



**Einreicher:**

Stadtverordneter Menzel, BVB/Freie Wähler

**Betreff:**

Nachfrage zur DS 22/SVV/0385: Potsdamer Bürgerservice, Ursachen des Problems und deren Lösung

Erstellungsdatum: 25.05.2022

Freigabedatum:

Datum der Sitzung: 01.06.2022

**Anlass des Auskunftersuchens gem. § 29 Abs. 1 BbgKVerf.:**

Ich entnehme der schriftlichen Antwort, auf meine mündlich unbeantwortete Frage der letzten Fragestunde, dass die Verantwortung für die länger anhaltende Situation im Bürgerservice beim Oberbürgermeister der Landeshauptstadt Potsdam liegt. Die Ursachen der berechtigten Unzufriedenheiten von betroffenen Potsdamerinnen und Potsdamern sind mir allerdings nicht klar geworden.

Zur Kontrolle der Verwaltung frage ich daher:

**Was hat der Oberbürgermeister im Hinblick auf die wesentlichen Ursachen der Probleme im Bürgerservice der Landeshauptstadt Potsdam unternommen, um diese zu beseitigen?**

Der Oberbürgermeister hat, wie in der Sitzung der Stadtverordnetenversammlung am 04.05.2022 berichtet, zahlreiche Maßnahmen zur schnelleren Terminvergabe implementiert.

Hierzu zählen u.a. die Einrichtung zusätzlicher Schalterplätze, die Umstrukturierung des Wartebereichs, die Beauftragung des Baus eines Abholterminals und eine Buchungs-App, auf welcher die voraussichtliche Wartezeit eingesehen werden kann.

Weitere zentrale Maßnahmen sind die begrenzte Einführung von Sprechzeiten ohne Terminbuchung und die Integration einer Warteliste auf der Homepage, auf welcher sich Bürger für zusätzliche Termine für dringende Passangelegenheiten registrieren können.

Zur Umsetzung dieser Maßnahmen wurden die verfügbaren Stellen von 34 auf 46 Mitarbeitende erhöht.

Dem Hauptausschuss wird hierzu regelmäßig berichtet.

Zuständigkeit: Bereich des Oberbürgermeisters

\_\_\_\_\_  
Unterschrift