

**Produktgruppenübersicht:**

<b>Produkt</b>	Numerik 11.01.24.01	Bezeichnung BürgerServiceCenter
Beschreibung des Produktes 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 <b>Informationen und der Betrieb der Apotheke im Neuen Rathaus</b> .		
<b>Produkt</b>	Numerik 1. . . . .	Bezeichnung
Beschreibung des Produktes		
<b>Produkt</b>	Numerik 1. . . . .	Bezeichnung
Beschreibung des Produktes		
<b>Produkt</b>	Numerik 1. . . . .	Bezeichnung
Beschreibung des Produktes		