



Rapport 2022-DFIN-11

21 mars 2022

du Conseil d'Etat au Grand Conseil sur le postulat 2021-GC-171 Christel Berset/Erika Schnyder – Amélioration de l'efficacité des services publics

Nous avons l'honneur de vous soumettre un rapport faisant suite directe au postulat 2021-GC-171 Christel Berset et Erika Schnyder, transmis au Conseil d'Etat le 3 novembre 2021, portant sur l'amélioration de l'efficacité des services publics.

Les auteures du postulat ont fait part de leurs attentes vis-à-vis de l'administration et de sa communication avec les administré-e-s: les collaborateurs et collaboratrices de l'Etat doivent faire preuve d'empathie et adopter une communication adaptée aux publics-cibles.

Elles demandent en particulier l'établissement d'un rapport déterminant en premier lieu si les collaborateurs et collaboratrices de l'Etat bénéficient de formations adéquates pour informer et accompagner les administré-e-s les plus préca-risés (enfants, jeunes, personnes âgées, en situation de handicap, allophones, etc.), et, le cas échéant, quelles mesures correctrices devraient être prises.

En second lieu, le rapport demandé devrait établir si les ayants droit de prestations étatiques sont tous informés de leurs droits, notamment dans le domaine des assurances sociales, de l'intégration des personnes migrantes, de la médiation administrative, etc.

Le postulat demande finalement l'établissement de statistiques des administré-e-s qui ne seraient pas informés, avec une justification des lacunes d'informations constatées.

Les chiffres 1 à 3 qui suivent traitent des trois volets du rapport demandé.

1. Formation adéquate du personnel de l'Etat – Approche «centrée clients»

A l'instar des auteures du postulat, le Conseil d'Etat considère que la qualité du service public est un objectif important. A cet égard, il rappelle que l'Etat de Fribourg a formalisé cette exigence lors de la révision de la loi sur le personnel de l'Etat entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2022. Désormais, l'article 4 de la loi précitée prévoit expressément que la politique du personnel (ci-après politique RH) a pour objectif de garantir un service public de qualité.

En pratique, le Conseil d'Etat a déjà validé au début 2020 les éléments de la nouvelle politique RH. Une vision commune

«A l'écoute, dynamique et tourné vers l'avenir» guide désormais l'ensemble du personnel de l'Etat. Elle est déclinée en sept axes stratégiques dont l'axe 1 «Etablir une culture orientée service au public» vise à soutenir le personnel de l'Etat, afin de lui permettre d'agir avec efficacité, efficacité et de manière transversale.

Des actions très concrètes sont en cours d'élaboration comme la réalisation de mini-vidéos présentant les bonnes pratiques essentielles à un service client de qualité ou la mise en place d'actions bilinguisme (parler régulièrement la langue partenaire).

L'offre de formation continue au personnel de l'Etat permet également de développer au besoin les compétences personnelles, relationnelles ou méthodologiques. Des cours en lien avec l'amélioration de l'efficacité des services publics sont proposés, comme par exemple «communication non violente et consciente», «gestion des situations délicates avec le public», «gestion des personnalités difficiles», «accueil orienté service», «améliorer l'expérience des client-e-s usager-ère-s». Les collaborateurs et collaboratrices de l'Etat potentiellement concernés par les cours précités sont encouragés à suivre ces cours organisés par le Service du personnel et d'organisation.

Enfin l'Etat-employeur, via le Service du personnel et d'organisation, dispose d'une équipe de spécialistes en organisation dédiée spécifiquement à l'accompagnement au développement du personnel et de l'organisation. Au travers de mandat sur mesure, elle soutient les unités dans leurs démarches d'amélioration.

Outre ces mesures que l'on peut qualifier de générales, dès lors qu'elles sont mises en place par le Service du personnel et d'organisation à l'intention de l'ensemble du personnel de l'administration cantonale, les unités administratives sont également actives et prennent les mesures nécessaires en vue d'améliorer la qualité de leurs prestations.

Lors de leur entrée en fonction, les nouveaux collaborateurs et les nouvelles collaboratrices appelés à travailler en contact direct avec les administré-e-s sont en particulier sensibilisés par leurs supérieur-e-s au comportement à adopter. Par la suite, la qualité et l'adéquation de la relation entre le personnel et les administré-e-s est analysée et discutée lors des entretiens annuels.

Les mesures d'organisation et dans le domaine de la formation prises par le Service cantonal des contributions (SCC) illustrent bien les efforts entrepris par l'administration pour renforcer la prise en charge des diverses demandes et améliorer la qualité du service public. Le SCC a créé un secteur spécifique composé d'un pool de douze personnes chargées des contacts avec les contribuables. Dans un premier temps, ce secteur accueillera les contribuables au guichet. Dans un second temps, il sera également chargé du call center. L'un des objectifs est clairement de garantir un accueil de qualité des contribuables tout en permettant aux taxateurs et aux taxatrices de se «concentrer» sur les travaux de taxation.

Par ailleurs, les collaborateurs et collaboratrices du SCC suivent régulièrement des formations liées aux contacts avec les clients, notamment la manière de gérer des contribuables agités. Des formations sont également suivies pour les contacts téléphoniques.

2. Communication accessible à l'ensemble de la population

Le Conseil d'Etat partage également les préoccupations des auteurs du postulat en lien avec la nécessité de mettre en place une communication accessible à l'ensemble de la population fribourgeoise. Pour garantir une écoute et une information de qualité des administré-e-s, il a institué, il y a plusieurs années déjà, un organisme dédié à cette problématique: «Fribourg pour tous» (cf. ci-dessous ch. 2.1).

La question de l'accessibilité de l'information est spécialement prégnante en lien avec la digitalisation croissante de l'administration. Dans ce contexte, l'Etat de Fribourg a adopté une déclaration, publiée sur le site internet de l'Etat (*Déclaration d'accessibilité pour le site internet de l'Etat de Fribourg | Etat de Fribourg*), qui formalise ses efforts entrepris dans le domaine.

On notera que le Conseil d'Etat a déjà eu l'occasion de répondre à plusieurs interventions parlementaires relatives à cette thématique. Dans sa réponse à la question 2021-CE-465 sur la cyberadministration et la précarité numérique, il a précisé que, s'agissant de la communication sous forme électronique, des «audits sont régulièrement effectués afin d'adapter au mieux les outils aux besoins des utilisateurs et des utilisatrices et de standardiser au maximum l'ergonomie. A cet effet, un montant de 250 000 francs est notamment prévu pour 2022 afin de poursuivre ce processus d'amélioration».

Cela étant précisé, le Conseil d'Etat énumère ci-dessous quelques-uns des éléments et mesures à signaler en lien avec les principaux domaines dans lesquels une offre d'une communication adaptée est spécialement requise par les auteurs du postulat.

2.1. Fribourg pour tous

Depuis 2011, l'orientation des personnes vers les services et les prestations en mesure de répondre à leur besoin a été renforcée grâce à l'ouverture du guichet d'information Fribourg pour tous (FpT). Ce guichet a pour mission d'assurer à l'ensemble de la population du canton de Fribourg un accès simple, neutre et convivial à des informations personnalisées. Les informations fournies permettent aux personnes de s'orienter au sein du réseau social vers les services d'aide professionnelle les plus appropriés à leurs besoins, en toute confidentialité, gratuitement et sans engagement, dans une visée préventive permettant d'éviter la détérioration des situations sociales. En 2021, FpT a répondu aux demandes de 1274 personnes.

2.2. Médiation administrative

La médiation administrative s'adresse principalement via son site internet à ses public-cibles, mis à part les contacts directs avec les personnes déjà au courant de cette offre. Le site vient d'être actualisé suite à l'intégration de la médiation administrative à l'Autorité cantonale de la transparence, de la protection des données et de la médiation (ATPrDM). Dans ce cadre, la médiation administrative a aussi mis l'accent sur le langage simplifié: les principales informations sur le processus de médiation administrative y sont communiquées en langage simplifié.

