

**FRAKTION
DER CHRISTLICH-SOZIALEN UNION
IM STADTRAT ZU NÜRNBERG**



per FAX ✓

CSU-Stadtratsfraktion Rathausplatz 2 90403 Nürnberg

Herrn Oberbürgermeister
Dr. Ulrich Maly
Rathausplatz 2
90403 Nürnberg

Wolff'scher Bau des Rathauses
Zimmer 58
Rathausplatz 2, 90403 Nürnberg
Telefon: 09 11 / 231 – 2907
Telefax: 09 11 / 231 – 4051
E-Mail: csu@stadt.nuernberg.de
www.csu-stadtratsfraktion.nuernberg.de

WPKA (SÖR)

OBERBÜRGERMEISTER		
26. APR. 2016		
/.....Nr.....		
2. BA	1 Zur Kts.	3 Zur Stellungnahme
I	2 z. w. V.	4 Antwort vor Absen- dung vorliegen
	X	5 Antwort zur Unter- schrift vorliegen

25.04.2016
König / Kriegstein

Optimierung SÖR-Servicetelefon

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

seit einigen Jahren betreibt der Servicebetrieb Öffentlicher Raum ein eigenes Servicetelefon für die Bürgerinnen und Bürger. Dort werden Fragen beantwortet sowie Anliegen aufgenommen und an die zuständige Stelle weitergeleitet.

Effektive Dienstleistung und guter Service ist für die Bürgerinnen und Bürger – auch bei Behörden – inzwischen eine selbstverständlich gewordene Erwartung. Daher sollte auch die Stadt ihre bestehenden Servicedienstleistungen überprüfen und ggf. für die Nutzer erweitern. So wurde 2014 vom Werkleitungsbüro bereits auch eine Schadens-App als Verbesserungsmöglichkeit in der Presse in Aussicht gestellt. Auch die Servicezeiten am Telefon sind nach Ansicht der CSU-Stadtratsfraktion ein Ansatz zur Optimierung des Bürgerservices. Derzeit ist das Servicetelefon nur von Montag – Donnerstag von 08:30 – 15:30 Uhr und Freitag von 08:30 – 13:30 Uhr besetzt die Dienstleistung ist dadurch - insbesondere für Berufstätige - sehr eingeschränkt.

Daher stellt die CSU-Stadtratsfraktion zur Bearbeitung im Werkausschuss SÖR folgenden

Antrag:

1. SÖR berichtet über das Angebot des Servicetelefon:
 - Wie viele Anrufe werden angenommen bzw. können nicht angenommen werden?
Mit welchem Servicelevel ist die Telefonbetreuung erreichbar?
 - Wie lange ist die durchschnittliche Bearbeitungszeit (am Telefon)?
 - Welche Meldungen werden über das Servicetelefon abgegeben?
 - Welche Reaktionszeiten bis zur Erledigung werden erreicht?
 - Gibt es Servicegarantien in der Bearbeitung bei SÖR?

2. Es wird geprüft, mit welchen Maßnahmen eine Erweiterung der Servicezeit ohne personelle Aufstockung möglich. Kann durch den Einsatz moderner Callcenter-Technik ggf. die Auslastung der eingesetzten Mitarbeiter(innen) optimiert und damit die Erreichbarkeit verbessert werden?

Mit freundlichen Grüßen


Sebastian Brehm
Fraktionsvorsitzender