



CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS



Grand Conseil
Commission de gestion

Grosser Rat
Geschäftsprüfungskommission

GESCHÄFTSPRÜFUNGSKOMMISSION DES GROSSEN RATES



**Weiterverfolgung der aufgrund der
Auditberichte ergriffenen Massnahmen
betreffend die**

**Dienststelle für Strassenverkehr
und Schifffahrt**

Märzsession 2007



Commission de gestion
Geschäftsprüfungskommission

INHALTSVERZEICHNIS

	Seite
1 EINLEITUNG.....	4
2 ORGANISATIONSAUDIT.....	4
2.1. Die Schlussfolgerungen des Audits.....	4
2.2. Sofortmassnahmen des Staatsrates.....	4
2.3. Struktur zur Begleitung des Projekts	5
Steuerungsgruppe.....	5
Begleitungsmandat.....	5
2.4. Stand der Dinge am 31.01.2007.....	5
Reorganisation der Dienststelle	6
Abgeschlossene Massnahmen	6
Laufende Massnahmen.....	6
3 INFORMATIKAUDIT – SOFTWARELÖSUNG „CARI“	7
4 SCHLUSSFOLGERUNGEN.....	8

* * *

Sehr geehrter Herr Präsident

Sehr geehrte Damen und Herren Abgeordnete

Die Geschäftsprüfungskommission, bestehend aus

Brigitte Diserens, Präsidentin,

André Quinodoz, Vizepräsident,

Markus Truffer, Berichtstatter deutscher Sprache,

Georges Darbellay, Berichtstatter französischer Sprache,

Pierre-Olivier Bourban,

Andreas Biner,

Enrique Caballero,

German Eyer,

René Imoberdorf,

Margrit Picon-Furrer,

Pascal Rey,

Jean Rossier,

Louis Ursprung,

unterbreitet Ihnen nachstehend ihren Bericht, den sie im Sinne von Artikel 44 des Reglements des Grossen Rates sowie gestützt auf das Gesetz über die Organisation der Räte und die Beziehungen zwischen den Gewalten (GORBG) und das Gesetz über die Geschäftsführung und den Finanzhaushalt des Kantons und deren Kontrolle (FHG) erarbeitet hat.

1 Einleitung

Hauptaufgabe der Dienststelle für Strassenverkehr und Schifffahrt (DSUS) ist die Regelung der Zulassungen (Personen und Fahrzeuge/Schiffe) im Bereich des Strassenverkehrs und der Schifffahrt. Die Dienststelle hat sich zu vergewissern, dass die Personen über die nötigen Fähigkeiten und die nötige Ausbildung für das Lenken eines Fahrzeugs auf öffentlichen Strassen verfügen und muss die nötigen Massnahmen im Falle von Verstössen ergreifen. Die Dienststelle muss auch sicherstellen, dass die in Verkehr gesetzten Fahrzeuge den Vorschriften entsprechen und die entsprechenden Gebühren erhoben werden.

Der Dienststelle wurde wiederholt – sowohl von der Presse als auch von interner Seite – eine verspätete oder mangelhafte Aufgabenerfüllung vorgeworfen.

Um eine Standortbestimmung in Sachen Organisation dieser Dienststelle vornehmen und den Erwartungen der Finanzkommission des Grossen Rates sowie des Vorstehers des Departements für Finanzen, Institutionen und Sicherheit (DFIS) gerecht werden zu können, hat das Finanzinspektorat (FI) im ersten Halbjahr 2006 mit Unterstützung eines externen Sachverständigen ein Organisationsaudit durchgeführt. Dieses Audit wurde von einer vom Departementvorsteher eingesetzten Arbeitsgruppe, der auch der Chef der DSUS angehörte, begleitet.

Gleichzeitig wurde auch ein Informatikaudit durchgeführt, das Gegenstand eines separaten Berichts bildete.

Um sich ein Bild über die Umsetzung der im Rahmen dieses Audits abgegebenen Empfehlungen machen zu können, hat sich die GPK mit einer Delegation der zur Unterstützung der DSUS eingesetzten Steuerungsgruppe getroffen.

