



öffentlich

**Betreff:**

Bürgerhaushalt Potsdam 2023/24 "TOP 20 - Liste der Bürgerinnen und Bürger" Nummer 6: Spürbare Verbesserungen im Bürgerservice der Stadtverwaltung

**Einreicher:** Stadtverordneter Heuer als Vorsitzender der StVV

Erstellungsdatum: 21.11.2022

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

Beratungsfolge:		
Datum der Sitzung	Gremium	Zuständigkeit
07.12.2022	Stadtverordnetenversammlung der Landeshauptstadt Potsdam	Entscheidung

**Beschlussvorschlag:**

Die Stadtverordnetenversammlung möge beschließen:

Potsdam leitet kurz und mittelfristig Maßnahmen ein, um den Bürgerservice nachhaltig zu verbessern. Ziel ist es, dringende Ausweisangelegenheiten, wie Personalausweise, Pässe, Fahrerlaubnisse und KFZ-Dokumente in maximal vier Wochen erledigen zu können. Neben online oder telefonischer Terminvergabe werden auch realistische Spontantermine vor Ort ermöglicht. Daneben werden zeitnah zusätzliche digitale Angebote bereitgestellt.

gez. Vorsitzender

\_\_\_\_\_  
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:**

Der Vorschlag wurde im Bürgerhaushalt 2023/24 der Landeshauptstadt Potsdam eingereicht. Er erhielt von den Potsdamerinnen und Potsdamern bei der abschließenden Votierung insgesamt 5934 Punkte, wurde unter der Nummer 6 in die „TOP 20 - Liste der Bürgerinnen und Bürger“ aufgenommen und am 7. Dezember 2022 der Stadtverordnetenversammlung übergeben.

**Einschätzung der Landeshauptstadt Potsdam (Stand August 2022):**

Die Landeshauptstadt Potsdam hat die Terminkapazitäten im Sommer 2022 deutlich ausgebaut. Der Bürgerservice wird zudem sukzessive von vormals 34, auf dann 46 Mitarbeitende verstärkt. Auch dadurch kann die Zahl der zukünftig angebotenen Termine deutlich erhöht werden. Zusätzlich wurde die Möglichkeit, den Bürgerservice auch ohne vorherige Terminvereinbarung aufzusuchen, wieder eingeführt. Zudem ist die Terminverwaltung optimiert worden und es wird an technischen Möglichkeiten gearbeitet biometrische Fotos direkt im Bürgerservice aufzunehmen und die Ausgabe von Dokumenten zu flexibilisieren.

**Originalvorschläge (zusammengefasst vom Redaktionsteam):**

490. Ein Bürger-SERVICE, der diesen Namen verdient

Es ist mir ein dringendes Anliegen, dass Potsdams Bürgerservice diesen Namen wieder verdient. Aktuell ist dies leider in keinsten Weise der Fall: Es gibt lange Wartelisten, keine Termine, wenig Personal, kaum nutzenswerte digitale Angebote. Meine Forderung lautet daher: Es werden kurz und mittelfristig technische sowie personelle Maßnahmen eingeleitet, um diese pflichtige Verwaltungsaufgabe nachhaltig zu verbessern. Die Menschen in der Stadt können sich ja schließlich einfach einen andere Dienstleister dafür suchen... Ziel sollte sein, dringende Ausweisangelegenheiten, darunter auch Personalausweise, Pässe, Fahrerlaubnisse und KFZ-Dokumente, wieder in kürzester Zeit (max. vier Wochen) erledigen zu können. Im übrigen gilt das auch für das Standesamt. Neben web- oder telefonischer Terminvergabe sollten auch realistische Spontantermine möglich sein. Zudem müssen zusätzliche digitale Angebote zeitnah bereit gestellt werden: Antragstellung, Datenupload/Nachweis, etc... Auch sollte es zukünftig wieder mobile Angebote in den Stadt- und Ortsteilen geben.

162. Terminvergabe/Öffnungszeiten Bürgerservice

Bürgerservice: Die Terminvergabe ist definitiv kein Service, von Bürgerfreundlichkeit ganz zu schweigen. Bitte wieder normal Öffnungszeiten einführen.

#### 112. Potsdams Bürgerservice ist eine Katastrophe

Ich bin vor kurzem nach Potsdam gezogen. Nun möchte ich mein Auto für einen Anwohnerparkplatz anmelden. Leider gelingt mir das seit Monaten nicht. Ich kann mich auch nicht werktags beim Rathaus anstellen und drei Stunden auf einen Termin warten. Online gibt es in näherer Zukunft keine Termine. Nun muss ich täglich viel Geld in den Automaten stecken, um keinen Strafzettel zu bekommen. Dringende Abhilfe ist hier nötig, denn der Bürgerservice verdient diesen Namen aktuell leider nicht. Von den angekündigten Verbesserungen ist derzeit leider noch nichts zu spüren.

#### 255. Prozesse bei Bürgerservice und Verwaltung effektiver

Ich kann es nur von außen einschätzen als Betroffene, aber der Bürgerservice im Rathaus ist eine echte Enttäuschung: die Online-Terminvergabe funktioniert sehr oft nicht, die Wartezeiten sind viel zu lang, die Mitarbeitenden an der Hotline patzig und abschreckend? Ich nehme an, hier gibt es noch Effizienzpotential, ebenso wie in der gesamten Stadtverwaltung, die einen extrem schlechten Ruf hat.

#### 349. Verbesserung des Bürgerservice

Ich bin für eine spürbare Verbesserung des Bürgerservice, inkl. Terminvergabe. Grund: Die Beantragung eines Führerscheins bzw. Termins dauert Monate. Schlimmer noch: Nach einem Umzug bekomme ich weder einen Online-Termin, noch einen direkt vor Ort. Deshalb empfinde ich die derzeitigen Meldungen über Verbesserungen als ?Fake News? des OBM. Da dieser Zustand schon Jahre andauert, ist eine ?Chefsache? eine Zumutung für den Bürger. Es sollte auch an Potsdam Bürger gedacht und deren Belange bearbeitet werden. Die Einkünfte des OBM und seiner Dezernenten sollte gekürzt werden bzw. nach Leistungsprinzipien gestaltet werden?