

Stadt Braunschweig

TOP

Der Oberbürgermeister FB Zentrale Dienste 10.02	<i>Drucksache</i> 13748/14	<i>Datum</i> 11.06.2014	
Mitteilung	<i>Beteiligte FB /Referate /Abteilungen</i>		
Beratungsfolge	Sitzung		
	<i>Tag</i>	<i>Ö</i>	<i>N</i>
Finanz- und Personalausschuss	03.07.2014	X	
Rat	15.07.2014	X	

Überschrift, Sachverhalt

Konzept zur Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 aufgrund eines finanzunwirksamen Antrages zum Haushalt 2014

Aufgrund des finanzunwirksamen Antrages der CDU-Fraktion – Nr. 107 zum Haushalt 2014 hat die Verwaltung den Auftrag, ein Konzept zu erstellen, wie in Braunschweig die einheitliche Behördenrufnummer 115 eingeführt werden kann. Darin soll auf die Kosten, mögliche Synergien sowie auf einen Zeitplan eingegangen werden.

Das Konzept soll dem Rat über den Finanz- und Personalausschuss und den Verwaltungsausschuss vorgelegt werden. Nachstehend legt die Verwaltung ein Konzept vor.

Einheitliche Behördenrufnummer 115

Die einheitliche Behördennummer 115 wurde auf dem IT-Gipfel 2006 initiiert und hat sich nach einer erfolgreichen zweijährigen Pilotphase zu einem Regelbetrieb mit Teilnehmern aus vielen Regionen Deutschlands entwickelt. Ziel der Einführung der 115 ist es, allen Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen mit der einheitlichen Behördennummer einen einfachen, leicht zu merkenden Zugang in die Verwaltung zu bieten. Über das nächstgelegene kommunale Servicecenter bekommen sie schnelle, kompetente und umfassende Auskünfte, ganz gleich ob zu kommunalen, Landes- oder Bundesleistungen.

Seit dem Start im Jahr 2009 wächst die Zahl der Teilnehmer stetig. Bundesweit beteiligen sich zurzeit zwölf Bundesländer, die gesamte Bundesverwaltung und über 360 Kommunen an der 115.

Aus Niedersachsen beteiligen sich bisher nur die Städte Wolfsburg und Oldenburg mit eigenen Service-Centern am D115-Verbund und versorgen im Rahmen behördenübergreifender Kooperationen darüber hinaus andere Städte mit dem D115-Service (z. B. Landkreis Helmstedt, Gemeinde Uetze, Kreis Pinneberg, Magdeburg, u. a.). Die Städte Salzgitter, Osnabrück und Hannover beteiligen sich bisher nicht am D115-Verbund.

Die Zusammenarbeit von Bund, Ländern und Kommunen im D115-Verbund erfolgt auf freiwilliger Basis. Die Finanzierung ist so festgelegt, dass der Bund und die Länder gemeinsam die zentrale Infrastruktur einschließlich des Personals in der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 finanzieren. Die Kommunen stellen die dezentrale Infrastruktur vor Ort bereit.

Haltung der Stadtverwaltung Braunschweig

Die Teilnahme am D115-Verbund ist allen Stellen der öffentlichen Verwaltung in Deutschland möglich. Insbesondere vor dem Hintergrund, dass die Stadt Braunschweig ihren telefonischen Bürgerservice durch die Einrichtung eines Bürgertelefons bereits optimiert hat, und somit im Falle eines Beitritts zum D115-Verbund keine Investitionskosten für Arbeitsplätze und technische Infrastruktur mehr entstehen würden, wurde das D115-Projekt mit Interesse verfolgt. Von einer Teilnahme der Stadt Braunschweig wurde in der Vergangenheit jedoch abgesehen, da es sich um eine freiwillige Aufgabe handelt, die zusätzliche Ressourcen binden würde.

a) Personelle Ressourcen

Um das einheitliche Serviceversprechen des D115-Verbundes, werktags bis 18 Uhr erreichbar zu sein, erfüllen zu können, sowie für zusätzlich abzudeckenden Mehraufwand aufgrund höherer Qualitätsanforderungen ist eine Aufstockung der Personalkapazität um eine Planstelle der Besoldungsgruppe A 7 bzw. Entgeltgruppe 6 erforderlich. Bislang ist das Bürgertelefon montags bis donnerstags bis 16:30 Uhr und freitags bis 15:30 Uhr erreichbar.

b) Finanzielle Ressourcen

Im Falle eines Beitritts zum D115-Verbund würden für die Integration der Telefonverteilungsanlage einmalige Anpassungskosten in Höhe von rd. 4.000 € anfallen. Im Bereich der Fortbildungskosten entsteht für die Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein einmaliger Aufwand von ebenfalls rd. 4.000 €.

Auf die laufenden Betriebskosten des Bürgertelefons hätte der Anschluss an den D115-Verbund die Folge, dass sich die Personalkosten um jährlich rd. 42.000 € (1 Stelle) erhöhen würden.

Zeitplanung

Da es sich bei der Beteiligung an der einheitlichen Behördennummer D115 um eine Übernahme einer freiwilligen Aufgabe unter Bereitstellung zusätzlicher Ressourcen handelt, ist zunächst eine Entscheidung des Rates erforderlich. Sodann könnte die Stadt gegenüber der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 ihre Teilnahme am D115-Verbund erklären. Im Rahmen der Integration, die von der Projektgruppe D115 unterstützt wird, sind umfangreiche Arbeiten für die Vernetzung des Bürgertelefons mit dem D115-Verbund auszuführen (u. a. die D115-Wissensdatenbank aufbauen, das Einzugsgebiet festlegen, die D115-Anrufverteilung anbinden, parallel hierzu die Schulungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durchführen). Sie nehmen nach bisherigen Erkenntnissen ca. drei bis sechs Monate Zeit in Anspruch, so dass davon ausgegangen werden kann, dass spätestens sechs Monate nach dem Ratsbeschluss die Freischaltung erfolgen könnte.

Positionierung der Verwaltung

Bislang wickelt das vor rund 10 Jahren eingerichtete Bürgertelefon den telefonischen Bürgerservice für Bereiche mit intensiven Bürgerkontakten ab. Braunschweiger Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen profitieren seit diesem Zeitpunkt von diesem Service zu vorwiegend lokalen Angelegenheiten. Daneben sind die mit der Einrichtung des Bürgertelefons verbundenen Ziele, die Erreichbarkeit der Stadtverwaltung erheblich zu verbessern und die Fachbereiche von telefonischen Anfragen zu entlasten, erreicht worden.

Rückblickend war die Einrichtung des Bürgertelefons eine wichtige und zugleich richtige Entscheidung zur Verbesserung des Bürgerservices.

Der Beitritt der Stadt Braunschweig zum D115-Verbund ist bislang seitens der Verwaltung nicht beabsichtigt, da die Übernahme einer freiwilligen Aufgabe nur unter Bereitstellung zusätzlicher personeller und finanzieller Ressourcen realisiert werden könnte. Sollten die Gremien hierzu eine andere Auffassung vertreten, wäre ein entsprechender Antrag zu stellen.

I. V.

Gez.

Ruppert