

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 km²

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