

# Übernahme des Telefonservices

Duisburg, Dinslaken

## Stichworte:

---

Bürgerbüro

## Hauptverantwortlich:

---

Duisburg

## Sonstige Beteiligte:

---

## Kurzprofil:

---

Stadt Duisburg  
Regierungsbezirk Düsseldorf  
Einwohner: 491.231 (31.12.2015, IT.NRW)  
Fläche: 232,80 km<sup>2</sup>

Stadt Dinslaken  
Regierungsbezirk Düsseldorf  
Einwohner: 71.061 (Quelle: KRZN, Berechnungen der Stadt Dinslaken, Stand: 31.12.2015)  
Fläche: 47,67 km<sup>2</sup>

## Anlass:

---

Optimierung der telefonischen Erreichbarkeit und Servicequalität der Verwaltung.

## Ziel:

---

Ziel des Projekts ist die Ausnutzung potenzieller Synergieeffekte bei einer wirtschaftlicheren und qualitativ hochwertigeren Aufgabenwahrnehmung.

## Umsetzung:

---

Nach § 102 Abs. 2 Gemeindeordnung NRW (GO NRW) hat die Stadt Dinslaken die Durchführung von Telefondienstleistungen auf das von der Stadt Duisburg betriebene ServiceCenter (Call Duisburg) übertragen. Um die Aufgaben fachgerecht ausführen zu können, stellt die Stadt Duisburg geeignetes Personal, Räumlichkeiten und technisches Equipment zur Verfügung. Eine qualifizierte Auskunft durch ein ServiceCenter führt zu einer Optimierung der Arbeitsabläufe sowie einer deutlichen Entlastung von Telefonanrufen. Gleichzeitig kann neben einer besseren Erreichbarkeit eine höhere Servicequalität für Bürgerinnen und Bürger gewährleistet werden.

## Finanzierung:

---

Die anfallenden Personal- und Sachkosten werden von der Stadt Dinslaken je nach Aufwand anteilig getragen.

**Rechtsform:**

---

öffentlich-rechtliche Vereinbarung

**Zusammenarbeit seit:**

---

2012

**Kontakt:**

---

Call Duisburg

Telefon: 0203/94000

**Links:**

---

Beschlussvorlage

Öffentlich-rechtliche Vereinbarung Telefonservice