

Regierungsratsbeschluss

vom 24. Oktober 2022

Nr. 2022/1563

KR.Nr. K 0126/2022 (VWD)

Kleine Anfrage Michael Ochsenbein (Die Mitte, Luterbach): Erreichbarkeit der Verwaltung: Debakel bei Änderungen von E-Mail-Adressen Stellungnahme des Regierungsrates

1. Vorstosstext

Nachdem ich E-Mails an die kantonale Verwaltung schicken wollte, aber Fehlermeldungen erhielt, erhielt ich die Information, dass innerhalb der Verwaltung Stellen von einem Departement in ein anderes verschoben wurden, was eine Änderung der E-Mail-Adresse mit sich zog.

In diesem Zusammenhang stelle ich folgende Fragen:

1. Weshalb wurde in diesem Fall nicht eine Umleitung der E-Mails eingerichtet, so dass zumindest vorübergehend beide Adressen in Betrieb waren?
2. Warum wurde auf die alte Adresse nicht eine automatische Information eingerichtet, dass diese Adresse nicht mehr aktuell sei, unter gleichzeitiger Angabe, welches die aktuelle Adresse ist?
3. Weiter wurde ausgeführt, dass man die Haltung vertrete, dass jene, welchen es ernst sei, sich auf der Website des Kantons schlau machen könnten. Ist diese kundenunfreundliche Haltung tatsächlich die Haltung des zuständigen Departements?
4. Anschlussfrage an Frage 3: Wenn man auf der Homepage unter www.so.ch in der Suchmaske betroffene Namen eingibt, erhält man – nichts ... – keinen Treffer. Wie soll ein Auffinden einer Person auf der Website des Kantons möglich sein, wenn man nicht weiss, dass bei dieser Person ein Departementswechsel vollzogen wurde?
5. Was wird unternommen, um künftig solche Fehler zu verhindern?

2. Begründung

Im Vorstosstext enthalten.

3. **Stellungnahme des Regierungsrates**

3.1 Vorbemerkung

Wir sind bestrebt, die Organisation der Verwaltung laufend den gegebenen Erfordernissen anzupassen. Dies bedingt gelegentlich den Wechsel von Mitarbeitenden oder ganzer Dienststellen von der Zuständigkeit eines Amtes in die Zuständigkeit eines anderen Amtes oder gar Departementes. Ein solcher Wechsel bringt jeweils verschiedene Herausforderungen mit sich. So sind bei einem gegebenenfalls erforderlichen Umzug von Mitarbeitenden die entsprechenden Büroräumlichkeiten und Arbeitsplätze inklusive Informatik und Erreichbarkeit bereitzustellen und einzurichten und am alten Ort zurückzubauen. Dies wiederum bedingt das Zusammenspiel verschiedener Dienststellen. Es obliegt der jeweils zuständigen Projektleitung, die anstehenden Fragen, insbesondere auch der Nutzung der Informatikinstrumente, rechtzeitig zu planen und zeitnah umzusetzen. Dabei ist diese auf die Mitwirkung und Beratung der für diese Fragen zuständigen Dienststellen angewiesen.

In der Regel funktioniert diese Zusammenarbeit gut und der Wechsel wird von Aussenstehenden kaum wahrgenommen. Unter besonderen Umständen können aber Abspracheschwierigkeiten und Missverständnisse nicht ausgeschlossen werden, so dass es zu Unzulänglichkeiten, wie sie in der vorliegenden kleinen Anfrage beschrieben werden, kommen kann. Diese sind nicht beabsichtigt und unsere Mitarbeitenden sind bestrebt, solche zu vermeiden, was aber nicht in jedem Fall restlos gelingt.

3.2 Zu den Fragen

3.2.1 Zu Frage 1:

Weshalb wurde in diesem Fall nicht eine Umleitung der E-Mails eingerichtet, so dass zumindest vorübergehend beide Adressen in Betrieb waren?

Der in der kleinen Anfrage angesprochene Wechsel einer Dienststelle, betrifft konkret offenbar den organisatorischen Wechsel der Abteilung Standortförderung (FAST; zuvor Wirtschaftsförderung WiFö) innerhalb des Volkswirtschaftsdepartements (VWD) vom Zuständigkeitsbereich des Amtes für Wirtschaft und Arbeit (AWA) in den Zuständigkeitsbereich des Departementssekretariats des Volkswirtschaftsdepartements (DS VWD) per 1. Januar 2021. Dieser war verbunden mit einem Wechsel vom Netzwerk des AWA in das Netzwerk des Kantons. Zeitgleich war die FAST mit der Konzipierung, Organisation und Umsetzung der Covid-19-Härtefallunterstützung für Unternehmen im Kanton Solothurn betraut worden.

Am 28. Januar 2021 fand die entsprechende Migration statt. Ab diesem Zeitpunkt erhielten alle Mitarbeitenden der FAST vom Amt für Informatik und Organisation (AIO) einen neuen Benutzernamen und ein entsprechendes Kennwort, damit sie sich im Netzwerk des Kantons (AD) einloggen konnten.

