



**Betreff:**

öffentlich

**Öffnungszeiten Bürgerservice und Außenstellen der Verwaltung (Beschluss der StVV - 03/SVV/0811)**

Erstellungsdatum 15.04.2004

Eingang 902:

Einreicher: FB Ordnung und Sicherheit

Beratungsfolge:		Empfehlung	Entscheidung
Datum der Sitzung	Gremium		
05.05.2004	Stadtverordnetenversammlung der Landeshauptstadt Potsdam		
26.05.2004	Hauptausschuss		

**Beschlussvorschlag:**

Die Stadtverordnetenversammlung möge beschließen:

Die Außenstellen der Verwaltung in den Ortsteilen Golm, Fahrland, Neu Fahrland und Groß Glienicke werden ab 01.07.2004 geschlossen. Die Öffnungszeiten des Bürgerservices der Stadtverwaltung Potsdam werden nicht erweitert.

Ergebnisse der Vorberatungen  
auf der Rückseite

**Entscheidungsergebnis**

Gremium:

Sitzung am:

<input type="checkbox"/> einstimmig	<input type="checkbox"/> mit Stimmenmehrheit	Ja	Nein	Enthaltung
<input type="checkbox"/> Lt. Beschlussvorschlag		<input type="checkbox"/> Beschluss abgelehnt		
<input type="checkbox"/> abweichender Beschluss DS Nr.:				
<input type="checkbox"/> zurückgestellt		<input type="checkbox"/> zurückgezogen		

überwiesen in den Ausschuss:

Wiedervorlage:

Entscheidungsergebnis:	
Gremium:	
Sitzung am:	
Beratungsergebnis:	
Gremium:	
Sitzung am:	
Beratungsergebnis:	

**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

Oberbürgermeister

Geschäftsbereich 1

Geschäftsbereich 2

Geschäftsbereich 3

Geschäftsbereich 4

## **Begründung:**

Seit 3. November 2003 werden jeweils einmal wöchentlich

montags	in Golm	von 13:00 – 15:30 Uhr,
dienstags	in Fahrland	von 13:00 – 15:30 Uhr,
mittwochs	in Neu-Fahrland	von 13:00 – 15:30 Uhr und
donnerstags	in Groß Glienicke	von 13:00 – 15:30 Uhr

Informationssprechzeiten durchführt.

Die Anzahl Besucher variiert dabei zwischen null und fünf je Sprechzeit. (Diese Beobachtungen decken sich mit den Erfahrungen der Ortsbürgermeister und Revierpolizisten.) Abschließend bearbeitet werden Vorgänge nicht, es werden lediglich Informationen erteilt und Probleme zur Klärung aufgenommen. Demgegenüber werden in fünf Arbeitsstunden im Bürgerservice durch eine Mitarbeiterin durchschnittlich 35 bis 40 Vorgänge abschließend bearbeitet.

Der Personalaufwand beträgt für die Bürgerbüros 20 Stunden pro Woche, d.h. 0,5 Vollzeiteinheiten (jedoch ohne Urlaub u. Ausfalltage). Die planbaren Kosten für Miete, Bewirtschaftung, PKW-Nutzung, Telefon sowie Geschäftsausgaben werden sich auf 20.000 Euro/Jahr belaufen, zuzüglich der Personalkosten. Für zwei Büros ist die Raumfrage nicht abschließend geklärt, da Rückübertragungs- bzw. Verkaufsabsichten bestehen.

Nach den ersten Erfahrungen werden überwiegend Fragen zu Liegenschafts- u. Mietangelegenheiten, Grundstücks-, Rückübertragungs- und Nachbarschaftsproblemen, den Bereich Umwelt- u. Naturschutz betreffend, zum Baurecht und zu Raumnutzungsproblemen, der Straßenbeleuchtung und Papierkorbentleerung, zu Jugendamtsfragen, ganz konkret zum kommunalen Steuerrecht u.v.a. sowie diverse rechtliche Fragen zu den Konsequenzen der Gebietsreform gestellt.

Die Mitarbeiterinnen des Bürgerservice sind trotz größter Anstrengungen nicht in der Lage, die fachlich sehr detaillierten Fragen zu beantworten. Derartig weitgefächerte Kenntnisse zu allen Problemen der Stadtverwaltung entsprechen keineswegs dem Aufgaben- und Anforderungsprofil der Mitarbeiterinnen des Bürgerservice (BAT-O VI b). Dies ist auch nicht verwunderlich, da der Bürgerservice über ein völlig anderes Konzept verfügt. Vor Ort wird, wenn überhaupt eine Art „wandelndes Rechtsauskunftsbüro“ erwartet.

Der Bürgerservice hat über 80% konkrete hoheitliche Aufgaben zu erbringen, die sich besonders auf drei Rechtsgebiete erstrecken und auch von keinem anderem Bereich in der Stadtverwaltung angeboten werden. Die zusätzliche Belastung durch die Bürgerbüros ist auf Dauer nicht leistbar.

Allein die personelle Abdeckung durch die Mitarbeiterinnen ist äußerst problematisch, da gleichzeitig im Bürgerservice des Stadthauses das Besucheraufkommen erwartungsgemäß um ca. 10% anstieg, welches nun mit weniger verfügbaren Mitarbeiterinnen bewältigt werden muss. Ein Zeitanteil für die Nachbereitungen der gestellten Fragen, die Übergabe an die zuständigen Fachbereiche mit Terminstellung und Kontrolle der Erteilung der Antworten, ist ebenfalls einzukalkulieren, und kann eigentlich nicht Aufgabe des Bürgerservice sein.

