Frankfurt am Main

Erfolgreiche Bilanz für 115-Service

[13.12.2019] Über die Behördennummer 115 können Bürger in Frankfurt am Main seit beinahe zehn Jahren direkten Kontakt zu städtischen Ämtern aufnehmen. Mittlerweile ist der Frankfurter 115-Service auch für 40 weitere Kommunen in der Region zuständig.

Seit fast zehn Jahren ist die Behördennummer 115 die erste Anlaufstelle für alle Bürger in Frankfurt am Main, die telefonisch Kontakt zu städtischen Ämtern suchen. Wie die Mainmetropole mitteilt, betreut ihr 115-Service-Center mittlerweile 40 weitere Kommunen in der Region. Darunter sind etwa Stadt und Kreis Offenbach sowie die Städte Friedberg und Butzbach (wir berichteten). Dank einer modernen Wissensdatenbank könne der Frankfurter 115-Dienst bei fast jeder Frage weiterhelfen. Das Service-Team umfasst 40 Mitarbeiter und konnte laut eigenen Angaben allein im vergangenen Jahr rund 25.000 Anfragen bearbeiten. Stadtrat Jan Schneider berichtet: „86 Prozent der Anfragen können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bereits beim Erstkontakt abschließend beantworten. Das ist eine enorme Leistung, durch die andere Dienststellen erheblich entlastet und Einsparungen erzielt werden. Unser Ziel ist es, sukzessive weitere städtische Telefon-Hotlines in das Service-Center zu integrieren.“
Zur regionalen Verbreitung des Frankfurter 115-Angebots merkt Schneider an: „Über unser Service-Center versorgen wir mehr als 3,5 Millionen Bürgerinnen und Bürger zwischen Rheingau und Main-Kinzig-Kreis sowie zwischen Wetterau und Odenwald. Ich freue mich, dass jetzt auch der Kreis Groß-Gerau ein fester Kooperationspartner ist. Das ist ein weiterer Beleg dafür, dass sich das beispielhafte Projekt der interkommunalen Zusammenarbeit bewährt.“ Mittlerweile haben laut Angaben der Kommune mehr als die Hälfte aller hessischen Bürger Zugang zur 115.

(co)

Zum 115-Service in Frankfurt am Main

Stichwörter: 115, Frankfurt am Main, Hessen, Bürgerservice