



öffentlich

**Betreff:**

Serviceoffensive für den Bürgerservice der Stadt Potsdam

**Einreicher:** Fraktion DIE LINKE

Erstellungsdatum: 07.09.2021

Freigabedatum: \_\_\_\_\_

Beratungsfolge:		
Datum der Sitzung	Gremium	Zuständigkeit
22.09.2021	Stadtverordnetenversammlung der Landeshauptstadt Potsdam	Entscheidung

**Beschlussvorschlag:**

**Die Stadtverordnetenversammlung möge beschließen:**

Der Oberbürgermeister wird aufgefordert, die bedarfsgerechte Verbesserung des Serviceangebots des Bürgerservice zu einem Schwerpunkt seiner Tätigkeit zu machen.

Es ist sicherzustellen, dass alle Potsdamer\*innen innerhalb von vier Wochen dringende Ausweisangelegenheiten, darunter auch Personalausweise, Reisepässe, Fahrerlaubnisse und KFZ-Dokumente betreffend, erledigen können.

Das Internetportal ist barrierefrei umzugestalten. Sämtliche Möglichkeiten der Terminvergabe (darunter auch geeignete Uhrzeiten) sind auf der Homepage anzugeben.

Neben internetbasierten oder telefonischen Terminvergaben sind täglich auch Spontantermine ggf. mit entsprechender Wartezeit vor Ort zu vergeben.

Zur Entlastung der durch die Corona-Maßnahmen nur eingeschränkten Nutzbarkeit des Bürgerservicecenters im Rathaus sind Außenstellen des Bürgerservice, z. B. in Form von kurzfristigen provisorischen Pop-Up-Angeboten, einzurichten. In den Außenstellen sollen Personalausweise, Reisepässe sowie Kinderreisepässe beantragt und abgeholt werden können.

gez. Dr. Sigrid Müller, Steffan Wollenberg  
Fraktionsvorsitzende

Unterschrift

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:**

Die gegenwärtige Praxis der Terminvergabe für den Bürgerservice ist so nicht länger hinnehmbar. Seit Oktober 2020 wies die Fraktion DIE LINKE in der SVV mit Einzelanfragen mehrfach auf das Problem hin, ohne das sich spürbar etwas verbessert hat.

Was Potsdamer\*innen tun müssen, um zeitnah Termine für wichtige Ausweisangelegenheiten zu bekommen, ist unzumutbar. Bestimmte Anliegen, etwa nach Verlust von Dokumenten oder amtliche Ummeldungen sind zudem nicht unbegrenzt aufschiebbar. Regelmäßig können Bürger\*innen in Potsdam jedoch gesetzliche Fristen mangels Terminangeboten nicht einhalten. Selbst abgelaufene Ausweisdokumente können jetzt vor der Bundestagswahl zu einem großen Problem werden.

Darum muss zwingend und unverzüglich die Bearbeitungskapazität des Bürgerservice nachhaltig erhöht werden. Arbeitsbedingungen, auch finanzielle Anreize für Bedienstete und räumliche Bedingungen sind so zu entwickeln, dass die erforderliche Leistungskapazität gesichert wird. Gesetzliche Auflagen, etwa die geforderte massenhafte Erneuerung der Fahrerlaubnisdokumente sind dabei zu berücksichtigen. Auch weil täglich zahlreiche vorab gebuchte Termine ohne anwesende Kunden verfallen, sollen spontan wartende Bürger einspringen können.

Ein Pop-Up-Angebot nach Bremer Vorbild soll dabei als Dienstleistungsangebot unterstützen. Das Prinzip dahinter ist einfach: Ein Pop-Up-Store wird kurzfristig und nur provisorisch eingerichtet eröffnet, z. B. in einem kurzzeitig leerstehenden Ladengeschäft, und schließt nach wenigen Wochen oder Monaten wieder, wenn der Bedarf nicht mehr gegeben ist.

Weiterhin sollen an Samstagen generell Spontantermine für Bürger angeboten werden, die beruflich bedingt nicht werktags erscheinen können.