Kassel

Für alle erreichbar sein

[10.03.2020] Wenn sie Fragen zur Stadtverwaltung haben, können die Bürger in Kassel seit zehn Jahren das Service-Center der Kommune anrufen. Nicht nur Anrufe über die Behördennummer 115 gehen dort ein. Die Mitarbeiter kümmern sich unter anderem auch um das digitale Rathaus der Stadt.

Seit zehn Jahren erleichtert das Kasseler Service-Center den Zugang zur Stadtverwaltung. Wie die hessische Kommune berichtet, erhalten die Anrufer von den Mitarbeitern im Service-Center nicht nur Auskünfte zu allen Bereichen der Stadtverwaltung, sondern auch zu denen von Kooperationspartnern. Zu letzteren zählen beispielsweise die Volkshochschule, Stadtreiniger, der Landeswohlfahrtsverband und die Kommunalverwaltungen in Baunatal, Niestetal und Herborn. Da Kassel dem 115-Verbund angehört, können außerdem Auskünfte zu allen anderen 115-Teilnehmern erteilt werden, unabhängig davon, ob eine Kommune, eine Landes- oder eine Bundesbehörde für ein Anliegen zuständig ist.

Derzeit gehen monatlich circa 23.000 Anrufe im Service-Center der Stadt Kassel ein, mehr als die Hälfte über die 115, heißt es vonseiten der Kommune. Rund zwei Drittel der Anrufe betreffen Dienstleistungen des Bürgeramts wie zum Beispiel Geburtsurkunden, den Personalausweis, Führerschein, Aufenthaltstitel oder die Zulassung von Kraftfahrzeugen. „2014 wurden viele Bereiche mit besonders hohem Bürgerkontakt im Bürgeramt vereint“, berichtet Anja Morell, Leiterin des Bürgeramts. „Die Zusammenarbeit mit dem Service-Center haben wir seitdem konsequent ausgebaut. Mittlerweile kann man für alle Bereiche unseres Amts Termine über das Service-Center vereinbaren und erhält Informationen zu den benötigten Unterlagen.“ 2019 habe sich diese Zahl auf 43.000 belaufen. Dadurch können über 80 Prozent der Anliegen dann auch direkt erledigt werden.

Wie die hessische Kommune weiter berichtet, telefoniert das 45-köpfige Team des Service-Centers aber nicht nur. Es besetze auch die Information im Rathaus und arbeite im Sozialamt. Ferner habe es das digitale Rathaus errichtet und pflege somit Dienstleistungen auf der städtischen Internet-Seite. „Wir arbeiten daran, immer mehr Dienstleistungen auch online anzubieten und unseren Bürgern somit Wege- und Wartezeiten zu ersparen“, erklärt Bürgermeisterin Ilona Friedrich. Telefonischen Support zum digitalen Rathaus erhalte der Bürger wiederum über das Kasseler Service-Center. „Jedenfalls ist und bleibt es uns wichtig, persönlich zur Verfügung zu stehen, um Fragen zu klären und für alle erreichbar zu sein, die das Online-Angebot nicht nutzen können oder wollen“, sagt die Bürgermeisterin abschließend.

(ba)

Stichwörter: 115, Kassel, Bürgerservice