



**24/SVV/0678**

Antrag  
öffentlich

## Umstellung des Bürgerservice

<i>Einreicher:</i> Fraktion DIE aNDERE	<i>Datum</i> 26.06.2024
---	----------------------------

<i>geplante Sitzungstermine</i>	<i>Gremium</i>	<i>Zuständigkeit</i>
17.07.2024	Stadtverordnetenversammlung der Landeshauptstadt Potsdam	Entscheidung
10.09.2024	Ausschuss für Ordnung, Sicherheit und Katastrophenschutz	Vorberatung
17.09.2024	Ausschuss für Digitalisierung und Verwaltungsmodernisierung	Vorberatung
18.09.2024	Hauptausschuss	Vorberatung

### **Beschlussvorschlag:**

Der Oberbürgermeister wird beauftragt, die Arbeit des Bürgerservice so umzustellen, dass die Bearbeitung aller Ausweis-, Melde-, Beglaubigungs- oder Beurkundungsangelegenheiten künftig ohne vorherige Anmeldung oder Terminvergabe erfolgt. Die Buchung von Terminen soll künftig nur noch als zusätzlicher Service angeboten werden.

Über die Umsetzung des Beschlusses ist ab November 2024 halbjährlich im Hauptausschuss zu informieren. Dabei soll auch dargestellt werden, wie viele Fälle welcher Kategorien jeweils mit oder ohne vorherige Terminvergabe abgearbeitet wurden und wie hoch der Personaleinsatz jeweils für die Fälle war, die mit oder ohne vorherige Terminvergabe bearbeitet wurden.

### **Begründung:**

Vor mehr als 20 Jahren wurde der neue Bürgerservice im Stadthaus eröffnet. Damit sollten möglichst viele Dienstleistungen an einer Stelle angeboten, familienfreundliche Öffnungszeiten gesichert und die Wartezeiten verkürzt werden. In den Anfangsjahren erhielt der Bürgerservice viel Lob und sogar eine Auszeichnung. Dann wurde die Arbeit auf das neue Terminvergabesystem umgestellt. Seitdem häufen sich die Beschwerden über eine intransparente Terminvergabe, zu wenig freie Termine und überflüssige Bürokratie. Die Lokalpresse berichtet regelmäßig über hunderte Meter lange Schlangen oder einen hohen Krankenstand unter den Beschäftigten.

Der Oberbürgermeister hat versucht, den Arbeitsstau mit mehr Personal und mit Tagen, an denen eine Bearbeitung ohne Terminvergabe erfolgt, abzubauen. Allerdings reichen diese Maßnahmen nicht aus. Das Grundproblem besteht darin, dass der Bürgerservice seit vielen Jahren nach einem ineffektiven System organisiert ist und dass die Arbeitsprozesse trotz

mehrfacher Kritik nicht evaluiert und optimiert wurden.

Die Bevölkerung hat einen Anspruch darauf, dass in der Stadtverwaltung Ummeldungen fristgerecht erfolgen, dass Reisepässe rechtzeitig ausgestellt werden und dass man auf die Ausstellung eines Führungszeugnisses für eine persönliche Bewerbung nicht monatelang warten muss. Daher muss der Oberbürgermeister endlich den gescheiterten Versuch beenden, die Inanspruchnahme des Bürgerservice von einer vorherigen Terminbuchung, die nicht funktioniert, abhängig zu machen.

**Anlagen:**

1 Stellungnahme der Verwaltung

öffentlich