Un flyer, publié sur le site internet et distribué à différentes organisations, fait également partie des moyens de communication. D'ici la fin du premier trimestre 2022, des annonces seront publiées dans les principaux journaux cantonaux pour faire connaître davantage la médiation administrative. S'y ajoutent des informations relatives à la médiation administrative dans le cadre de la newsletter de l'ATPrDM, publiée deux fois par année, et la participation de la médiatrice à la conférence de presse annuelle de l'Autorité suite à laquelle la couverture médiatique peut également informer la population de cette possibilité de résolution de conflit.

Au cours de l'année 2022, différentes séances de présentation et de sensibilisation sont prévues au sein de l'administration cantonale. Elles ont pour but de mettre en évidence la plus-value de la médiation et de sensibiliser les organes publics à se faire accompagner dans la résolution des litiges avec des administré-e-s. Cela peut avoir lieu dans le cadre d'une demande adressée à la médiation administrative de la part d'un citoyen ou une citoyenne ou dans la gestion de conflit avec un ou une administré-e. Dans ce cas, l'organe public peut prendre contact avec la médiation administrative ou informer l'administré-e de la possibilité d'activer la médiation administrative.

2.3. Réduction des primes de l'assurance maladie

La Caisse de compensation du canton de Fribourg est chargée de l'exécution des réductions de primes. Elle calcule le droit sur la base des taxations fiscales de la période fiscale qui précède de deux ans l'année pour laquelle le droit à la réduction des primes est examiné (année x-2 ans). Pour le droit à la réduction des primes 2022, le calcul se base sur les taxations fiscales 2020. Les personnes qui sont déjà bénéficiaires verront leur droit examiné d'office; elles recevront directement une nouvelle décision pour l'année 2022. Les personnes ayant potentiellement droit à une réduction des primes reçoivent une information spécifique.

Dans le courant du mois de novembre 2021, environ 30 000 personnes seules ou familles ont reçu la nouvelle décision de réduction des primes pour l'année 2022. De plus, la Caisse de compensation du canton de Fribourg envoie aux ayants droit potentiels un formulaire pour leur permettre de faire valoir ce droit. Cette opération touche chaque année entre 10 000 et 15 000 personnes et familles qui ont potentiellement droit aux réductions de primes.

A partir de 2021, il est encore plus simple de déposer une demande de réduction des primes. Les ayants droit potentiels ont reçu un formulaire muni d'un code QR et d'un login individuel. Ce dernier permet d'accéder à la demande de réduction des primes en ligne, qui est déjà partiellement complétée. En moins de cinq minutes, le formulaire peut être complété et transmis à la Caisse de compensation pour traitement. Les personnes qui ne souhaitent pas faire la demande en ligne peuvent signer le formulaire papier reçu et le retourner par courrier à la Caisse de compensation du canton de Fribourg.

2.4. Participation des enfants et projets jeunesse

Le canton de Fribourg, dans sa législation sur l'enfance et la jeunesse, se conforme aux dispositions des articles 12 à 17 de la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant en matière de participation, de droit de s'exprimer, de liberté de pensée et d'accès aux médias.

L'Etat assume la responsabilité de la protection de l'enfance et il organise l'aide spécifique en faveur des enfants et des jeunes victimes d'infractions. Les différentes autorités de protection de l'enfant (Justices de paix, Tribunal des mineurs, Tribunaux civils) et les services chargés d'autres procédures administratives impliquant parfois des enfants (séjour des étrangers, état civil, naturalisations, etc.) organisent des auditions afin de respecter le droit d'être entendu desdits enfants. Les services spécialisés tels que le Service de l'enfance et de la jeunesse (SEJ) ont organisé depuis plus de 25 ans leur secrétariat ainsi que des permanences afin de permettre un accès bas seuil aux enfants, aux jeunes et à toutes les personnes en

lien avec ces enfants. Depuis peu, avec la mise en œuvre de la loi sur les institutions spécialisées et les familles d'accueil professionnelles, le droit des enfants de s'exprimer dans les procédures de placement les concernant a été renforcé.

L'Etat coordonne également les mesures d'intégration sociale et politique en faveur des enfants et des jeunes. Le Conseil d'Etat a adopté en 2017 la stratégie «Je participe-Ich mache mit» et son plan d'action qui comprend des mesures visant à favoriser par l'intermédiaire des acteurs et actrices auprès des enfants et des jeunes des comportements adaptés et favorisant l'accès aux droits de participation, d'expression, de liberté de pensée et d'accès aux médias. Des sondages sont organisés de manière régulière par le Bureau de promotion des enfants et des jeunes, leur permettant de s'exprimer sur des thèmes qui les concernent directement.

2.5. Promotion de la santé et prévention

Le secteur de promotion de la santé et prévention du Service de la santé publique (SSP) coordonne différents programmes cantonaux de promotion de la santé et de prévention sur les priorités alimentation, activité physique, santé mentale, tabac et alcool. Ces programmes proposent des mesures à l'attention de la population du canton de Fribourg et leurs mesures sont orientées vers les besoins spécifiques. Ceux-ci sont identifiés au moyen d'enquêtes sur la santé, de groupes de partenaires et d'études des besoins menées au niveau cantonal.

Pour la mise en œuvre des mesures, le SSP travaille en étroite collaboration avec les institutions de promotion de la santé et de prévention avec lesquelles il a conclu des mandats de prestation (notamment REPER, les Ligues de santé, l'Association pour l'Education familiale, Fourchette Verte, la Croix-rouge fribourgeoise, Espacefemmes, l'Association fribourgeoise d'action et d'accompagnement psychiatrique) ou des contrats de projets.

Les mesures mises en œuvre dans le cadre de ces programmes comprennent des actions de communication orientées par public cible (notamment les enfants, les jeunes, les senior-e-s de 65 ans et plus, les parents, les proches, les professionnel-le-s) qui visent à garantir l'accessibilité des offres de promotion de la santé et de prévention disponibles au niveau cantonal, intercantonal et national. Le canton de Fribourg participe par exemple à la campagne *santépsy.ch*, qui vise à soutenir les ressources psychiques de la population. Ainsi, lors de la phase se concentrant sur les adolescents et adolescentes, des contenus spécifiques ont été développés pour les réseaux sociaux sous forme de témoignages vidéo et d'illustrations publiées sur Instagram. Les messages ont également été diffusés via un influenceur et une influenceuse pour atteindre ce public. Les brochures à l'attention des senior-e-s ont été adaptées pour que le texte soit plus grand et plus facile à lire. Il est important de souligner que les contenus qui sont

publiés sur le site www.santépsy.ch sont relus au préalable par l'association Lire & Ecrire et qu'ils sont élaborés grâce à la participation du public cible et de professionnel-le-s qui l'entourent. Le site [santépsy](http://santépsy.ch) existe en français, en allemand et en italien et certains contenus sont traduits dans les huit langues les plus courantes en Suisse. Le site fournit des messages adaptés par public cible ainsi qu'une plateforme d'orientation vers les ressources existantes au niveau national, intercantonal et cantonal.

Les institutions de promotion de la santé et de prévention communiquent quant à elles de manière très régulière sur leurs offres, afin de faire connaître les outils existants et disponibles au niveau cantonal.

Dans le cadre de la santé sexuelle, les conseillères spécialisées du Centre fribourgeois de santé sexuelle répondent aux interrogations de la population fribourgeoise et sont spécifiquement formées pour répondre à des public cibles particuliers. Les formatrices en santé sexuelle se rendent dans les écoles enfantines, primaires, cycles d'orientation et institutions spécialisées. Chaque thématique est amenée et adaptée selon l'âge et le développement psychosexuel de l'enfant et du jeune. Elles proposent aussi des soirées d'information à l'attention des parents et portent une attention particulière au public allophone en proposant des documents dans plusieurs langues.

