

Darmstadt startet Service-Center

[29.11.2018] Mit Darmstadt zählt der 115-Verbund einen neuen Teilnehmer. Die hessische Kommune hat zu diesem Zweck ein neues Service-Center für die Behördennummer eingerichtet.

Darmstadt ist jetzt dem 115-Verbund beigetreten. Wie die Stadt in Hessen berichtet, sind dem Beitritt umfangreiche Vorbereitungsarbeiten vorausgegangen. Nun sei die Behördennummer von Montag bis Freitag in der Zeit von 8 bis 18 Uhr erreichbar. Um diesen Bürgerservice anbieten zu können, hat Darmstadt ein neues 115-Service-Center eingerichtet.

Mit Beschluss vom 24. Februar 2016 habe der Magistrat das Amt für Interne Dienste damit beauftragt, ein Feinkonzept zum Aufbau eines solchen Service-Centers zu entwickeln und Mittel sowie Stellen zur Errichtung bereitgestellt. Im Rahmen der Projektarbeit wurden außerdem die Service-Center der Städte Kassel und Frankfurt am Main sowie des Main-Taunus-Kreises besucht. Auch habe es Abstimmungen mit dem hessischen Ministerium der Innern und für Sport sowie dem Bundesinnenministerium gegeben. Für das Service-Center in Darmstadt sind schließlich das Bürgerinformationszentrum und die Telefonzentrale zu einer Organisationseinheit zusammengefasst worden. Rund zwölf Stellen stehen hier laut der Stadt zur Verfügung. Ziel der 115-Einführung ist ein Abbau der bestehenden Belastungen der Fachverwaltungen und eine Optimierung der Verwaltungsabläufe insgesamt, wie Oberbürgermeister Jochen Partsch erklärt: „Mit dem Beitritt der Wissenschaftsstadt Darmstadt in den 115-Verbund mit einem eigenen Service-Center bauen wir unseren Bürgerservice weiter konsequent aus. Dadurch haben künftig rund 161.000 Bürgerinnen und Bürger in unserer Stadt mit der einheitlichen Behördennummer einen direkten Draht in die Verwaltung. Die 115 spart Zeit, ist unkompliziert und zuverlässig. Die aufwendige Suche nach Zuständigkeiten und einzelnen Telefonnummern entfällt. Das spart nicht nur Zeit und Nerven, sondern häufig auch den Weg zum Amt und entlastet die Fachabteilungen. Darüber hinaus erhoffen wir uns durch die damit einhergehende Einführung einer Wissensdatenbank die künftige Vermeidung eventueller Doppelarbeiten und redundanter Datenhaltung.“

Mit der Teilnahme an der 115 bekennt sich Darmstadt zum einheitlichen 115-Serviceversprechen: Mindestens 75 Prozent aller Anrufe sollen innerhalb von 30 Sekunden angenommen, 65 Prozent ohne eine Weitervermittlung sofort beantwortet werden. Sollte dies nicht möglich sein, wird der Anrufer innerhalb von 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten eine Rückmeldung – auf Wunsch auch per Fax oder E-Mail – erhalten. Über 550 Kommunen, zwölf Bundesländer und die gesamte Bundesverwaltung haben sich dem föderalen Vorhaben bereits angeschlossen, heißt es vonseiten der Stadt weiter.

(ve)