

Bürgertelefon: Kein Thema im Kreis Steinburg

Glückstädter Fortuna (sh:z) 28. April 2015

Verwaltung setzt auf Homepage und persönlichen Kontakt

KREIS STEINBURG Die einheitliche Behördennummer 115 – sie soll Anfragen von Bürgern einfacher und schneller machen. Immer mehr Kreise sind dabei – nur in Steinburg und wenigen anderen Kreisen gibt es diese Nummer für Bürger nicht. Das ruft Kritik hervor, zuletzt vom Wirtschaftsrat der CDU. „Diese Nachzügler müssen endlich Fahrt aufnehmen“, sagt Reimer Tewes, Vorsitzender des Gremiums. Das Bürgertelefon 115 bringe nicht nur für Bürger und Unternehmen einen Nutzen, sondern – mindestens ebenso wichtig – sei der Schlüssel für eine Verwaltungsmodernisierung.

Das sieht die Steinburger Kreisverwaltung allerdings ganz anders. Vor einer eventuellen Einführung will der Kreis die Erfahrungen anderer Behörden abwarten – und setzt bis dabei auf die eigene Homepage und vor allem auf den persönlichen Kontakt mit den Bürgern. „Die Kreisverwaltung Steinburg ist als moderner Dienstleister und kompetenter Ansprechpartner für seine Bürger ständig bestrebt, die Servicequalität zu verbessern“, sagt Frank Nagorny, Leiter der Organisationsabteilung im Hauptamt. Dazu gehöre insbesondere auch die Einbindung neuer Medien und elektronischer Techniken. „Vor diesem Hintergrund lag und liegt der Handlungsschwerpunkt auf dem zum 1. Februar neu gestalteten Internetauftritt, der über die gesamte Aufgabenbandbreite und die verschiedenen Lebenslagen hinweg umfassende und übersichtliche Informationen bietet.“ Darin eingebettet sei der

Zuständigkeitsfinder Schleswig-Holstein (ZuFiSH), der es schnell und einfach ermögliche, den richtigen Ansprechpartner – orts- und ressourcenübergreifend – zu ermitteln und mit diesem entweder direkt per Email oder telefonisch Kontakt aufzunehmen.

Dieser Handlungsansatz und Projektschwerpunkt wurde nach Aussagen von Frank Nagorny vorangetrieben, da die bisherigen Erfahrungen zeigten, dass diese Leistungen immer stärker nachgefragt würden. Die Bürger erwarteten für ihre Anliegen einen persönlichen Ansprechpartner in ihrer Verwaltung, der möglichst schnell und kompetent hilft.

„Deshalb sind die Ansätze zur Nutzung der 115 als zentrale Rufnummer nicht vordringlich im Fokus. Hier gilt es, die konkreten Erfahrungen anderer Träger öffentlicher Verwaltung zunächst zu beobachten und auszuwerten.“ In der Steinburger Kreisverwaltung sei der klassische Weg des Telefonkontaktes geprägt durch eine freundliche, persönliche und kompetente Auskunft der Telefonzentrale beziehungsweise Weiterleitung des Anrufs. Die dabei gebotene Fachlichkeit und Detailkenntnis sei das entscheidende Kriterium für Qualität und Bürgerfreundlichkeit. „Die weitere Zentralisierung – so wie bei dem Projekt „D 115“ – sollte nur dann vorangetrieben werden, wenn der Service für die Bürger den bestehenden Qualitätsanspruch hält oder dessen Güte steigert“, betont Nagorny.

Joachim Möller