Presseinformation

1. August 2002

Bürgerservice-Telefon des Landes wird gut angenommen

Wöchentlich 260 Anfragen beim Call-Center

Seit 8. April dieses Jahres ist das Call-Center des Landes in Betrieb. Bei diesem Service-Telefon erhalten die Bürger unter der Telefonnummer 02742/9005-9005 auf allgemeine Fragen Auskunft und werden bei Bedarf auch weitervermittelt. Anfragen, die sich auf einen bestehenden Akt beziehen, werden weiterhin von der zuständigen Fachabteilung beantwortet. Alle Gespräche, die wegen Überlastungen der Vermittlung des Amtes nicht innerhalb von 20 Sekunden übernommen werden können, gehen an das Call-Center. Das Call-Center wird von der Firma Ringo in Hollabrunn betrieben.

Das Call-Center wird von der Bevölkerung gut angenommen. Die Mitarbeiter des Bürgerservice-Telefons beantworten derzeit wöchentlich rund 260 Anfragen. Vermittelt werden zwischen 400 und 500 Gespräche, wobei der stärkste Tag der Freitag ist. Die meisten Anfragen betreffen unter anderem die Altbausanierung, den Heizkesselaustausch, die Superförderung, berufliche Bildung und Förderungen sowie die Familienhilfe, die Wohnstarthilfe, Jobsuche und Reisepass.

Für das Bürgerservice-Telefon wurde eine Wissensdatenbank aufgebaut, so dass die Informationen rasch weitergegeben werden können. In der Wissensdatenbank sind sämtliche Inhalte der Landes-Homepage www.noe.gv.at, der einzelnen Fachabteilungen und der Homepage des Bundes www.help.gv.at abrufbar. Die Daten werden laufend aktualisiert. Damit wird gewährleistet, dass der Bürger unabhängig von der Art seiner Anfrage, also telefonisch, elektronisch oder persönlich, die gleiche Auskunft erhält.

Das Call-Center ist von Montag bis Freitag von 7 bis 19 Uhr und am Samstag von 7 bis 14 Uhr erreichbar.

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

Amt der Niederösterreichischen Landesregierung
Landesamtsdirektion/Öffentlichkeitsarbeit
www.noe.gv.at/presse
E-Mail: presse@noel.gv.at
E-Mail: presse@noel.gv.at