



Betreff: öffentlich
Weiterentwicklung Serviceoffensive Bürgerservice der Stadt Potsdam

bezüglich
DS Nr.: 21/SVV/0967

Erstellungsdatum 13.04.2022

Eingang 502:

Einreicher: Fachbereich Ordnung und Sicherheit

Beratungsfolge:

Datum der Sitzung

Gremium

04.05.2022 Stadtverordnetenversammlung der Landeshauptstadt Potsdam

Inhalt der Mitteilung: Die Stadtverordnetenversammlung nimmt zur Kenntnis:

Die Landeshauptstadt Potsdam hat die folgenden technischen sowie personellen Maßnahmen umgesetzt oder eingeleitet, um den Service des Bürgerservicecenters kurz- und mittelfristig nachhaltig zu verbessern.

Technische Maßnahmen:

Im Erdgeschoß des Rathauses wurden mehrere Büroräume zusätzlich zur Verfügung gestellt. Direkt unter den aktuellen Räumlichkeiten des Bürgerservicecenters, finden sich damit seit dem 05.01.2022 das Fundbüro, der Behördenschalter und fünf BackOffice-Arbeitsplätze für das Bürgerservicecenter sowie sieben BackOffice-Arbeitsplätze für die Arbeitsgruppe Fahrerlaubnisangelegenheiten.

Zu Anfang April 2022 wurde zudem eine Erweiterung der Bearbeitungs- und Schalterkapazitäten für den Bürgerservice umgesetzt. Im Erdgeschoß werden nunmehr Dienstleistungen an zwei Schaltern ohne Terminbindung angeboten. Für ausgewählte Dienstleistungen (Anträge für Bewohnerparkausweis, Führungszeugnis, Gewerbezentralregisterauskunft und für die Pass- und Personalausweisausgabe) wurden vier Schalter auf dieser Ebene eingerichtet.

Durch die Herauslösung von ausgewählten Dienstleistungen sowie BackOffice-Tätigkeiten aus der bekannten Besucherebene des Bürgerservice im Rathaus, konnten die räumlichen Voraussetzungen für eine Erweiterung der Schalterkapazität des Bürgerservicecenters (von 16 auf 22 Schalter) erreicht werden.

Damit werden neben der Erweiterung der Schalterkapazität für termingebundene Anliegen außerdem an zwei Schaltern Dienstleistungen bearbeitet, welche ohne Terminreservierung beim Bürgerservice beantragt werden können.

Fortsetzung der Mitteilung Seite 3

Diese kurzfristige Maßnahme wird von einer mittelfristigen technischen Erweiterung des Bürgerservicecenters begleitet. Im ersten Halbjahr 2022 werden die Voraussetzungen dafür geschaffen, dass ausgestellte Pass- und Ausweisdokumente über eine Dokumentenbox in der Taktung 24/7, und damit unabhängig von den Öffnungszeiten des Bürgerservice, durch den Antragstellenden abgeholt werden können. Das Online-Buchungssystem wird dahingehend überarbeitet, dass eine begonnene Buchung gesichert bis zum Abschluss gebracht werden kann. Des Weiteren soll zukünftig mittels elektronischer Nachricht an diesen Termin erinnert und die Stornierung für einen Termin erleichtert werden. Die Veränderung im Online-Buchungssystem bezieht sich auch auf Vorgänge der Kfz-Angelegenheiten.

Die Entgegennahme des Antrages auf Ausstellung eines Personalausweises/Reisepasses wird dahingehend qualifiziert, dass mittels einer elektronischen Erfassung dem gesetzlichen Erfordernis zur biometrischen Datenerfassung Rechnung getragen werden kann.

Ergänzend ist zu erwähnen, dass im Haus 23 (auf dem Campusgelände der LHP) nunmehr auch 17 Schalterarbeitsplätze für Angelegenheiten der Kfz-Zulassung und des Fahrerlaubniswesens zur Verfügung stehen. An weiteren fünf Arbeitsplätzen im Rathaus können Großkunden (Händler, Autohäuser, Zulassungsdienste) bedient werden.

Personelle Maßnahmen:

Die Gewinnung von geeigneten Mitarbeitenden für den Bürgerservice hatte in den Monaten März und April 2022 Vorrang. Die aktuell laufenden Bewerbungsverfahren beziehen sich auch auf die zusätzlich neu eingerichteten sechs VZE-Stellen für das Bürgerservicecenter. Eine zeitnahe Besetzung dieser zusätzlich und dauerhaft eingerichteten Stellen wird damit gewährleistet. Die Wirksamkeit dieser Maßnahme wird durch die frühestmögliche Arbeitsaufnahme und die Dauer der Einarbeitungszeit der Bewerber zu einer qualifizierten Dienstleistungstätigkeit bestimmt. Es kann jedoch davon ausgegangen werden, dass es im Sommer 2022 zu einer ausgeglichenen Terminbuchung gekommen ist.

Für die Überbrückung dieses Zeitfensters wird es zum befristeten Einsatz von Mitarbeitenden kommen, die unterstützend im administrativen Bereich tätig sind. Der Einsatz dieser Mitarbeitenden Anfang April 2022 und die Herauslösung von Einzelaufgaben aus dem Schalterbereich bringen bereits eine gewisse Entspannung und führen zur Erweiterung von Terminangeboten. Die im Schalterbereich tätigen qualifizierten Fachkräfte können nunmehr mehr Dienstleistungen/Termine anbieten.

Denn auch im Rahmen dieser kurzfristigen Maßnahme des Herauslösens von administrativen Arbeiten müssen die Bürgerinnen und Bürger darauf vertrauen, dass ihre Anliegen fach- und sachgerecht bearbeitet werden. Dies ist nur durch qualifizierte Mitarbeitende am Schalter möglich.

Eine mittelfristige Maßnahme besteht in der Sicherstellung der permanenten Besetzung aller Stellen des Bürgerservice, unabhängig von bestehenden Fluktuationen. Diese Maßnahme hat oberste Priorität. Nur so kann den Bürgerinnen und Bürgern ein kontinuierliches Termin- und Serviceangebot unterbreitet werden. Der strukturelle Aufwuchs ist gleichermaßen konsequent zu beachten. Durch Nutzung des einzurichtenden Stellenpools sind die dann notwendig gewordene Besetzungen weitaus schneller zu realisieren.