



Castrop  
Rauxel

Der Bürgermeister

Bereich Bürgerbeteiligung, Sport und Stärkung des Ehrenamts  
Az:  
Datum: 26.03.2025

**2025/063**

**öffentlich**

## Sitzungsvorlage

| Beratungsfolge                                   | Datum      | TOP-Nr. |
|--------------------------------------------------|------------|---------|
| Ausschuss für Bürgeranliegen, Ehrenamt und Sport | 10.04.2025 |         |

### Betreff

Service Center (Statistik)

Finanzielle Auswirkungen

☒ keine haushaltsmäßige Berührung

☐ Auswirkungen siehe Sachverhalt

### Beschlussvorschlag

Der Ausschuss nimmt die Vorlage zur Kenntnis.

---

Kravanja  
Bürgermeister

## **Sachverhalt**

Mit Einführung des Service Center wurde die telefonische Erreichbarkeit der Stadtverwaltung Castrop-Rauxel neuaufgestellt. Das Ziel dieser Maßnahme ist es, den Bürgerservice zu optimieren, Anfragen schneller und effizienter zu bearbeiten und gleichzeitig die Verwaltung zu entlasten.

Im November 2024 wurde die Telefonzentrale der Stadtverwaltung in das Service Center integriert. Seit Januar 2025 übernimmt das Service Center die telefonischen Anliegen des Bürgerbüros, sodass Bürgerinnen und Bürger über das Service Center auch Termine vereinbaren können sowie Auskünfte/Beratung zu Themen des Bürgerbüros erhalten.

Das Service Center soll perspektivisch weiter ausgebaut werden, sodass nach und nach auch Anfragen aus weiteren Fachbereichen übernommen werden.