



öffentlich

**Betreff:**  
Organisation Terminvergabe Bürgerservice

**Einreicher:** Fraktion DIE aNDERE

Erstellungsdatum 17.02.2020

Eingang 502:

Beratungsfolge:

Datum der Sitzung Gremium

Zuständigkeit

04.03.2020 Stadtverordnetenversammlung der Landeshauptstadt Potsdam

Entscheidung

**Beschlussvorschlag:**

Die Stadtverordnetenversammlung möge beschließen:

Der Oberbürgermeister wird beauftragt, sicherzustellen, dass die Bürger\*innen der Stadt künftig wieder selbst wählen können, ob sie einen Termin im Bürgerservice vorab (telefonisch oder per Mail) vereinbaren wollen oder ob sie den Bürgerservice unangemeldet besuchen und warten wollen.

Dazu sind die Wartenummernautomaten wieder anzubringen und in Betrieb zu nehmen.

Die Stadtverordnetenversammlung ist im Juni 2020 über den Sachstand zu informieren.

Jenny Pöller und Daniel Zeller  
Fraktionsvorsitzende

Ergebnisse der Vorberatungen  
auf der Rückseite

**Beschlussverfolgung gewünscht:**

**Termin:**

Demografische Auswirkungen:

Klimatische Auswirkungen:

**Finanzielle Auswirkungen?**

Ja

Nein

(Ausführliche Darstellung der finanziellen Auswirkungen, wie z. B. Gesamtkosten, Eigenanteil, Leistungen Dritter (ohne öffentl. Förderung), beantragte/bewilligte öffentl. Förderung, Folgekosten, Veranschlagung usw.)

ggf. Folgeblätter beifügen

**Begründung**

Immer wieder beschweren sich Bürger\*innen über die aus ihrer Sicht umständliche Vergabe von Terminen im Bürgerservice. Dabei gehen die Erwartungen stark auseinander.

Manche Bürger\*innen wollen ihre Termine langfristig planen, um nicht lange warten zu müssen. Andere empfinden die Terminvergabe via Telefon als restriktiv, weil sie arbeitsbedingt Termine vorab schwer planen können oder tagsüber nicht telefonieren können, um einen Termin zu vereinbaren.

Viele Bürger\*innen entscheiden sich daher am liebsten spontan, den Bürgerservice in Anspruch zu nehmen und nehmen auch längere Wartezeiten in Kauf, wenn sie alles ohne vorherige Terminvereinbarung an einem Tag erledigen können. Für diese Gruppe wäre die Anbringung der jahrelang üblichen Wartenummernautomaten hilfreich und sinnvoll.

Eine serviceorientierte Stadtverwaltung sollte akzeptieren, dass Bürger\*innen der Stadt verschiedene Erwartungen an den Zugang zum Bürgerservice haben und ihnen selbst die Entscheidung überlassen, ob sie einen Termin vereinbaren oder ohne Termin kommen und warten wollen.