Seitens der bis dahin zuständigen AWA Informatik wurde dabei mit dem AIO abgesprochen, dass die ursprünglichen Email-Adressen der FAST durch das AIO noch während drei Monaten nach dem Wechsel weitergeleitet werden (von @awa.so.ch nach @vd.so.ch). Die Accounts der FAST auf der AWA AD wurden seitens des AWA nach dem Wechsel in Absprache mit der Projektleitung im AIO nach den Sicherheitsvorgaben des Staatssekretariates für Wirtschaft (SECO) vorschriftsgemäss nach 20 Tagen nach Austritt deaktiviert.

3.2.2 Zu Frage 2

Warum wurde auf die alte Adresse nicht eine automatische Information eingerichtet, dass diese Adresse nicht mehr aktuell sei, unter gleichzeitiger Angabe, welches die aktuelle Adresse ist?

Die Accounts der FAST wurden nach 20 Tagen vorschriftsgemäss deaktiviert. Seitens des AIO wird den Dienststellen empfohlen, mindestens einen Monat im Voraus den Hinweis in der E-Mail Signatur aufzuführen, dass ab dem Zeitpunkt xx die alte E-Mail-Adresse nicht mehr gültig ist. Beim Wechsel innerhalb der Verwaltung werden die alten und neuen E-Mail-Adressen über eine bestimmte Zeitdauer weitergeführt. Die Überlappung soll aber jeweils nicht länger als ein bis maximal zwei Monate dauern (strengere Vorgaben wie jene des SECO vorbehalten – siehe Ausführungen unter Ziffer 3.2.1).

Auf der Homepage der Standortförderung (standortsolothurn.so.ch) wurden die neuen E-Mail-Adressen am Tag der Umstellung angepasst.

3.2.3 Zu Frage 3:

Weiter wurde ausgeführt, dass man die Haltung vertrete, dass jene, welchen es ernst sei, sich auf der Website des Kantons schlau machen könnten. Ist diese kundenunfreundliche Haltung tatsächlich die Haltung des zuständigen Departements?

Wir verweisen auf unsere Ausführungen unter Ziffer 3.1. Unsere Mitarbeitenden sind generell bestrebt, solche Unzulänglichkeiten möglichst zu vermeiden und dem Bürger eine möglichst gute Dienstleistung zu erbringen. Abweichungen im Einzelfall können allerdings nicht durchwegs ausgeschlossen werden.

3.2.4 Zu Frage 4:

Anschlussfrage an Frage 3: Wenn man auf der Homepage unter www.so.ch in der Suchmaske betroffene Namen eingibt, erhält man – nichts ... – keinen Treffer. Wie soll ein Auffinden einer Person auf der Website des Kantons möglich sein, wenn man nicht weiss, dass bei dieser Person ein Departementswechsel vollzogen wurde?

Die Publikation von persönlichen Kontaktdaten auf der Website so.ch des Kantons ist jedem Amt überlassen. Es besteht keine generelle Weisung, dass persönliche Kontaktdaten publiziert werden sollen. Es ist daher grundsätzlich nicht sichergestellt, dass eine Suche nach Personen auf der Website des Kantons in jedem Fall zum Erfolg führt.

Die FAST verfügt über eine eigene Website unter der Adresse standortsolothurn.so.ch.

Dies ist möglich bei Institutionen, welche nicht typischerweise direkte Verwaltungsaufgaben wahrnehmen, wie zum Beispiel bei allen kantonalen Schulen, dem Schloss Waldegg, dem Museum Altes Zeughaus oder eben auch bei der Standortförderung. Die administrative Unterstellung in einem Departement ist dafür nicht von Bedeutung, sondern vielmehr die Aufgaben der Institution. Deshalb ist sie auch nicht Teil der Website der Kantonsverwaltung. Auf den Seiten des Volkswirtschaftsdepartements findet sich nur ein Link auf die Standortförderung und keine weiteren Informationen.

In der Suchfunktion der Website der FAST unter standortsolothurn.so.ch kann jedoch nach deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gesucht werden und erhält auch entsprechend eine vollständige Liste.

Auf der Homepage der FAST (standortsolothurn.so.ch) wurden die neuen E-Mail-Adressen am Tag der Umstellung angepasst.

3.2.5 Zu Frage 5:

Was wird unternommen, um künftig solche Fehler zu verhindern?

Wir verweisen auf unsere Ausführungen unter Ziffer 3.1. Angesichts der Tatsache, dass es sich vorliegend nach unserer Wahrnehmung um einen bedauerlichen Einzelfall handelt und solche Umstellungen in der Regel gut funktionieren, erscheint uns der Erlass prophylaktischer Vorkehrungen oder gar Regulative als nicht zielführend.



Andreas Eng
Staatsschreiber

Verteiler

Volkswirtschaftsdepartement (GK 5849)
Fachstelle Standortförderung und Aussenkontakte
Amt für Wirtschaft und Arbeit
Finanzdepartement
Amt für Informatik und Organisation
Staatskanzlei
Parlamentsdienste
Traktandenliste Kantonsrat