

Bericht des Gemeinderats

Postulat Fraktion SVP/JSVP (Peter Bühler/Manfred Blaser, SVP) vom 24. April 2008: Einführung eines Onlineschalters auf der Website der Stadt Bern (08.000156)

In der Stadtratssitzung vom 29. Januar 2009 wurde das folgende Postulat Fraktion SVP/JSVP erheblich erklärt:

Was in vielen Gemeinden in unserem Lande gang und gäbe ist, fehlt leider auf der Website der Stadt Bern, nämlich ein Onlineschalter für kleinere Amtsgeschäfte unserer Bevölkerung. Es ist schon etwas erstaunlich, dass eine wirklich gut aufgebaute Website wie jene der Stadt Bern diese Dienstleistung nicht anbietet. In anderen Städten wie zum Beispiel Zürich, Winterthur und Basel besteht dieses Angebot bereits und wird von der Bevölkerung rege genutzt. Hier einige Beispiele, was die Stadt Zürich ihrer Bevölkerung so via Onlineschalter alles anbietet:

Adressauskünfte, Adresssuche Stadtverwaltung, Adressänderung Personenmeldeamt, Anerkennungsbestätigung für in der Stadt Zürich anerkannte Kinder, Ausweis über den registrierten, Familienstand, Bau- und Zonenordnung, Bescheinigung über Tatsachen aus den Registern, Bestattungskosten-Rechner, Ehe-Urkunde, Ein- und Auszugsanzeigen, Einbürgerung, Entsorgungskalender, Familienausweis, Familienschein, Formulare nach Themen, Geburtsurkunde, Geodaten und Pläne, Handlungsfähigkeitszeugnis, Heimatausweis, Heimatschein, Jobs Stadt Zürich, Laufbahnberatung, Mittagsbetreuung Tarifberechner, Naturschulen (Anmeldung), Parkkarten online beziehen, Persönlicher Entsorgungskalender, Personenmeldeamt Online Schalter, Personenstandsausweis, Register der Datensammlungen (Datenschutz), Schutzraumberechnung bis 200 SP, SMS-Abos, Sportabo online, Stadtplan, Steuererklärung Fristerstreckung, Todesurkunde, Velotest, VBZ Online Fahrplan, Wohnsitzbestätigung, Zusatzleistungen zur AHV/IV (Online-Prüfung).

Aus diesem Grund wird der Gemeinderat aufgefordert, alles Nötige in die Wege zu leiten, um der Bevölkerung der Stadt Bern diesen Service bis Ende Jahr ebenfalls anzubieten.

Bern, 24. April 2008

Postulat Fraktion SVP/JSVP (Peter Bühler/Manfred Blaser, SVP), Ueli Jaisli, Rudolf Friedli, Roland Jakob, Peter Bernasconi, Erich J. Hess, Beat Schori, Thomas Weil, Dieter Beyeler, Lydia Riesen-Welz

Bericht des Gemeinderats

1. Ausgangslage

Der Gemeinderat hatte dem Stadtrat am 9. Dezember 2009 für die Vorlage des Prüfungsberichts eine Fristverlängerung bis 31. Dezember 2011 beantragt. Der Stadtrat hat diese mit SRB 667 vom 25. November 2010 abgelehnt.

Das ursprüngliche Postulat hatte den Gemeinderat aufgefordert, der Bevölkerung der Stadt Bern elektronisch zugängliche Dienstleistungen in einem Umfang anzubieten, der dem Angebot der Stadt Zürich vergleichbar ist.

2. Wo steht die Stadt Bern heute

Die Stadt Bern konnte bisher erheblich weniger Ressourcen in den Auf- und Ausbau des sich an die Bevölkerung richtende elektronischen Dienstleistungsangebot investieren als die Stadt Zürich. Grundsätzlich lässt sich dennoch festhalten, dass die Stadt Bern über einen - trotz seines hohen Alters - relativ frischen und (tages-)aktuellen Internetauftritt verfügt, über den auch verschiedene Dienstleistungen abgewickelt werden können.

