

Einführung eines D115-Servicecenters: Maßnahmenbeschluss

KSD 20112095

ANTRAG

Der Hauptausschuss möge wie folgt beschließen:

1. Die Verwaltung wird beauftragt, für ihr Leistungsportfolio ein D115-Servicecenter aufzubauen und zu betreiben (Phase 1).
2. Die Leistungen des Servicecenters können nach erfolgreichem Abschluss der Phase 1 künftig auch für andere Gebietskörperschaften der Metropolregion Rhein-Necker zur Verfügung gestellt werden, wenn dies wirtschaftlich ist (Phase 2).

1. Das D115-Projekt des Bundes ¹

Im Dezember 2006 greift die Bundesregierung die Idee einer einheitlichen Behördenrufnummer auf. Der Grundgedanke: Unter der bundesweit einheitlichen Servicenummer 115 gibt die öffentliche Verwaltung – unabhängig von Zuständigkeitsregelungen und Verwaltungsebenen - kompetente Auskünfte über die von ihr erbrachten Leistungen.

2007 hat die Bundesnetzagentur die Rufnummer zugeteilt. Es wurde ein Grobkonzept veröffentlicht, das Ziele, Ausgestaltung und Ablauf der Erprobung in den Modellregionen (u.a. Berlin, Hamburg, Trier, Trier-Saarburg) definiert.

Die technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen für den Pilotbetrieb sind 2008 in einem Feinkonzept festgelegt worden, das durch eine Projektgruppe aus Bundesministerium des Innern (BMI) und Land Hessen gemeinsam mit Experten aus Städten, Ländern und Bund ausgearbeitet worden ist.

Das Projekt D115 wurde 2009 in den Modellregionen gestartet. Nach der Pilotphase sollen weitere Kommunen, Landes- und Bundesverwaltungen im gesamten Bundesgebiet an den D115-Verbund angeschlossen werden.

Allen unterwerfen sich folgendem D115-Serviceversprechen²:

- Die 115 ist montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr erreichbar.
- 75 Prozent der Anrufe sollen innerhalb von 30 Sekunden durch Mitarbeiter in einem D115-Servicecenter angenommen werden.
- Ziel ist es, 55 Prozent der Anrufe beim ersten Anruf zu beantworten. Wenn eine Frage nicht sofort beantwortet werden kann, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung - je nach Wunsch per Mail, Fax oder Rückruf. Erste Erfahrungen zeigen, dass das anvisierte Serviceversprechen weitgehend erfüllt bzw. sogar übererfüllt werden konnte.

Die 100 am häufigsten nachgefragten Serviceleistungen sind in der Anlage zu dieser Vorlage dargestellt.

2. D115 in Rheinland-Pfalz und in der Metropolregion Rhein-Neckar

Das gemeinsame Servicecenter von Stadt Trier und Landkreis Trier-Saarburg ist am 1. September 2010 als erste D115-Modellregion in Rheinland-Pfalz in Betrieb gegangen. Die Städte Koblenz und Mainz beabsichtigen, diese Leistungen ab März dieses Jahres zur Verfügung zu stellen.

In der Metropolregion Rhein-Neckar - unter Beteiligung unserer Verwaltung - beschäftigt sich seit Januar 2010 eine Arbeitsgruppe mit diesem Thema. Die aktuelle Situation kann wie folgt zusammengefasst werden:

- Ludwigshafen plant, ein D115-Servicecenter aufzubauen und zu betreiben. Das Land Rheinland-Pfalz hat dafür aus dem Konjunkturprogramm II eine Zuwendung in Höhe von

¹ http://www.d115.de/cIn_108/nn_1444096/DE/D115/d115__node.html?__nnn=true

² http://www.dstgb.de/dstgb/Verwaltungsmodernisierung/Behördenrufnumme_d115/

119.000 EUR bewilligt. Die Lizenz für das zentral gehostete Wissensmanagement wird unentgeltlich zur Verfügung gestellt.

- Andere Verwaltungen der Metropolregion wollen kein eigenes D115-Servicecenter aufbauen und beabsichtigen deshalb, dafür die Dienstleistungen unserer Verwaltung in Anspruch zu nehmen. Die Metropolregion führt dazu unter den Mitgliedern eine Interessenbekundung durch.

3. Projekt D115-Servicecenter Ludwigshafen

Die Zuwendungen des Landes für das D115-Servicecenter müssen in diesem Jahr in Anspruch genommen werden. Nach dem Beschluss, diese Maßnahme durchzuführen, wird eine Projektorganisation aufgebaut und mit den erforderlichen Arbeiten begonnen (Phase 1).

Die Verwaltung wird in der nächste Sitzung des Stadtentwicklungsausschusses über Phase 1 und die möglichen Perspektiven detailliert informieren. Ein Vertreter des Innenministeriums berichtet über das Projekt in Rheinland-Pfalz.

Das Ergebnis der Interessenbekundung der Metropolregion, den sich daraus ergebenden weiteren Projektablauf und die damit verbundenen Kosten (Phase 2) wird die Verwaltung zu gegebener Zeit bekannt geben.

4. Finanzierung

Die einmaligen Kosten für Phase 1 (Erweiterung der Telekommunikationsanlage, Arbeitsplatzausstattung und Beratungsleistungen) können mit der Zuwendung des Landes in Höhe von 119.000 EUR gedeckt werden.

