



Stadtverwaltung

Leitbild für eine dienstleistungsorientierte Verwaltung

Vorwort

Liebe Mitarbeiterinnen
Liebe Mitarbeiter

Die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung stehen im Dienste der Bevölkerung der Stadt Bern. Dieser Anspruch hat für den Gemeinderat oberste Priorität. Die Verwaltung richtet ihr Handeln und Wirken konsequent auf die Bedürfnisse der Bevölkerung aus und erbringt täglich professionell und kompetent öffentliche Dienstleistungen in vielerlei Hinsicht und unter Berücksichtigung gesamtgesellschaftlicher Interessen. So stellt sie unter anderem moderne Bildungseinrichtungen zur Verfügung und sorgt für Planung, Unterhalt und Betrieb von Strassen, Plätzen, Grünräumen und Sportanlagen, fördert die Schaffung von Arbeitsplätzen und den Ausbau der familienexternen Kinderbetreuung, sichert eine moderne Verkehrsinfrastruktur und gewährleistet die öffentliche und soziale Sicherheit.

Eine zentrale Rolle bei der Erfüllung der öffentlichen Aufgaben nehmen die städtischen Mitarbeitenden ein: Sie sind motiviert, dienstleistungsorientiert, leistungsfähig und lernbereit sowie in der Lage, sich den verändernden Rahmenbedingungen anzupassen. Mit seiner Personalpolitik schafft der Gemeinderat die Voraussetzungen, dass die Mitarbeitenden ihre Aufgaben gemäss den gesetzlichen Vorgaben und den personellen, finanziellen und politischen Gegebenheiten in optimaler Qualität erfüllen.

Der Gemeinderat stellt dazu gezielte Weiterbildungs- und Beratungsangebote zur Verfügung und sorgt für eine zeitgemässe Qualitätssicherung. So sollen die Mitarbeitenden in der Ausübung ihrer Aufgaben gestärkt und das optimale Funktionieren der Verwaltung gesichert werden – zum Nutzen und Wohl der Bevölkerung und der Unternehmen der Stadt Bern.

Der Gemeinderat der Stadt Bern

**«So, wie unsere Gesprächspartner uns wahrnehmen,
so nehmen sie auch die Stadt Bern wahr.»**

Leitbild

1 Allgemeine Rahmenbedingungen

Verbindlichkeit, Öffentlichkeit, Umsetzung

Das Leitbild für eine dienstleistungsorientierte Stadtverwaltung hält die allgemeinen Werte und Ziele fest, an die sich die städtische Verwaltung in ihrer Beziehung zur Öffentlichkeit gebunden fühlt. Es ist so allgemein wie nötig und so konkret wie möglich formuliert. Das Leitbild soll dazu beitragen, dass die Servicequalität der Stadt Bern hoch und den verschiedenen Bedürfnissen angemessen ist. Das Leitbild ist öffentlich und seine Einhaltung dadurch nachprüfbar. Es gilt zusammen mit dem Verhaltenskodex der Stadtverwaltung Bern als verbindliche Richtlinie für das Verhalten der städtischen Mitarbeitenden aller Stufen gegenüber den Kundinnen und Kunden der Stadtverwaltung. Die Direktionen sind für die Umsetzung verantwortlich.

Der Begriff der Kundin, des Kunden

Als Kundinnen und Kunden werden alle natürlichen oder juristischen Personen bezeichnet, die mit der Stadtverwaltung in irgendeiner Weise in Kontakt treten. Auch Mitarbeitende der Stadtverwaltung untereinander können Kundinnen und Kunden sein.

Kundinnen und Kunden von öffentlichen Leistungen treten gegenüber der Verwaltung in ganz spezifischen Rollen auf: sei es als Dienstleistungsempfängerin oder -empfänger, als Betroffene von Leistungen, die sie gar nicht freiwillig nachfragen (bspw. Steuer- und Gebührenpflicht, Baubewilligungen etc.) oder als Nutzniesserin und Nutzniesser, die indirekt von Leistungen der öffentlichen Hand profitieren (bspw. Ruhe und Sicherheit, Sauberkeit etc.). Eine besondere Herausforderung für die zuverlässige und nachhaltige Erbringung öffentlicher Dienstleistungen besteht darin, dass sie in Abhängigkeit von dynamischen politischen Verhältnissen und Interessen erbracht werden.

