

Produktbereich	Numerik 11.01	Bezeichnung Innere Verwaltung	Produktgruppenverantwortliche/r Dezernent/in Dr. Witthaus, Udo, Dezernat 2
Produktgruppe	Numerik 11.01.24	Bezeichnung BürgerServiceCenter	Bezeichnung des politischen Gremiums Hauptausschuss
		Zuständige Organisationseinheit 150, Bürgeramt	Produktgruppenverantwortliche/r Fliege, Volker

Inhalte der Produktgruppe

Beschreibung

Das BürgerServiceCenter (BSC) beantwortet alle zentral bei der Stadt Bielefeld (Rufnummer 51-0 einschl. Hotlines) sowie unter der Einheitlichen Behördenrufnummer 115 eingehenden Anrufe bzw. vermittelt diese qualifiziert weiter. Technikunterstützt erteilen die Servicekräfte Auskünfte zu allgemeinen Anfragen (Aufgaben, Zuständigkeiten, Öffnungszeiten usw.) und häufig gestellten Fragen zu bestimmten Dienstleistungen (Antragsvoraussetzungen, notwendige Unterlagen etc.). Beschwerden und Hinweise auf Missstände werden aufgenommen und weitergeleitet. Anliegen mit Fach- /Fallbezug werden, soweit wie möglich, bearbeitet. Weitere Aufgaben des BSC sind die Bearbeitung von Rückrufwünschen, der Betrieb des Bürgertelefons auf Anforderung des Krisenstabes sowie der Versand von **Informationen und der Betrieb der Infothek im Neuen Rathaus**.

Zielsetzung

Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit der Stadtverwaltung, Steigerung der Zahl der abschließenden Auskünfte beim Erstkontakt, qualifizierte Weitervermittlung, Entlastung der Organisationseinheiten von Routineanfragen, Reduzierung der fehlgeleiteten Anrufe und Besuche sowie Steigerung der Effizienz durch interkommunale Kooperationen. **Loosenfunktion für Besucher des Rathauses**.

Zielerreichung

1. 75 % aller zentral eingehenden Anrufe werden in der Servicezeit innerhalb von 20 Sekunden persönlich angenommen.
2. 85 % aller eingehenden Anrufe werden in dem ersten Gespräch mit dem jeweiligen Kunden / der jeweiligen Kundin abschließend bearbeitet (Erstkontaktabschlussrate = 85 %)
3. Die durchschnittliche Gesprächsdauer beträgt maximal 3 Minuten.
4. Anwendung möglichst zahlreicher Fachverfahren
5. Ausweitung der interkommunalen Kooperationen

Zielgruppe

Alle Anrufenden, die mit einem Anliegen über zentrale Einwahlen (Rufnummer 51-0 inkl. Hotlines) und über die Einheitliche Behördenrufnummer 115 mit der Stadt Bielefeld in Kontakt treten, sowie **Besucher des Rathauses**.

Besonderheiten im Haushaltsjahr