Für den laufenden Aufwand ab 2011 (u.a zusätzliche Wartung der Telekommunikationsanlage, Hosting und Wartung Wissensmanagement) werden die erforderlichen Ansätze in den Haushalt 2012 eingebracht. Soweit Teile davon bereits 2011 anfallen, können diese aus heutiger Sicht von Budget 111 des laufenden Jahres getragen werden.

Anlage: Top-Leistungen Kommunen**Ranking Leistung**

- 1 Personalausweis beantragen
- 2 Melderegisterauskunft einholen
- 3 Kraftfahrzeug anmelden
- 4 Kraftfahrzeug ummelden
- 5 Reisepass beantragen
- 6 Wohnsitz ummelden
- 7 Wohngeld beantragen
- 8 Kinderreisepass beantragen
- 9 Eheschließung anmelden
- 10 Gewerbe anmelden
- 11 Führungszeugnis beantragen
- 12 Kraftfahrzeug abmelden
- 13 Kraftfahrzeugkennzeichen Kurzzeit beantragen
- 14 Halterauskunft einholen
- 15 Lohnsteuerkarte beantragen
- 16 Kraftfahrzeugkennzeichen reservieren
- 17 Wohnsitz anmelden
- 18 Führerschein beantragen
- 19 Feinstaubplakette beantragen
- 20 Hund anmelden
- 21 Zulassungsbescheinigung Teil I beantragen
- 22 Ausbildungsförderung beantragen
- 23 Wohnsitz bescheinigen
- 24 Unterhaltsvorschuss beantragen
- 25 Führerschein ersetzen
- 26 Parkausweis für Schwerbehinderte beantragen
- 27 Beglaubigung einholen
- 28 Führerschein EU beantragen
- 29 Bußgeld bezahlen
- 30 Sperrmüll selbst beseitigen
- 31 Lohnsteuerkarte ändern
- 32 Fundsache Status abfragen
- 33 Wohnberechtigungsschein beantragen
- 34 Schwerbehindertenausweis beantragen
- 35 Staatsangehörigkeit beantragen
- 36 Rückschnitt beantragen
- 37 Lohnsteuerkarte ersetzen
- 38 Gewerbergisterauskunft beantragen
- 39 Anwohnerparkausweis beantragen
- 40 Ermäßigtes Nahverkehrsticket beantragen
- 41 Lärmbelästigung melden
- 42 Liegenschaftskatasterauskunft einholen
- 43 Führerschein International beantragen
- 44 Pass für Geringverdiener beantragen
- 45 Zulassungsbescheinigung Teil I ersetzen
- 46 Gewerbe abmelden
- 47 Fahrerkarte beantragen
- 48 Kraftfahrzeugkennzeichen Ausfuhrkennzeichen beantragen
- 49 Verpflichtungserklärung beantragen
- 50 Reisepass vorläufig beantragen

Ranking Leistung

- 51 Baugenehmigung beantragen
- 52 Gesundheitszeugnis beantragen
- 53 Wohnsitz abmelden
- 54 Krankentransport abrechnen
- 55 Sondernutzung von öffentlichen Verkehrsflächen beantragen
- 56 Kampfmittel melden
- 57 Arbeitslosengeld II beantragen
- 58 Volkshochschulangebot anmelden
- 59 Elterngeld beantragen
- 60 Kanalstörung melden
- 61 Namensänderung beantragen
- 62 Schwerbehindertenausweis verlängern
- 63 Ratte melden
- 64 Kraftfahrzeugkennzeichen weiter reservieren
- 65 Personalausweis Status abfragen
- 66 GEZ Befreiung beantragen
- 67 Zulassungsbescheinigung Teil II beantragen
- 68 Straßenbeleuchtungsstörung melden
- 69 Zweitwohnsitzsteuer bezahlen
- 70 Verkehrszeichenstörung melden
- 71 Baustelle anmelden
- 72 Mietspiegel anfordern
- 73 Führerschein ab 17 beantragen
- 74 Zulassungsbescheinigung Teil II ändern
- 75 Zulassungsbescheinigung Teil I ändern
- 76 Führerschein Karteikartenabschrift beantragen
- 77 Gewerbe ummelden
- 78 Visum beantragen
- 79 Steuerliche Lebensbescheinigung beantragen
- 80 Abstammungsurkunde beantragen
- 81 Führerschein Status abfragen
- 82 Abfall Beseitigung anmelden
- 83 Wahlhelfer selbst anmelden
- 84 Aufenthaltserlaubnis beantragen
- 85 Führerschein ausländischen Führerschein umschreiben
- 86 Bauprüfung
- 87 Ehefähigkeitszeugnis beantragen
- 88 Führerschein wiederbekommen
- 89 Führerschein erweitern
- 90 Führerschein Fahrgastbeförderung beantragen
- 91 Geburtsurkunde beantragen
- 92 Gehwegschaden melden
- 93 Reisegewerbekarte beantragen
- 94 Sterbeurkunde beantragen
- 95 Wohnsitz als Zweitwohnsitz anmelden
- 96 Eheschließung bescheinigen
- 97 Wilder Müll melden
- 98 Baumfällen beantragen
- 99 Wohnungssicherung beantragen
- 100 Zulassungsbescheinigung Teil II Rückläufer Status abfragen