Dienstleistungsperspektive

Im Zentrum der Dienstleistungsperspektive steht die konsequente Berücksichtigung der Bedürfnisse der verschiedenen Anspruchsgruppen aus Bevölkerung und Unternehmen. Die Zufriedenheit mit den erbrachten Leistungen steht im Vordergrund.

2 Werte und Grundsätze der Berner Stadtverwaltung

Im täglichen Handeln orientieren sich die Mitarbeitenden der Stadt Bern an folgenden Grundsätzen:

Bevölkerungsnaher Leistungen

Die Mitarbeitenden orientieren sich in ihrem Handeln an den gegenwärtigen Bedürfnissen der verschiedenen Anspruchsgruppen. Sie nehmen Veränderungen und Entwicklungen wahr und handeln entsprechend. Die unterschiedlichen Bedürfnisse der verschiedenen Anspruchsgruppen werden sorgfältig gegeneinander abgewogen und als Entscheidungsgrundlagen transparent gemacht. Die Mitarbeitenden beraten und informieren die Kundinnen und Kunden über die politischen und fachlichen Entscheide. Sie verwenden dazu eine verständliche Sprache.

Rechtmässiges Handeln

Die Mitarbeitenden halten sich in ihrer Tätigkeit an das geltende Recht. Sie kennen die rechtlichen Grundlagen, an die ihr Handeln gebunden ist. Für juristische Fragen stehen den Mitarbeitenden verwaltungsinterne Rechtsdienste zur Verfügung.

Wirksames Handeln

Die von den städtischen Mitarbeitenden erbrachten Leistungen müssen in einem möglichst hohen Grad den beabsichtigten Wirkungen entsprechen. Die Mitarbeitenden sind sich bei der Ausübung ihrer Tätigkeit der längerfristigen Ziele bewusst. Die Stadt unterhält Mess- und Kontrollinstrumente.

Haushälterisches Handeln

Die Mitarbeitenden der Stadt Bern gehen haushälterisch und sorgfältig mit den anvertrauten Mitteln und zugewiesenen Kompetenzen um.

Rechtzeitiges Handeln

Die Mitarbeitenden der Stadt Bern erbringen ihre Leistungen effizient und innert kürzest möglicher Frist.

Nachhaltiges Handeln

Die Mitarbeitenden sind sich bewusst, dass ihr Handeln künftige Generationen beeinflussen kann. Sie wissen, dass sie im täglichen Handeln auch eine Verantwortung für die Zukunft tragen. Nachhaltiges Handeln bedeutet für die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung, dass sie die Grenzen zwischen den Direktionen und Fachbereichen überwinden und sowohl öffentliche wie auch private Akteurinnen und Akteure frühzeitig mit einbeziehen. Dadurch gewinnen sie deren Unterstützung und Vertrauen.

Chancengleicher Zugang zu Dienstleistungen

Die Mitarbeitenden der Stadt Bern gewährleisten den chancengleichen Zugang zu den städtischen Dienstleistungen für alle Kundinnen und Kunden, unabhängig von deren Alter, Geschlecht, Hautfarbe, Sprache, Religion sowie sozialer und ethnischer Herkunft und Behinderung. Ebenso werden die Anliegen von Unternehmen unabhängig von ihrer Grösse berücksichtigt.

Datenschutz

Im Umgang mit sensiblen Daten geniesst der Schutz der Person höchste Priorität. Die Mitarbeitenden der Stadt Bern gehen bei der Datenbearbeitung (bspw. beim Speichern, Übermitteln, Verändern und Löschen) von personenbezogenen Daten mit höchster Sorgfalt vor.

Öffentlichkeitsprinzip

Die Mitarbeitenden der Stadt Bern halten sich an das Prinzip des Rechts auf Auskunft über die Tätigkeit von Amtsstellen und auf Einsicht in amtliche Akten. Ausnahmen sind im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben dort möglich, wo überwiegende öffentliche oder private Interessen entgegenstehen.

3 Dienstleistungsorientierung gegenüber der Öffentlichkeit

Im täglichen Kontakt werden die Anliegen der Bevölkerung und der Unternehmen ernst genommen. Die Stadtverwaltung Bern verfolgt bei der Erbringung ihrer Dienstleistungen folgende grundlegenden Ziele:

Hohe Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden

Die Stadtverwaltung Bern setzt sich zum Ziel, bei ihren Kundinnen und Kunden ein hohes Ansehen zu geniessen. Die Zufriedenheit mit den erbrachten Leistungen wird regelmässig und in geeigneter Form erhoben.

