

Kleine Anfrage Henri-Charles Beuchat (SVP): Werden E-Mail-Mitteilungen besorgter Bürger, welche sich persönlich an den Stadtpräsidenten richten, beantwortet?

Der Stadtpräsident repräsentiert die Stadt nach innen und aussen. Das Generalsekretariat unterstützt den Stadtpräsidenten in der Leitung der Direktion und koordiniert die Tätigkeit der verschiedenen Abteilungen. Es gehört zu den Aufgaben eines Stadtpräsidenten Unbehagen von Bürgern ernst zu nehmen und darauf zu reagieren. Dabei verlagert sich die Kommunikation immer stärker in Richtung Mail-Verkehr.

Die Bedeutung der E-Mail-Kommunikation wächst in allen Bereichen des gesellschaftlichen Lebens – privat wie auch geschäftlich. Erhalten die E-Mail-Versender keine, eine unzureichende oder eine verspätete Antwort, so werten sie dies als schlechten Service.

1. Innert welcher Frist werden E-Mails, die sich an den Stadtpräsidenten richten, beantwortet?
2. Wird die Mail-Korrespondenz welche sich an den Stadtpräsidenten richtet als Eingang bestätigt?
3. Trifft die Aussage zu, dass sämtliche nicht anonymen Kontaktaufnahmen per Mail beantwortet werden?
4. Innert welcher Frist werden diese Kontaktaufnahmen beantwortet?
5. Welches E-Mail-Response-Management-System (ERMS) kommt in der Präsidialdirektion zur Anwendung?

Danke für die Beantwortung der Anfrage.

Bern, 23. Juni 2016

Erstunterzeichnende: Henri-Charles Beuchat

Mitunterzeichnende: Roland Jakob, Hans Ulrich Gränicher, Manfred Blaser, Roger Mischler, Kurt Rüeegsegger, Roland Iseli

Antwort des Gemeinderats

Den Stadtpräsidenten erreichen täglich sehr viele und unterschiedlichste Anliegen. Dies erfolgt, wie im Vorstoss richtig festgestellt wird, immer häufiger auf elektronischem Weg. Es gehen aber nach wie vor auch auf postalischem Weg viele Schreiben ein. Postalisch und elektronisch zugestellte Schreiben werden von der Präsidialdirektion gleich behandelt. Der Stadtpräsident legt grossen Wert darauf, dass eingehende Schreiben rasch und kompetent beantwortet werden.

Zu Frage 1 und 4:

In der Regel werden die E-Mails, die sich an den Stadtpräsidenten richten, innert 2 Wochen beantwortet, die meisten aber deutlich früher.

Zu Frage 2:

Aufgrund der grossen Anzahl und der Unterschiedlichkeit der E-Mails, die täglich den Stadtpräsidenten erreichen, ist eine Eingangsbestätigung jedes einzelnen E-Mails nicht möglich und nicht notwendig. Falls eine E-Mail jedoch nicht innert nützlicher Frist beantwortet werden kann, wird die Absenderin bzw. der Absender informiert.

Zu Frage 3:

E-Mails von Bürgerinnen und Bürgern, die ein Anliegen oder eine Frage an den Stadtpräsidenten oder an die Stadt beinhalten, werden beantwortet oder von der Präsidioldirektion an die zuständige Stelle weitergeleitet. Anonyme E-Mails (d.h. E-Mails ohne klar erkennbaren Absender) oder E-Mails, die einen destruktiven oder beleidigenden Inhalt haben, werden nicht beantwortet.

Zu Frage: 5

In der Präsidioldirektion kommt kein softwaregestütztes E-Mail-Response-Management-System zur Anwendung.

Bern, 17. August 2016

Der Gemeinderat