

B1

Vorstoss Nr./Interv. no: 100277
Termin CR/Débat CM: 13.17
Direktion/Direction: DSS
Mitbericht/Corapport: _____

Überparteiliches Postulat

Stadtkanzlei/Chancellerie municip

Leitlinien für die Mitarbeitenden und für die Erbringung von Dienstleistungen der Dienststelle Einwohner- und Spezialdienste.

Der Gemeinderat wird gebeten zu prüfen, wie die Qualität der Dienstleistungen und des Vollzugs von gesetzlichen Aufgaben der Dienste Einwohnerkontrolle, Migration und Fremdenpolizei mit verbindlichen Leitlinien in einem oder mehreren Erlassen sichergestellt und festgelegt werden können. Dabei sollen mindestens folgende Qualitäts-Kriterien berücksichtigt werden.

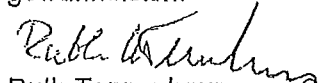
1. Der Zugang zu den Dienstleistungen ist für alle Bewohnerinnen und Bewohner in gleicher Qualität sichergestellt. Es hat dafür genügend qualifiziertes Personal.
2. Die Wartezeit bei der Einwohnerkontrolle für die Behandlung eines Anliegens ist auf eine zumutbare Zeitspanne festgelegt (z.B. max. 30 Minuten).
3. Die Einwohnerkontrolle wird nicht mehr in zwei Bereiche (Schweizer/Ausländer) separiert.
4. Wo immer möglich, werden weitere Dienstleistungen Online angeboten und somit die Schalter entlastet. Die Bevölkerung wird über diese Dienstleistungen öffentlich informiert. Der Online Zugang ist einfach zu benützen und schnell auffindbar.
5. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind fachlich kompetent und dienstleistungsorientiert. Sie pflegen einen respektvollen, diskriminierungsfreien Umgang mit den Kunden. Interkulturelle Kompetenzen sind Standardanforderungen. Mitarbeitende erhalten regelmässig Schulung und Supervision.
6. Das Einbürgerungsverfahren ist für die Gesuchstellenden nachvollziehbar und transparent. Namentlich werden Gesucheingänge schriftlich bestätigt mit Verfahrensablauf, Fristen und Terminplan. Auskünfte der Gesuchsteller über den Stand ihres Gesuches sind garantiert. Die Beurteilungskriterien sind nachvollziehbar und dem Gesuchstellenden mitgeteilt. Die Bearbeitungszeit der Stadt zur Prüfung des Gesuches darf höchstens 1 Jahr dauern. Negative bzw. Nichteintretens-Entscheide auch von Vorprüfungen sind den Gesuchstellenden schriftlich zu begründen.
7. Ein IKS sichert die Qualitätskontrolle der Dienstleistungen und der administrativen Abläufe.

Begründung

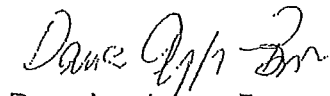
Die Dienststelle Einwohner- und Spezialdienste gibt immer wieder ein negatives, unprofessionelles und unfreundliches Bild ab. Die erste Visitenkarte der Stadtverwaltung mit der man in Berührung kommt, ist eine Zumutung. Nebst unsäglichen Wartezeiten ist auch der Ton insbesondere gegenüber Ausländerinnen und Ausländern höchst unfreundlich. Die mehrfachen Anlauf- und Wartezeiten bei der Einwohnerkontrolle könnte man auch als Dienstverweigerung der Verwaltung anprangern. Die Erneuerung der Aufenthaltsgenehmigung wird teilweise dazu missbraucht, sozial Schwache mit Entzug der Aufenthaltsgenehmigung zu drohen.

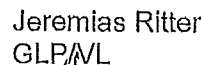
Einbürgerungsgesuche liegen jahrelang in der Verwaltung. Die Gesuchsteller haben keine Nachvollziehbarkeit der Beurteilung, noch der Termine und Abläufe. Für die Einbürgerungstests ist eine Warteliste von mehreren Hundert Personen, da zu wenig Tests durchgeführt werden, um den Stau abzubauen. Aus Angst vor Repressalien getrauen sich viele Zugewanderte nicht sich zu beschweren. Die Einwohnerkontrolle, der Migrationsdienst und die Fremdenpolizei verletzen leider immer wieder Treu und Glauben und die verfassungsmässigen Grundrechte des Kantons Bern, welche in den Artikeln 9, 10 und 11 jedem Bewohner/jeder Bewohnerin zustehen (Menschenwürde, Rechtsgleichheit, Schutz vor Willkür, Schutz von Treu und Glauben).

Klare Richtlinien und Strukturen, genügend geschultes Personal und eine Qualitätskontrolle sind dringend nötig, um Fehlverhalten möglichst auszuschliessen und Rechtssicherheit für Alle zu gewährleisten.


Ruth Tennenbaum
Passerelle


Christoph Grupp
Grünes/les Verts


Dana Augsburg-Brom
SP/PS


Jeremias Ritter
GLP/ML

