



Protokollauszug

aus der

52. öffentliche/nicht öffentliche Sitzung des Hauptausschusses vom 23.02.2022

öffentlich

Top 8.1 Serviceoffensive für den Bürgerservice der Stadt Potsdam gemäß Beschluss: 21/SVV/0967

Die Beigeordnete für Ordnung, Sicherheit, Soziales und Gesundheit, Frau Meier informiert an Hand einer Powerpoint-Präsentation über den Sachstand und verweist eingangs auf die wachsende Zahl der EinwohnerInnen mit Hauptwohnsitz in der Landeshauptstadt um 12,04 Prozent. Demgegenüber sind die zur Verfügung stehenden Stellen nicht mit aufgewachsen und haben sich die Schalterzeiten u.a. durch Rechtsnormänderungen, die Einführung des Fingerprints und den Führerscheinumtausch verlängert. Bereits ergriffene Maßnahmen betreffen die Erhöhung der Anzahl der Öffnungszeiten und der erbrachten Dienstleistungen in dieser Zeit sowie coronabedingt die Raumerweiterung auf zwei Ebenen und die coronagerechte Ausstattung zusätzlicher Schalterarbeitsplätze.

Zusätzliche Schalterarbeitsplätze im Bürgerservice (von 12 auf 16 Schalter) und in der Kfz-Zulassung/Führerscheinangelegenheiten (von 13 auf 17 Schalter) sowie zusätzlich extra 5 Großkundenschalter (für Händler, Autohäuser, Zulassungsdienste) bedürfen der entsprechenden personellen Besetzung, was ebenso die Voraussetzung dafür ist, mehr Termine anzubieten.

Lösungsansätze seien zum einen der bedarfsgerechte Aufwuchs von Stellen unter Berücksichtigung der Bewerberlage und der Einarbeitungszeit für neue Mitarbeitende. 2022 sollen 4 und in 2023 und 2024 jeweils 2 neue VZE geschaffen werden.

Auf die Nachfrage von Frau Dr. Müller, wie ein evtl. weiteres Wachstum der Stadt berücksichtigt werde, verweist Frau Meier auf die eben genannte Planung und dem geplanten Abgleich mit der jeweiligen Situation in den einzelnen Jahren, unter Berücksichtigung dessen, dass auch die Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden Kapazitäten binden werde. Im Weiteren fragt Herr Rühling nach dem sogenannten Mischsystem (Online-Terminvergabe und Besuch des Bürgerservice ohne Termin). Hierzu verweist Frau Meier auf das derzeitige Bestreben, coronabedingt lange Wartezeiten zu vermeiden. Bezüglich der Frage von Frau Dr. Klockow, ob eine Änderung der verwendeten Software geplant sei, betont sie, dass es derzeit eher um die Qualitätssicherung gehe.

Geschäftsbereich Ordnung, Sicherheit, Soziales und Gesundheit (GB3)

Serviceoffensive Bürgerservice (21/SVV/0967)

