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 km²

Stadt Neuss
Regierungsbezirk Düsseldorf
Einwohner: 155.414 *(31. Dez. 2015)*
Fläche: 99,52 km^2

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