

Rodgau

## Start von 115

**[22.11.2011] Der einheitliche Behördenruf kann ab sofort auch im hessischen Rodgau gewählt werden. Die Anrufer erhalten die Auskünfte über das D115-Service-Center der Stadt Frankfurt am Main.**

Seit Anfang November 2011 ist der einheitliche Behördenruf 115 in Rodgau freigeschaltet. Dafür hat ein Team städtischer Mitarbeiter im Vorfeld das zugrunde liegende Wissensmanagement, den Hessen-Finder, überarbeitet und ihn um kommunale Spezifika ergänzt. Wie die Stadt mitteilt, wurde zudem das interne Telefonbuch aktualisiert, Hotline-Nummern vorbereitet und dem Service-Center kompetente Ansprechpartner genannt. Zudem mussten alle Grundinformationen der Internet-Präsenz aktualisiert werden. Die Fragen der Bürger zu Rodgauer Behördendienstleistungen beantwortet das Service-Center in Frankfurt am Main. Sollte kein abschließendes Gespräch zustande kommen, verbindet das Service-Center an die Hotline-Nummern. Ergeben sich Fragen außerhalb der festgelegten Servicezeiten der Rodgauer Verwaltung, wird ein so genanntes Ticket erstellt und an eine festgelegte Fax-Hotline gesandt, von wo es an die entsprechenden Mitarbeiter weitergeleitet wird. Vorgabe ist es, dass der Bürger von Montag bis Freitag innerhalb von 24 Stunden eine Rückmeldung erhält.

(cs)

Stichwörter: 115, Rodgau, 115, Bürgerservice