

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 km²

Anlass:

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

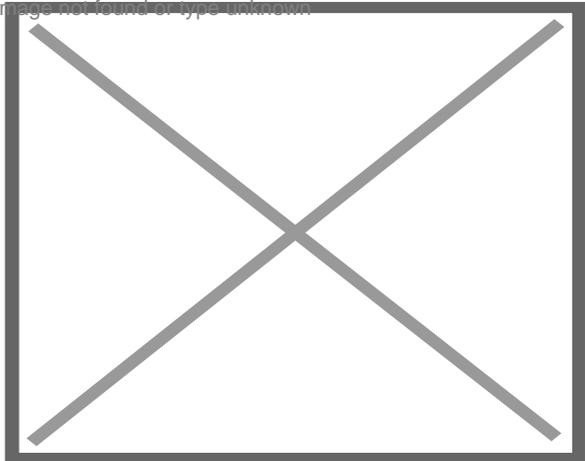
Ziel:

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
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/

Links:

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