

Landkreis Vorpommern-Rügen, Carl-Heydemann-Ring 67, 18437 Stralsund

Per E-Mail:
kreistagsfraktion-bvr-fw@web.de

Kreistagsfraktion BVR/FW
Fraktionsvorsitzender
Herr Mathias Löttge
Hafenstraße 12
18356 Barth

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom:
Mein Zeichen: Anfrage/2022/012
Meine Nachricht vom:
Bitte beachten Sie unsere Postanschrift unten!

Fachdienst: Büro des Landrates und des Kreistages
Fachgebiet / Team: Kreistagsangelegenheiten
Auskunft erteilt:
Besucheranschrift: Carl-Heydemann-Ring 67
18437 Stralsund
119
Zimmer:
Telefon: 03831 357 1214
Fax: 03831 357-444100
E-Mail: Kreistagsbuero@lk-vr.de
Datum: 10. Februar 2022

Ihre Anfrage zur bürgerfreundlicheren Gestaltung der Homepage des Landkreises Vorpommern-Rügen

Sehr geehrter Herr Fraktionsvorsitzender Löttge,
sehr geehrte Damen und Herren,

in vorbezeichneter Angelegenheit nehme ich Bezug auf die in der Anfrage gestellte Frage und beantworte diese nachfolgend.

Wäre es möglich als Bürgerservice in die Homepage des Landkreises unter dem Telefonverzeichnis ein Tool mit aufzunehmen, welches es ermöglicht die Durchwahlnummern der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kreisverwaltung zu erfragen?

In der Vergangenheit wurden auch auf der Webseite des Landkreises Vorpommern-Rügen die direkten Ansprechpartnerinnen- und Partner mit ihren Durchwahlen aufgeführt. Im Sinne ökonomischer Arbeitsorganisation einer- und bestmöglicher Bürgererreichbarkeit andererseits hat die Verwaltungsspitze sich seinerzeit abweichend hiervon für ein zentrales Kanalisieren von Eingangsanfragen über die Hotline des Landkreises (1000 oder 115) entschieden. Die hier eingehenden Anrufe werden von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Bürgerservice entgegengenommen, Anfragen entweder direkt beantwortet oder die Fragenden nach Prüfung der Zuständigkeit in die jeweilige Fachabteilung verbunden. Für den Telefonservice ist ersichtlich, welche Kolleginnen und Kollegen anwesend sind, sodass ein erfolgloses Verbinden weitgehend auszuschließen ist.

Auch, aber nicht allein im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie und dem hieraus folgenden Mehraufkommen von Anfragen zeigten sich in den vergangenen Monaten immer wieder Schwierigkeiten in der telefonischen Erreichbarkeit des Landkreises über das dargestellte Verfahren. Diese Rückmeldungen veranlassten den Landrat zu einer internen Untersuchung. In diesem Zusammenhang wird durch die Verwaltung aktuell geprüft, wie die telefonische Erreichbarkeit verbessert werden kann. Hierbei wird auch die Frage nach dem Mehrwert der Veröffentlichung direkter Durchwahlen erneut bewertet.

Mit freundlichen Grüßen



Carmen Schröter
1. Stellvertreterin des Landrates