Hohe Qualität

Die Stadtverwaltung weist eine professionelle und zeitgemässe Aufbau- und Ablauforganisation auf. Organisatorische Massnahmen sorgen für eine angemessene und systematische Kontrolle der erbrachten Leistungen. Dabei werden die Differenz zwischen Anspruch und Wirklichkeit städtischer Leistungen geprüft und geeignete Massnahmen zur Qualitätsverbesserung getroffen.

Aktive Mitwirkung der Bevölkerung

Die aktive Mitwirkung der Bevölkerung ist für die Legitimität und Lebendigkeit eines Gemeinwesens von grosser Bedeutung. Dementsprechend legt die Stadt geeignete Verfahren fest, welche die Bedürfnisse der Bevölkerung bei Geschäften von grosser Tragweite frühzeitig und angemessen berücksichtigen.

Verhaltenskodex

Grundhaltung

Die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung verhalten sich im Kontakt mit den Kundinnen und Kunden korrekt, zuvorkommend und höflich. Sie bewahren auch in heiklen Situationen und hektischen Zeiten einen kühlen Kopf und bleiben freundlich.

Auftreten

- Im direkten Kontakt mit Kundinnen und Kunden treten die Mitarbeitenden höflich und hilfsbereit auf. Sie schaffen eine angenehme Gesprächsatmosphäre und sorgen für eine Begegnung auf «gleicher Augenhöhe». Den besonderen Kommunikationsbedürfnissen von Kundinnen und Kunden mit Hör- oder Sehbehinderungen wird Rechnung getragen. Störfaktoren wie Unterbrechungen durch Telefonanrufe o. ä. werden möglichst ausgeschaltet.
- Mitarbeitende achten in ihrem Auftreten auf eine ihrer Funktion und Tätigkeit angemessene Kleidung.

Umgang mit Reklamationen und Kritik

- Die Annahme von Reklamationen geschieht unkompliziert. Deren Behandlung und Prüfung erfolgt zügig und sorgfältig. Die Ergebnisse der Prüfung werden rechtzeitig mitgeteilt. Dauert die Prüfung des Sachverhalts eine längere Zeit, so sind die beteiligten Personen über die Dauer der Abklärung zu informieren.
- Die Stadtverwaltung pflegt eine konstruktive Fehlerkultur. Im Falle berechtigter Reklamationen und angemessener Kritik werden Massnahmen eingeleitet zur allfälligen Wiedergutmachung und Vermeidung von Wiederholungen.

Begründung von Entscheiden

- Alle Entscheide, welche die Mitarbeitenden im Rahmen ihrer Tätigkeit fällen, werden gegenüber den Kundinnen und Kunden begründet und mit den nötigen Entscheidungsgrundlagen versehen. Bei Standardantworten aufgrund einer grossen Anzahl von Betroffenen werden auf Nachsuchen hin die Fakten des individuellen Falls erläutert.
- Wenn sich Entscheide negativ auf die Interessen der Kundin, des Kunden auswirken können, werden sie darüber informiert, wie und mit welchen juristischen Mitteln auf den Entscheid reagiert werden kann.

Umgang mit Fristen und Erreichbarkeit der Verwaltungsdienststellen

Fristen

- Die Verwaltungsdienststellen beantworten und erledigen Fragen und Anliegen so rasch wie möglich. Falls deren Bearbeitung eine gewisse Zeit in Anspruch nimmt, informieren die Mitarbeitenden die Kundinnen und Kunden rechtzeitig darüber, bis wann eine Antwort vorliegt oder das Anliegen erledigt ist.
- Eingehende Briefe und E-Mails von Bürgerinnen und Bürgern werden umgehend mit einer Empfangsbestätigung quittiert und in der Regel innerhalb von zehn Arbeitstagen beantwortet. Bei Anfragen mit komplexen Sachverhalten oder mehreren involvierten Dienststellen erfolgt die Beantwortung so rasch wie möglich.
- Auf eine Empfangsbestätigung kann verzichtet werden, wenn die Anfragen innerhalb von drei Arbeitstagen beantwortet werden kann.
- In Fällen, in denen Fragen und Anliegen aufgrund ihrer übermässigen Zahl, wegen ständiger Wiederholung oder ihres sinnlosen Charakters missbräuchlich sind, muss keine Empfangsbestätigung oder Antwort übermittelt werden.