2.6. Aide à l'encaissement et avances de pensions alimentaires

Le Service de l'action sociale (SAsoc) est chargé de fournir une aide appropriée au recouvrement des contributions d'entretien et, en cas de non-paiement de celles-ci par la personne débitrice, il accorde aux personnes créancières des avances mensuelles lorsque leur situation financière le justifie. Cette aide a été assurée en 2021 pour 1603 situations de personnes domiciliées dans le canton. Ces prestations consistent non seulement à statuer sur le droit à l'aide à l'encaissement et le droit aux avances de contribution, à en calculer le montant, à facturer mensuellement les contributions d'entretien ou à verser les avances, mais aussi à informer les personnes bénéficiaires de cette aide ou les personnes débitrices des contributions d'entretien, à les écouter et à les conseiller dans leurs démarches. Pour déposer les demandes d'aide, les bénéficiaires peuvent obtenir auprès du SAsoc un appui et elles sont ensuite reçues en entretien afin de les orienter sur le déroulement du processus d'avances et de recouvrement. Ces entretiens sont obligatoires depuis le 1^{er} janvier 2022. Toutes ces prestations sont fournies gratuitement par du personnel formé spécialement pour cette tâche et elles sont assurées tout au long du processus.

Dans le cadre des procédures de divorce ou de séparation, les professionnel-le-s informent les ayants droit de l'existence

de cette aide et sur les modalités d'accès. Dans les services sociaux, en vertu du principe de subsidiarité, les ayants droit sont systématiquement orientés vers cette aide et les professionnel-le-s de ces services sont régulièrement informés sur les prestations disponibles. A l'occasion de l'entrée en vigueur, le 1^{er} janvier 2022, de l'ordonnance fédérale du 6 décembre 2019 sur l'aide au recouvrement des créances d'entretien du droit de la famille (OAiR) et de la nouvelle loi cantonale sur les avances et recouvrement de contributions d'entretien (LARACE), une très large information a été diffusée auprès des bénéficiaires et des organismes concernés.

2.7. Informations aux familles et en cas de divorce, séparation ou difficultés dans le couple

Parmi d'autres exemples de communication, rappelons que le site www.familles-fribourg.ch / www.familien-freiburg.ch présente des informations sociales, juridiques et de nombreuses adresses fribourgeoises utiles dans les différents domaines de la vie quotidienne des familles. Par ailleurs, afin de répondre à d'autres besoins spécifiques de la population, relevons que le dépliant «Couples mariés: les étapes de la séparation et du divorce» a été publié en décembre 2021. Il permet aux personnes concernées, hommes et femmes, d'avoir une vue d'ensemble du chemin à parcourir: les passages obligés d'un divorce ou d'une séparation, les démarches administratives nécessaires, les soutiens existants, ainsi que des repères juridiques. Issus de la collaboration du SAsoc et du Bureau de l'égalité entre hommes et femmes et de la famille (BEF), ce dépliant a intégré les partenaires principaux externes.

Parmi d'autres exemples de communication visant à répondre aux besoins spécifiques du public, relevons en matière de lutte contre la violence de couple, des cartes d'urgence allophones présentées dans un visuel sobre, facile à lire, et publiées par le BEF dans une dizaine de langues. Il s'agit d'une communication qui complète la carte d'urgence bilingue offrant, elle aussi sous le même format de carte de crédit, toutes les adresses utiles aux personnes concernées, victimes ou auteurs. Ces documents gratuits sont largement diffusés par les divers milieux professionnels du canton.

2.8. Intégration des personnes migrantes

Dans le cadre du Programme d'intégration cantonal, le Bureau de l'intégration des migrant-e-s et de la prévention du racisme (IMR) consacre de gros effort au domaine «information et conseil». Les éléments suivants sont en particulier déterminants:

- > brochure «Bienvenue dans le canton de Fribourg», disponible dans plus de dix langues de la migration et en langage simplifié (français simplifié depuis 2019, allemand simplifié dès 2022), distribuée dans et par toutes les

- communes du canton, à disposition des nouveaux administré-e-s;
- > financement de l'interprétariat communautaire, via un mandat pluriannuel avec Caritas Suisse, Département Fribourg (service «se comprendre»);
- > sensibilisation des administrations à la prise en compte de la diversité culturelle et à la non-discrimination;
- > groupe de travail de la Commission cantonale pour l'intégration des migrant-e-s (CMR) sur le thème de la fracture numérique;
- > activité ordinaire d'information et de conseil de l'IMR auprès de personnes individuelles ou d'organisations (associations, communautés étrangères, etc.).

2.9. Enseignement

Dans le domaine de l'enseignement, les échanges avec les parents font partie du quotidien de l'école et ce, au-delà des sites web des services de l'enseignement (par exemple, site SEnOF, page «Collaboration école-famille», <https://www.fr.ch/dics/sommaire/collaboration-ecole-famille>), des brochures mises à disposition, des vidéos en ligne dans les principales langues de la migration (<https://www.fr.ch/dics/sommaire/ecoles-vue-densemble-de-la-scolarité-obligatoire>), documents dont les contenus ont été préparés dans le souci d'être facilement accessibles à une population non spécialiste.

Les personnes enseignantes et les directions d'école sont très facilement accessibles. Du point de vue institutionnel, les parents reçoivent chaque début d'année une brochure d'informations. Des réunions de parents, collectives et individuelles, sont obligatoires chaque année et un service d'interprétariat et en langage des signes est à disposition.

Les écoles ont l'obligation d'accompagner/d'aider les parents dans leur demande d'aide, en particulier pour les mesures de soutien (MAO, MAR) et les mesures de logopédie et psychologie; les formulaires simplifiés ont été élaborés par la Direction de la formation et des affaires culturelles pour toute demande de mesure d'aide.

Les Conseils des parents existent dans les écoles de la scolarité obligatoire, des commissions d'école pour le secondaire II de formation générale. Les Conseils d'élèves sont très actifs et font partie de l'éducation à la citoyenneté.

En application de la Convention relative aux droits de l'enfant, l'avis des élèves est requis (art 33 al. 4 de la loi sur la scolarité obligatoire: «Dans toutes les décisions importantes qui le ou la concernent directement, l'avis de l'élève est requis, eu égard à son âge et à sa maturité»); par exemple dans les formulaires utilisés pour le passage des élèves du primaire au cycle d'orientation. Sur l'avis des élèves, cf. aussi l'article 36 de la loi sur l'enseignement secondaire supérieur, pour le secondaire 2, S2.

2.10. Subsidés de formation

Concernant les bourses d'études, le Service de la formation professionnelle (SFP dépendant de la DEEF) adresse aux personnes qui ont décroché une place d'apprentissage le contrat approuvé par celui-ci. Il est accompagné d'un guide d'apprentissage qui informe sur les bourses d'études, ainsi que d'une fiche sur laquelle figurent les coordonnées du Service des subsides de formation (SSF, dépendant de la DFAC).

Au niveau des collèges du canton et de l'école de culture générale, l'existence des bourses d'études est communiquée de différentes manières:

- > Collège de Gambach: l'information est donnée dans un courrier adressé aux parents en vue de la rentrée et en classe par les proviseurs;
- > Collège Ste-Croix: l'information est transmise lors d'une séance d'information qui a lieu au mois de juin, avant la rentrée;
- > Collège St-Michel: un courrier est envoyé aux parents des élèves de 1^{re} année pour les en informer;
- > Ecole de culture générale: l'établissement publie sur son site internet les renseignements sur les bourses d'études. Les parents doivent signer une attestation selon laquelle ils ont bien lu les pages en question;
- > Collège du Sud: distribution à tous les élèves d'une fiche informative sur les bourses d'études.

