

Neue Telefon-Funktion im Rathaus

11.01.2023 08:39 von Martina Jansen (Kommentare: 0)

Neue Telefon-Funktion im Rathaus



Die zentrale Rufnummer der Stadtverwaltung, die Dorstener „Sechs-Sechs-Null“, wird ab Freitag mit einer Menüführung verknüpft. Verbesserte Weiterleitung im Rathaus.

Die zentrale Rufnummer der Stadtverwaltung Dorsten, die Dorstener „Sechs-Sechs-Null“, wird ab Freitag, 13. Januar, mit einem Sprachmenü verknüpft, das Anrufer_innen besser, schneller und zielgenauer durch die Verwaltung leitet.

Diese „Call-Center-Funktion“ ist ein virtueller Empfang, in dem den Bürgerinnen und Bürgern in einer automatisierten Ansage zunächst mit drei Wahlmöglichkeiten die am häufigsten gefragten Dienste angeboten werden:

- Bürgerbüro, Standesamt, Ausländer- und Einbürgerungsbehörde
- Ordnungsamt
- Verbindung zu einem persönlichen Gespräch mit der Zentrale

Je nach Wahl werden dann in einer zweiten Ebene Unterkategorien angeboten, beim Ordnungsamt beispielsweise Gewerbewesen, Veranstaltungen, Ordnungsrecht, Fundsachen, Hundeangelegenheiten, Bußgeldstelle oder Verkehrswesen.

Nach dieser zweiten Auswahl wird der Anruf nicht an ein Telefon im Fachamt weitergeleitet, sondern gleich an mehrere Kontakte.

Sollte in diesem Moment keine Mitarbeiterin oder kein Mitarbeiter des Fachamtes für ein Gespräch zur Verfügung stehen, wird Anrufer_innen am Ende des Menüs automatisch die E-Mail-Adresse des jeweiligen Bereichs genannt.

Dirk Hülsmann, Leiter des Amtes für IT-Services und Mediengestaltung: „Ziel ist es, die Kommunikationen mit Bürgerinnen und Bürgern zu optimieren und sie mit ihren Anliegen schneller an den für sie richtigen Ansprechpartner zu vermitteln.“

Die Durchwahlen von Mitarbeiter_innen sind von der neuen Technik natürlich unberührt. Alle bekannten Ansprechpartner_innen in der Stadtverwaltung sind unter ihren Durchwahlen weiterhin auch direkt

erreichbar.

Text: Stadt Dorsten