

# Amt Moorrege

## Beschlussvorlage

Vorlage Nr.: 112/2011/AMT/BV

Fachteam:	Kommunikations- und Strukturmanagement	Datum:	20.05.2011
Bearbeiter:	Nina Falkenhagen	AZ:	6/037.201

Beratungsfolge	Termin	Öffentlichkeitsstatus
Finanz- und Personalausschuss des Amtes Moorrege	15.06.2011	nicht öffentlich
Amtsausschuss Moorrege	29.06.2011	öffentlich

### **Öffentlich-rechtlicher Vertrag mit dem Kreis Pinneberg zur Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer D115**

#### **Sachverhalt und Stellungnahme der Verwaltung:**

Der Leitgedanke der Behördenrufnummer D115 ist, dass der Nutzer unter einer leicht zu merkenden Telefonnummer Auskünfte zu Dienstleistungen der Verwaltungen erhält, unabhängig ob es sich um eine kommunale Leistung oder eine Leistung des Landes oder des Bundes handelt. Beauskunftet werden mindestens die TOP-100-Leistungen der öffentlichen Verwaltung (**Anlage 1**).

Verbunden mit dem Umzug in das neue Kreishaus plant der Kreis Pinneberg die Einrichtung eines Servicecenters. In diesem Zusammenhang möchte der Kreis Pinneberg den Behördenruf D115 kreisweit anbieten. Der Kreis Pinneberg rechnet in der Startzeit mit einem Anrufvolumen von ca. 160.000 Anrufen pro Jahr. Dieser Wert setzt sich aus den aktuellen Anrufvolumen beim Kreis Pinneberg (ca. 142.000 Anrufe) und den geschätzten Anrufen aus den Kommunalverwaltungen (ca. 15.000 – 20.000 Anrufe) zusammen.

Das Servicecenter wird mit dem Umzug in das neue Kreishaus realisiert. Nach einer Testphase kann das Servicecenter voraussichtlich am 01.12.2011 an dem D 115-Verbund teilnehmen. Es findet zunächst eine zweijährige Pilotphase statt. Im Anschluss an die Pilotphase erfolgt eine Evaluation des Angebotes. Auf Grundlage des Evaluationsergebnisses wird dann über die Fortführung des Angebotes, die genauen Modalitäten und eine etwaige Kostenbeteiligung der Kommunen entschieden.

Um eine qualitativ gute Beauskunftung zu erreichen, ist ein funktionierendes Wissensmanagement notwendig. Als Grundlage für die Wissensdatenbank dienen der Zuständigkeitsfinder Schleswig-Holstein (ZuFiSH) und die Internetseiten der Kommunen. Der ZuFiSH ist eine Internetplattform des Landes auf der die Dienstleistun-

gen der Ämter, Gemeinden, Städte und Kreise beschrieben sind. Die Kommunen sind dafür verantwortlich, dass diese Daten stets aktuell sind.

Die Servicecenter im D115-Verbund müssen folgende Serviceversprechen erfüllen:

- Erreichbarkeit der D115 Montag bis Freitag von 08.00 bis 18.00 Uhr
- Service Level 75/30 (75% der Anrufe werden in einem Zeitraum von 30 Sek. angenommen)
- Beantwortungsquote von 65% im Erstkontakt
- freundliche und verbindliche Gesprächsqualität
- schnelle Reaktion auf besondere Lage (z.B. Schweinegrippe, Abwrackprämie)
- Anfragen, die über die Vermittlung von Basisinfos hinausgehen, wie beispielsweise detaillierte Fragen zum Steuerbescheid oder zu Bauanträgen, werden von der zuständigen Fachebene zeitnah bearbeitet. Eine Rückmeldung erfolgt innerhalb von 24 Stunden (endgültige Auskunft oder Zwischenmeldung)

Die Erfahrungen der bestehenden Servicecenter in den Modellregionen haben gezeigt, dass diese Serviceversprechen gut einzuhalten sind. 93 % der Anrufer/innen sind mit den Servicecentern zufrieden und würden diese erneut kontaktieren.

Bürger/innen und Unternehmen erhalten einen direkten, schnellen und einfachen Draht zur Verwaltung. Die Fachteams werden für allgemeine Auskünfte wie Öffnungszeiten, benötigte Unterlagen, Gebühren und wiederkehrende Fachfragen weniger beansprucht, da möglichst viele der Anfragen bereits im Erstkontakt durch das D115-Servicecenter beantwortet werden. Das entlastet die Sachbearbeiter zeitlich und führt somit zu Kosteneinsparungen. Die Verwaltung profitiert von D115, da Prozesse optimiert, Innovationen angestoßen und Strukturen modernisiert werden können. D115 stärkt die Zusammenarbeit und den Erfahrungsaustausch der Verwaltungen untereinander.

Anrufe bei der 115 sind für die Bürger/innen kostenpflichtig. Derzeit berechnen die meisten Festnetzanbieter 7 Cent / Minute, die Mobilfunkanbieter zwischen 17 und 20 Cent / Minute. Eine Absenkung der Tarife und eine Aufnahme in die Flatrates der Anbieter werden derzeit durch die Projektgruppe D115 geprüft.

Der Kreis Pinneberg möchte das Servicecenter kreisweit für alle Ämter, Gemeinden und Städte anbieten. Dadurch würde eine Verwaltungsgemeinschaft gegründet werden. Hierzu ist zwischen dem Kreis Pinneberg und den teilnehmenden Kommunen ein öffentlich-rechtlicher Vertrag nach § 19a des Gesetzes über kommunale Zusammenarbeit (GkZ) zu schließen. Der Vertrag ist dieser Vorlage als **Anlage 2** beigefügt. Der Kreis Pinneberg bittet um Zustimmung zu diesem Vertrag und eine entsprechende Rückmeldung bis Ende Juni 2011. Es wird beabsichtigt, die Unterzeichnung des Vertrages in einem pressewirksamen Rahmen stattfinden zu lassen. Der Vertrag soll an diesem noch festzusetzenden Termin von allen Beteiligten gemeinsam unterschrieben werden.

Der Kreistag hat in seiner Sitzung am 18. Mai 2011 dem Vertrag zugestimmt. Als erste Kommune hat das Amt Rantzau dem Vertrag zugestimmt. Aus den anderen Kommunen ist ebenfalls mit einer Zustimmung zu rechnen.

Die Einzelheiten der Umsetzung werden in einer Arbeitsgruppe bestehend aus Vertretern der Ämter, Gemeinden und Städte und des Kreises erarbeitet. Herr Jürgen- sen nimmt als Vertreter der Ämter an dieser Arbeitsgruppe teil.

**Finanzierung:**

Während der zweijährigen Pilotphase entstehen dem Amt Moorrege keine Kosten. Nach der Evaluierung der Pilotphase könnte sich eine Kostenpflichtigkeit ergeben.

**Beschlussvorschlag:**

Der Finanz- und Personalausschuss empfiehlt / Der Amtsausschuss beschließt, dem als Anlage 2 beigefügten öffentlich-rechtlichen Vertrag über eine Verwaltungsgemeinschaft nach § 19 a GkZ zur Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer D115 zuzustimmen. Die Verwaltung wird beauftragt, dem Kreis Pinneberg eine entsprechende Rückmeldung zu geben.

---

Rißler

**Anlagen:**

Anlage 1: Übersicht der TOP-100-Leistungen

Anlage 2: Öffentlich-rechtlicher Vertrag