

Protokollauszug

aus der
23. öffentliche Sitzung des Ausschusses für Ordnung und Sicherheit
vom 20.12.2022

öffentlich

**Top 3.1 Bürgerhaushalt Potsdam 2023/24 ?TOP 20 - Liste der Bürgerinnen und Bürger? Nummer 6: Spürbare Verbesserungen im Bürgerservice der Stadtverwaltung
22/SVV/1125
ungeändert beschlossen**

Herr Dr. Lauber (Fachbereich Ordnung und Sicherheit) verweist auf die vielen bereits bekannten Maßnahmen, die ergriffen wurden, um die Situation zu verbessern. Seit dem Frühjahr 2022 hat sich die Beschwerdesituation deutlich entspannt.

Bei der Arbeitsgruppe Bürgerservicecenter können z.B. dringende Angelegenheiten bereits jetzt innerhalb von vier Wochen erledigt werden. Es gibt zwei Schalter für Spontanvorschläge. Die SpeedCapture-Station ist aufgestellt und wird gut angenommen.

Die Einarbeitung der neuen Kolleginnen und Kollegen dauert an und zeigt noch nicht die gewünschten Erfolge. Die Einarbeitungen sollen möglichst digitalisiert werden. Dies soll jetzt gemeinsam besprochen und angegangen werden. Aktuell werden intern die Prozesse betrachtet. Aus seiner Sicht muss es einen kontinuierlichen Prozess geben, um sich weiterzuentwickeln. Hier ist bereits einiges geschehen und wird auch von Kunden und Mitarbeitenden positiv wahrgenommen.

Die Mitarbeitenden im Bürgerservice sind motiviert und leisten gute Arbeit.

Es erfolgt eine kurze Diskussion, in der deutlich gemacht wird, dass es Verbesserungen gibt, die auch anerkannt werden sollen. Kontrovers wird diskutiert, ob sich der vorliegende Antrag bereits in Umsetzung befindet. Es wird vorgeschlagen, dass in der März-Sitzung des Ausschusses für Ordnung und Sicherheit anhand von konkreten Parametern dargestellt wird, wie viele Beschwerden zu welchen Angelegenheiten eingegangen sind.

Da keine weiteren Wortmeldungen vorliegen, stellt Herr Troche die Drucksache zur Abstimmung.

Der Ausschuss für Ordnung und Sicherheit empfiehlt der Stadtverordnetenversammlung wie folgt zu 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.

Abstimmungsergebnis:

Annahme:	4	
Prüfauftrag:	0	
Bereits in Umsetzung:		3
Ablehnung:	0	