür möglichen Kommunikationsmittel einzuschränken.

Im Zuge der Digitalisierung der Kantonsverwaltung werden jedoch in absehbarer Zeit alle staatlichen Geschäftsprozesse vollständig elektronisch abgewickelt. Daher ist es anzustreben, dass auch die Informationen für die Geschäftsprozesse zukünftig so weit wie möglich von Anfang an elektronisch vorliegen. Es ist teuer und fehleranfällig, Informationen ab Papier oder Telefon zu digitalisieren. Die zukünftige Gesetzgebung über E-Government wird dem Rechnung tragen müssen.

In welchen Fällen und wie lange neben der elektronischen Übermittlung auch die telefonische oder papiergebundene Übermittlung zukünftig noch zulässig ist, wird von den zuständigen Behörden und gegebenenfalls auch vom Gesetzgeber in Bezug auf die einzelnen Geschäftsprozesse zu beurteilen sein. Die Behörden werden dabei neben der übergeordneten Gesetzgebung auch die eingangs erwähnten Besonderheiten des Zielpublikums, mögliche Hilfs- oder Supportmassnahmen sowie wirtschaftliche Aspekte zu berücksichtigen haben.

Grundsätzlich ist es aus der Sicht des Regierungsrates für Unternehmen und professionelle Benutzerinnen und Benutzer schon heute zumutbar, ihre Geschäfte mit dem Staat rein elektronisch abzuwickeln. Bei Angeboten, die sich vor allem an Privatpersonen richten, wird die Digitalisierung dagegen mit Umsicht umzusetzen sein.

Die geplante Strategie «Digitale Verwaltung» des Regierungsrates, welche die E-Government-Strategie des Kantons Bern aus dem Jahr 2002 ablösen soll, wird sich mit diesen Fragestellungen näher auseinandersetzen.

4. Die Kantonsverwaltung muss wirtschaftlich handeln und alle Menschen gleich behandeln. Daher ist es problematisch, wenn Personen, die teure oder aufwändige Zahlungs- oder Kommunikationsmittel wählen, sich nicht am Mehraufwand beteiligen, der dem Staat deshalb entsteht. Eine Einzahlung am Postschalter z.B. kostet den Kanton je nach Betrag CHF 1.50 bis 3.55 oder mehr.¹ Bei mehreren Millionen Einzahlungen jährlich würde es dem Kanton bedeutende Kosten verursachen, wenn alle Menschen ihre Einzahlungen am Postschalter tätigen würden. Es ist daher nicht auszuschliessen, dass der Kanton zukünftig kostendeckende Gebühren für die Nutzung teurer oder aufwändiger Zahlungs- oder Kommunikationsmittel erhebt, oder bei der Nutzung elektronischer Mittel die Gebühren senkt.

Verteiler

- Grosser Rat

¹ Gemäss Preisliste von Postfinance, Stand April 2018,
https://www.postfinance.ch/content/dam/pfch/doc/prod/solution/isisr_biz_price_de.pdf