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 km²

Stadt Dinslaken
Regierungsbezirk Düsseldorf
Einwohner: 71.061 (Quelle: KRZN, Berechnungen der Stadt Dinslaken, Stand: 31.12.2015)
Fläche: 47,67 km²

Anlass:

Optimierung der telefonischen Erreichbarkeit und Servicequalität der Verwaltung.

Ziel:

Ziel des Projekts ist die Ausnutzung potenzieller Synergieeffekte bei einer wirtschaftlicheren und qualitativ hochwertigen 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