

287
(1999)

Postulat Fraktion SP (Margrith Beyeler): Das Stadtbüro - DIE zentrale Anlaufstelle

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 Gebührevignetten 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

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

Antwort des Gemeinderats

Die im Postulat skizzierte Idee, auch in Bern Stadtbüros einzurichten, vermag den Gemeinderat prinzipiell zu überzeugen, weil sie auf eine weitere Erhöhung der Einwohnerinnen- und Einwohnerfreundlichkeit der Stadtverwaltung abzielt. Diese Absicht deckt sich mit dem Ziel des Gemeinderats, die Kundinnen- und Kundenfreundlichkeit des Verwaltungshandelns weiter zu erhöhen. Wie Beispiele aus in- und ausländischen Städten zeigen, wird die Einrichtung von Stadtbüros von den Einwohnerinnen und Einwohnern als wesentliche und willkommene Verbesserung des Dienstleistungsangebots empfunden und begrüsst.

Der Gemeinderat ist bereit, das Postulat entgegenzunehmen und das Anliegen zu prüfen, weil er einerseits das postulierte Ziel ebenfalls anstrebt und andererseits vermutet, dass Stadtbüros allenfalls einen positiven Zielerreichungsbeitrag leisten können. Es ist dabei absehbar, dass eine allfällige Einrichtung eines oder mehrerer Stadtbüros, auch als Pilotprojekt, nicht ohne Kostenfolgen und ohne Veränderungen in der Aufbau- und Ablauforganisation der Stadtverwaltung möglich sein wird.

Antrag

Der Gemeinderat beantragt dem Stadtrat, das Postulat erheblich zu erklären.

Bern, 15. Dezember 1999

Der Gemeinderat