

<b>Anfrage</b> öffentlich	Datum 13.07.2021	Nummer F0207/21
Absender <b>Fraktion FDP/Tierschutzpartei - Stadtrat Stephan Papenbreer</b>		
Adressat Oberbürgermeister Herrn Dr. Lutz Trümper		
Gremium Stadtrat	Sitzungstermin 15.07.2021	
Kurztitel Erreichbarkeit der Behördennummer 115		

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

mir ist von Bürgerinnen und Bürgern erneut zugetragen worden, dass die Erreichbarkeit der Behördennummer 115 mit sehr langen Wartezeiten (bis zur ersten Annahme eines Anrufes) von mind. 20-45 Minuten verbunden ist. In der Stellungnahme der Verwaltung S0104/19 zur Anfrage F0033/19 „Kooperationsvereinbarung Behördenrufnummer D115“ vom 11.04.2019 wird in Punkt 5 bereits von einem personellen Engpass gesprochen. In Punkt 8 wird auf eine durchschnittliche Wartezeit in der Service-Telefonleitung von 47 Sekunden verwiesen. Mir ergeben sich diesbezüglich folgende Fragen:

1. Wie sieht die aktuelle Personalsituation im Bereich des ServiceCenters Magdeburg aus?
2. Wie hoch ist die durchschnittliche Wartezeit bis zur Annahme eines Anrufes zum jetzigen Zeitpunkt?
3. Gibt es weitere Beschwerden, über eine zu hohe Wartezeit von Bürgerinnen und Bürgern, die Ihnen bekannt sind?
4. Sind Maßnahmen geplant, um die Wartezeiten für die Bürgerinnen und Bürger zu verkürzen/zu optimieren?

Wenn nein: Warum nicht?

Wenn ja: Wie sehen diese Maßnahmen aus?

Ich bitte Sie, um eine kurze mündliche und eine ausführliche schriftliche Antwort.

Stephan Papenbreer  
Stadtrat