

# Übernahme des Telefonservices

Düsseldorf, Neuss

## Stichworte:

---

Bürgerbüro

## Hauptverantwortlich:

---

Düsseldorf

## Sonstige Beteiligte:

---

## Kurzprofil:

---

Stadt Düsseldorf  
Regierungsbezirk Düsseldorf  
Einwohner: 612.178 (31.12.2015, IT.NRW)  
Fläche: 217,41 km<sup>2</sup>

Stadt Neuss  
Regierungsbezirk Düsseldorf  
Einwohner: 155.414 (31. Dez. 2015)  
Fläche: 99,52 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 hochwertigen Aufgabenwahrnehmung.

## Umsetzung:

---

Nach § 102 Abs. 2 Gemeindeordnung NRW (GO NRW) hat die Stadt Neuss die Durchführung von Telefondienstleistungen auf das von der Stadt Düsseldorf betriebene Service-Center (Info-Line-Düsseldorf) übertragen. Um die Aufgaben fachgerecht ausführen zu können, stellt die Stadt Düsseldorf geeignetes Personal, Räumlichkeiten sowie technisches Equipment bereit. Im Falle von Rückfragen oder einer hohen Personalauslastung von Seiten der Info-Line-Düsseldorf stellt Neuss entsprechendes Personal zur Verfügung. Eine qualifizierte Auskunft durch ein Service-Center 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:

---

Jährliche pauschalierte Erstattung in Höhe von 100.320 Euro.

**Rechtsform:**

---

öffentlich-rechtliche Vereinbarung

**Zusammenarbeit seit:**

---

2011

**Kontakt:**

---

Info-Line-Düsseldorf  
Telefon: 0211 – 8927433

**Links:**

---

Öffentlich-rechtliche Vereinbarung