Des Weiteren ist der tägliche Transport mit einem PKW abzusichern, wobei es Kolleginnen gibt, die keinen Führerschein besitzen oder über unzureichende Fahrpraxis verfügen. Das hat zu Folge, dass der Außendienst (um den Transport zu organisieren) an jedem Nachmittag vor Ort Aufgaben wahrnehmen muss, ob die dringende Notwendigkeit gegeben ist oder nicht. Demzufolge sind bei dringenden Einsätzen an anderer Stelle entsprechende Umwege, Zeitanteile und Organisationsaufwand die Konsequenz.

Eine bloße Erweiterung der Informationssprechzeiten bis 19:00 Uhr an zwei Tagen in der Woche in jedem Ortsteil würde zu einer enormen Einschränkung der im Spätdienst zur Verfügung stehenden Anzahl Mitarbeiterinnen führen und damit zur extremen Erhöhung der Wartezeit im Stadthaus. Die Wartezeit im Bürgerservice zu verkürzen war aber ein herausragendes Ziel bei der Einrichtung des Bürgerservice. Bei einer Beibehaltung des seit November 2003 praktizierten Verfahrens und darüber

hinaus die angestrebte Erweiterung würde zu einer Verschlechterung (Anstieg der Wartezeiten) im Stadthaus für alle Potsdamer führen, da die Haushaltssituation eine Personalerweiterung ausschließt.

Die Sprechzeiten in den Außenstellen wurden gezielt für ältere Bürger, die nicht mobil sind, eingerichtet. Berufstätige müssen mobil sein bzw. sind mobil, deshalb hat diese Personengruppe mit den gegenwärtigen Öffnungszeiten keine Probleme, zumal jeder Samstag zur Verfügung steht. Zusätzlich wird mit der Vergabe von Terminen gearbeitet, was positiv angenommen wird.

Nicht unerwähnt sollte bleiben, dass der Bürgerservice der Stadt Potsdam bezüglich der Öffnungszeiten eine führende Stelle in der Bundesrepublik einnimmt.

Bisher waren über 1000 Potsdamer aus den neuen Ortsteilen im Bürgerservice, um entsprechende Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Dabei äußerte sich die große Mehrheit sehr lobend über diese Einrichtung, wobei das Angebot, die Ausstattung, die Öffnungszeiten, die Freundlichkeit eine besondere Rolle spielten.

Aus dem Dargestellten ergibt sich, dass nach bisheriger Inanspruchnahme, der Bedarf an einer Informationssprechstunde des Bürgerservice in Frage zu stellen wäre.

Einer Erweiterung der Sprechzeiten im Bürgerservice des Stadthauses Dienstags bis 19:00 Uhr sind personelle, organisatorische sowie technische Grenzen gesetzt.

Täglich werden Bürger, die bis zum Ende der Öffnungszeiten in den Bürgerservice kommen abschließend bedient, d.h. Schließung ist nicht Arbeitsende. Konkret bedeutet das, dass bis 18:30 bzw. bis 18:45 Uhr Bürger bedient werden und Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Erst nach Abfertigung des letzten Bürgers können die Einzelkassenabschlüsse erstellt und das Geld abgerechnet und gezahlt werden, um dann den Tagesabschluss aller Kassen vornehmen zu können. D.h. das bereits jetzt vier mal in der Woche das Arbeitsende nach 19:00 Uhr liegt. Es verbleibt nur ein kleines Sicherheits- Zeitfenster bis zu den Gesamt –Datensicherungsläufen der EDV.

Zur Zeit steht hier jedem Bürger ein einmaliges Angebot an sechs Wochentagen mit insgesamt 48 Stunden wöchentlich, inklusive jeden Samstag, zur Verfügung. Davon ist an fünf Tagen bereits ab 8:00 Uhr und an vier Tagen bis 18:00 Uhr geöffnet, was besonders Berufstätigen entgegenkommt.

Öffnungszeiten des Bürgerservice:	Montag	10:00 Uhr bis 18:00 Uhr
	Dienstag	08:00 Uhr bis 18:00 Uhr
	Mittwoch	08:00 Uhr bis 18:00 Uhr
	Donnerstag	08:00 Uhr bis 18:00 Uhr
	Freitag	08:00 Uhr bis 14:00 Uhr
	Samstag	08:00 Uhr bis 12:00 Uhr

Die Erfahrungen der vergangenen 3,5 Jahre Bürgerservice mit den Stadtbezirken z.B. Potsdam-Süd, Stern/Drewitz und dem bisherigen Potsdam-Nord (einschl. Sacrow) mit insgesamt ca. 73.000 Einwohnern zeigen, dass Berufstätige, die zudem überwiegend mobil sind, die vorhandenen Sprechzeiten sehr gut annehmen.

Dabei ist eine stetige Steigerung der Nutzung der Samstag-Sprechzeit zu verzeichnen, zumal an diesen Tagen seit nunmehr einem halben Jahr auch Dienstleistungen der Straßenverkehrsbehörde angeboten werden. **Aus den genannten Gründen ist eine Erweiterung der Öffnungszeiten nicht erforderlich.**

Unsere Erfahrungen hierbei zeigen, dass sich die Potsdamer vielmehr eine Erweiterungen der Sprechzeiten in allen anderen Fachbereichen der Stadtverwaltung wünschen, um dadurch die gesamte Dienstleistungspalette besser nutzen zu können.

**Da nunmehr seit dem Abschluss des Volksbegehrens alle vier Bürgerbüros von Besuchern nicht mehr genutzt werden und auch der Ortsbeirat Neu Fahrland eine weitere Notwendigkeit der Öffnung des dortigen Bürgerbüros ausgeschlossen hat wird vorgeschlagen, ab 01.07.2004 keine Sprechstunden in den Bürgerbüros Golm, Fahrland, Neu Fahrland und Groß Glienicke mehr durchzuführen.**

