BürgerServiceCenter (BSC)

Bielefeld, Bad Salzuflen, Hiddenhausen

Stichworte:

Bürgerbüro

Hauptverantwortlich:

Bielefeld

Sonstige Beteiligte:

Kurzprofil:

Stadt Bielefeld, Regierungsbezirk Detmold
Einwohner: 335.643 (Stand 30.6.2016, Einwohnermelderegister, Stadt Bielefeld)
Fläche: 258,82 km2

Stadt Bad Salzuflen, Kreis Lippe, Regierungsbezirk Detmold
Einwohner: 55.530 (Stand 31.12.2015, Quelle:KRZ Minden-Ravensberg/Lippe)
Fläche:100,05 km^2

Gemeinde HiddenhausenKreis Herford, Regierungsbezirk Detmold
Einwohner:19.758 (31. Dez. 2015, IT:NRW)
Fläche: 23,87 km^2

Anlass:

Im Rahmen der Erneuerung der Telefonanlage und der Inhouse-Verkabelung der Stadt Bielefeld wurde am 01.07.2008 das BürgerServiceCenter bei der Stadt Bielefeld in Betrieb genommen. Mit der Einrichtung des BürgerServiceCenters sollten die Erreichbarkeit der Stadtverwaltung gesteigert und die Kommunikationsprozesse mit den Bürgerinnen und Bürgern sowie innerhalb der Stadtverwaltung optimiert werden.
Das BSC ist für alle zentral bei der Stadt Bielefeld eingehenden Anrufe der erste Ansprechpartner. Mit Hilfe einer umfangreichen Wissensdatenbank und unter Einsatz modernster Call-Center-Technik werden die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger möglichst abschließend erledigt.
Das BSC beteiligte sich seit Beginn auch an dem Projekt der bundeseinheitlichen Behördenrufnummer 115 und ist am 24.03.2009 dem 115-Verbund als eines der ersten ServiceCenter im Rahmen der Pilotphase beigetreten. Seit dem 01.04.2011 befindet sich dieser Service im sogenannten Regelbetrieb.

Im Rahmen des Projektes D115 wurden auch die ersten Kontakte zur Stadt Bad Salzuflen geknüpft. Auch diese beteiligte sich intensiv in der Projektphase. Aus dieser Zusammenarbeit entwickelten sich die ersten Überlegungen zur interkommunalen Kooperation im Bereich des telefonischen Services

Ziel:

Möglichst abschließende Erledigung aller Dienstleistungen der Stadt Bielefeld sowie aller Dienstleistungen der am 115-Verbund teilnehmenden Partner (Kommunen, Länder, Bunde).

Umsetzung:

Die Stadt Bielefeld konnte durch die Kooperation mit der Stadt Bad Salzuflen und der Gemeinde Hiddenhausen die Wirtschaftlichkeit des BSC steigern. Durch die Übernahme zusätzlicher Anrufe aus Bad Salzuflen und Hiddenhausen wurde insbesondere in den Randzeiten die Auslastung verbessert. Zusätzliche Kosten sind nicht bzw. nur in geringem Unfang angefallen.
Der Stadt Bad Salzuflen wurde durch die interkommunale Kooperation mit der Stadt Bielefeld die Teilnahme am 115-Service ermöglicht, da das dort vereinbarte Serviceversprechen für eine Kommune in der Größenordnung der Stadt Bad Salzuflen ohne Kooperationspartner nicht zu realisieren wäre. Gleichzeitig wird der Bürgerservice in Bad Salzuflen durch die deutlich verlängerten Servicezeiten nennenswert verbessert.
Im Rahmen der Wissensbereitstellung für die Leistungen der Stadt Bad Salzuflen ergaben sich deutliche Synergieeffekte. Das Internetangebot konnte im Bereich der Dienstleistungsbeschreibungen ohne zusätzlichen Aufwand signifikant verbessert werden.
Die Zusammenarbeit mit der Stadt Bad Salzuflen erfolgte zunächst im Rahmen eines Test- und Probetriebes. Seit dem 24.03.2009 nimmt das BSC alle im Stadtgebiet Bad Salzuflen unter der Rufnummer 115 eingehenden Anrufe im Rahmen der Kooperation entgegen.
Seit dem 01.04.2009 werden auch die unter der zentralen lokalen Einwahl der Stadt Bad Salzuflen (05222 952-0) eingehenden Anrufe in den sogenannten Randzeiten im BSC angenommen und bearbeitet. Darüber hinaus sind zwei Hotline-Nummern (aus dem Bereich des Sozialamtes bzw. der Grundbesitzabgaben) im Überlauf ganztägig auf das BSC geschaltet.
Die am 20.12.2010 abgeschlossene, öffentlich-rechtliche Vereinbarung ist so ausgestaltet, dass die Übernahme aller bei der Stadt Bad Salzuflen zentral eingehenden Anrufe möglich ist (sog. „Full-Service“).
Seit Mai 2012 werden auch die bei der Gemeinde Hiddenhausen zentral eingehenden Anrufe in den Tagesrandzeiten in das BürgerServicecenter geroutet.
Im Rahmen des 115-Services übernimmt das BSC der Stadt Bielefeld auch Vertretungen für andere 115-Verbundpartner nach Einzelabsprache
Ausgewählte Aufgaben:

- Bearbeitung allgemeiner Anfragen (Öffnungszeiten, Zuständigkeiten u.a.)
- Bearbeitung häufig gestellter (Standard-)Fragen zu bestimmten Lebenslagen/Dienstleistungen (Antragsvoraussetzungen, notwendige Unterlagen, Gebühren etc.)
- Qualifiziertes Weiterverbinden zum gewünschten Ansprechpartner (maximal einmaliges Weiterverbinden)
- Aufnahme und Weiterleitung von Anliegen an Ämter usw. in den Fällen, in denen nicht telefonisch weitervermittelt werden kann
- Aufnahme von Beschwerden bzw. Hinweisen auf Missstände (Müll im Grün, defekte Ampeln, Falschparker etc.)
- Anliegen mit Fach- oder Fallbezug geringerer Komplexität bzw. Schwierigkeit bearbeiten (z.B. Vergabe von Abholterminen für Sperrmüll)
- Versand von elektronischen Formularen und Broschüren per E-Mail
- Bearbeitung von Rückrufwünschen
- Betrieb des Bürgertelefons bei Großschadensereignissen auf Anforderung des Krisenstabes
- Aufnahme und Weiterleitung verwaltungsfremder Anfragen

Finanzierung:

Das BSC ist organisatorisch als Abteilung dem Bürgeramt angegliedert. Die Finanzierung erfolgt im Rahmen des kommunalen Haushalts der Stadt Bielefeld.
Die Stadt Bad Salzuflen zahlt für die Inanspruchnahme der Dienstleistungen des BSC einen in der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung festgelegten Ausgleich für die entstandenen Kosten.
Entsprechend des Anrufvolumens sind dort Anpassungsklauseln vorgesehen, die beim Über- bzw. Unterschreiten eines vorher definierten Anrufvolumens eine Anpassung der Zahlungen für die Zukunft vorsehen.

Rechtsform:

öffentlich-rechtliche Vereinbarung

Zusammenarbeit seit:

24. März 2009

Kontakt:

Stadt Bielefeld
Tel. 0521 51-0
BürgerServiceCenter
33597 Bielefeld (Postanschrift)
Fax 0521 51-6599
E-Mail: posteingang@bielefeld.de

Links:

http://www.115.de/SharedDocs/Nachrichten/DE/2008/20080804_buerger_service_center_bielefeld.html