

# Durchführung von Telefonserviceleistungen einschließlich der Behördenrufnummer 115

Dortmund, Kreis Viersen

## **Stichworte:**

---

Bürgerbüro

## **Hauptverantwortlich:**

---

Dortmund

## **Sonstige Beteiligte:**

---

## **Kurzprofil:**

---

Stadt Dortmund  
Regierungsbezirk Arnsberg  
Einwohner:588.250 (31.12.2019, IT.NRW)  
Fläche: 280,7 km<sup>2</sup>

## **Anlass:**

---

Suche nach alternativen Organisationsmöglichkeiten für den Telefonservice, um diesen wirtschaftlicher und vor dem Hintergrund der personellen Ausstattung flexibler durchführen zu können.

## **Ziel:**

---

Ausnutzung potenzieller Synergieeffekte bei einer wirtschaftlicheren und qualitativ hochwertigen Aufgabenwahrnehmung.

## **Umsetzung:**

---

Die qualifizierte Auskunft durch ein Servicecenter führt zu einer Optimierung der Arbeitsabläufe aufgrund besser informierter Besucher sowie einer deutlichen Entlastung von Telefonanrufen. Für die Bürger ergibt sich neben der besseren Erreichbarkeit eine höhere Qualität der telefonischen Auskünfte.

## **Finanzierung:**

---

Pauschalierte Erstattung eines Kostensatzes je Minute.

## **Rechtsform:**

---

öffentlich-rechtliche Vereinbarung

**Zusammenarbeit seit:**

---

2011

**Kontakt:**

---

Karl Schippers  
Leiter des Amtes für Personal und Organisation  
Rathausmarkt 3  
41747 Viersen  
karl.schippers@kreis-viersen.de  
02162 39-1018

**Links:**

---

Öffentlich-rechtliche Vereinbarung Telefonservicedienstleistungen