

Parlamentarischer Vorstoss

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.: vom
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 Bahnhofsaltern zu kaufen. Auch gibt es Telefonanbieter, 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?

Verteiler

- Grosser Rat