Grundsätzlich lassen sich bei elektronischen Dienstleistungen vier Interaktionsstufen unterscheiden, die mit unterschiedlichem finanziellen, technischen und organisatorischen Aufwand verbunden sind: Information, Kommunikation, Transaktion und Integration. Insbesondere das elektronisch verfügbare Informations- und Kommunikationsangebot der Stadt Bern über das Portal www.bern.ch ist gross.

Weniger umfassend ausgebaut werden konnte bislang - trotz kontinuierlicher Anstrengungen - das Transaktionsangebot, also das Angebot, Behördengänge vollumfänglich elektronisch und ohne Medienbruch zu tätigen. Hier besteht nach Ansicht des Gemeinderats tatsächlich weiterer Ausbaubedarf. Allerdings darf nicht übersehen werden, dass in Bern - im Vergleich bspw. zu Zürich - gewisse Dienstleistungen vom Kanton angeboten werden, weil es sich um kantonale Aufgaben handelt. So bietet der Kanton Bern etwa im Bereich der Steuererklärungen seit Jahren pionierhaft Online-Dienstleistungen an (mittlerweile inkl. kostenloser Fristverlängerungsmöglichkeit), während im Kanton Zürich erst seit diesem Jahr Steuererklärungen online ausgefüllt und eingereicht werden können.

Ein nicht abschliessender Vergleich zwischen den Städten Bern und Zürich zeigt folgendes Bild:

| Online-Angebot | Bern | Zürich |
|---|--|---|
| Adressänderung | Wohnungswechsel innerhalb der Stadt Bern kann nicht online abgewickelt werden. Meldung mittels Formular (kann heruntergeladen werden). | Online möglich. Allerdings Pilotprojekt, deshalb vorläufig nur innerhalb der Stadt Zürich und nur für eine eingeschränkte Personengruppe möglich. |
| AHV/IV Zusatzleistungen, Online-Rechner | Kein Online-Prüfungsrechner vorhanden (Broschüre kann heruntergeladen werden). | Online-Prüfungsrechner vorhanden. |
| Wohnsitzbestätigung | Bestellung mittels Formular (kann heruntergeladen werden). | Online bestellbar (gegen Gebühr). |
| Fahrplan | Verfügbar | Verfügbar |
| Velotest | Nicht verfügbar, kann jedoch auf www.velotest.ch gemacht werden. | Verfügbar |
| Stadtplan | Verfügbar http://map.bern.ch/stadtplan/ | Verfügbar |
| Sportabo | Grosses Angebot an Sportarten und -kursen, aber kein | Sportabo für Badeanlagen und Kunsteisbahnen |

| | | |
|--|--|--|
| | Sportabo | |
| SMS-Abos | SMS-Dienst vorhanden, aber kostenpflichtig (Fr. 0.20 pro SMS). Kostenloser E-Mail-Erinnerungsdienst. Neue App von Entsorgung + Recycling der Stadt Bern. | Gratis SMS-Dienst |
| Schutzraumberechnung | Nicht verfügbar | Verfügbar |
| Bescheinigung über Tatsachen aus den Registern | Zivilstandsamt ist kantonal; beim Kanton online bestellbar, gebührenpflichtig; Angebot jenem der Stadt Zürich vergleichbar | Bestellung von Registerauszügen (Anerkennungsbestätigung, Geburtsurkunde, Todesurkunde, Ehe-urkunde, Personenstandsausweis, Familienschein, Ausweis über den registrierten Familienstand, Familienausweis, heimatschein) online bestellbar, gebührenpflichtig. |
| Ein- und Auszugsanzeigen für Liegenschaftsverwaltungen | Nicht verfügbar | Verfügbar |
| Adressauskünfte | Nicht online verfügbar; telefonische Auskünfte möglich. | Verfügbar |
| Entsorgungskalender | Verfügbar | Verfügbar |
| Stellenangebote | Verfügbar | Verfügbar |
| Handlungsfähigkeitszeugnis | Nicht verfügbar | Verfügbar |
| Parkkarten | Nicht verfügbar (Gesuchsformulare können heruntergeladen werden). | Verfügbar |

