

Gemeinsames Service-Center 115

Köln, Bonn, Leverkusen, Bergisch Gladbach, Frechen, Hürth, Siegburg, Rheinisch-Bergischer Kreis, Rhein-Erft-Kreis

Stichworte:

Bürgerbüro

Hauptverantwortlich:

Köln

Sonstige Beteiligte:

Landschaftsverband Rheinland

Kurzprofil:

Stadt Köln

Regierungsbezirk köln

Einwohner:1.060.582 (31.12.2017, IT.NRW)

Fläche: 405,02 km²

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) haben die Städte Bonn, Leverkusen, Bergisch Gladbach, Frechen, Hürth, Siegburg, der Rheinisch-Bergische-Kreis, der Rhein-Erft-Kreis sowie der Landschaftsverband Rheinland die Durchführung von Telefondienstleistungen auf das von der Stadt Köln betriebene Service-Center 115 übertragen. Um die Aufgaben fachgerecht ausführen zu können, stellt die Stadt Köln geeignetes Personal, Räumlichkeiten sowie technisches Equipment bereit. Die Bearbeitung der Fragen erfolgt über ein installiertes Front-Office des Service-Centers. Sofern eine Frage nicht beantwortet werden kann, wird diese an die jeweilige Kommune zur Klärung weitergegeben.

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:

Pauschalierte Erstattung eines Kostensatzes je Minute.

Rechtsform:

öffentlich-rechtliche Vereinbarung

Zusammenarbeit seit:

2011

Kontakt:

Links:

Stadt Köln Servicerufnummer

Öffentlich-rechtliche Vereinbarung