Frankfurt am Main

Hessen fördert 115-Service

[07.07.2014] Mit 30.000 Euro fördert Hessen das 115-Service-Center in Frankfurt am Main. Das Land unterstützt das Call Center damit bei der Übernahme der Anrufe aus Darmstadt.

Einen Zuwendungsbescheid in Höhe von 30.000 Euro hat das 115-Service-Center in Frankfurt am Main erhalten. Hessens Innenminister Peter Beuth hat diesen dem für die städtische IT und das E-Government zuständigen Stadtrat Jan Schneider überreicht. Wie die Mainmetropole meldet, unterstützt Hessen damit das Call Center bei der Übernahme der Anrufe aus dem Regierungsbezirk Darmstadt. „Wir freuen uns sehr, dass das Land unser leistungsfähiges Service-Center auf diese Weise fördert“, sagt Stadtrat Schneider. „Dies ist ein weiterer Beleg für die hervorragende Zusammenarbeit mit dem Land Hessen in diesem Bereich, die zum Ziel hat, den Bürgern den bestmöglichen Verwaltungsservice zu bieten. Mit der Behördennummer 115 wird der Zugang der Menschen zur Verwaltung deutlich vereinfacht, weil die aufwendige Recherche nach dem zuständigen Amt enfällt. Rund 350.000 Mal pro Jahr hilft das Frankfurter Service-Center Bürgern der Rhein-Main-Region bei der Beantwortung ihrer Fragen.“ Innenminister Beuth ergänzt: „Als Land ist uns wichtig, dass die Behördenrufnummer 115 möglichst viele Kommunen und Themengebiete abdeckt. Aus diesem Grund unterstützen wir gerne das Frankfurter Service-Center dabei, auch die Telefonate der Nummer 115 aus dem Regierungsbezirk Darmstadt zu übernehmen. Wir freuen uns, dass das Frankfurter Service-Center unter Nutzung eines professionellen Wissensmanagements einen entscheidenden Beitrag dazu leistet, einen ausgezeichneten Verwaltungsservice für immer mehr hessische Bürger zu bieten.“ Wie die Stadt meldet, werden in den ersten 30 Sekunden 75 Prozent der 115-Anrufe angenommen und 65 Prozent der Anrufe im ersten Kontakt beantwortet. Kann eine Anfrage nicht sofort beantwortet werden, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden eine Rückmeldung.

(ve)

Stichwörter: 115, Hessen, Peter Beuth, Frankfurt am Main, Darmstadt