Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung

öffentlich

Stadtamt	Stellungnahme-Nr.	Datum
FB 32	S0187/08	16.07.2008

zum/zur

F0101/08 – Fraktion B90 / Die Grünen

Bezeichnung

Telefonische Erreichbarkeit der Stadtverwaltung

Verteiler	Tag
Der Oberbürgermeister	22.07.2008

Telefonische Erreichbarkeit der Stadtverwaltung

Mit Beschluss-Nr- 1404-47(IV)07 forderte der Stadtrat die Stadtverwaltung auf, dafür Sorge zu tragen, dass die telefonische Erreichbarkeit für Bürger und Investoren jederzeit gegeben ist.

Dieser Beschluss wurde in der Verwaltung aufgegriffen und auf Dezernats-, bzw. Fachbereichs- und Ämterebene entsprechend untersetzt. Beispielhaft seien hier die Verfügungen des Dezernates I vom 4. April 2007 und die umfangreiche Verfügung des Jugendamtes vom Mai des vergangenen Jahres genannt.

Bei den Festlegungen wird allgemein auf die bestehenden Vertretungsregelungen verwiesen. Dabei sind die vorhandenen technischen Möglichkeiten der bestehenden Telefonanlage zur Anrufweiterleitung, Schaltung von Rufgruppen und dem Einsatz von Telefonanrufbeantwortern zu nutzen. Die heutigen technischen Möglichkeiten bedingen jedoch, dass bei der automatisierten Weiterleitung von Anrufen leicht längere Wartezeiten entstehen können. Wird dann durch den Anrufenden vorzeitig aufgelegt, obwohl in der Rufkette tatsächlich der nächste Apparat besetzt gewesen wäre, entsteht sehr schnell der Eindruck der Nichterreichbarkeit.

„Intelligentere“ technische Lösungen sind der nächsten technischen Generation vorbehalten. Das Umsetzungskonzept für den kompletten Anlagenverbund befindet sich derzeit in der Vorbereitung. Abhängig von diesem Ergebnis und den finanziellen Randbedingungen kann dann über den Einführungszeitraum entschieden werden.

Darüber hinaus gibt es eine Vielzahl von Bereichen, in denen Bereitschafts- und Sonderdienste telefonisch erreichbar sind, sowie über Hotlines, wie bspw. zum Stadtordnungsdienst.

Die Stadtverwaltung ist über die Telefonzentrale in der Zeit von

Montag bis Donnerstag	06:00 – 18:00 Uhr
Freitag	06:00 – 16:00 Uhr

generell erreichbar. Hier kann über die Weitervermittlung häufig auch ein entsprechender Gesprächspartner ermittelt werden.

Mit dem 16. Juli 2008 bereits Realität geworden ist der Einsatz einer Automatischen-Anruf-Verteilungsanlage (ACD) im Telefonservice des Fachbereiches Bürgerservice und Ordnungsamt. Dieser geht zurück auf eine Entscheidung des Oberbürgermeisters vom Oktober des vergangenen Jahres. Nunmehr können erstmalig Anrufe des Bürgerservice und für Teile der Stadtverwaltung mit moderner Callcenter-Technik gemanagt werden. Aus den bisherigen Anrufketten, sind dabei parallel zur Verfügung stehende Anschlüsse geworden.

Der Oberbürgermeister hat darüber hinaus die Dezernate III und VI verpflichtet, mit dem Bürgerservice gemeinsam sinnvolle Formen der Zusammenarbeit zu entwickeln und hiervon den weitren Ausbau des Telfonservicecenters abhängig gemacht. Eine erste Vereinbarung mit dem Tiefbauamt ist hierzu in Vorbereitung.

Des Weiteren hat sich im Zusammenhang mit der Einführung der bundeseinheitlichen Behördenrufnummer D-115 eine intensive Zusammenarbeit mit dem Land Sachsen-Anhalt entwickelt. Über die Ergebnisse wird gesondert berichtet (Bezug: Beschluss-Nr. 1810-59(IV)08).

Holger Platz