Wachsende Stadt

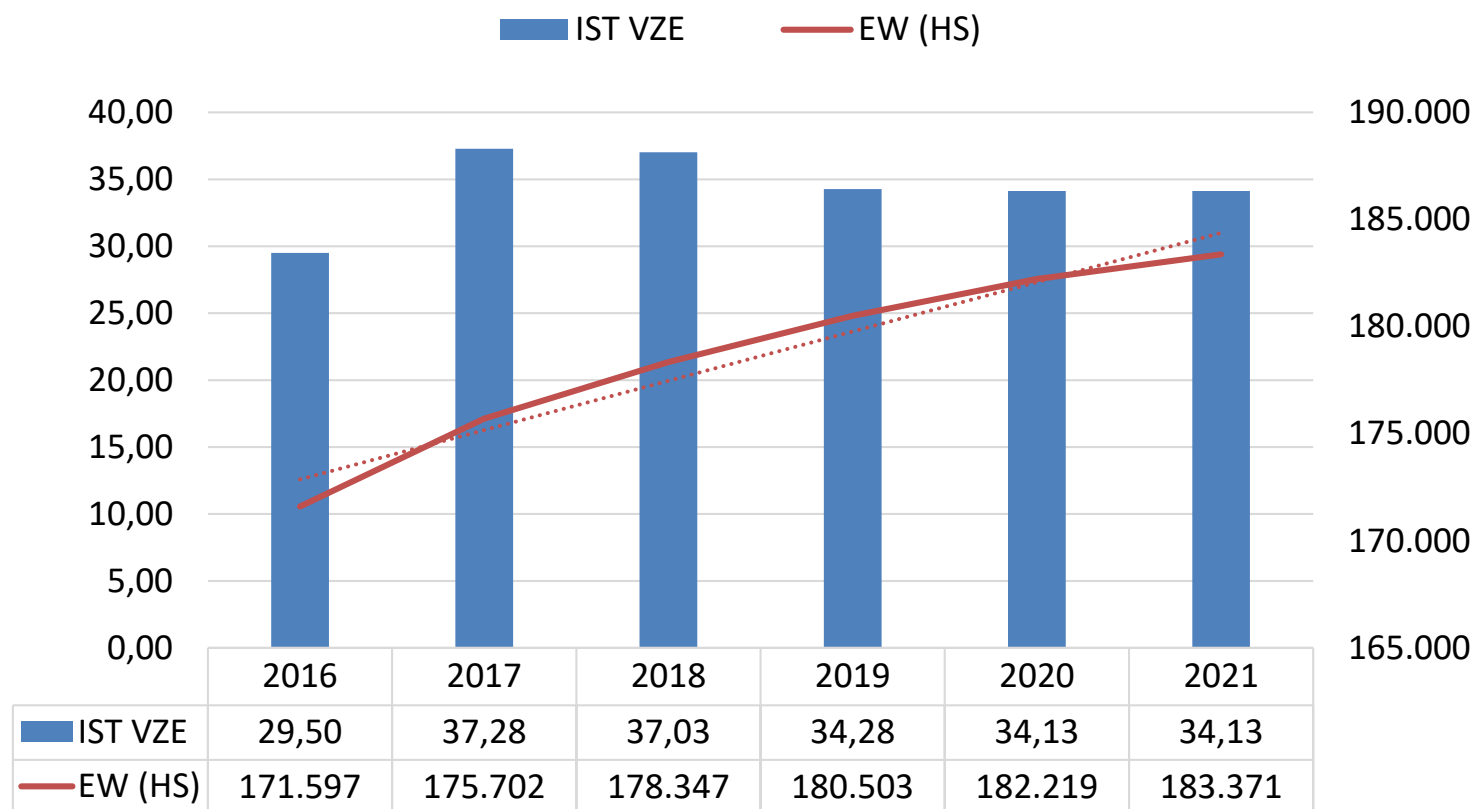
Einwohner mit Hauptwohnsitz

Stichtag	31.12.
Jahr	
2004	144.544
2005	146.430
2006	147.716
2007	149.687
2008	151.725
2009	153.117
2010	155.354
2011	157.361
2012	159.067
2013	161.097
2014	163.668
2015	167.505
2016	171.597
2017	175.702
2018	178.347
2019	180.503
2020	182.219
2021	183.371

