

Kooperations- und Servicevereinbarung

Zwischen der

Stadt Wetzlar
vertreten durch Boris Falkenberg

und

der Gemeinde/Stadt Leun
vertreten durch den Magistrat
nachfolgend Kooperationspartner genannt

Präambel

Das gemeinsame Ziel, die Verwaltung sowohl der Stadt Wetzlar als auch der Gemeinde/Stadt Leun noch bürgerfreundlicher, serviceorientierter und effizienter zu gestalten, ist Antriebskraft und Grundgedanke der Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer 115. Hier entsteht ein direkter und unkomplizierter telefonischer „Draht“ zwischen Bürger und Verwaltung. Um diesen unbürokratischen Kontakt in der erforderlichen Qualität gewährleisten zu können und um Verbindlichkeit und Verlässlichkeit für die Beteiligten zu schaffen, haben sich die „Verbundteilnehmer 115“ ein Serviceversprechen (Charta für den 115-Regelbetrieb) gegeben. Die daraus resultierenden und vom Verbund vorgegebenen Qualitätskriterien gilt es auch innerhalb der Kooperation zwischen der Stadt Wetzlar und der Gemeinde/Stadt Leun zu erfüllen. Dies kann nur gelingen, wenn ein gemeinsames und aufeinander abgestimmtes Vorgehen erfolgt. Vor diesem Hintergrund und zur Erreichung der gesteckten Ziele vereinbaren die unterzeichnenden Kooperationspartner eine verbindliche, vertrauensvolle und ziel- und ergebnisorientierte Zusammenarbeit.

1. Sicherstellung der Erreichbarkeit der Gemeinde/Stadt Leun für das Servicecenter 115

Um die Anfragen der Bürgerinnen und Bürger, die nicht im Erstkontakt direkt durch das Servicecenter 115 abschließend beantwortet werden können, effizient und zeitnah an den Kooperationspartner weiterzuleiten, erfolgt die Kommunikation entweder elektronisch über ein eigenes Ticketsystem bzw. Fax oder durch Weiterleitung der eingegangenen Telefonate. Der Kooperationspartner stellt sicher, dass eine Erreichbarkeit im Rahmen der vom Kooperationspartner festzulegenden und gegenüber dem Servicecenter zu benennenden Servicezeiten nachhaltig sichergestellt sowie die vereinbarten Kommunikationswege bedient werden. Näheres hierzu wird in der beigefügten Anlage 1 festgelegt.

2. Reaktion innerhalb von 24 Stunden auf weitergeleitete Bürgeranliegen (Tickets)

Die Stadt Wetzlar hat gegenüber dem 115-Verbund das Serviceversprechen abgegeben, dass auf ein vom Servicecenter an den Kooperationspartner zur Bearbeitung weitergeleitetes Bürgeranliegen innerhalb von 24 Stunden (3 x 8 Werktag - Stunden) reagiert wird. Die Rückmeldung kann die Beantwortung der Frage darstellen, muss jedoch mindestens eine Information zur Bearbeitung, zur voraussichtlichen Bearbeitungszeit und einer telefonischen oder elektronischen Erreichbarkeit beinhalten. Die Erfüllung dieses Versprechens wird vom Kooperationspartner mit geeigneten organisatorischen Maßnahmen sichergestellt. Sollten sich aus dem Betrieb des Servicecenters Hinweise auf gehäufte verzögerte Reaktionen ergeben, wird der Kooperationspartner hiervon in Kenntnis gesetzt.

3. Bereitstellung / Pflege einer einheitlichen Wissensbasis

Der Kooperationspartner stellt durch geeignete organisatorische Maßnahmen sicher, dass die für die Kommunikation und Information gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern und der Wirtschaft erforderlichen fachspezifischen Informationen und Services jederzeit aktuell, vollständig und qualitätsgeprüft im Hessen-Finder zur Verfügung gestellt werden. Daneben gilt dies ebenso für tagesaktuelle Informationen zur Verwaltung (z. B. besondere Wartezeiten wegen starkem Kundenandrang, besondere Aktionen mit Öffentlichkeitswirksamkeit, Schließungen wegen Betriebsausflug, Massenversand von Bescheiden, grundlegende organisatorische Veränderungen usw.) und für kurzfristige oder zeitlich begrenzte wissenswerte Besonderheiten zur Kommune (Verkehrsbehinderung, Hochwasser, Volksfest, Weihnachtsmarkt etc.).

4. Schlussbemerkungen

Künftige Änderungen oder Erweiterungen dieser Kooperations- und Servicevereinbarung erfolgen im gegenseitigen Benehmen.

Wetzlar,

Boris Falkenberg

Leiter des Ordnungsamtes

mit 115-Servicecenter

Der Magistrat der Stadt
Leun
Bürgermeister
und Erster Stadtrat