

**Postulat Fraktion SP (Margrith Beyeler) vom 24. Juni 1999: Das Stadtbüro
- DIE zentrale Anlaufstelle; Fristverlängerung**

Mit SRB 042 vom 27. Januar 2000 hat der Stadtrat das folgende Postulat Fraktion SP (Margrith Beyeler) erheblich erklärt:

Das Projekt „Neue Stadtverwaltung Bern“ verfolgt u.a. das Ziel, das Dienstleistungsangebot vermehrt auf die Kundinnen und Kunden auszurichten. Das bedeutet nichts anderes, als dem Kunden, der Kundin auch geografisch näher zu kommen. Wer sich z.B. an-, ab- oder ummelden will, wer einen Ausweis, eine Bestätigung oder eine Bewilligung braucht, wer Formulare, Merkblätter, Reglemente, Verordnungen, Gesetze, Informationsbroschüren, Publikationen oder Gebührenvignetten nötig hat, ist im Stadtbüro an der richtigen Adresse. Auch Informationen und Antworten auf Fragen über die Abteilungsgrenzen sind dort zu erhalten. Dank den modernen elektronischen Mittel ist dieses Angebot möglich. Selbstverständlich sind die Öffnungszeiten auf die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden zugeschnitten.

Ein Gang auf die Stadtverwaltung entpuppt sich oft als ein Kampf durch den Amtsdschungel. Wer ohne Kenntnis der Organisation und Lage der Stadtverwaltung, resp. ihrer Büros eine Dienstleistung in Anspruch nehmen will oder muss, hat oft Schwierigkeiten, am richtigen Ort, in der richtigen Abteilung zu landen. Wer gar Anliegen oder Fragen hat, die verschiedene Direktionen betreffen, muss verschiedene Amtsstellen an den verschiedensten Orten aufsuchen, um zum Ziel zu kommen.

Das muss nicht sein wie das Beispiel der Stadt Baden und Genf oder Beispiele in mehreren deutschen Städten zeigen. Die Stadtbüros werden als Visitenkarte der Verwaltung verstanden, wo die Einwohnerinnen und Einwohner als willkommene und gut bediente Kundinnen und Kunden empfangen und bedient werden. Neben der Erledigung von zahlreichen Dienstleistungen können an *einem* Standort auch allgemeine Auskünfte und Informationen eingeholt werden. Wo das Generalisten- und Generalistinnenwissen nicht ausreicht, werden kompetente Lotsendienste geleistet.

Die Einrichtung von Stadtbüro(s) würde auch Bern gut anstehen. Der erste Schritt in diese Richtung könnte mit der Realisierung eines Pilotprojektes im Stadtteil VI gemacht werden.

Der Gemeinderat wird deshalb gebeten,

1. auch in Bern, im Stadtteil Bümpliz/Bethlehem, mit einem Pilotprojekt zu starten,
2. die publikumsorientierten Dienstleistungen der Stadtverwaltung aufzuzählen, die in dieser Einrichtung angeboten werden können.

Bern, 24. Juni 1999

Postulat Fraktion SP (Margrith Beyeler), Margrit Stucki-Mäder, Heinz Junker, Walter Christen, Kurt Mäusli, Andreas Zysset, Ruedi Hofer, Esther Kälin Plézer, Peter Blaser, Irène Marti Anliker, Béatrice Stucki, Edith Madl Kubik, Edith Olibet, Franco Sommaruga, Oskar Balsiger, Marie-Louise Durrer, Edith Lörtscher, Andreas Krummen, Marcel Fankhauser, Leslie Lehmann, Sylvia Spring Hunziker

Bericht des Gemeinderats

Der Gemeinderat misst der Information der Bevölkerung hohe Bedeutung bei. Mit der Einrichtung des INFO BERN entspricht er dem Bedarf und politischen Forderungen nach einer zentralen Informations- und Auskunftsstelle. Zudem ermöglicht er damit eine rasche Umsetzung der neuen Bestimmungen in der eidgenössischen Verordnung für die Integration von Ausländerinnen und Ausländern, die von den Gemeinden eine systematische und flächendeckende Aufklärung von Migrantinnen und Migranten über ihre Rechte und Pflichten sowie über Angebote zur Integrationsförderung einschliesslich verbindlicher Vorgaben zur Teilnahme verlangt.

Im INFO BERN stehen alltagsrelevante Informationen allen Einwohnerinnen und Einwohnern der Stadt Bern offen und sind an zentraler Stelle niederschwellig zugänglich. Als städtische Stelle vermittelt das INFO BERN Grundinformationen zu Angeboten und Dienstleistungen von Verwaltungsstellen der Stadt Bern sowie von weiteren öffentlichen und gemeinnützigen Einrichtungen.

Die zentrale Auskunfts- und Informationsstelle wurde anfangs April 2009 an der Prediger-gasse 6 in den „info“-Räumlichkeiten des Jugendamts eröffnet. INFO BERN ist ein gemeinsam getragenes Pilotprojekt der Direktion für Bildung, Soziales und Sport (BSS) und der Direktion für Sicherheit, Umwelt und Energie (SUE).

Auf den im Postulat angeregten Start des Pilotprojekts im Westen von Bern wurde aufgrund der idealen Voraussetzungen an der Prediger-gasse 6, in unmittelbarer Nähe zur Einwohnerkontrolle und zu Bern Billet, verzichtet.

Die Umsetzung vorerst im Rahmen einer Pilotphase bietet die Chance, Erfahrungen zu sammeln (strukturell, personell, finanziell, quantitativ, qualitativ) und zuverlässige Grundlagen für ein mögliches definitives Angebot zu erhalten. Gleichzeitig können die Prozesse zwischen den Schaltern im Bereich Einwohnerdienste und Fremdenpolizei, dem INFO BERN und weiteren involvierten Stellen optimiert werden.

Damit die Erkenntnisse aus der Pilotphase in den Prüfungsbericht einfließen können, beantragt der Gemeinderat dem Stadtrat, die Frist zur Berichterstattung bis 31. Dezember 2011 zu verlängern.

Antrag

1. Der Stadtrat nimmt Kenntnis vom Bericht des Gemeinderats zum Postulat Fraktion SP (Margrith Beyeler) vom 24. Juni 1999: Das Stadtbüro - DIE zentrale Anlaufstelle; Fristverlängerung.
2. Er stimmt einer Fristverlängerung zur Vorlage des Prüfungsberichts um zwei Jahre, d.h. bis 31. Dezember 2011, zu.

Bern, 16. Dezember 2009

Der Gemeinderat