12,04 % Zuwachs
2014 – 2021

Einwohner mit Hauptwohnsitz zu IST-VZE

Bevölkerungsanstieg um 12,04 Prozent
VZE-Stellen- Anstieg um 2,84 Prozent

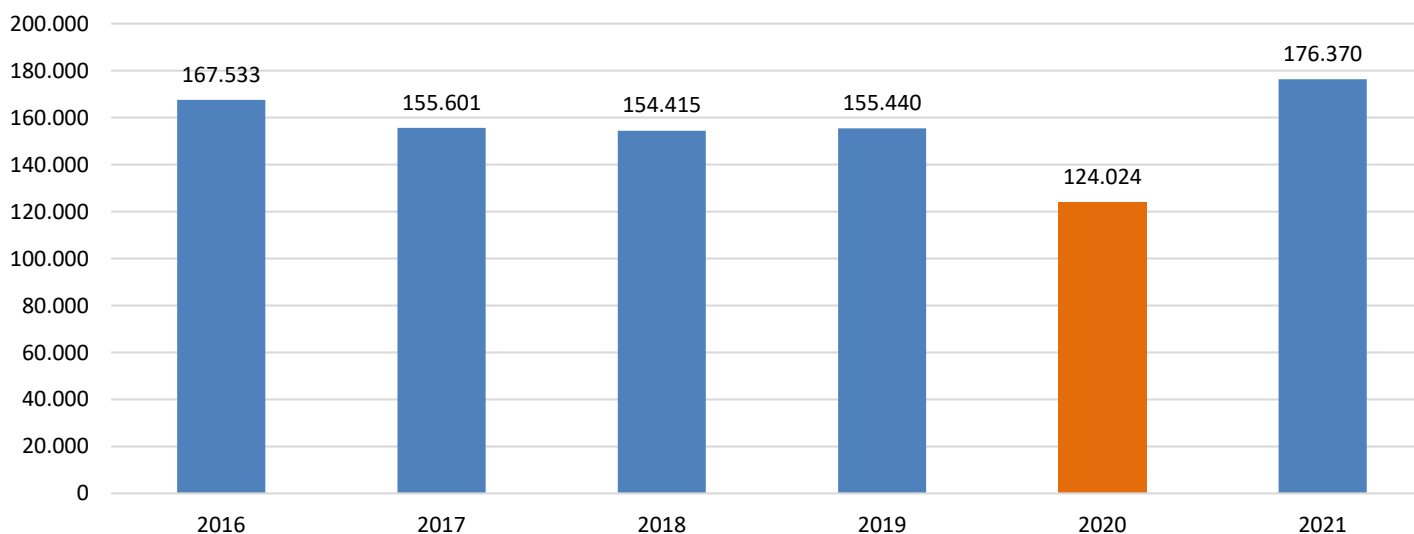


Mehr Dienstleistungen, die die Schalterzeiten verlängern

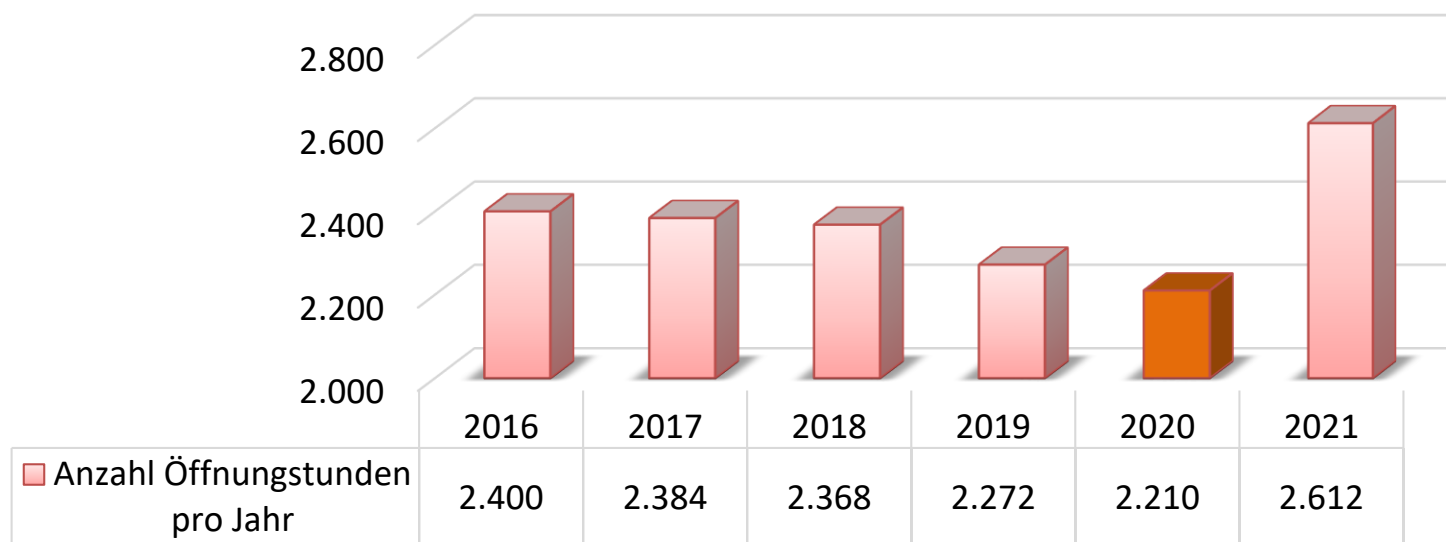
- Rechtsnormänderungen
- Einführung Fingerprint
- eID für Unionsbürger
- Anstieg Anzahl Bewohnerparkzonen
- Umtausch Führerschein, Fahrerkarten - Berufskraftfahrer

führten zu mehr Dienstleistungsnachfragen bei gleichbleibender Anzahl von VZE (MA)