Par ailleurs, le SSF est présent à chaque édition de Start! Forum des métiers qui a lieu tous les deux ans. Les personnes en formation peuvent également consulter le site internet du SSF. Au niveau des universités et des autres hautes écoles, après quatre ans de collège, les personnes en formation sont au courant de l'existence des bourses.

2.11. Fiscalité

La fiscalité est un domaine compliqué qu'il est difficile de vulgariser. Le Service cantonal des contributions (SCC) s'efforce néanmoins de fournir aux personnes concernées les informations les plus accessibles possible. Il transmet ainsi chaque année aux contribuables des instructions pour remplir leur déclaration d'impôt. Il organise en outre régulièrement des points de rencontres et met en place une hotline durant la période de dépôt de la déclaration d'impôt. Les contribuables ont alors la possibilité de poser leurs questions. Au niveau des outils informatique, Fritax est doté d'un assistant qui guide le contribuable pas-à-pas pour remplir sa déclaration d'impôt.

Finalement, le SCC collabore régulièrement avec d'autres services à la rédaction de brochures explicatives.

2.12. Naturalisations

Le Service des affaires institutionnelles, des naturalisations et de l'état civil offre un accompagnement actif aux candidates et candidats à la naturalisation, notamment lors des entretiens réalisés dans le cadre de la procédure. Comme le prévoient des directives internes, les collaborateurs et collaboratrices indiquent aux personnes concernées les éventuelles lacunes à compléter en vue de la suite de la procédure, et les orientent le cas échéant vers les personnes et organisations à même de les soutenir. Durant l'entretien lui-même, un soin particulier est porté à la prise en compte dans la formulation des questions et des informations à la formation, à la situation sociale ou à l'âge des personnes reçues.

2.13. Environnement

Les campagnes d'information et de sensibilisation du Service de l'environnement sont calibrées selon leur public-cible. Il est fait appel à des illustrateurs et illustratrices professionnels afin de délivrer des messages simples et compréhensibles, pour lesquels le visuel est privilégié par rapport au texte (affiches, campagnes internet avec images et slogans courts); pour les campagnes «coup de balai» (actions de nettoyage organisées 1x/an dans les communes, souvent avec des groupes scolaires) du matériel spécifique a été développé en collaboration avec un organisme spécialisé.

2.14. Forêt, faune, nature, dangers naturels

Une grande partie de l'information et de la sensibilisation du Service des forêts et de la nature (SFN) passe par les médias écrits et visuels. Le soutien et la collaboration pour des stands lors de comptoirs cantonaux ou régionaux, l'organisation de conférences et expositions, en collaboration notamment avec le Jardin botanique, le Musée d'histoires naturelles ou d'autres musées, permettent une communication à un large public. Les publications jouent un rôle important également: ce ne sont pas moins de 20 brochures vulgarisatrices sur des animaux de nos champs et de nos forêts qui ont été réalisées et publiées ces dernières années. Le personnel de terrain que sont les gardes-faune, gardes forestiers et forestières, surveillants et surveillantes des réserves naturelles, ingénieurs forestiers et ingénieures forestières d'arrondissement sont formés spécifiquement pour assurer une communication adaptée, sur le terrain. Les contacts réguliers et la présence des agents du personnel du SFN lors des assemblées de fédérations, associations, corporations, qu'elles aient lieu en soirée ou le week-end, permet de répondre directement et précisément aux questions des membres présents. Le site internet permet de trouver les personnes de contact facilement, ce qui assure un contact personnalisé, et un service de piquet pour toutes les questions de la faune est assuré.

3. Etablissement de statistiques

Selon le postulat déposé par les députées Christel Berset et Erika Schnyder, le rapport demandé devrait «mettre en exergue les statistiques des administré-e-s qui ne [...] seraient pas [informés de leurs droits], et les raisons pour lesquels ils ne le sont pas».

Comme le démontrent les exemples donnés ci-dessus sous chiffre 2, le Conseil d'Etat et l'administration s'efforcent de rendre accessibles les informations nécessaires aux administré-e-s. On ne peut certes pas exclure que certaines informations ne parviennent pas à tous les destinataires potentiels. Mais les cas «qui passent sous le radar» ne sont précisément pas connus. Il n'est dès lors pas possible de les dénombrer et d'en établir une statistique.

4. Conclusion

Le Conseil d'Etat salue les mesures prises par les divers services de l'administration pour adapter leur communication en fonction du public cible et s'engage à poursuivre ses efforts pour améliorer chaque fois que c'est possible la qualité de sa communication et à développer l'approche centrée clients, qui sont les fondements d'un service public de qualité.



Bericht 2022-DFIN-11

21. März 2022

des Staatsrats an den Grossen Rat zum Postulat 2021-GC-171 Christel Berset/Erika Schnyder – Effizienterer öffentlicher Dienst

Wir unterbreiten Ihnen einen Bericht, mit welchem dem am 3. November 2021 an den Staatsrat überwiesenen Postulat 2021-GC-171 Christel Berset und Erika Schnyder über einen effizienteren öffentlichen Dienst direkt Folge gegeben wird.

Die Verfasserinnen des Postulats brachten darin vor, was sie von der Verwaltung und ihrer Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern erwarten: Die Staatsangestellten müssen den Bürgerinnen und Bürgern gegenüber Empathie zeigen und ihre Kommunikation an die jeweiligen Zielgruppen anpassen.

Sie verlangen insbesondere einen Bericht, in dem untersucht wird, ob die Personen, die bei ihrer Arbeit in Kontakt mit den Nutzerinnen und Nutzern der Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung stehen, über eine angemessene Ausbildung verfügen, um die Bürger/innen, insbesondere die schutzbedürftigsten (Kinder, Jugendliche, ältere Menschen, Menschen mit Behinderungen, Fremdsprachige usw.), zu informieren und richtig zu unterstützen, bzw. welche Massnahmen zu diesem Zweck ergriffen werden sollten.

In zweiter Linie soll der verlangte Bericht abklären, ob die Anspruchsberechtigten alle über ihre Rechte informiert sind, insbesondere hinsichtlich Sozialversicherungen, Integration von Migrantinnen und Migranten, Mediation für Verwaltungsangelegenheiten usw.

Schliesslich werden auch Statistiken über die Bürgerinnen und Bürger verlangt, die nicht informiert wären, und die Gründe dafür.

Die folgenden Ziffern 1 bis 3 befassen sich mit den drei Teilen des geforderten Berichts.

1. Adäquate Schulung des Staatspersonals – «kundenorientierter» Ansatz

Wie die Verfasserinnen des Postulats hält auch der Staatsrat die Qualität des öffentlichen Dienstes für sehr wichtig. Diesbezüglich weist er darauf hin, dass der Staat Freiburg diesen Anspruch bei der am 1. Januar 2022 in Kraft getretenen Revision des Gesetzes über das Staatspersonal formalisiert hat. Nach Artikel 4 des Personalgesetzes ist die Sicherstellung eines qualitativ hochstehenden öffentlichen Dienstes ausdrückliches Ziel der Personalpolitik.

In der Praxis hat der Staatsrat die Punkte der neuen Personalpolitik schon Anfang 2020 validiert. Das gesamte Staatspersonal lässt sich künftig von einer gemeinsamen Vision leiten, die «bürgernah, dynamisch, zukunftsgerichtet» ist. Sie besteht aus sieben strategischen Stossrichtungen, worunter die Stossrichtung 1 «Stärkung der Dienstleistungsorientierung» mit dem Ziel, das Staatspersonal darin zu unterstützen, wirkungsorientiert, effizient und organisationsübergreifend zu handeln, um Dienstleistungen von hoher Qualität zu erbringen.