Die Übersicht zeigt, dass ein Online-Schalter, wie ihn das Postulat anregt, in der Stadt Bern teilweise bereits besteht. Der weitere Ausbau des Dienstleistungsangebots im Bereich des E-Government, der auch dazu führen wird, dass künftig vermehrt ganze Transaktionen elektronisch abgewickelt werden können, stellt indessen eine ständige Herausforderung für alle öffentlichen Verwaltungen dar. Insofern wird das Online-Angebot der Stadt Bern kaum je abschliessend erstellt sein; vielmehr wird es sich ständig an den neuen Bedürfnissen und weiterentwickelten technischen Möglichkeiten zu orientieren haben. Zu berücksichtigen ist auch, dass der Ausbau von Online-Dienstleistungen den Einsatz nicht unerheblicher Mittel voraussetzt. Diese stehen in der Stadt Bern nur beschränkt zur Verfügung. Immerhin ist aber darauf hinzuweisen, dass in der Stadt Bern gegenwärtig auf verschiedenen Ebenen Bestrebungen im Gang sind, um die Stadtverwaltung und damit auch die Dienstleistungen gegenüber der Bevölkerung zeitgemäss weiterzuentwickeln, was insbesondere das Angebot elektronisch verfügbarer Dienstleistungen einschliesst.

3. Laufende und geplante Weiterentwicklungen

3.1 E-Government-Strategie

Der Gemeinderat hat die Stadtverwaltung beauftragt, bis Ende 2012 eine E-Government-Strategie der Stadt Bern zu erarbeiten. Diese Strategie wird insbesondere auch die vom Bundesrat am 24. Januar 2007 verabschiedete E-Government-Strategie Schweiz zu berücksichtigen haben. Diese Strategie wurde in enger Zusammenarbeit mit den Kantonen und Gemeinden erarbeitet und soll die Grundlage bilden für eine zielführende Koordination der drei föderalistischen Ebenen. Denn nur, wenn sich alle drei Staatsebenen vernetzen und zusammen-

arbeiten, wird das Potenzial, das in E-Government steckt, auch ausgeschöpft. Zusätzlich bietet die Strategie methodische Grundlagen sowie Grundsätze und Standards für die Umsetzung von E-Government-Vorhaben an. Die Strategie definiert aufgrund von Effizienzüberlegungen folgende Zielgruppen in der Reihenfolge ihrer Bedeutung:

- a. Die **Wirtschaft**; sie wickelt den Verkehr mit den Behörden elektronisch ab;
- b. die **Behörden**; sie modernisieren die Geschäftsverwaltung und die Prozesse, untereinander verkehren die Behörden elektronisch;
- c. die **Bevölkerung**; sie kann die wichtigen - d.h. häufigen oder mit grossem Aufwand verbundenen - Geschäfte mit den Behörden elektronisch abwickeln.

Die Kantone haben die grundsätzliche Ausrichtung mit der Verabschiedung einer öffentlich-rechtlichen Rahmenvereinbarung über die E-Government-Zusammenarbeit in der Schweiz (2007 - 2011) Mitte 2007 gutgeheissen und Ende 2007 ratifiziert. Ende 2011 wurde die revidierte Rahmenvereinbarung für die Jahre 2012 - 2015 verabschiedet. Damit beteiligen sich die Kantone neu an der Finanzierung eines Aktionsplans zur Förderung von Schlüsselvorhaben.

Die Umsetzung der Strategie erfolgt über priorisierte Projekte, die in einem Katalog zusammengefasst wurden und der regelmässig von einem Steuerungsausschuss beurteilt und bei Bedarf aktualisiert wird. Der Ausschuss setzt sich aus Vertretungen des Bundes, der Kantone und der Gemeinden zusammen. Als grössere Stadt ist Winterthur vertreten.