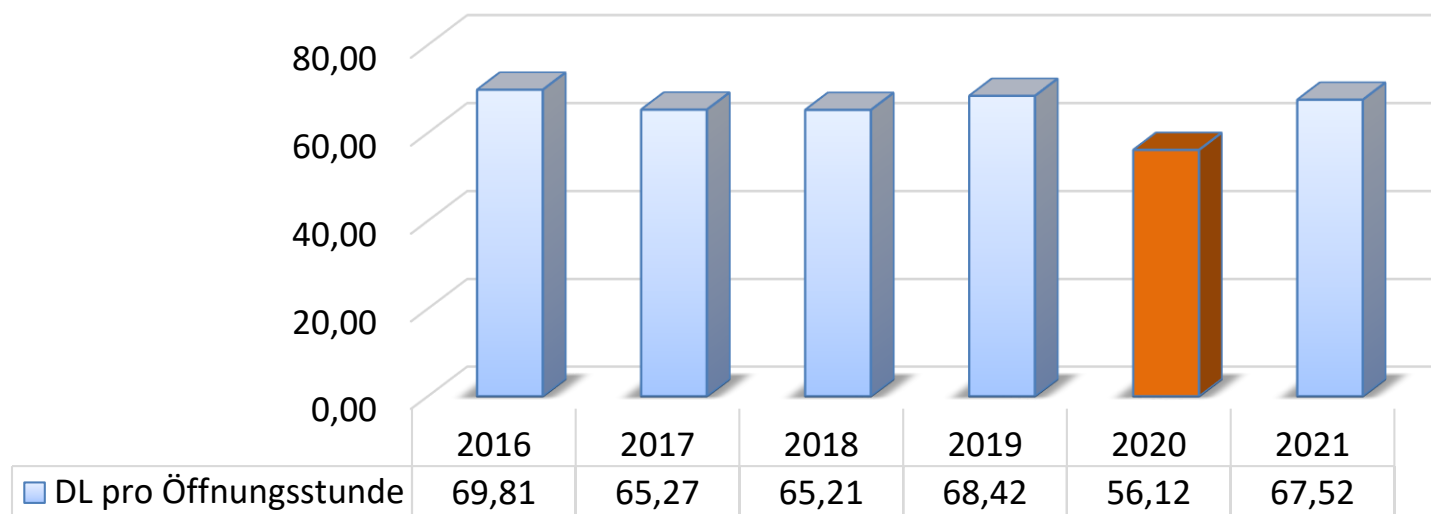
erbrachte Dienstleistungen gesamt



Öffnungsstunden pro Jahr



Dienstleistungen (DL) pro Öffnungsstunde



Technische Vorbereitung/Umsetzung in 2021/2022

- Raumerweiterung auf 2 Ebenen
- Umzug in das Erdgeschoß des Stadthaus
- Coronagerechte Ausstattung
zusätzlicher Schalterarbeitsplätze

Personelle Maßnahmen für zusätzliche Schalterarbeitsplätze

- Bürgerservice von 12 auf 16 Schalter
- Kfz-Zulassung/FS-Angelegenheiten von 13 auf 17 Schalter; zusätzlich extra 5 Großkundenschalter

(Großkunden wie: Händler, Autohäuser, Zulassungsdienste)

- Schalterarbeitsplätze müssen mit Personal besetzt werden
- noch mehr Termine erst möglich, wenn alle Schalterarbeitsplätze zur Öffnungszeit durch MA besetzt sind

Lösungsansätze:

A) Stellenaufwuchs

- bedarfsgerechter Aufwuchs an Stellen
- Beachtung Quereinsteiger

Faktoren:

- Bewerberlage
- Einarbeitungszeit für neue MA und Bestands-MA die begleiten

2022

4 VZE

2023

2 VZE

2024

2 VZE



Vielen Dank
für die Aufmerksamkeit.