Es sind ganz konkrete Aktionen in Arbeit wie die Realisierung von Kurzvideos über die bewährten Praktiken für einen qualitativ hochwertigen Kundendienst oder Aktionen für die Zweisprachigkeit (regelmässig die Partnersprache sprechen).

Das Weiterbildungsangebot für das Staatspersonal ermöglicht es auch, bei Bedarf die persönlichen, zwischenmenschlichen oder methodischen Kompetenzen zu entwickeln. Es gibt auch ein Kursangebot zur Effizienzsteigerung des öffentlichen Dienstes (wobei die meisten Kurse nur in französischer Sprache angeboten werden), wie beispielsweise zu den Themen gewaltfreie und bewusste Kommunikation, Umgang mit fordernden Kunden und Kundinnen, Umgang mit schwierigen Persönlichkeiten, Empfang in der öffentlichen Verwaltung, Customer Experience. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Staates, für die diese Kursen in Frage kommen könnten, werden zur Teilnahme an diesen vom Amt für Personal und Organisation organisierten Kursen ermuntert.

Schliesslich verfügt der Staat als Arbeitgeber über das Amt für Personal und Organisation über ein Team von Organisationsfachleuten, das sich speziell um die Begleitung der Personal- und Organisationsentwicklung kümmert. Dieses Team unterstützt die Einheiten im Rahmen bedarfsgerechter Mandate bei ihren Verbesserungsmaßnahmen.

Neben diesen allgemeinen, vom Amt für Personal und Organisation für das gesamte Staatspersonal getroffenen Massnahmen sind auch die Verwaltungseinheiten aktiv und ergreifen die notwendigen Massnahmen zur Verbesserung ihrer Leistungsqualität.

Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit direktem Kundenkontakt werden bei ihrem Stellenantritt von ihren Vorgesetzten besonders auf die entsprechenden Verhaltensweisen

hingewiesen. Anschliessend werden in den jährlichen Mitarbeitendengesprächen Qualität und Angemessenheit des Kundenkontakts analysiert und besprochen.

Die Organisations- und Schulungsmassnahmen der Kantonalen Steuerverwaltung (KSTV) sind ein gutes Beispiel für das Bestreben der Verwaltung, sich besser um die verschiedenen Anliegen zu kümmern und die Qualität des öffentlichen Dienstes zu verbessern. Die KSTV hat eine spezielle Abteilung geschaffen, die aus zwölf Personen besteht, die sich um die Kontakte mit den Steuerpflichtigen kümmern. In einem ersten Schritt übernimmt diese Abteilung die Schalterkontakte mit den Steuerpflichtigen und in einem zweiten Schritt dann auch das Call Center. So soll gewährleistet werden, dass die Steuerpflichtigen optimal betreut werden und die Steuereinschätzerinnen und Steuereinschätzer sich auf ihre Veranlagungsarbeiten konzentrieren können.

Ausserdem nehmen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der KSTV regelmässig an Schulungen über den richtigen Umgang mit den Kundinnen und Kunden teil, insbesondere wie man mit aggressiven Steuerpflichtigen umgehen soll. Auch für den Telefonkontakt werden Schulungen besucht.

2. Für die gesamte Bevölkerung zugängliche Kommunikation

Der Staatsrat schliesst sich auch dem Anliegen der Verfasserinnen an, eine Kommunikation einzurichten, die für die gesamte Freiburger Bevölkerung zugänglich ist. So hat er mit «Freiburg für alle» bereits vor einigen Jahren eine Anlaufstelle eingerichtet, bei der die Bürgerinnen und Bürger ein offenes Ohr und einschlägige Informationen für ihre Anliegen finden (siehe Ziff. 2.1).

Die Frage der Zugänglichkeit von Informationen ist vor allem im Zusammenhang mit der zunehmenden Digitalisierung der Verwaltung von Bedeutung. In diesem Zusammenhang hat der Staat Freiburg eine *Deklaration zur Barrierefreiheit der Website des Staates Freiburg* beschlossen, die auf der Website des Staates aufgeschaltet ist und seine Anstrengungen in diesem Bereich formalisiert.

Der Staatsrat hatte übrigens schon Gelegenheit, auf mehrere parlamentarische Vorstösse zu dieser Thematik zu antworten. In seiner Antwort auf die Anfrage 2021-CE-465 über das E-Government und digitalen Analphabetismus wurde ausgeführt, in Bezug auf elektronische Kommunikation würden «regelmässig Audits durchgeführt, um die Tools bestmöglich an die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer anzupassen und die Handhabung so weit wie möglich zu standardisieren. Zu diesem Zweck ist namentlich für 2022 ein Betrag von 250 000 Franken vorgesehen, um diesen Verbesserungsprozess fortzusetzen».

Vor diesem Hintergrund führt der Staatsrat im Folgenden einige der Punkte und Massnahmen auf, die im Zusammenhang mit den wichtigsten Bereichen, in denen die Verfasserinnen des Postulats speziell ein Angebot an angepasster Kommunikation fordern, zu erwähnen sind.

2.1. Freiburg für alle

Seit 2011 können mit der Eröffnung der Anlaufstelle Freiburg für alle (Ffa) Rat suchende Menschen an die Stellen weitergeleitet, die sich am besten um ihre Anliegen kümmern können. Diese Anlaufstelle garantiert der gesamten Bevölkerung im Kanton einen einfachen und benutzerfreundlichen Zugang zu individuell zugeschnittenen Sozialinformationen. Dank diesen Informationen können sich die Betroffenen innerhalb des Netzwerks zurecht finden und sich an den professionellen Hilfsdienst wenden, der ihren Bedürfnissen am besten entspricht, und zwar kostenlos, ohne jegliche Verpflichtung und in absoluter Vertraulichkeit, mit dem Präventionsgedanken, eine Verschlechterung der sozialen Situation zu verhindern. 2021 hat sich Ffa mit den Anliegen von 1274 Personen befasst.

2.2. Mediation für Verwaltungsangelegenheiten

Die Mediation für Verwaltungsangelegenheiten wendet sich vor allem über ihre Website an ihre Zielgruppen, abgesehen von direkten Kontakten mit Personen, die bereits über dieses Angebot Bescheid wissen. Die Website ist kürzlich aktualisiert worden, nachdem die Mediation für Verwaltungsangelegenheiten in die kantonale Behörde für Öffentlichkeit, Datenschutz und Mediation (ÖDSMB) integriert worden ist. In diesem Rahmen hat die Mediation für Verwaltungsangelegenheiten auch auf die Leichte Sprache gesetzt: Die wichtigsten Informationen über das Verfahren der Mediation für Verwaltungsangelegenheiten werden dort in Leichter Sprache vermittelt.

Ebenfalls zu den Kommunikationsmitteln gehört ein Flyer, der auf der Website aufgeschaltet ist und an verschiedene Organisationen verteilt wird. Bis Ende des ersten Quartals 2022 werden in den wichtigsten kantonalen Zeitungen Anzeigen geschaltet, um die Mediation für Verwaltungsangelegenheiten bekannter zu machen. Dazu kommen Informationen über die Mediation für Verwaltungsangelegenheiten in den zweimal jährlich erscheinenden Newslettern der ÖDSMB und die Teilnahme der Mediatorin an der jährlichen Medienkonferenz der Behörde, nach der die Berichterstattung in den Medien die Bevölkerung auch über diese Möglichkeit der Konfliktlösung informieren kann.

