Bessere Erreichbarkeit der Stadt Geldern – Zusammenarbeit mit dem Kreis Wesel

Geldern, Kreis Wesel

Stichworte:

Bürgerbüro Personal Verwaltung

Hauptverantwortlich:

Geldern

Sonstige Beteiligte:

ServiceCenter Kreis Wesel

Kurzprofil:

Stadt Geldern
Regierungsbezirk Düsseldorf
Einwohner: 34.277 (IT.NRW, 30.06.2022)
Fläche: 96,91 km²

Anlass:

Abgabe von Telefonservicedienstleistungen

Ziel:

Das mit dem Projekt verfolgte Ziel ist die langfristige Übernahme von Telefondienstleistungen der Stadt Geldern durch das ServiceCenter Kreises Wesel. Durch die Übernahme soll die telefonische Erreichbarkeit der Stadt Geldern verbessert und gleichzeitig die entsprechenden Dienststellen in Geldern entlastet werden. Die Bürgerinnen und Bürger sollen möglichst einfach und schnell ihre Anliegen vortragen und erledigen können.

Umsetzung:

Image not found or type unknown

Die Grundlage für die Übernahme der Telefondienstleistungen stellt eine öffentlich-rechtliche Vereinbarung zwischen der Stadt Geldern und dem Kreis Wesel dar, die am 11.05.2022 unterzeichnet wurde.
Entsprechend der Vereinbarung wird das ServiceCenter Kreis Wesel als zukünftiger Partner der Stadt Geldern die Telefondienstleistungen übernehmen. Die Übernahme erfolgt dabei in drei Stufen und soll dazu führen, dass in Zukunft eine vollständige Übernahme der Telefonzentrale mit

einer möglichst abschließenden Grundauskunft für die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger erfolgt. Hierdurch sollen möglichst viele Anliegen im Rahmen des telefonischen Erstkontaktes umfänglich und abschließend beantwortet werden. Die Auskunft erfolgt dabei auf der Basis einer Wissensdatenbank.
Sollten bestimmte Anfragen durch die zuständige Servicekraft nicht beantwortet werden, erfolgt eine entsprechende Weiterleitung an den zuständigen Sachbereich.
Durch die öffentlich-rechtliche Vereinbarung stellt der Kreis Wesel sicher, dass die entsprechenden Serviceleistungen in den Kernöffnungszeiten der Stadt Geldern erfolgen und die entsprechend festgelegten Aufgabenfelder übernommen werden. Die Stadt Geldern verpflichtet sich ebenfalls dazu, entsprechend festgelegte Aufgaben und Rahmenbedingungen für einen reibungslosen Service einzuhalten.
In einem gemeinsam festlegten Qualitätshandbuch, wird das entsprechende Leistungsspektrum und die Qualitätsstandards für die Telefondienstleistungen festgelegt.
Nach einer im Vorfeld zeitlich befristeten Testphase für die Umstellung erfolgt ein abschließender Regelbetrieb.

Finanzierung:

Die Stadt Geldern erstattet die durch die Telefondienstleistung anfallenden Kosten an den Kreis Wesel.

Rechtsform:

öffentlich-rechtliche Vereinbarung

Zusammenarbeit seit:

2022

Kontakt:

Stadt Geldern
Verwaltungsgebäude I
Issumer Tor 36
47608 Geldern
E-Mail: info@geldern.de

Links:

Stadt Geldern
Pressemitteilung: Bessere Erreichbarkeit der Stadt Geldern
Amtsblatt für den Regierungsbezirk Düsseldorf (204.Jahrgang; Nummer 32; B.312)