Stadtverordnetenversammlung der
Landeshauptstadt Potsdam

Kleine Anfrage

Drucksache Nr. (ggf. Nachtragsvermerk)

20/SVV/0773

Einreicher: Stadtverordnete Lange, Fraktion DIE LINKE öffentlich

Betreff:
Erreichbarkeit des Ordnungsamtes

Erstellungsdatum:	27.07.2020
Eingang Büro der SVV:	27.07.2020
weitergeleitet an das Büro OBM:	27.07.2020
Termin der Beantwortung:	17.08.2020
Terminverlängerung:	
Eingang der Beantwortung:	15.09.2020

Anlass des Auskunftsersuchens gem. § 29 Abs. 1 BbgKVerf.:

Gemäß der Kleinen Anfrage 20/SVV/0250 ist das Ordnungsamt Mo. bis Fr. von 6:30 bis 22 Uhr und am Wochenende/feiertags von 9 bis 19 Uhr im Einsatz. Trotzdem häufen sich Beschwerden von Bürger*innen, dass das Ordnungsamt in dieser Zeit, insbesondere in den Abendstunden und am Wochenende unerreichbar ist und man daher Probleme auch nicht melden kann.

Ich frage daher den Oberbürgermeister:

1. **Wie wird sichergestellt, dass während der oben angegeben Dienstschichten das Ordnungsamt immer telefonisch erreicht werden kann, insbesondere auch zu Abend- und Wochenendzeiten?**

   Innerhalb der Servicezeiten von 07:00 bis 21:30 Uhr sowie an Wochenenden zwischen 09:00 und 18:00 Uhr (siehe Internetauftritt der LHP) besetzt jeweils ein Mitarbeitender das Telefon der Einsatzzentrale. Dieser wickelt das komplette externe und interne Beschwerdemanagement der Einsatzzentrale ab. Dazu gehört auch die fernmündliche Kommunikation mit den Außendienstmitarbeitenden des Ordnungsamtes. Unterstützung erhält er durch einen weiteren Mitarbeitenden für die Sachbearbeitung.

2. **Wenn man das Ordnungsamt zu diesen Zeiten nicht erreicht oder es außerhalb dieser Zeiten kontaktieren möchte: Auf welchen Wegen (zum Beispiel Anrufbeantworter, E-Mail…) ist der Kontakt trotzdem möglich (bitte mit angeben bis wann das Anliegen dann bearbeitet wird)?**

   Die Einsatzzentrale des Inspektionsaußendienstes ist unter der Mail-Adresse: einsatzzentrale@rathaus.potsdam.de erreichbar. Hier werden eingehende Beschwerden oder Hinweise zeitnah, nach Priorität bearbeitet.
   Zudem ist das Maerker-Portal ein zusätzlicher Kommunikationsweg.

gez. Tina Lange

Unterschrift

3. **Aus welchen Gründen kommt es vor, dass man das Ordnungsamt zu den Dienstzeiten nicht erreicht?**

   Die Telefonleitung der Einsatzzentrale des Ordnungsamtes wird auch bei ausgehenden Telefonaten belegt. Telefonieren bereits Mitarbeitende der Einsatzzentrale, dann fehlt eine freie Leitung für eingehende Telefonate. Dazu kommt, dass die Einsatzzentrale auch von BürgerInnen persönlich aufgesucht wird. Während der persönlichen Beratung kann der Mitarbeitende ebenfalls keine Anrufe entgegen nehmen.

   Bei besetztem Einsatzzentralentelefon erfolgt eine Rufweiterleitung an die Rückfallebene/Sachbearbeitung.

   Zuständigkeit: Geschäftsbereich Ordnung, Sicherheit, Soziales und Gesundheit