

Produktbereich	Numerik 11.01	Bezeichnung Innere Verwaltung	Produktgruppenverantwortliche/r Dezentent/in Dr. Witthaus, Udo, Dezernat 2
Produktgruppe	Numerik 11.01.24	Bezeichnung BürgerServiceCenter	Bezeichnung des politischen Gremiums Haupt-, Wirtschaftsförderungs- und Beteiligungsausschuss
		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, Betrieb der Personenauskunftstelle der Stadt Bielefeld sowie der Versand von Informationen und der Betrieb der Infotheke 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.			
Zielerreichung 1. 50 % aller zentral eingehenden Anrufe werden in der Servicezeit innerhalb von 20 Sekunden persönlich angenommen. 2. 90 % aller eingehenden Anrufe werden in dem ersten Gespräch mit dem jeweiligen Kunden / der jeweiligen Kundin abschließend bearbeitet (Erstkontaktabschlussrate = 90 %) 3. Die durchschnittliche Gesprächsdauer beträgt maximal 3,5 Minuten. 4. Anwendung möglichst zahlreicher Fachverfahren 5. Ausweitung der interkommunalen Kooperationen			
Zielgruppe Alle Anrufernden, die mit einem Anliegen über zentrale Einwahlen (Rufnummer 51-0 inkl. Hotlines) und über die Einheitlichen Behördenrufnummer 115 mit der Stadt Bielefeld in Kontakt treten.			
Besonderheiten im Haushaltsjahr			