

# Service Center Telekommunikation Kreis Wesel

Kreis Wesel, Moers, Wesel, Xanten

## **Stichworte:**

---

Bürgerbüro Digitalisierung

## **Hauptverantwortlich:**

---

Kreis Wesel

## **Sonstige Beteiligte:**

---

Jobcenter des Kreises Wesel

## **Kurzprofil:**

---

Kreis Wesel

Regierungsbezirk Düsseldorf

Einwohner: 460.660 (Stand 31.12.2017, IT.NRW)

Fläche: 1.042,8 km<sup>2</sup>

## **Anlass:**

---

Änderungen in der Ablauforganisation des Kreises Wesel zum 40. Jahrestag der Gründung des Kreises Wesel

## **Ziel:**

---

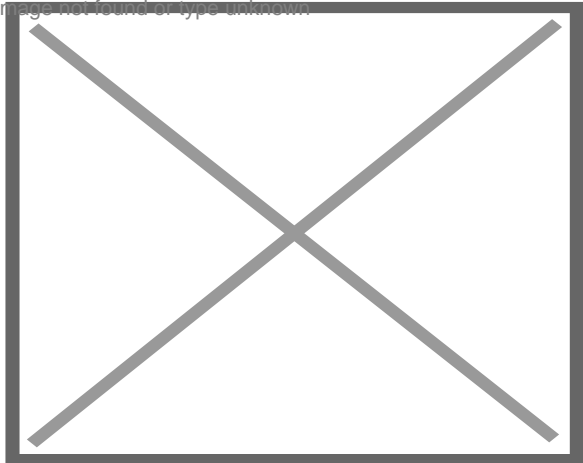
Optimierung der telefonischen Erreichbarkeit und Servicequalität der Verwaltung

**Behördenlotse:** Anrufende erfahren u.a., welche Unterlagen benötigt, mit welchen Gebühren gerechnet werden muss und weitere wichtige Informationen rund um das Anliegen.

**Vermittlung:** Sofern unmittelbare Unterstützung nicht möglich ist, wird das Anliegen an die zuständige Stelle weitergeleitet oder direkt mit einer Ansprechpartnerin oder einem Ansprechpartner verbunden.

## **Umsetzung:**

---



etzung eines gemeinsamen Servicecenters wurde im

Jahr 2010 realisiert. Die Bürger erreichen seitdem über zentrale Rufnummern die Mitarbeiter des Service-Centers, die bei Fragen, Anregungen oder Beschwerden weiterhelfen. Ca. 200.000 Anrufen pro Jahr (in 2015) hilft das Servicecenter "schnell, unbürokratisch und bürgernah" weiter. Mit einer erweiterten Erreichbarkeit zwischen 7.30 bis 18 Uhr ist ein Kontakt auch außerhalb der Öffnungszeiten der Verwaltung sichergestellt. Die meisten Anfragen im Service-Center betreffen Anfragen zu Führerschein und Zulassung, Schwerbehindertenangelegenheiten und Elterngeld. Bei der direkten Beantwortung der Fragen nutzen die Mitarbeiter tagesaktuell gepflegte Datenbanken, sodass mehr als die Hälfte der Anfragen im Erstgespräch beantwortet werden können. Dadurch ließen sich Kostenreduktionen bei der Bearbeitung in der Verwaltung erzielen.

Quelle: [rp-online.de/.../40-jahre-kreis-wesel-das-service-center-liebt-fragen](http://rp-online.de/.../40-jahre-kreis-wesel-das-service-center-liebt-fragen)  
[www.kreis-wesel.de/de/service/servicecenter/](http://www.kreis-wesel.de/de/service/servicecenter/)

#### **Finanzierung:**

---

Kostenverteilung

#### **Rechtsform:**

---

öffentlich-rechtliche Vereinbarung

#### **Zusammenarbeit seit:**

---

2010

#### **Kontakt:**

---

Kreis Wesel  
Reeser Landstraße 31  
46483 Wesel  
Fachdienst 15-1 Organisationsentwicklung  
Tel.: 0281-207 2123  
[www.kreis-wesel.de/de/service/servicecenter/](http://www.kreis-wesel.de/de/service/servicecenter/)

#### **Links:**

---

Quelle: [rp-online.de/.../40-jahre-kreis-wesel-das-service-center-liebt-fragen](http://rp-online.de/.../40-jahre-kreis-wesel-das-service-center-liebt-fragen)  
<https://www.kreis-wesel.de/de/service/servicecenter/>