



## Drucksache

- öffentlich -

Datum: 04.06.2020

Fachbereich	Zentrale Dienste, Steuerung, Verwaltungsmanagement
Fachdienst	Zentrale Dienste

Beratungsfolge	Termin	Beratungsaktion
Haupt- und Finanzausschuss	16.06.2020	vorberatend
Stadtrat	23.06.2020	beschließend

### Abschluss einer öffentlich-rechtlichen Vereinbarung zur Nutzung von Dienstleistungen des Service Centers des Kreises Wesel

#### Beschlussvorschlag:

Der Bürgermeister wird ermächtigt, sämtliche für den Abschluss einer öffentlich-rechtlichen Vereinbarung mit dem Kreis Wesel notwendigen Erklärungen auf der Grundlage des beigefügten Entwurfes der Vereinbarung abzugeben.

#### Finanzielle/Bilanzielle Auswirkungen:

konsumtive Aufwendungen			
	erstes Jahr	Folgejahre	Bemerkungen:
Erträge			
Aufwendungen	3.000 €	6.000 €	
<b>Haushaltsbelastung</b>	<b>3.000 €</b>	<b>6.000 €</b>	einmalig <input type="checkbox"/> jährlich <input checked="" type="checkbox"/>
Mittel sind in ausreichender Höhe veranschlagt			ja <input checked="" type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/>
über-/außerplanmäßige Mittelbereitstellung erforderlich <input type="checkbox"/>	Betrag:	Deckung:	

#### Klimaschutzrelevanz:

Auswirkungen auf den Klimaschutz:	<input type="radio"/> ja, positiv*	<input type="radio"/> ja, negativ*	<input checked="" type="radio"/> nein
-----------------------------------	------------------------------------	------------------------------------	---------------------------------------

#### Sachdarstellung:

Die Zentrale der Stadt Voerde ist derzeit mit zwei Vollzeitkräften besetzt. Eine Besetzung mit vormals drei Vollzeitkräften wurde bereits im Zuge der Haushaltssicherungsmaßnahmen reduziert. Aufgrund der dort anfallenden Aufgaben, die sich nicht alleine auf den Betrieb als Telefonzentrale reduzieren (Postverteilung intern/extern, Verwaltung der Büromaterialien, Abarbeitung von Druck und Vervielfältigungsaufträgen der Gesamtverwaltung inkl. Schulen und Kindertagesstätten) ist

eine telefonische Erreichbarkeit zu den üblichen Geschäftszeiten nicht durchgängig gewährleistet. Dies insbesondere in den Fällen der Urlaubs- und Krankenvertretung. Eine erweiterte Erreichbarkeit jenseits der üblichen Geschäftszeiten ist in keinem Fall realisiert. Gleichzeitig ist eine Besetzung der Zentrale mit mehr als zwei Stellen im Rahmen der kontinuierlichen Stellenbemessung nicht darstellbar.

Aufgrund der weiter zu betreibenden Kundenorientierung wurde im Rahmen der interkommunalen Zusammenarbeit ein flexibler und bedarfsgerechter Lösungsweg gesucht.

Der Kreis Wesel bietet über das im Jahr 2010 gegründete Kreis Service Center Dienstleistungen mit unterschiedlichen Leistungsportfolios an.

Die Bedarfsanalyse der Stadt Voerde ergab, dass eine Überlaufvermittlung ein bedarfsgerechtes Konzept sein kann. Hierbei wird nach einem definierten Zeitintervall der Anruf transparent an das Kreis Service Center vermittelt und dort abgearbeitet (§ 1 Nr.1 Stufe 1 und § 2 Nr. 2.1 Stufe 1 der Vereinbarung).

- Übernahme von Tagesrandzeiten der zentralen Einwahl der Kommune bzw. bei Überlastung der Telefonzentrale im Zeitraum Montag bis Freitag von 07:30 Uhr bis 18:00 Uhr
- nur Vermittlung bzw. Weitergabe von Durchwahlen und wenigen Grundauskünften
- Erstellung einer Nachricht an die Sachbearbeitung bei gewünschten Rückrufen

Grundlage für die Beauskunftung ist die Dienstleistungsansicht/die Telefonbuchansicht der Internetpräsenz der Stadt Voerde. Um Irritationen auf Seiten der Bürgerinnen und Bürger zu vermeiden, meldet sich das Kreis Service Center mit Stadt Voerde.

Mit Umsetzung der Maßnahme wäre eine dauerhafte Erreichbarkeit der Stadt Voerde gewährleistet und dem Anspruch an ein modernes Dienstleistungsunternehmen wäre in diesem Punkt genüge getan. Des Weiteren würde die Erreichbarkeit in den Randzeiten eine zusätzliche Optimierung/Serviceleistung darstellen.

Die Abrechnung durch den Kreis Wesel erfolgt in Abhängigkeit der tatsächlich vermittelten Anrufe. Die Darstellung der geplanten jährlichen Kosten beruht auf Erfahrungswerten des Kreises Wesel, die aufgrund von Beauftragungen anderer Kommunen verifiziert sind.

Haarmann

Anlage(n):

(1) Telefondienstleistungen