

# BürgerInformationService (BIS) Persönliche Beauskunftung für Bürger:innen

Der BürgerInformationService ist eine niedrighschwellige, offene Informationsstelle, quasi eine Außenstelle des Bürgertelefons. Er befindet sich in der Stadtbibliothek West. Hier bekommen die Bürger/innen persönlich Auskunft über alle Verwaltungsdienstleistungen, die Erreichbarkeit von Ämtern und die dort benötigten Unterlagen.

Ziel ist der Abbau von Hürden für den Bürger durch mehr Bürgernähe, die Kommunikation der Online-Services und gerade hierdurch die Ermöglichung der Teilhabe der Bürger.

## Zuständige Stellen

- [BürgerInformationService](#)

## Basisinformationen

Das bietet der BIS an:

- Auskünfte zu allen auf dem Serviceportal vorhandenen Dienstleistungen
- Informationen zu allen im 115-Wissensmanagement des Bürgertelefons vorhandenen standardisierten Dienstleistungsbeschreibungen
- Unterstützung bei der Nutzung von Online-Services, Hilfe zur Selbsthilfe
- die Vereinbarungen von Terminen für die Bürger/innen
- Ausdruck von Formularen
- Hilfe bei Verständnisschwierigkeiten mit der "Amtssprache" (z.B. Unterstützung bei Verständnisschwierigkeiten bei Formularen oder Verständnisproblemen mit behördlichen Briefen).
- Kontakt zu den bremischen Behörden
- bei Bedarf Vermittlung an die externen Dienstleister aus unseren Sonderkarteien

Darüber hinaus arbeiten wir in Netzwerken zusammen mit relevanten Stellen aus der Verwaltung und außerhalb. Wir bieten uns als Kommunikationspartner an, speziell, aber nicht nur stadtteilbezogen.

## Verfahren

Die Bürger/innen kommen persönlich mit ihren Anliegen zum BIS und werden dort vor Ort beauskunftet.

## **Welche Gebühren/Kosten fallen an?**

kostenfrei