

Vorlage der Stadt Speyer



Vorlagen-Nr.: 0662/2011

Abteilung: Hauptverwaltung

Bearbeiter/in: Ernst Müller

Haushaltswirksamkeit: nein

ja, bei

Produkt: 11450

Beratungsfolge	Termin	Behandlung	Beratungsstatus
Haupt- und Stiftungsausschuss	08.12.2011	nicht öffentlich	empfehlende Beschlussfassung
Stadtrat	15.12.2011	öffentlich	endgültige Beschlussfassung

**Betreff: Einführung einer einheitlichen Behördennummer D 115;
abschließendes Feinkonzept der Metropolregion Rhein-Neckar**

Beschlussempfehlung:

Die Verwaltung empfiehlt dem Stadtrat die Teilnahme an dem MRN-Projekt "Einheitliche Behördenrufnummer D 115" ab Mitte 2012.

Begründung:

Der Stadtrat hat am 21.06.2010 auf Antrag der CDU-Stadtratsfraktion beschlossen, der Verwaltung den Auftrag zu erteilen, gemeinsam mit Partnern in der Metropolregion Rhein-Neckar (MRN) ein Konzept zur Umsetzung der Behördennummer 115 auch in unserer Region und damit auch für die Bürgerinnen und Bürger in Speyer zu erarbeiten und vorzulegen.

Bei D 115 geht es kurz gesagt darum, dass Bürgerinnen und Bürger nur noch die zentrale Rufnummer 115 wählen, unabhängig von der jeweiligen Ortsvorwahl, vergleichbar dem Notruf 110 oder dem Feuerruf 112, wenn sie Informationen einer örtlichen Behörde (Kommune, Land oder Bund) haben wollen, egal aus welchem Anlass. Im Prinzip steht dahinter eine Art "allwissendes Callcenter", das alle Kontaktdaten und Öffnungszeiten vor Ort kennt und auch Auskunft in einfachen Geschäftsprozessen und Routineanfragen erledigen kann. Die Erfahrung aus den Auswertungen der Anrufe bei unseren Bürgerbüros zeigt, dass der bei weitem größte Anteil der Anrufer(innen) folgende Informationen abfragt:

- wo muss ich hin?
- was muss ich mitbringen?
- wie sind die Öffnungszeiten?
- was kostet die behördliche Leistung?

Diese Fragestellungen können die Mitarbeiter(innen) des D 115-Callcenters über ein entsprechendes Wissensmanagement bei den angeschlossenen Kommunen abfragen und direkt beantworten. Können Fragen nicht vor Ort beantwortet werden, kann an die örtlich zuständige Verwaltung weitervermittelt oder über ein entsprechendes Ticketing-System ein Rückruf veranlasst werden. Auf Dauer wird keine (größere) Kommune daran vorbeikommen, ein solches "telefonisches Bürgerbüro" mit der Rufnummer 115 anzubieten, welches eine dauerhafte Erreichbarkeit sichert.

Die MRN hat in den vergangenen 1 ½ Jahren in Zusammenarbeit mit dem Arbeitskreis eGovernment, in dem sich auch Speyer engagiert, ein D 115-Konzept erarbeitet, das mit der Stadt Ludwigshafen als Regionalcenter am 02.11.2011 in Betrieb genommen wurde. Die Landesregierung RLP hat 100.000 € Fördermittel für die Infrastruktur zur Verfügung gestellt,

unter der Voraussetzung, dass die rheinland-pfälzischen Kommunen der MRN mitziehen. Durch die frühzeitige Beteiligung bestehen auch gute Chancen, eine Modellregion in Deutschland für D 115 zu werden. Dafür stehen u.U. zusätzliche Bundesmittel zur Verfügung.

Die personelle Ausgestaltung erfolgt über ein physisches Callcenter in Ludwigshafen, in das die Stadtverwaltung LU ihre eigene Telefonzentrale überführt hat. Die Städte Mannheim und Heidelberg verfolgen eigene Lösungen, die aber im Verbund mit den anderen D 115-Centern verknüpft werden. Der laufende personelle Aufwand wird letztendlich auch die Hauptlast an den Kosten des Projektes ausmachen. Für Speyer wird in der Anfangsphase ein Personalaufwand von 0,25 Stellen errechnet.

Die technische Realisierung erfolgt über ein Abgreifen der Behördeninformationen aus den drei Landesportalen (BUS.rlp.de, Hessenfinder.de, Service-BW.de). Dies setzt voraus, dass die entsprechenden Informationen dort auch eingestellt sind. Die Stadt Speyer wird sich im Zuge der Neugestaltung ihrer Internetpräsenz über den kostenpflichtigen Redaktionsdienst rlpDirekt-Client, der die entsprechenden Landes- und Bundesinhalte einspielt, an das Landesportal anschließen und die kommunalen Informationen dort hinterlegen.

D 115 hat bereits 100 Stichworte und Lebenslagen skizziert, die von den Bürger(innen) in der Hauptsache abgefragt werden, vergleichbar mit unserem Behördenwegweiser, den wir über unser Informationsterminal im Stadthaus anbieten. Eine Erweiterung der Begriffssuche ist voraussichtlich möglich (wir halten im Augenblick hausintern an unserem Terminal rund 200 Stichworte vor, was der Bürger/die Bürgerin bei der Stadt suchen könnte). Diesen Zuständigkeitsfinder werden wir dann auch auf unserer eigenen Webseite online anbieten, da er zwischenzeitlich verstärkt nachgefragt wird.

Nach der erfolgreichen Pilotierung in Ludwigshafen beabsichtigt die MRN, das Projekt D 115 regional Mitte des kommenden Jahres mit der entsprechenden Medienpräsenz freizuschalten. Den finanziellen Anteil für Speyer beziffert die MRN mit jährlich rund 15.000 € (Betriebs- und Personalkosten) in der Einführungsphase. Entsprechende Mittel müssen für die Teilnahme zur Verfügung gestellt werden.

Die Verwaltung hat in der Sitzung des Haupt- und Stiftungsausschusses am 07.02.2011 in einem Sachstandsbericht über das Vorhaben berichtet (Vorlage Nr. 0457/2011).

Zusammenfassend können als Mehrwert der Beteiligung an dem MRN-Projekt folgende Punkte aufgezählt werden:

- kein eigener Aufwand für ein D 115-Engagement
- deutlich verbesserte Kundenerreichbarkeit
- Reduzierung der "verlorenen" Telefonkontakte infolge Warteschleifen, Platzabwurf etc.
- Entlastung der Sachbearbeiter(innen) in den Fachabteilungen von Standardtelefonaten
- Entlastung der Bürgerbüros von Standardtelefonaten ("Backoffice")
- mittel- bis langfristig dadurch personelle Einsparpotenziale möglich
- regionale Vernetzung als Synergie-Effekt

Anlagen:

Finales Feinkonzept D 115 der MRN (Stand 28.11.2011)