

2. Mai 2002

NÖ bietet schnelle Hilfe bei Behördenfragen

Neues Bürgerservicetelefon: 02742/9005-9005

Das Land Niederösterreich baute seine Bürgernähe um einen weiteren Schritt aus: Unter 02742/9005-9005 wurde ein neues Bürgerservicetelefon eingerichtet, über das die Bürger sofort jede gewünschte Auskunft erhalten. „Eine derartige Einrichtung gibt es in ganz Österreich nicht. Niederösterreich ist mit seiner Bürgernähe ein echter Pionier“, betonte Landesrat Ernest Gabmann heute bei der Präsentation des Call Centers in Hollabrunn. Das Bürgerservicetelefon wird von der Siemens Tochter Ringo betrieben und ist von Montag bis Freitag zwischen 7 und 19 Uhr besetzt, Samstag zwischen 7 und 14 Uhr. Sitz des Call Centers ist Hollabrunn.

Praktisch funktioniert das Call Center so: Die Bürger können bei Fragen entweder in der Landesregierung oder beim Servicetelefon anrufen. Wenn sich beim Anruf in der Landesregierung der betroffene Sachbearbeiter nicht meldet, wird der Anruf sofort an das Call Center weitergeleitet, das sich nach 20 Sekunden meldet. Kann der Mitarbeiter des Call Centers nicht sofort die gewünschte Auskunft erteilen, erhält der Sachbearbeiter des Landes ein Mail, das er innerhalb von drei Tagen beantworten muss.

Derzeit sind 12 Mitarbeiter (Agenten) beschäftigt. Die Mitarbeiter sind grundsätzlich in alle Themenbereich eingeschult und nehmen auch Beschwerden entgegen. Eine wichtige Hilfestellung ist auch die extra angelegte Wissensdatenbank. Im Call Center rechnet man täglich mit rund 700 Anrufen. Die Mitarbeiter des Call Centers werden auch anonymen Tests unterzogen. Der Vertrag mit der Firma Ringo läuft vorerst bis 2003.

Zu diesem Artikel gibt es eine unterstützende Audiodatei. Diese ist zum Download nicht mehr verfügbar. Bitte wenden Sie sich an: presse@noel.gv.at