2 Organisationsaudit

Der Bericht des Sachverständigen enthält einen detaillierten Aktionsplan mit 32 konkreten Massnahmen im organisatorischen Bereich, die eine Verbesserung der Situation bringen sollen.

2.1. Die Schlussfolgerungen des Audits

Das Organisationsaudit hat eine Reihe von grossen Mängeln ans Licht gebracht, die zum Teil auf eine mangelhafte Leitung der Dienststelle zurückzuführen sind. Der Sachverständige hat insbesondere folgende Punkte bemängelt:

- unzureichendes Management aufgrund eines Mangels an Kommunikation, Strategie, Verfahren und Führungsinstrumenten,
- schlechtes Arbeitsklima,
- schwerwiegende Probleme im Bereich des Schalteredienstes,
- mangelhafte Kundenbetreuung,
- isolierte Abteilungen,
- fehlender Wille zur Verbesserung der Situation,
- Ausbildungsmangel.

In diesem Bericht werden allerdings auch einige positive Aspekte im Zusammenhang mit der Funktionsweise der Dienststelle hervorgehoben.

Der Sachverständige erachtet die Korrekturmassnahmen auf Ebene des Managements und der Führung als dringlich.

2.2. Sofortmassnahmen des Staatsrates

Mittels Entscheid vom 14. Juni 2006 nahm der Staatsrat vom Auditbericht und den darin geäusserten Empfehlungen und Bemerkungen Kenntnis. Er forderte das DFIS auf, in Zusammenarbeit mit der DSUS und unter Beizug eines externen Beraters die im Aktionsplan des Sachverständigen vorgesehenen Massnahmen umzusetzen.

Der Staatsrat gab auch grundsätzlich grünes Licht für eine Reorganisation der Dienststelle und die Anstellung eines Stellvertreters des Dienstchefs, der eine wichtige Rolle bei der Umsetzung des Aktionsplans zu spielen hat. Die Schaffung dieses Postens wird durch die Aufhebung eines bestehenden Postens innerhalb der Dienststelle kompensiert.

2.3. Struktur zur Begleitung des Projekts

Steuerungsgruppe

Am 14. Juni 2006 bezeichnete der Staatsrat eine Steuerungsgruppe, die mit der Überwachung und Begleitung der Umsetzung der organisatorischen Massnahmen sowie mit der periodischen Berichterstattung über den Arbeitsfortschritt zuhanden des Departementsvorstehers betraut ist. Diese Gruppe besteht aus Vertretern des betroffenen Departements, der kantonalen Dienststelle für Informatik und des kantonalen Finanzinspektorats. Der Chef der Dienststelle für Strassenverkehr und Schifffahrt wurde systematisch an den Arbeiten dieser vom Chef der Dienststelle für Personal und Organisation präsidierten Steuerungsgruppe beteiligt.

Begleitungsmandat

In Übereinstimmung mit dem Staatsratsentscheid vom 14. Juni 2006 erteilte der Vorsteher des DFIS ein Begleitungsmandat, um der DSUS die nötige Unterstützung für die Umsetzung des Aktionsplans zukommen zu lassen. Die beauftragte Sachverständige gewährleistet die methodologische Unterstützung und den Wissenstransfer. Sie übernimmt auch die Umsetzung von Massnahmen, die spezifische Kenntnisse erfordern und deshalb nicht von der Dienststelle selber umgesetzt werden können (Kompetenzbilanzen, Coaching...). Das Begleitungsmandat ist auf April 2007 begrenzt. Eine neuerliche Bedarfsanalyse wird zum Zeitpunkt des Amtsantritts des Stellvertreters des Dienstchefs, der als Projektleiter fungieren wird und in der Lage sein muss, einen Teil der vorgesehenen Massnahmen selbstständig umzusetzen, vorgenommen.

