

Postulat Fraktion GB/JA (Catherine Weber/Franziska Schnyder, GB): 10 Jahre städtische Ombudsstelle: Ein städtisches Leitbild für kundinnen- und kundenfreundliche Verwaltungsführung

Im zehnten Tätigkeitsbericht führt der städtische Ombudsmann u.v.a. aus, dass es in der Stadtverwaltung Bern an einem „Kodex für gute Verwaltungspraxis“ fehlt, bzw. dass ein solcher Kodex durchaus hilfreich sein könnte – sowohl für die Mitarbeitenden der Verwaltung als auch für die zahlreichen Kundinnen und Kunden des städtischen Service public.

Der Ombudsmann skizziert in seinem Tätigkeitsbericht erste Vorstellungen dazu, wie der Kodex des europäischen Bürgerbeauftragten (www.euro-ombudsman.eu.int) an die Stadtverwaltung Bern angepasst werden könnte und worum es im Grunde geht. Namentlich fehlt eine einheitliche Praxis, wonach alle Bürgerinnen und Bürger innert einer bestimmten Frist von beispielsweise zwei Wochen in jedem Fall eine Antwort auf ihre schriftlichen Anfragen bekommen, sei es auch nur in Form einer Eingangsbestätigung. Erfahrungen mit Mitarbeitenden der Stadtverwaltung zeigen, dass diesbezüglich eine sehr unterschiedliche Praxis herrscht.

Mit der Ausarbeitung eines städtischen Leitbildes/Kodexes für gute Verwaltungspraxis kann ein einheitlicheres Vorgehen bei mündlichen und schriftlichen Anfragen initiiert werden, was von den Bürgerinnen und Bürgern sicherlich sehr geschätzt würde und den Mitarbeitenden klare Handlungsvorgaben aufzeigt.

Wir bitten daher den Gemeinderat für die gesamte Stadtverwaltung Bern sowie für die ausgelagerten Betriebe, insbesondere ewb und Stadtbauten einen „Kodex für gute Verwaltungspraxis“ auf der Basis der oben zitierten europäischen Unterlagen und unter Beizug der städtischen Ombudsstelle auszuarbeiten, einzuführen und in geeigneter Weise zu veröffentlichen.

Bern, 29. Juni 2006

Postulat Fraktion GB/JA! (Catherine Weber/Franziska Schnyder, GB), Hasim Sancar, Natalie Imboden, Myriam Duc, Urs Frieden, Stefanie Arnold, Anne Wegmüller, Karin Gasser, Daniele Jenni

Antwort des Gemeinderats

Es ist dem Gemeinderat ein grosses Anliegen, die Verwaltungsführung so kundinnen- und kundenfreundlich wie möglich zu gestalten. Er erachtet dies als eine der zentralen Daueraufgaben. Dies ist zum Beispiel an der Optimierung des Baubewilligungsverfahrens, an der Vereinfachung der Einbürgerungsgesuche oder an der neuen Bauordnung klar ersichtlich. Weiter wird aber auch Wert auf einen bürgerinnen- und bürgernahen Behördenverkehr gelegt. Der Internetauftritt wird laufend überarbeitet, damit er den Bedürfnissen der Bevölkerung gerecht wird, und auch die Servicezeiten der Ämter tragen zur Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden bei. Dies wird jeweils in den Einwohnerinnen- und Einwohnerbefragungen deutlich: Seit Jahren werden die Dienstleistungen der Stadtverwaltung von rund 90% der Befragten als gut bis sehr gut beurteilt.

In diesem Sinne werden kundinnen- und kundenfreundliche Massnahmen laufend geprüft und umgesetzt. Trotzdem ist der Gemeinderat bereit zu prüfen, inwiefern ein „Kodex für gute Ver-

waltungspraxis“ gemäss den Vorstellungen des europäischen Bürgerbeauftragten ein zweckmässiges Mittel ist und die gemeinderätlichen Anstrengungen weiter unterstützen könnte.

Antrag

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

Bern, 6. Dezember 2006

Der Gemeinderat