



Sozialdemokratische Partei
Kanton Uri



Christoph Schillig
Kirchstrasse 86
6454 Flüelen

Interpellation

„Kundenorientierung in der Kantonalen Verwaltung“

Ausgangslage

Die Kundenorientierung hat in der Verwaltung des Kantons Uri schon länger Einzug gehalten. Und grundsätzlich glaube ich, dass die Erfahrungen von Personen, die mit der Verwaltung zu haben, meistens positiv sind. Kundenorientierung funktioniert dann in der Regel gut, wenn eine einfache Dienstleistung angeboten wird. Die Nutzer einer Dienstleistung kommen, erhalten z.B. eine Information und gehen wieder. Vielfach zufrieden. Wenn nicht, ist es möglich eine kritische Rückmeldung zu platzieren.

Bei anspruchsvolleren Beratungen oder Dienstleistungen steigt auch der Anspruch an die Ausbildung des Personals. Erst recht, wenn die Beratung einen Entscheid zur Folge hat, der existentiell für die Nutzer oder Nutzerin der Dienstleistung ist. Zum Beispiel bei der Auszahlung von Arbeitslosengeldern, der Vergabe von Zuschüssen in der Landwirtschaft, der Erteilung von Bewilligungen an Migranten, bei der Prüfung von IV-Renten oder bei Massnahmen des Kindes- und Erwachsenenschutzes. An diesen Orten werden Dienstleistungen erbracht, die fachlich gut geschultes und gut begleitetes Personal benötigen. Um die Qualität dieser Dienstleistungen hoch halten zu können, braucht es gute Qualitätssicherungsmassnahmen. Und zu diesen habe ich ein paar Fragen:

Antrag

Gestützt auf Art. 127 ff der Geschäftsordnung des Urner Landrats wird der Regierungsrat ersucht, die folgenden Fragen zu beantworten.

1. Wie wird die Zufriedenheit der Kunden in den verschiedenen Ämtern ermittelt und gesichert? Gibt es da eine einheitliche Praxis?
2. Nach welchen Masstäben oder Kriterien wird die Qualität dieser Amtsstellen gemessen?
3. Gibt es Erfolgskennzahlen und nach welchen Kriterien wird der Erfolg gemessen?
4. Falls schon Kundenumfragen gemacht werden, wo werden sie gemacht und wie ist der aktuelle Stand der Kundenzufriedenheit?

5. Wie wird das Personal bei Ämtern, Fachstellen und Beratungsstellen mit komplexen Auftragslagen und mit Abhängigkeiten der Kunden, wie z.B. beim RAV, der IV oder der Abteilung Migration, für diese anspruchsvolle Aufgabe geschult und gecoacht? Was für fachliche Kompetenzen sind erforderlich für diese Aufgaben betreffend Kundenorientierung?
6. Welche Massnahmen kann sich der RR vorstellen um die Kundenorientierung in der Verwaltung bestmöglich zu fördern?

Dem Regierungsrat wird im Voraus für die Beantwortung der Fragen gedankt.

Altdorf, 24.5.2017

Erstunterzeichner
Christoph Schillig

Zweitunterzeichnerin
Nora Sommer



.....
Unterschrift



.....
Unterschrift