2.4. Stand der Dinge am 31.01.2007

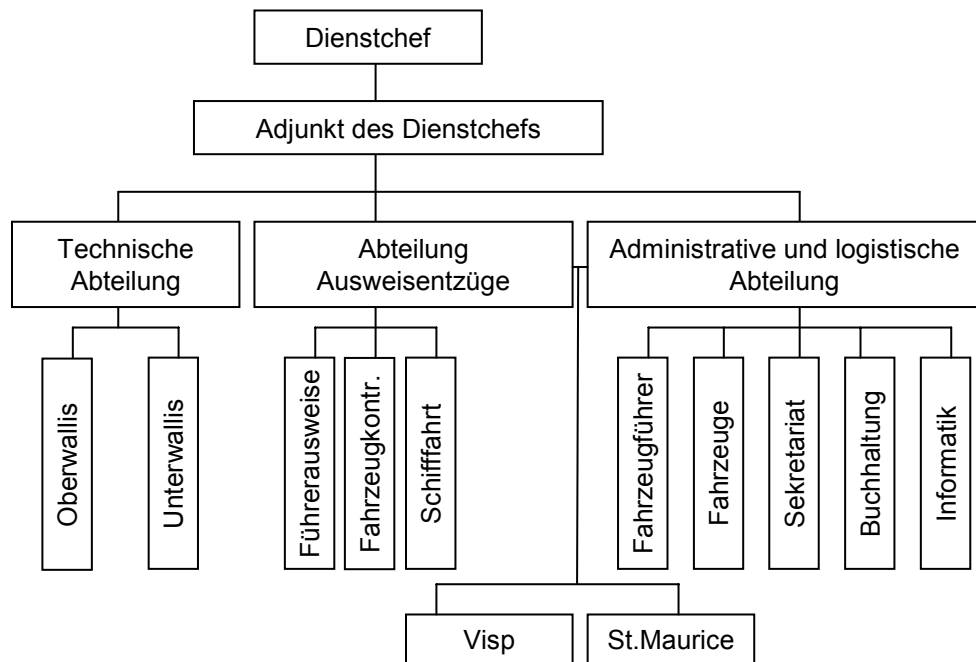
Mit Unterstützung der externen Sachverständiger und der Steuerungsgruppe engagiert sich die Dienststelle gegenwärtig positiv an der Umsetzung der im Aktionsplan vorgesehenen Massnahmen. Wie bereits ausgeführt, enthält dieser Aktionsplan 32 Massnahmen, von denen jede einzelne Gegenstand einer eingehenden Analyse bilden muss.

Die Arbeiten kommen normal voran, wobei den dringlichen Massnahmen und jenen, welche die grösste Wirkung erzielen dürften (*Telefondienst, Schalter, ...*), Priorität eingeräumt wird. Ein Grossteil der Massnahmen sollte bis Ende 2007 umgesetzt sein.

In der Beilage zu diesem Bericht findet sich eine Übersicht über den Stand der Umsetzung des Aktionsplans am 31. Januar 2007.

Reorganisation der Dienststelle

Die wichtigste Massnahme, die sich aus dem Audit ergibt, betrifft die Einführung einer neuen Organisationsstruktur, die auf die operativen Anforderungen ausgerichtet ist und die Führungsstruktur der Dienststelle verstärken soll.



Dieses Reorganisationsprojekt ist bereits weit fortgeschritten und wird ohne zusätzlichen Personalaufwand realisiert.

Der Adjunkt des Dienstchefs wurde vom Staatsrat am 29. November 2006 ernannt. Obwohl sein Amtsantritt erst auf den 1. April 2007 vorgesehen ist, arbeitet er bereits an der Umsetzung des Projekts mit. Am 24. Januar 2007 gab der Staatsrat grünes Licht für die Ausschreibung der Stelle des Chefs der neuen administrativen und logistischen Abteilung; das Verfahren läuft momentan. Was die von dieser Reorganisation direkt betroffenen Abteilungschefs anbelangt, so wurden die entsprechenden Entscheide dem Staatsrat unterbreitet.

Abgeschlossene Massnahmen

Vier der 32 Massnahmen wurden bislang abgeschlossen:

- Erhöhung der Aufgebotsfristen für die Fahrzeugkontrolle,
- Verlegung der Kontrolle der Lastwagen aus dem Unterwallis von Sitten nach St. Maurice,
- Erstellung einer Kompetenzbilanz für den Dienstchef,
- Erstellung von Kompetenzbilanzen für die Abteilungschefs.

