



FPI

Was wir wollen

Was wir tun

Die strategische Ausrichtung der FPI:

- | | |
|---------------------------|--|
| • Vision | F fair, flexibel, frech, fachkompetent |
| • Mission | P pointiert, partnerschaftlich, produktiv |
| • Leitbild (inkl. Knigge) | I innovativ, intelligent, integer |

Vision: So sehen wir uns in Zukunft

Wir prägen und entwickeln die Stadtverwaltung und setzen den Massstab in unseren Fachbereichen.

Mission: So lautet der Auftrag der FPI

- Die FPI garantiert die Bereitstellung der vitalen Ressourcen der Stadt Bern.
- Die FPI erbringt spezifische Leistungen für externe Kundinnen und Kunden.
- Die FPI sorgt für einen verantwortungsvollen und effizienten Umgang mit den städtischen Finanzen.
- Die FPI bewirtschaftet die städtischen Immobilien und Grundstücke und erzielt dabei nachhaltige Mehrwerte.
- Die FPI bearbeitet das Steuersubstrat der Stadt Bern effizient und effektiv und schafft Voraussetzungen, um zusätzliches zu generieren.
- Die FPI gestaltet und steuert Personal-, Ausbildungs- und Organisationsbelange der Stadt Bern und fördert damit die Entwicklung der Verwaltung und ihrer Mitarbeitenden.
- Die FPI trägt als erste Anlaufstelle (Telefonzentrale) zu einem positiven Image der Stadt Bern bei.
- Die FPI bietet moderne, zuverlässige und benutzerfreundliche Informatiklösungen an.
- Die FPI versorgt die Verwaltung und öffentlich-rechtliche Körperschaften mit qualitativ hochwertigen und preiswerten Produkten.
- Die FPI unterstützt die Verwaltung und öffentlich-rechtliche Körperschaften im öffentlichen Beschaffungswesen und sorgt dafür, dass Leistungen und Güter gesetzeskonform beschafft werden.

Leitbild: So verhalten wir uns

1. Einleitung

Unser Leitbild enthält die allgemeinen Handlungs-, Führungs- und Verhaltensgrundsätze im Sinne der Werte,

- denen wir uns verbunden und verpflichtet fühlen,
- nach denen wir uns bei der Erfüllung unseres Auftrags richten,
- auf die wir uns berufen können
- und an denen wir uns messen lassen.

2. Selbstverständnis / Positionierung

F fair, flexibel, frech, fachkompetent
P pointiert, partnerschaftlich, produktiv
I innovativ, intelligent, integer

3. Grundwerte

- Gegenseitiger Respekt, Vertrauen und Fairness bilden die Grundlagen unserer Zusammenarbeit und unseres Handelns.
- Wir handeln lösungs- und zukunftsorientiert und achten auf Nachhaltigkeit.
- Hierarchien spielen bei uns in der Ergebniserarbeitung eine untergeordnete Rolle; wichtig werden sie bei der Ergebnisdurchsetzung.

4. Mitarbeitende

- Wir bringen unseren Mitarbeitenden Wertschätzung entgegen und fördern ihre Kompetenzen.

5. Kommunikation

Wir kommunizieren aktiv, überzeugend, wahrheitsgetreu, sachlich, zielgruppen- und zeitgerecht.

6. Führung

- Unser Führungsverständnis basiert auf:
 - klarer Führungsverantwortung;
 - Selbstverantwortung der Mitarbeitenden;
 - Entscheidungsfreudigkeit;
 - Motivation zu Dienstleistungsverhalten.
- Wir schaffen ein Arbeitsumfeld zur optimalen Aufgabenerfüllung und setzen unsere Mitarbeitenden aufgrund ihrer Kompetenzen und ihres Potentials gezielt ein.

Knigge: So treten wir auf

Wir Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der FPI wollen die Erwartungen unserer Kundinnen und Kunden übertreffen. Eine wichtige Voraussetzung dafür sind gute Umgangsformen sowie ein gepflegter und korrekter Auftritt. Deshalb halten wir uns im Umgang mit Bürgerinnen und Bürgern, den Kolleginnen und Kollegen aus der Stadtverwaltung und Dritten an folgende Regeln:

- Wir geben der FPI ein sympathisches und kompetentes Gesicht. Wir sind zuvorkommend und höflich. In hektischen Zeiten bewahren wir kühlen Kopf und bleiben freundlich.
- In unseren Abteilungen sind wir in der Regel telefonisch vormittags von 8.00 Uhr bis 12.00 Uhr und nachmittags von Montag bis Donnerstag von 13.30 Uhr bis 17.00 Uhr erreichbar, freitags bis 16.00 Uhr.
- Wir nehmen einen Anruf spätestens nach dem dritten Klingelzeichen entgegen. Wenn wir das Büro verlassen, leiten wir das Telefon um. Wir teilen vorher der zuständigen Person mit, wann wir wieder telefonisch zu erreichen sind.
- Wir beantworten und erledigen Fragen oder Anliegen so rasch als möglich. Falls die Bearbeitung einer Frage oder eines Anliegens mehr Zeit in Anspruch nimmt, informieren wir darüber, bis wann die Antwort vorliegt oder das Anliegen erledigt ist.
- E-Mails und Briefe von Bürgerinnen und Bürgern beantworten wir spätestens innerhalb von zehn Arbeitstagen. Wir bestätigen den Empfang eines Briefes, falls die Beantwortung nicht innerhalb von drei Arbeitstagen möglich ist. Den Empfang einer E-Mail bestätigen wir nach 48 Stunden, falls eine sofortige Erledigung nicht möglich ist.
- Wir aktivieren im E-Mail-Programm den Abwesenheitsassistenten, wenn wir einen ganzen Tag oder länger nicht zu erreichen sind. Für die Abwesenheitsmeldung verwenden wir den FPI-Standardtext im Abwesenheitsassistenten.
- Wir führen den Kalender im Outlook und halten ihn aktuell.
- Wir verwenden für unsere E-Mails die StandardSignatur gemäss Vorgaben des Gemeinderats.