

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

WerkA (SÖR)

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

25.04.2016  
König / Krieglstein

**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