Laufende Massnahmen

Über die Reorganisation der Dienststelle hinaus werden gegenwärtig zahlreiche weitere Massnahmen geprüft, darunter namentlich:

- Wiedereinführung einer technischen Kontrolle der landwirtschaftlichen Fahrzeuge mit einer Delegation an die Garagisten (der Versand der Aufgebote ist für Ende des ersten Quartals 2007 geplant),
- Reorganisation des Schaltdienstes,
- Verbesserung des Telefondienstes durch die Einführung eines „Call Centers“ Ende Juni 2007,
- Verstärkung der Sektion Führerausweisenzüge durch eine interne Reorganisation.

3 Informatikaudit – Softwarelösung „Cari“

Hinsichtlich einer Standortbestimmung in Sachen Informatikprojekt „Cari“ ein Jahr nach Inbetriebnahme der Softwarelösung hat das Finanzinspektorat einen Sachverständigen mit der Durchführung einer Risikoanalyse betraut. Das FI hat sich seinerseits mit den finanziellen Fragen im Zusammenhang mit der Anschaffung von „Cari“ befasst.

Die hauptsächlichen Feststellungen dieser Analyse können folgendermassen zusammengefasst werden:

- das Projekt wurde ohne ganzheitliche Planung oder Strategie durchgeführt,
- die Organisation des Projekts „Cari“ war unangemessen,
- die DSUS hat sich äusserst kurze Fristen gesetzt, was dazu führte, dass die Dienststelle überhastet handeln und die Applikation ohne die nötigen Tests in Betrieb nehmen musste,
- entgegen dem vom Staatsrat genehmigten Informatikleitbild fehlt es an einer Integration ins SAP,
- die neue Fakturierungsmethode mittels Kontoauszügen, die nur das Wallis kennt, ist für zahlreiche Kunden nur schwerlich nachvollziehbar und überfordert zuweilen selbst die Mitarbeitenden,
- die Tatsache, dass der Kanton Wallis Pilotkanton ist, bringt ein erhöhtes Risiko mit sich,
- die Informatiksicherheit ist nicht optimal und entspricht nicht den Standards der KDI,
- der Übergang zum neuen Informatiksystem wurde nicht optimal bewerkstelligt: die Benutzerschulung war quasi inexistent,
- der mit dem Lieferanten abgeschlossene Vertrag ist so komplex, dass er sogar innerhalb der Steuerungsgruppe für Fragezeichen sorgte,
- für dieses Projekt wurde kein Verpflichtungskredit beantragt, obwohl es sich um Ausgaben für einen bestimmten Zweck handelt, die sich über mehrere Jahre erstrecken,
- trotz Kosten in der Höhe von 4,4 Millionen im Juni 2006 - die Unterhaltskosten inbegriffen - wurde dieses Projekt nicht dem Grossen Rat unterbreitet,
- das freihändige Verfahren versties gegen das Gesetz betreffend das öffentliche Beschaffungswesen.

Mittels Staatsratsentscheid vom 14. Juni 2006 wurde der Chef der KDI beauftragt, in Zusammenarbeit mit dem Chef der DSUS die in den Informatikaudit-Berichten (FI und Sachverständiger) geäusserten Bemerkungen zu berücksichtigen und baldmöglichst eine angepasste Projektorganisation auf die Beine zu stellen.

Am 30. Januar 2007 hat die KDI dem Chef der DSUS eine Reihe von Vorschlägen zur Umsetzung der Auditempfehlungen unterbreitet. Die entsprechenden Arbeiten sind im Gange. Sie werden von der Steuerungsgruppe „Cari“, bestehend aus dem Chef der DSUS, dem Chef der KDI und einem Vertreter des Lieferanten der Informatikapplikation, begleitet.

4 Schlussfolgerungen

Gestützt auf die Informationen der Steuerungsgruppe, die mit der Überwachung und Begleitung der Umsetzung der organisatorischen Massnahmen bei der DSUS betraut ist, stellt die Geschäftsprüfungskommission fest, dass der Startschuss für die Umsetzung der Empfehlungen gefallen ist. Aufgrund des Zeitplans dürfte ein Grossteil der vorgesehenen Massnahmen bis Ende Jahr umgesetzt sein. Die GPK wird diese Umsetzung weiterhin verfolgen.

Die Geschäftsprüfungskommission fordert das Departement für Finanzen, Institutionen und Sicherheit auf, die Anstrengungen fortzusetzen, um die beschlossenen Massnahmen baldmöglichst umsetzen zu können.