Erreichbarkeit

Telefonische Erreichbarkeit

- Die Abteilungen der Stadtverwaltung sind in der Regel telefonisch vormittags von 8.00 Uhr bis 12.00 Uhr und nachmittags von Montag bis Donnerstag von 14.00 Uhr bis 17.00 Uhr erreichbar, freitags bis 16.00 Uhr. Ausnahmen von dieser Regel sind in geeigneter Weise bekannt zu machen.

- Bei Abwesenheiten werden die Telefonanrufe auf eine Stellvertretung umgeleitet. Die Stellvertretung muss, falls sie die Anfrage nicht selbst beantworten kann, darüber Auskunft geben können, wann die gewünschte Ansprechperson wieder erreichbar ist. Agenden sind im Outlook zu führen und aktuell zu halten.
- Insbesondere kleinere Dienststellen können ihre telefonische Erreichbarkeit über eine Combox-Mitteilung gewährleisten. Die darauf gesprochene Mitteilung muss zum einen gut verständlich, professionell und aktuell sein sowie zum anderen über die Dauer der Abwesenheit sowie eine mögliche alternative Anlaufstelle Auskunft geben.
- Telefonanrufe werden nach wenigen Klingelzeichen entgegengenommen. Bei externen Anrufen erfolgt die Begrüssung mit der Bezeichnung der Organisationseinheit und dem eigenen Namen.
- Gelangen Anrufe an Stellen, die nicht zur Auskunft befähigt oder befugt sind, werden diese an die zuständigen Stellen weitergeleitet.

Erreichbarkeit via E-Mail

- Dauert eine Abwesenheit länger als ein Arbeitstag, so wird im E-Mail-Programm der Abwesenheitsassistent aktiviert. Für die Abwesenheitsmeldung werden die Standardvorgaben der Stadt berücksichtigt. Im Mailverkehr verwenden alle Mitarbeitenden eine der vorgegebenen Standardsignaturen des E-Mail-Programms. Die Richtlinien zur Erstellung der Signatur und zur Erstellung des Abwesenheitsassistenten finden sich im Intranet auf der Seite der Stadtkanzlei.

Formale Aspekte bei der elektronischen Korrespondenz

E-Mails sind bezüglich Form und Inhalt gleich zu behandeln wie der Geschäftsbrief. Die Betreffzeile muss stichwortartig und möglichst aussagekräftig ausgefüllt werden. Grundsätzlich wird in der E-Mail eine Anrede gewählt, sie wird durch eine Leerzeile vom Text getrennt. Der Abschluss enthält ebenfalls mit einer Zeile Abstand zum Text den Gruss und die persönliche Signatur.

E-Mails werden primär am Bildschirm gelesen. Folglich gilt es, sich im Text kurz zu halten und diesen locker zu gliedern. E-Mail verleiten zum schnellen und fehlerhaften Schreiben: Nehmen Sie sich Zeit zur Durchsicht und prüfen Sie, ob die erwähnte Datei angefügt ist. Die Empfängerin und der Empfänger der E-Mail werden von Vorteil erst am Schluss eingefügt.

Angehängte interne Korrespondenz, die nicht der zusätzlichen Klärung dient, ist nicht an die Empfängerin oder den Empfänger weiter zu leiten, sondern vorgängig zu löschen.

Richtlinie zur Erstellung der persönlichen Signatur und der Abwesenheitsmeldung im MS Outlook

Gestaltung der Signatur

Die Signatur wird im elektronischen Schriftverkehr in der ganzen Stadtverwaltung gemäss einem Standard vereinheitlicht. Der Standard vereinfacht die Einrichtung der Signatur für die Mitarbeitenden und sorgt für ein einheitliches Erscheinungsbild gegen aussen.

Gestaltung der Abwesenheitsmeldung

Bei der Gestaltung der Abwesenheitsmeldung ist auf eine freundliche Formulierung und möglichst persönliche Ansprache zu achten. Die Abwesenheitsmeldung sollte mindestens eine Anrede mit einem freundlichen Einstiegssatz enthalten und die Abwesenheit genau festhalten. Zusätzlich ist eine Stellvertretung auszuweisen.

Vorlagen

Vorlagen und Anleitungen zu Signatur und Abwesenheitsmeldung können im Intranet auf der Seite der Stadtkanzlei heruntergeladen werden.

Für Fragen, Anregungen und Hinweise.

Stadt Bern

Stadtkanzlei
Erlachhof
Junkerngasse 47
Postfach
3000 Bern 8

Telefon 031 321 62 10
Fax 031 321 60 10
stadtkanzlei@bern.ch
www.bern.ch