

Frankfurt am Main

Verlängerung für D115

[17.11.2010] In Frankfurt und Offenbach wird die Kooperation beim einheitlichen Behördenruf fortgesetzt. In der Verlängerungsphase bis Ende 2011 stehen technische Optimierungen und die Beobachtung der Anrufvolumina im Vordergrund.

Da die einheitliche Behördenrufnummer 115 in Frankfurt und Offenbach gut angenommen wird, haben die Städte beschlossen, die Testphase bis zum 31. Dezember 2011 zu verlängern. Laut einer Pressemitteilung der Stadt Frankfurt am Main war die gleiche Telefonvorwahl der beiden Städte eine hervorragende Ausgangssituation, den D115-Verbundgedanken im Testbetrieb zu starten. In der Verlängerungsphase sollen nun neben der technischen Optimierung die Anrufvolumina genau beobachtet werden. Die Auskunftstätigkeiten des Offenbacher Bürgerbüros seien inzwischen erfolgreich durch das 115-Service-Center übernommen worden, das zum Frankfurter Bürgeramt gehört und 33 Mitarbeiter zählt. Die telefonische Erreichbarkeit des Bürgerbüros sei durch die Kooperation auf 93 Prozent angestiegen. Die Service-Zeiten konnten um mehr als 40 Prozent gesteigert werden. Die Kostenbeteiligung der Stadt Offenbach beträgt pauschal 100.000 Euro für das Jahr 2011, im Dauerbetrieb soll die Abrechnung dann nach Anzahl der Telefonate erfolgen. Innerhalb der Frankfurter Stadtverwaltung werden einige Hotlines bereits teilweise vom 115-Service-Center übernommen. „Unser Ziel ist es, in absehbarer Zukunft noch mehr städtische Ämter-Hotlines in das 115-Service-Center zu integrieren. Jeder Bürger soll bald ausschließlich über die einheitliche Behördenrufnummer 115 Antworten auf seine Fragen bekommen“, so Stadtrat Markus Frank.

(rt)

Stichwörter: 115, 115, Frankfurt am Main, Offenbach, Bürgerservice