

Halle (Saale)

## Bürgertelefon gestartet

**[28.02.2012] Mit der Freischaltung des von Stadt und Stadtwerken betriebenen Bürgertelefons hat Halle (Saale) den ersten Schritt in Richtung 115 gemacht. Unterstützung kam von Bund, Land, IT-Dienstleistern sowie den Service-Centern Magdeburg und Dortmund.**

In Halle (Saale) ist das Bürgertelefon gestartet. Bürgermeister Egbert Geier sagt: „Es ist mir wichtig, dass die Bürgerinnen und Bürger schnell und direkt an die Verwaltung herantreten können, um ihr Anliegen loszuwerden. Da ist das Bürgertelefon ein unkomplizierter Weg. Hiermit wollen wir aber auch die internen Prozesse verbessern, die mit der Auskunft von Informationen über das Telefon zu tun haben.“ Das Bürgertelefon ist laut einer städtischen Pressemitteilung aus der bisherigen Telefonzentrale im Rathaus und zwei Auskunftsarbeitsplätzen im Kunden-Center der Stadtwerke entstanden. Der Betrieb soll ein halbes Jahr lang getestet werden. Nach Auswertung der Ergebnisse sollen dann weitere Schritte geplant werden. Mit dem Bürgertelefon sei auch der Weg zur Integration in den deutschlandweiten Serviceverbund der einheitlichen Behördenrufnummer 115 beschritten worden. Die Stadt nutzt dabei ein Wissensmanagement-System, welches vom Land im Rahmen seiner E-Government-Aktivitäten bereitgestellt wurde. Nach Angaben der Stadt wurde das Projekt mit 100.000 Euro aus dem Konjunkturpaket II des Landes Sachsen-Anhalt gefördert. Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle D115 im Bundesinnenministerium hat Know-how-Unterstützung geleistet. Die D115-Service-Center Magdeburg und Dortmund hätten die Projektverantwortlichen beraten, die Firmen IT-Consult Halle und der TSA Teleport technische Dienstleistungen erbracht.

(rt)

Stichwörter: Panorama, Halle (Saale), Bürgertelefon, TSA Teleport