Im Laufe des Jahres 2022 sind verschiedene Präsentations- und Sensibilisierungsveranstaltungen in der Kantonsverwaltung geplant. Sie sollen den Mehrwert der Mediation aufzeigen und öffentliche Organe dafür sensibilisieren, sich bei

der Beilegung von Auseinandersetzungen mit Bürgerinnen und Bürgern begleiten zu lassen. Dies kann im Rahmen einer Anfrage einer Bürgerin oder eines Bürgers an die Mediation für Verwaltungsangelegenheiten oder bei der Bewältigung eines Konflikts mit einer Bürgerin oder einem Bürger geschehen. In diesem Fall kann das öffentliche Organ Kontakt mit der Mediation für Verwaltungsangelegenheiten aufnehmen oder die Bürgerin/den Bürger über die Möglichkeit informieren, die Mediation für Verwaltungsangelegenheiten zu aktivieren.

2.3. Verbilligung der Krankenkassenprämien

Die Ausgleichskasse des Kantons Freiburg kümmert sich um die Abwicklung der Prämienverbilligungen. Sie berechnet den Anspruch auf der Grundlage der Steuerveranlagungen der Steuerperiode, die zwei Jahre vor dem Jahr liegt, für das der Anspruch auf Prämienverbilligung geprüft wird (Jahr x - 2 Jahre). Für den Anspruch auf Prämienverbilligung 2022 basiert die Berechnung auf den Steuerveranlagungen 2020. Bei Personen, die bereits anspruchsberechtigt sind, wird der Anspruch von Amtes wegen geprüft; sie erhalten direkt eine neue Verfügung für das Jahr 2022. Personen, die potenziell Anspruch auf Prämienverbilligung haben, werden gezielt informiert.

Im November 2021 erhielten rund 30 000 Alleinstehende oder Familien die neue Prämienverbilligungsverfügung für das Jahr 2022. Die Ausgleichskasse des Kantons Freiburg stellt den potenziellen Anspruchsberechtigten ausserdem ein Formular zu, damit sie diesen Anspruch geltend machen können. Damit werden jedes Jahr 10 000 bis 15 000 Personen und Familien erreicht, die potenziell Anspruch auf eine Prämienverbilligung haben.

Seit 2021 ist es noch einfacher, eine Prämienverbilligung zu beantragen. Die potenziellen Anspruchsberechtigten haben ein Formular mit einem QR-Code und einem individuellen Login erhalten. Mit diesem Login gelangen sie auf das Online-Prämienverbilligungsgesuch, das teilweise schon vorausgefüllt ist. In weniger als fünf Minuten kann dieses Formular ausgefüllt und zur Bearbeitung an die Ausgleichskasse weitergeleitet werden. Wer die Prämienverbilligung nicht online beantragen will, kann das erhaltene Papierformular unterschreiben und per Post an die Ausgleichskasse des Kantons Freiburg zurücksenden.

2.4. Partizipation der Kinder und Jugendprojekte

Der Kanton Freiburg hält sich in seiner Kinder- und Jugendgesetzgebung an die Bestimmungen der Artikel 12–17 der UNO-Kinderrechtskonvention in Bezug auf Partizipation, das Recht auf freie Meinungsäusserung, Gedankenfreiheit und Zugang zu den Medien.

Der Staat übernimmt die Verantwortung für den Kinderschutz und organisiert die besondere Hilfe für Kinder und Jugendliche, die Opfer einer Straftat geworden sind. Die verschiedenen Kinderschutzbehörden (Friedensgerichte, Jugendgericht, Zivilgerichte) und die für andere Verwaltungsverfahren zuständigen Stellen, die manchmal Kinder betreffen (Aufenthalt von Ausländerinnen/Ausländern, Zivilstand, Einbürgerung usw.), organisieren Anhörungen zur Wahrung des Rechts dieser Kinder, angehört zu werden. Fachstellen wie das Jugendamt (JA) haben seit über 25 Jahren ihr Sekretariat entsprechend organisiert sowie einen Bereitschaftsdienst vorgesehen, um Kindern, Jugendlichen und allen Personen, die mit diesen Kindern in Verbindung stehen, einen niederschweligen Zugang zu ermöglichen. Seit kurzem haben die Kinder mit der Umsetzung des Gesetzes über die sonder- und sozialpädagogischen Institutionen und die professionellen Pflegefamilien mehr Mitspracherecht bei ihrer Unterbringung.

Der Staat koordiniert auch die Massnahmen zur sozialen und politischen Integration von Kindern und Jugendlichen. Der Staatsrat hat 2017 die Strategie «Je participe-Ich mache mit» genehmigt, wie auch den entsprechenden Aktionsplan mit Massnahmen, die darauf abzielen, über die Akteure und Akteurinnen in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen ein angemessenes Verhalten zu fördern, das den Zugang zu den Rechten auf Partizipation, freie Meinungsäusserung, Gedankenfreiheit und Zugang zu den Medien begünstigt. Von der Fachstelle für Kinder- und Jugendförderung werden regelmässig Umfragen durchgeführt, damit sich die Kinder und Jugendlichen zu Themen äussern können, die sie direkt betreffen.

2.5. Gesundheitsförderung und Prävention

Der Sektor Gesundheitsförderung und Prävention des Amts für Gesundheit (GesA) koordiniert verschiedene kantonale Programme zur Gesundheitsförderung und Prävention mit den Schwerpunkten Ernährung, Bewegung, psychische Gesundheit, Tabak und Alkohol. Diese Programme beinhalten auf spezifische – über Gesundheitsbefragungen, Partnergruppen und kantonale Bedarfsstudien ermittelte – Bedürfnisse ausgerichtete Massnahmen für die Freiburger Bevölkerung.

Zur Umsetzung dieser Massnahmen arbeitet das GesA eng mit den Institutionen der Gesundheitsförderung und Prävention zusammen, mit denen es Leistungsaufträge (namentlich REPER, die Gesundheitsligen, der Verein Familienbegleitung, Fourchette Verte, das Freiburgische Rote Kreuz, frauenraum, Freiburgische Interessengemeinschaft für Sozialpsychiatrie) oder Projektverträge abgeschlossen hat.

Die im Rahmen dieser Programme umgesetzten Massnahmen umfassen zielgruppenorientierte Kommunikationsmassnahmen (insbesondere Kinder, Jugendliche, Seniorinnen

und Senioren ab 65 Jahren, Eltern, Angehörige, Fachkräfte), die darauf abzielen, die Zugänglichkeit der auf kantonaler, interkantonaler und nationaler Ebene verfügbaren Angebote zur Gesundheitsförderung und Prävention zu gewährleisten. Der Kanton Freiburg wirkt beispielsweise bei der Kampagne *Psy-Gesundheit* mit, mit der die psychischen Ressourcen der Bevölkerung gestärkt werden sollen. So wurden in der Phase, die sich auf Jugendliche und junge Erwachsene konzentrierte, spezielle Inhalte für soziale Netzwerke in Form von Video-Testimonials und Illustrationen entwickelt, die auf Instagram veröffentlicht wurden. Die Botschaften wurden auch über eine Influencerin und einen Influencer verbreitet, um dieses Publikum zu erreichen. Für die Broschüren für Seniorinnen und Senioren wurde ein grösserer Schriftgrad gewählt, so dass der Text leichter lesbar ist. Es ist wichtig zu wissen, dass die auf der Website *Psy-Gesundheit.ch* aufgeschalteten Inhalte vorab von der Vereinigung Lesen & Schreiben lektoriert werden und unter Beteiligung der Zielgruppe und der Fachleute in ihrem Umfeld erarbeitet werden. Die Website *Psy-Gesundheit* gibt es auf Deutsch, Französisch und Italienisch, und einige Inhalte sind in die acht in der Schweiz gebräuchlichsten Sprachen übersetzt. Die Website enthält nach Zielgruppen angepasste Botschaften sowie eine Plattform zur Weiterverweisung an bestehende Ressourcen auf nationaler, interkantonaler und kantonaler Ebene.

