

Potsdam

## Digitale Warteschlange

**[11.05.2022] Wer in Potsdam ohne Termin zum Bürgerservice kommt, hat die Möglichkeit, sich digital zu registrieren und wird so aktuell informiert, wie lange es noch dauert, bis er aufgerufen wird. Für eine weitere Serviceverbesserung sollen unter anderem Selbstbedienungsterminals zur Passbeantragung angeschafft werden.**

Die brandenburgische Landeshauptstadt Potsdam bietet wieder Dienstleistungen ohne vorherige Terminbuchung im Bürgerservice an und hat zudem die digitale Warteschlange in Betrieb genommen. Wer ohne Termin ins Rathaus kommt, kann sich digital registrieren und ist damit jederzeit informiert, wie lange die Wartezeit bis zum Aufruf ist. Durch das neue Angebot ist es nicht mehr notwendig zwischen der Registrierung und dem Terminaufruf im Rathaus zu warten. Zusätzlich zum digitalen Angebot besteht weiterhin die Möglichkeit der analogen Nummernvergabe. Derzeit finden nach Angaben der Stadt 400 Termine täglich statt, dennoch übersteigt die Nachfrage nach Terminen das aktuelle Angebot. Um einen besseren Service zu bieten, seien in den vergangenen Wochen weitere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingestellt, Schalter ohne vorherige Terminvergabe eröffnet sowie mehr Termine über die Terminbuchungsplattform freigeschaltet worden. Weitere Maßnahmen zur Verbesserung des Service sind zusätzliche Möglichkeiten zur Beantragung und Abholung von Dokumenten. Es sollen Automaten angeschafft werden, um Serviceleistungen zu digitalisieren und zu automatisieren, heißt es in der städtischen Pressemeldung. Dazu gehöre die Inbetriebnahme von Selbstbedienungsterminals zur automatisierten Erfassung biometrischer Daten für Pässe und Ausweise sowie Automaten, an denen unter anderem Pässe und Ausweise ohne Terminvereinbarung abgeholt werden können.

(ba)

Zu den Online-Bürgerservices der Stadt Potsdam

Stichwörter: CMS | Portale, Potsdam, Bürgerservice, Terminbuchung