

Protokollauszug

aus der
öffentliche/nichtöffentliche Sitzung der Stadtverordnetenversammlung
der Landeshauptstadt Potsdam
vom 06.06.2001

öffentlich

**Top
10.37** **Veränderung der Öffnungszeiten im Bürgerservice und erhöhter Stellenbedarf
01/SVV/0401
zur Kenntnis genommen**

Zur o. g. DS besteht kein Redebedarf.
Die Mitteilungsvorlage DS 01/0401 wird **zur Kenntnis genommen**.

Veränderungen der Öffnungszeiten im Bürgerservice und erhöhter Stellenbedarf

Die wöchentliche Öffnungszeit im Bürgerservice wird ab 02.04.2001 um zwei Stunden reduziert.
Der Bürgerservice öffnet montags ab 10:00 Uhr.
Es werden 5 weitere Stellen für den Bürgerservice eingerichtet.

Begründung :

Im September 1999 wurde der Beschluss zur Einrichtung des Bürgerservice mit folgenden Eckdaten gefasst :

- 27 Mitarbeiter
- 50 Stunden wöchentliche Öffnungszeit

Zielstellung:

- Bündelung von Bürgeranliegen
- Kundenorientierung
- kurze Wartezeiten
- unkomplizierte Bearbeitung von Vorgängen, die in max. 15 Minuten erledigt werden können
- freundliche Bedienung und Beratung.

Bei der Festlegung der Öffnungszeiten und der Mitarbeiteranzahl sowie Anzahl Schalterplätzen konnte man sich nur auf Erfahrungswerte stützen, da der Aufgabenkatalog des Bürgerservice, über die Aufgaben des Einwohnermeldeamtes hinaus, eine Vielzahl von Dienstleistungen anbietet. Nachdem ein halbes Jahr seit der Eröffnung vergangen ist, ergeben sich aus der Analyse der Ergebnisse folgende Schwerpunkte :

- a) Korrektur des Leistungsangebotes
- b) Veränderung und weitere effektive/effiziente Gestaltung der Arbeitsorganisation
- c) Analyse der Personalbemessung

Schlussfolgernd daraus wurden bereits Arbeitsabläufe effizienter und effektiver gestaltet. So wurde die Passausgabe mit einem weiteren Arbeitsplatz ausgestattet, um dem Ansturm des Personalausweis- und Reisepass-Umtausches gerecht zu werden und wesentlich flexibler auf den Besucherandrang reagieren zu können. Bei der Abarbeitung des Schriftverkehrs wurde ein völlig neues Verteil- und Kontrollsystem eingeführt, was zu einer Überschaubarkeit und flexibleren Einflussnahme auf die Abarbeitung nach Dringlichkeit führte. Des Weiteren wurden in Zusammenarbeit mit der TUIV eine Reihe von Listenausdrucken erarbeitet, die den manuellen

Arbeitsaufwand erheblich reduzieren.

In der Zusammenarbeit mit anderen Behörden, die insbesondere von einer enormen Anzahl von Auskunftserteilungen belastet ist, wurden neue Wege gefunden. So wird die Polizei ihre Anfragen über eine Standleitung selbst realisieren können. Innerhalb unserer Behörde werden die Möglichkeiten der Datenübermittlung zur Kfz-Zulassungsstelle und zur Gewerbeabteilung sowie zum Sozialbereich weiter ausgebaut.

Die Notwendigkeit der ständigen Weiterbildung und Qualifizierung der Mitarbeiterinnen muss unbedingt Berücksichtigung finden, wobei das nur zu realisieren ist, wenn dafür Zeit zur Verfügung steht. In Auswertung der insgesamt gut angenommenen Öffnungszeiten durch die Besucher des Bürgerservice, boten sich für diesen Zweck montags die beiden ersten Stunden aus unterschiedlichen Gründen an.

Deshalb wurde die Öffnungszeit verändert :

Montag 10:00 - 18:00 Uhr

Dienstag bis Donnerstag 8:00 - 18:00 Uhr

Freitag 8:00 - 14:00 Uhr und

Sonnabend 8:00 - 12:00 Uhr

Darüber hinaus wurden anhand der vorliegenden Fallzahlen, der Sicherung der notwendigen Bereitstellung von Leistungsangeboten und der Gewährleistung der technischen Voraussetzungen des Arbeitsablaufes während der gesamten Öffnungszeit eine Arbeitskräfte-Berechnung durchgeführt. Diese ergab 34 VbE für den Bürgerservice.

Durch Umsetzungen aus dem Fachbereich Stadtkasse und innerhalb des Fachbereichs Ordnung und Sicherheit konnte bis zum heutigen Zeitpunkt die Besetzung von 32 Stellen realisiert werden. Im Fachbereich Ordnung und Sicherheit wird zur Zeit geprüft, ob die nunmehr vorhandene Anzahl von Stellen bei voller Besetzung, zur Gewährleistung der Aufgaben entsprechend Beschlusslage ausreichend sind.

Abstimmungsergebnis:

zur Kenntnis genommen.