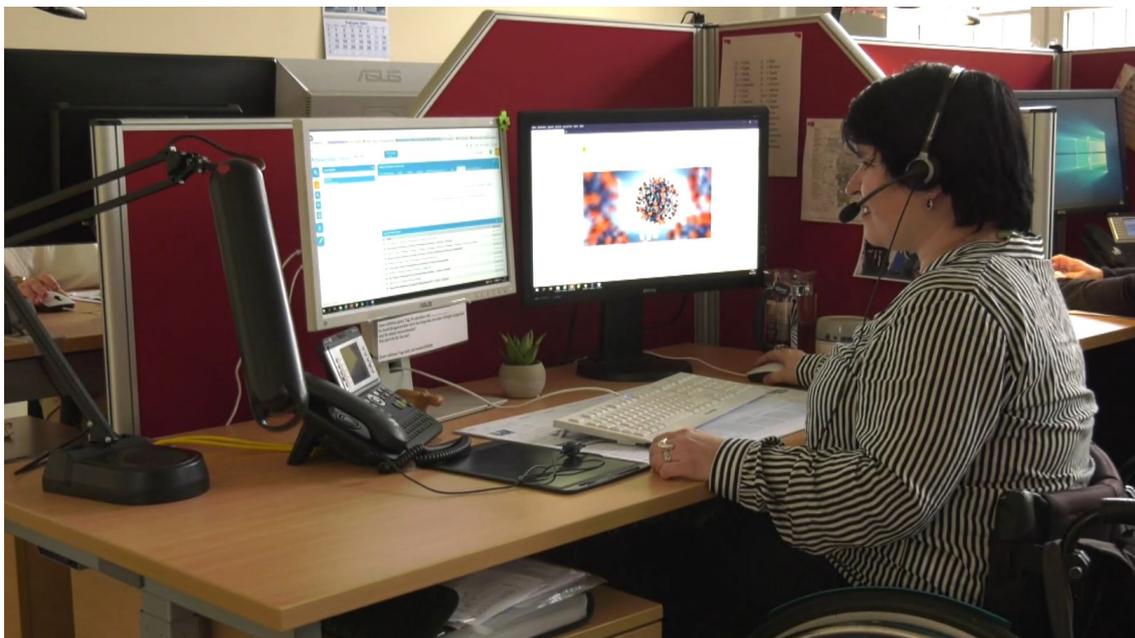


Bürgertelefon wird zehn Jahre alt - Stadt Leipzig

Verwaltungsbürgermeister Ulrich Hörning betont: „Leipzig ist die Stadt der kurzen Entfernungen“; dies gilt auch für den Kontakt mit der Verwaltung. Mit dem 123-0 haben die Bürger seit zehn Jahren eine kompetente Kontaktstelle für fast alle Fragen. Dies wird auch bestätigt Eine kürzlich durchgeführte EU-Vergleichsstudie unter 83 Städten, in der Leipzig eine sehr gute Leistung bei der schnellen und unkomplizierten Hilfe bei Fragen der Bürger bestätigte. „Von A für ID-Antrag bis Z für Zweitwohnungssteuer“; die 24 Kollegen der Bürger-Hotline haben sich längst als Informationsleitfaden für die Verwaltung etabliert. Sie beantworten sowohl Standardfragen zu den Dienstleistungen der Stadt als …



Verwaltungsbürgermeister Ulrich Hörning betont: „Leipzig ist die Stadt der kurzen Entfernungen – dies gilt auch für den

Kontakt mit der Verwaltung. Mit dem 123-0 haben die Bürger seit zehn Jahren eine kompetente Kontaktstelle für fast alle Fragen. Dies wird auch bestätigt Eine kürzlich durchgeführte EU-Vergleichsstudie unter 83 Städten, in der Leipzig eine sehr gute Leistung bei der schnellen und unkomplizierten Hilfe bei Fragen der Bürger bestätigte. „

Von A für ID-Antrag bis Z für Zweitwohnungssteuer – die 24 Kollegen der Bürger-Hotline haben sich längst als Informationsleitfaden für die Verwaltung etabliert. Sie beantworten sowohl Standardfragen zu den Dienstleistungen der Stadt als auch komplizierte Fragen oder Terminbuchungen. Bereits im März 2012 trat die Stadt dem Netz der Einzelbehörde Nr. 115 bei. Seit 2016 ist das Bürger-Hotline-Team auch Dienstleister für die Landeshauptstadt Dresden und die Gemeinde Brandis sowie 2018 für die Bezirke Leipzig, Meißen und Sächsische Schweiz / Osterzgebirge wurden hinzugefügt. Die Anrufe der Bürger dieser Regionen unter der Nummer 115 werden hier in Leipzig beantwortet und bearbeitet.

Weitere Anrufe von Corona

Ob es sich um die Flut im Frühjahr 2013 oder die im Dezember 2019 gefundenen Bomben handelt: Die zentrale Telefonnummer ist insbesondere in verwirrenden Situationen unerlässlich, um die Bürger jederzeit auf dem Laufenden zu halten – zum Beispiel, wenn sie keinen Zugang haben in das Internet. Die Pandemie stellte jedoch auch die Bürger-Hotline vor Herausforderungen: Die sich ändernden Vorschriften zum Schutz der Corona führten schnell zu vermehrten Anfragen. Besuche in den Bürgerämtern und anderen Fachbüros waren ebenfalls nur nach vorheriger Absprache möglich.

Das heißt in Zahlen: In einem normalen Jahr erhält die Leipziger Nummer 123-0 zwischen 250.000 und 270.000 Anrufe. Allein im Corona-Jahr 2020 gab es 310.000 Anrufe an das Telefon des Bürgers – und weitere 260.000 bei der Terminvereinbarung. „Wir konnten diesen enormen Anstieg nur bewältigen, weil uns ab

März weitere zehn bis 15 Mitarbeiter aus anderen Büros, beispielsweise aus der Kindertagesstätte, unterstützen werden, um unser Leistungsspektrum so gut wie möglich zu erhalten“, sagt Chief Geschäftsführer Dr. Christian Aegerter.

Hilfe bei digitalen Diensten

Die zunehmende Digitalisierung von Verwaltungsdiensten wird in den kommenden Jahren ein zentrales Thema sein: Die Bürger-Hotline wird sich zunehmend zu einem Helpdesk entwickeln, einem Dienstleister für alle technischen Fragen, beispielsweise bei Online-Bewerbungen. Verwaltungsbürgermeister Hörning sagt: „Als Stadtverwaltung arbeiten wir derzeit an dem Konzept zur Weiterentwicklung des Bürgerdienstes, um ihn auf zukünftige Herausforderungen vorzubereiten. Wir planen ein Kompetenzzentrum und eine zentrale Anlaufstelle für Zukunfts- und Strategiefragen in der Bürgerdienst. „

Details

Besuchen Sie uns auf: n-ag.de