Was die Informatikaspekte anbelangt, so weist die Geschäftsprüfungskommission mit Nachdruck darauf hin, dass die gesamte Finanzverwaltung des Staates im Einklang mit der beschlossenen Strategie ins SAP integriert werden muss.

Dem Grossen Rat wurde kein Verpflichtungskredit unterbreitet. Wir verlangen vom Staatsrat eine schriftliche Stellungnahme über die eingegangenen Verpflichtungen in diesem Projekt und das gewählte Vorgehen.

Dieser Bericht wurde von den acht anwesenden Mitgliedern einstimmig angenommen.

Sitten, den 13. Februar 2007

Die Präsidentin:



Brigitte Diserens

Der Vizepräsident:



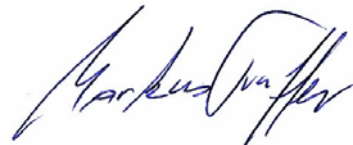
André Quinodoz

**Der Berichterstatter
französischer Sprache:**



Georges Darbellay

**Der Berichterstatter
deutscher Sprache:**



Markus Truffer

Beilagen: erwähnt

DSUS Umsetzung des Aktionsplans (Stand am 31.01.2007)

Nr.	Massnahme	Stand		
		abgeschl.	im Gang	offen
1	Delegation der 1. periodischen Neuwagenkontrollen an zugelassene und ausgebildete Garagisten unter Aufsicht der DSUS		X	
2	Verlängerung der Aufgebotsfristen für die technische Kontrolle	X		
3	Delegation der periodischen Kontrollen der landwirtschaftlichen Fahrzeuge an zugelassene und ausgebildete Garagisten unter Aufsicht der DSUS		X	
4	Inkraftsetzung der neuen Organisationsstruktur		X	
5	Definition der internen Abläufe		X	
6	Aktualisierung der Pflichtenhefte und Funktionsdiagramme		X	
7	Definition der Stellenanforderungsprofile		X	
8	Überprüfung der Übereinstimmung zwischen den Anforderungsprofilen und den effektiven Kompetenzen und Vornahme der allfälligen Korrekturen			X
9	Verlegung der Kontrolle der Unterwalliser Lastwagen ins Unterwallis	X		
10	Verlegung der Kontrolle der Mittelwalliser Lastwagen			X
11	Bau einer Motorfahrzeugkontrolle in St. Maurice		X	
12	Prüfung einer Lösung für die Räumlichkeiten in Sitten (Struktur ausserhalb der Stadt)			X
13	Reorganisation des Schalterdienstes und Optimierung des Kundendienstes		X	
13 b	Optimierung des Fakturierungssystems (Prüfung durch die StG Cari)		X	
14	Einführung eines kundenorientierten Telefondienstes (Call Center)		X	
15	Erstellung einer Kompetenzbilanz des Dienstchefs	X		
16	Einführung eines operativen Coachings des Dienstchefs		X	
17	Erstellung einer Coachingbilanz des Dienstchefs			X
18	Ergreifung der Massnahmen aufgrund der Coachingbilanz			X
19	Erstellung einer Kompetenzbilanz der Abteilungschefs	X		
20	Einführung eines operativen Coachings für die betroffenen Abteilungschefs		X	
21	Erstellung einer Coachingbilanz der betroffenen Abteilungschefs			X
22	Schulung des Managementteams			X
23	Schulung der Kader im Bereich der Führungstechniken			X
24	Einführung eines Führungssystems durch Zielvereinbarungen			X
25	Schulung im Bereich des Kundenempfangs und der Kundenbetreuung		X	
26	Prüfung der Optimierungsmöglichkeiten im Bereich des Terminmanagements für die technischen Fahrzeugkontrollen		X	
27	Erarbeitung eines Verfahrens im Bereich der Personalführung			X
28	Verstärkung der Abteilung Ausweisenzüge		X	
29	Erarbeitung einer Identifikationscharta		X	
30	Einführung der Identifikationscharta			X
31	Einführung eines Verfahrens für die Kommunikation mit den Kunden und der Öffentlichkeit			X
32	Planung eines Zufriedenheitsaudits			X