Die Institutionen der Gesundheitsförderung und Prävention kommunizieren ihrerseits sehr regelmässig über ihre Angebote, um die auf kantonaler Ebene vorhandenen und verfügbaren Instrumente bekannt zu machen.

Im Rahmen der sexuellen Gesundheit beantworten die Fachberaterinnen der Freiburger Fachstelle für sexuelle Gesundheit die Fragen der Freiburger Bevölkerung und sind speziell ausgebildet, um auf bestimmte Zielgruppen einzugehen. Die Sexualpädagoginnen besuchen Kindergärten, Primarschulen, Orientierungsschulen und Sondereinrichtungen. Jedes Thema wird entsprechend dem Alter und der psychosexuellen Entwicklung des Kindes oder Jugendlichen eingebracht und angepasst. Sie führen auch Informationsabende für Eltern durch und widmen der fremdsprachigen Zielgruppe besondere Aufmerksamkeit, indem sie Dokumente in mehreren Sprachen anbieten.

2.6. Inkassohilfe und Bevorschussung von Unterhaltsbeiträgen

Das Kantonale Sozialamt (KSA) ist für eine angemessene Unterstützung bei der Eintreibung von Unterhaltsbeiträgen zuständig und gewährt den Gläubiger/innen monatliche Vorschüsse, wenn es ihre finanzielle Lage rechtfertigt und die Personen, die Unterhaltsbeiträge schulden, diese nicht zahlen. Diese Unterstützung wurde 2021 in 1603 Fällen von im Kanton wohnhaften Personen gewährt. Diese Leistungen bestehen nicht nur darin, über den Anspruch auf Inkassohilfe und

den Anspruch auf Unterhaltsvorschüsse zu entscheiden, den Betrag zu berechnen, die monatlichen Unterhaltsbeiträge in Rechnung zu stellen oder die Vorschüsse auszuzahlen, sondern auch darin, die Personen, die diese Hilfe erhalten, oder die Personen, die Unterhaltsbeiträge schulden, zu informieren, ihnen zuzuhören und sie beim Vorgehen zu beraten. Für die Einreichung von Anträgen können die Anspruchsberechtigten beim KSA Unterstützung erhalten, und sie werden dann zu einem Gespräch eingeladen, um über den Ablauf des Vorschuss- und Rückforderungsprozesses orientiert zu werden. Diese Gespräche sind seit dem 1. Januar 2022 obligatorisch. Alle diese Leistungen werden unentgeltlich von speziell für diese Aufgabe geschulten Personen erbracht und während des ganzen Prozesses gewährleistet.

Im Rahmen von Scheidungs- oder Trennungsverfahren informieren die Fachpersonen die Anspruchsberechtigten über die Existenz dieser Hilfe und die Modalitäten. In den Sozialdiensten werden die Anspruchsberechtigten gemäss dem Subsidiaritätsprinzip systematisch an diese Hilfe weiterverwiesen, und die Fachpersonen der Sozialdienste werden regelmässig über das Leistungsangebot informiert. Bei Inkrafttreten am 1. Januar 2022 der eidgenössischen Verordnung vom 6. Dezember 2019 über die Inkassohilfe bei familienrechtlichen Unterhaltsansprüchen (InkHV) und des neuen kantonalen Gesetzes über Inkassohilfe und Bevorschussung von Unterhaltsbeiträgen (IHBUG) wurden die Anspruchsberechtigten und die betroffenen Stellen sehr umfassend informiert.

2.7. Informationen für die Familien und bei Scheidung, Trennung oder Eheproblemen

Als ein Beispiel für die Kommunikation unter anderen sei daran erinnert, dass die Website www.familien-freiburg.ch/ www.familles-fribourg.ch Informationen zu sozialen und Rechtsfragen sowie zahlreiche nützliche Freiburger Adressen für die verschiedenen Bereiche des Familienalltags enthält. Um andere spezifische Bedürfnisse der Bevölkerung abzudecken, wurde übrigens im Dezember 2021 das Faktenblatt «Ehepaare: die Etappen der Trennung und der Scheidung» herausgegeben. Es hilft den Paaren, sich einen Überblick über den Weg zu verschaffen, den sie gehen müssen: die notwendigen Schritte bei einer Scheidung oder Trennung, die notwendigen administrativen Prozesse, die bestehenden Unterstützungsmöglichkeiten sowie juristische Orientierungspunkte. Das Faktenblatt ist in Zusammenarbeit des KSA mit dem Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann und für Familienfragen (GFB) entstanden und bezieht auch die wichtigsten externen Partner mit ein.

Weitere Beispiele für Kommunikationsmassnahmen, die auf die spezifischen Bedürfnisse des Publikums zugeschnitten wurden, sind die vom GFB in zehn Sprachen herausgegebenen Notrufkarten für Fremdsprachige in einem schlichten, leicht lesbaren Design zur Bekämpfung von Gewalt in

Paarbeziehungen. Sie sind eine Ergänzung zur zweisprachigen Notfallkarte im gleichen Kreditkartenformat mit allen nützlichen Adressen für Betroffene, Opfer oder Täter/innen. Diese kostenlosen Dokumente werden von den verschiedenen Fachkreisen des Kantons grosszügig abgegeben.

2.8. Integration von Migrantinnen und Migranten

Im Rahmen des kantonalen Integrationsprogramms setzt sich die Fachstelle für die Integration der MigrantInnen und für Rassismusprävention (IMR) sehr für den Bereich «Information und Beratung» ein. Massgebend sind insbesondere die folgenden Punkte:

- > Broschüre «Der Kanton Freiburg heisst Sie willkommen» in zehn verschiedenen Sprachen und in Leichter Sprache (Französisch seit 2019, Deutsch ab 2022), die in und von den Gemeinden im Kanton abgegeben werden und sich an neu Zugezogene richten;
- > Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens via ein mehrjähriges Mandat mit Caritas Schweiz, Zweigstelle Freiburg (Vermittlungsstelle «se comprendre – Verständigung für alle»);
- > Sensibilisierung der Verwaltungen, dass sie kultureller Vielfalt und Nichtdiskriminierung Rechnung tragen müssen;
- > Arbeitsgruppe der kantonalen Kommission für die Integration der Migrantinnen und Migranten und für Rassismusprävention (KMR) zum Thema der digitalen Kluft;
- > ordentliche Informations- und Beratungstätigkeit der IMR für Einzelpersonen und Organisationen (Vereine, ausländische Gemeinschaften usw.).

2.9. Unterrichtswesen

Im Unterrichtswesen gehört der Austausch mit den Eltern zum Schulalltag, und zwar über die Webseiten der Ämter des Unterrichtswesens (z. B. Website FOA, Seite «Zusammenarbeit Schule Familie»), *Flyer*, *Onlinevideos in den hauptsächlichlichen Migrationssprachen* hinaus, deren Inhalte für Nicht-Fachleute leicht verständlich aufbereitet wurden.

Lehrpersonen und Schulleitungen sind sehr leicht erreichbar. Was die institutionellen Aspekte betrifft, erhalten die Eltern zu Beginn eines jeden Schuljahres eine Informationsbroschüre. Es finden jedes Jahr obligatorische Elterntreffen/Elterngespräche statt, und es wird ein Dolmetscherdienst (inkl. Gebärdensprache) angeboten.

Die Schulen sind verpflichtet, die Eltern bei der Beantragung von Unterstützung zu begleiten/unterstützen, insbesondere für sonderpädagogische Massnahmen (NM, VM) und logopädische und psychologische Massnahmen; die Direktion

für Bildung und kulturelle Angelegenheiten hat vereinfachte Formulare für die Beantragung von Unterstützungsmassnahmen ausgearbeitet.