Zurzeit konkretisiert auch der Kanton Bern die in der Rahmenvereinbarung formulierten Zielsetzungen und Massnahmen im Rahmen einer eigenen E-Government-Strategie. Dabei dienen die Richtlinien der Regierungspolitik 2011 - 2014 als Grundlage, in denen der Themenbereich E-Government eine Rolle spielt. Explizit heisst es dort bei der Umsetzung der politischen Schwerpunkte: „Die Innovationsfähigkeit, die Effizienz und die Kundenorientierung der Verwaltung werden weiterentwickelt. Das Angebot elektronischer Behördendienstleistungen für die Bevölkerung und für die Wirtschaft wird ausgebaut (E-Government).“ Der Geltungsbereich der Strategie beschränkt sich auf das E-Government-Angebot der Kantonsverwaltung und gibt keine konkreten Rahmenbedingungen vor für die Städten und Gemeinden des Kantons. Eine Ausnahme bildet das noch sehr abstrakt gehaltene Ziel, gesamtstaatliche Prozesse wie z.B. das „Mitberichtsverfahren“ oder die „Gesetzgebung“ elektronisch zu unterstützen und zu standardisieren. Ein konkretes Pilotvorhaben soll gemäss Strategie die Möglichkeiten in diesem Bereich prüfen. Die Zusammenarbeit mit den Gemeinden läuft über den Verband bernischer Gemeinden (VBG) und andere bestehende Fachgremien.

Die E-Government-Strategie der Stadt Bern soll im Wesentlichen die Grundlage für die Koordination und die strategische Ausrichtung der auf verschiedenen Ebenen bereits laufenden E-Government-Massnahmen und -Angeboten (inklusive Onlinedienste) bilden.

3.2 Internet

Der Internetauftritt der Stadt Bern soll bis Anfang 2015 einem Relaunch unterzogen werden. Der Grund dafür ist, dass die Software nach einer Laufzeit von sieben Jahren dringend erneuert werden muss. Das Ziel des Relaunch ist es, den Internet-Auftritt zu einer dynamischen und interaktiven Webplattform auszubauen, die auch als Basis für die Anbindung künftiger E-Government-Aktivitäten der Dienststellen dienen soll und welche die Integration von Web 2.0-Modulen und der Sozialen Medien ermöglicht. Vorgesehen ist zum Beispiel ein Online-Schalter mit Bestell- und Warenkorbfunktionalität. Im Rahmen der Erarbeitung der E-Government-Strategie wird auch dem geplanten Relaunch des Internets Rechnung zu tragen sein.

3.3 Pilotprojekt „VA!“

Im Rahmen einer internen Voranalyse beschäftigt sich zurzeit eine Projektgruppe, zusammengesetzt aus Vertretern der federführenden Informatikdienste, des Polizeiinspektorats und der Stadtkanzlei, mit einer gemeinsamen Definition einer möglichen E-Government-Plattform. Diese Plattform soll die verschiedenen Angebote der Stadt im Bereich E-Government produkte- und systemneutral integrieren. Ziel der Voranalyse ist es, kurz- und mittelfristige Anforderungen an eine solche Plattform und Varianten mit Kostenschätzungen zu erarbeiten inklusive deren Bewertung. Schliesslich soll die Analyse Aufschluss geben über eine grobe Umsetzungsplanung.

3.4 Projekte GEVERIS und eArch

Voraussetzung eines möglichst effizienten E-Government ist nicht zuletzt eine zeitgemässe elektronische Geschäftsverwaltung und Geschäftskontrolle sowie die Sicherung von Dokumenten und die langfristige Pflege dieser Geschäfte und Dokumente aus rechtlichen und historischen Gründen. Mit dem Projekt GEVERIS wird derzeit eine elektronische Geschäftsverwaltung mit einem Ratsinformationssystem als Standardanwendung eingeführt, die durchgehende, medienbruchfreie Geschäftsabwicklungen von den Direktionen bis in den Stadtrat gewährleisten soll.

Der systematische Umgang mit elektronischen Dokumenten über den ganzen Lebenszyklus von der Erstellung bis zur elektronischen Langzeitarchivierung stellt eine grosse organisatorische und technische Herausforderung dar; das Projekt zur elektronischen Langzeitarchivierung (eArch), das beim Stadtarchiv angesiedelt ist, stellt sich dieser Herausforderung. Zum einen werden technisch-organisatorische Lösungen gesucht, zum anderen werden durch das neu geschaffene Kompetenzzentrum Records Management wichtige Beratungsdienstleistungen zum Umgang mit elektronischen Unterlagen und Dokumenten für die ganze Stadt angeboten.

Bern, 15. August 2012

Der Gemeinderat