



Protokollauszug

aus der
52. öffentliche/nicht öffentliche Sitzung des Hauptausschusses
vom 23.02.2022

öffentlich

**Top 8.1 Serviceoffensive für den Bürgerservice der Stadt Potsdam
gemäß Beschluss: 21/SVV/0967**

Die Beigeordnete für Ordnung, Sicherheit, Soziales und Gesundheit, Frau Meier informiert an Hand einer Powerpoint-Präsentation über den Sachstand und verweist eingangs auf die wachsende Zahl der EinwohnerInnen mit Hauptwohnsitz in der Landeshauptstadt um 12,04 Prozent. Demgegenüber sind die zur Verfügung stehenden Stellen nicht mit aufgewachsen und haben sich die Schalterzeiten u.a. durch Rechtsnormänderungen, die Einführung des Fingerprints und den Führerscheinumtausch verlängert. Bereits ergriffene Maßnahmen betreffen die Erhöhung der Anzahl der Öffnungszeiten und der erbrachten Dienstleistungen in dieser Zeit sowie coronabedingt die Raumerweiterung auf zwei Ebenen und die coronagerechte Ausstattung zusätzlicher Schalterarbeitsplätze.

Zusätzliche Schalterarbeitsplätze im Bürgerservice (von 12 auf 16 Schalter) und in der Kfz-Zulassung/Führerscheinangelegenheiten (von 13 auf 17 Schalter) sowie zusätzlich extra 5 Großkundenschalter (für Händler, Autohäuser, Zulassungsdienste) bedürfen der entsprechenden personellen Besetzung, was ebenso die Voraussetzung dafür ist, mehr Termine anzubieten.

Lösungsansätze seien zum einen der bedarfsgerechte Aufwuchs von Stellen unter Berücksichtigung der Bewerberlage und der Einarbeitungszeit für neue Mitarbeitende. 2022 sollen 4 und in 2023 und 2024 jeweils 2 neue VZE geschaffen werden.

Auf die Nachfrage von Frau Dr. Müller, wie ein evtl. weiteres Wachstum der Stadt berücksichtigt werde, verweist Frau Meier auf die eben genannte Planung und dem geplanten Abgleich mit der jeweiligen Situation in den einzelnen Jahren, unter Berücksichtigung dessen, dass auch die Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden Kapazitäten binden werde. Im Weiteren fragt Herr Rühling nach dem sogenannten Mischsystem (Online-Terminvergabe und Besuch des Bürgerservice ohne Termin). Hierzu verweist Frau Meier auf das derzeitige Bestreben, coronabedingt lange Wartezeiten zu vermeiden. Bezüglich der Frage von Frau Dr. Klockow, ob eine Änderung der verwendeten Software geplant sei, betont sie, dass es derzeit eher um die Qualitätssicherung gehe.