In den Schulen des obligatorischen Unterrichts gibt es Elternräte, in den allgemeinbildenden Schulen der Sekundarstufe II Schulkommissionen. Die Schülerinnen- und Schülerräte sind sehr aktiv und gehören zur politischen Bildung.

In Anwendung der UN-Kinderrechtskonvention soll die Meinung der Schüler/innen eingeholt werden (Art. 33 Abs. 4 des Gesetzes über die obligatorische Schule: «Bei allen wichtigen Entscheiden, die ein Schulkind betreffen, wird die Meinung des Kindes seinem Alter und seiner Reife entsprechend angemessen berücksichtigt»), so etwa in den Formularen für den Übertritt von der Primarstufe in die Orientierungsstufe. Zur Meinung der Schülerinnen und Schüler der Sekundarstufe 2 siehe auch Artikel 36 Gesetzes über den Mittelschulunterricht.

2.10. Ausbildungsbeiträge

Was die Stipendien betrifft, so stellt das der VWBD unterstellte Amt für Berufsbildung (BBA) denjenigen Personen, die eine Lehrstelle antreten, den vom Amt genehmigten Lehrvertrag zu. Damit werden auch ein Leitfaden zu den Stipendien und ein Merkblatt mit den Kontaktdaten des ebenfalls der VWBD unterstellten Amtes für Ausbildungsbeiträge (ABBA) verschickt.

Die Kollegien und Fachmittelschule des Kantons informieren unterschiedlich über die Stipendien:

- > Kollegium Gambach: Die Informationen sind Bestandteil eines an die Eltern adressierten Schreibens der Vorsteher/innen zum Schuljahresbeginn;
- > Kollegium Hl. Kreuz: Informiert wird an einer Informationsveranstaltung im Juni vor Schuljahresbeginn;
- > Kollegium St. Michael: Die Eltern der Schüler/innen des ersten Gymnasialjahres werden mit einem Schreiben informiert;
- > Fachmittelschule: Die Schule veröffentlicht die Informationen zu den Stipendien auf ihrer Internetseite. Die Eltern müssen eine Bestätigung unterschreiben, wonach sie die betreffenden Seiten gelesen haben;
- > Kollegium des Südens: alle Schüler/innen erhalten ein Merkblatt zu den Stipendien.

Das ABBA ist jeweils auch am Forum der Berufe START! präsent, das im Zweijahresrhythmus stattfindet. Personen in Ausbildung können auch die Website des ABBA konsultieren. Was die Universitäten und anderen Hochschulen betrifft, so wissen die Personen in Ausbildung nach vier Jahren Gymnasium über die Stipendien Bescheid.

2.11. Steuerwesen

Das Steuerwesen ist ein kompliziertes Gebiet und schwierig allgemein verständlich zu machen. Die Kantonale Steuerverwaltung (KSTV) bemüht sich nichtsdestotrotz, möglichst leicht zugängliche Informationen bereitzustellen. So erhalten die Steuerpflichtigen jedes Jahr eine Wegleitung zum Ausfüllen ihrer Steuererklärung. Ausserdem organisiert die KSTV regelmässig Informationstreffen und betreibt eine Hotline in der Zeit, in der die Steuererklärung abgegeben werden muss. Die Steuerpflichtigen haben so Gelegenheit, ihre Fragen zu stellen. Was die IT-Tools betrifft, so bietet Fritax eine assistentengeführte Eingabe, die die Steuerpflichtigen Schritt für Schritt durch die Steuererklärung führt.

Schliesslich arbeitet die KSTV auch regelmässig mit anderen Dienststellen an der Herausgabe von Informationsbroschüren zusammen.

2.12. Einbürgerungen

Das Amt für institutionelle Angelegenheiten, Einbürgerungen und Zivilstandswesen bietet Einbürgerungswilligen eine aktive Begleitung an, insbesondere bei den im Rahmen des Verfahrens stattfindenden Gesprächen. Entsprechend den internen Richtlinien weisen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Betroffenen gegebenenfalls auf das hin, was noch fehlt und im Hinblick auf das weitere Verfahren ergänzt werden muss, und verweisen sie allenfalls an Personen und Organisationen, die sie unterstützen können. Während des Gesprächs selbst wird besonders darauf geachtet, dass bei der Formulierung der Fragen und Informationen die Ausbildung, die soziale Situation oder das Alter der fraglichen Personen berücksichtigt werden.

2.13. Umwelt

Die Informations- und Sensibilisierungskampagnen des Amtes für Umwelt werden auf die Zielgruppen abgestimmt. Es werden professionelle Illustratorinnen und Illustratoren eingesetzt, um einfache und verständliche Botschaften zu vermitteln, bei denen das Visuelle Vorrang vor dem Text hat (Plakate, Internetkampagnen mit Bildern und kurzen Slogans); für die «Frühjahrsputz»-Kampagnen (Reinigungsaktionen, die 1x/Jahr in den Gemeinden – oft mit Schulgruppen – organisiert werden) wurde in Zusammenarbeit mit einer Fachorganisation spezielles Material entwickelt.

2.14. Wald, Wild, Natur, Naturgefahren

Ein Grossteil der Informations- und Aufklärungsarbeit des Amtes für Wald und Natur (WNA) erfolgt über die Print- und visuellen Medien. Die Unterstützung und Zusammenarbeit bei Ständen an kantonalen oder regionalen Messen, die Organisation von Vorträgen und Ausstellungen, insbeson-

dere in Zusammenarbeit mit dem Botanischen Garten, dem Naturhistorischen Museum oder anderen Museen, ermöglichen die Kommunikation mit einem breiten Publikum. Auch Publikationen spielen eine wichtige Rolle: In den letzten Jahren wurden nicht weniger als 20 populärwissenschaftliche Broschüren über Tiere auf unseren Feldern und in unseren Wäldern verfasst und veröffentlicht. Die Mitarbeiter/innen vor Ort – Wildhüter/innen, Förster/innen, Aufseher/innen in Naturschutzgebieten und Forstkreisingenieurinnen und -ingenieure – werden speziell geschult, um vor Ort eine angemessene Kommunikation zu gewährleisten. Dank regelmässiger Kontakte und der Anwesenheit von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des WNA an Versammlungen von Verbänden, Vereinen und Körperschaften auch an Abenden oder Wochenenden können die Fragen der anwesenden Mitglieder direkt und präzise beantwortet werden. Auf der Website lassen sich die Kontaktpersonen leicht finden, was einen persönlichen Kontakt gewährleistet, und es gibt einen Pikettendienst für alle Fragen zu den Wildtieren.

3. Statistiken

Gemäss dem von den Grossrätinnen Christel Berset und Erika Schnyder eingereichten Postulat sollte der verlangte Bericht auch Zahlenmaterial über die Bürgerinnen und Bürger enthalten, die nicht über ihre Rechte informiert wären, und über die Gründe dafür.

Wie die Beispiele oben unter Ziffer 2 zeigen, bemühen sich der Staatsrat und die Verwaltung, den Bürgerinnen und Bürgern die notwendigen Informationen zugänglich zu machen. Es lässt sich zwar nicht ausschliessen, dass gewisse Informationen nicht alle potenziellen Adressatinnen und Adressaten erreichen. Die Fälle, die durch die Maschen fallen, sind jedoch gerade nicht bekannt, und es ist daher nicht möglich, sie zu beziffern und statistisch zu erfassen.

4. Fazit

Der Staatsrat würdigt die von den verschiedenen Verwaltungsstellen getroffenen Massnahmen zur Anpassung ihrer Kommunikation an das Zielpublikum und verspricht, seine Anstrengungen fortzusetzen, um die Qualität seiner Kommunikation wo immer möglich zu verbessern und den kundenorientierten Ansatz weiterzuentwickeln, der das Fundament eines qualitativ hochstehenden öffentlichen Dienstes ist.