

- Beschluss**
 Wahl
 Kenntnisnahme

Vorlagen Nr. 16/002/2012

öffentlich

Fachbereich: Amt für Informationstechnik Bearbeiter/in: Ingo Leuchter	Datum: 05.04.2012 Az.: 16-2
--	--------------------------------

Beratungsfolge	Termine	Art der Entscheidung
Ausschuss für Informationstechnologie	07.05.2012	Kenntnisnahme

Einheitliche Behördenrufnummer D 115

- Finanzielle Auswirkung ja nein noch nicht zu übersehen
 Personelle Auswirkung ja nein noch nicht zu übersehen
 Organisatorische Auswirkung ja nein noch nicht zu übersehen

Die Informationen der Verwaltung zur Einheitlichen Behördenrufnummer D 115 werden zur Kenntnis genommen.

Fachbereich: Amt für Informationstechnik Bearbeiter/in: Ingo Leuchter	Datum: 05.04.2012 Az.: 16-2
--	--------------------------------

Einheitliche Behördenrufnummer D 115

Anlass der Vorlage:

Zum 1. April 2011 hat die einheitliche Behördenrufnummer 115 bundesweit nach erfolgreichen Pilotversuchen den Regelbetrieb aufgenommen. Ab 1. März dieses Jahres ist die 115 rechtlich und technisch im Festnetz wie eine Ortsnetzzrufnummer eingerichtet. Die Verwaltung informiert mit dieser Vorlage über den Sachstand und die Möglichkeiten, die dadurch für Bürgerdienste und Unternehmensservice eröffnet werden, sowie die dafür erforderlichen Voraussetzungen.

Sachverhaltsdarstellung:

Informationen zum Projekt „D115“ (Einheitliche Behördennummer 115)

Die Projektidee

Im Jahr 2006 griff der IT-Gipfel der Bundesregierung die Idee einer einheitlichen Behördenrufnummer auf. Der Grundgedanke: Das Telefon ist noch immer ein wichtiger Kommunikationskanal zur öffentlichen Verwaltung. Daher sollte eine bundesweit einheitliche Servicenummer für Bürger eingerichtet werden, über die Anfragen beantwortet und Eingaben bearbeitet werden können. In Anlehnung an längst etablierte Rufnummern wie 110 und 112 wurde die Rufnummer 115 aus der Taufe gehoben.

Ausbau des Grundgedankens

Ziel der Einführung der 115 war und ist es, allen Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen mit der Einheitlichen Behördenrufnummer einen direkten Draht in die Verwaltung zu bieten. Bundesweit gibt es aktuell circa 20.000 Behörden auf den drei Verwaltungsebenen Bund, Länder und Kommunen.

Durch einen Anruf bei der 115 entfällt die aufwändige Recherche nach der zuständigen Behörde. Welche Verwaltungsebene, welche konkrete Behörde oder Dienststelle für das jeweilige Anliegen zuständig ist, spielt für die Anrufenden keine Rolle mehr. Die Einheitliche Behördennummer 115 ermöglicht eine neue Dimension des Bürgerservices im Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung.

Das Serviceversprechen

Alle drei Verwaltungsebenen haben sich auf ein einheitliches Serviceversprechen geeinigt. Dieses definiert den Qualitätsanspruch der 115:

- Die 115 ist von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar.
- 75 Prozent der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter angenommen.
- 65 Prozent der 115-Anrufe werden beim ersten Kontakt beantwortet.

- Wenn eine Anfrage weitergeleitet wird, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung, je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf.

Funktion im integrierten Informations- und Telefonverbund

Für den 115-Service ist bedeutend, dass Fragen der Bürgerinnen und Bürger standardisiert und Ebenen übergreifend beantwortet werden. Dafür werden die Bürgeranliegen innerhalb eines integrierten Informations- und Telefonverbunds bearbeitet. Dieser 115-Verbund setzt sich aus den 115-Servicecentern aller teilnehmenden kommunalen, Landes- und Bundesverwaltungen zusammen – den Trägern des 115-Service. Die Funktion der Zusammenarbeit im 115-Verbund wird im Wesentlichen durch die Kombination aus Netzbetrieb, Wissensmanagement und Informationsweiterleitung garantiert.

Die Aufgaben des 115-Netzbetriebs sind der Betrieb der Rufnummer 115, das Routing der 115-Anrufe auf das jeweils regional zuständige 115-Servicecenter und das Spielen von Ansagen, Warteschleifen und Auswahlmenüs.

Das 115-Wissensmanagement stellt Leistungsbeschreibungen der teilnehmenden Verwaltungen für den gemeinsamen 115-Wissenspool bereit und ermöglicht den Teilnehmern Informationsabfragen der Servicecenter über die 115-Wissenssuche.

Durch die 115-Informationsweiterleitung können elektronische Bürgeranliegen (Tickets) an die zuständige Stelle übermittelt und von diesen bearbeitet werden.

Betriebsmanagement nach ITIL

Für den Betrieb von 115 sind standardisierte Verfahren und Regelungen notwendig, um die Kontinuität, Performance und Qualität des 115-Services sicherzustellen. Diese Regeln und Prozesse orientieren sich am ITIL-Standard (Information Technology Infrastructure Library) und sind Grundlage des IT-Managements im 115-Verbund.

Qualitätsmanagement

Das 115-Qualitätsmanagement umfasst alle Maßnahmen, durch die das Leistungsangebot von 115 erhalten und optimiert wird. Besonderen Wert wird dabei auf Schulungs- und Coachingmaßnahmen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den 115-Servicecentern gelegt. Die Einrichtung und Umsetzung eines Qualitätsmanagements, das Standards hinsichtlich der Auskunftsprozesse definiert und wirksam über deren Einhaltung wacht, ist eine kontinuierliche Aufgabe.

Informationen zu den Kosten eines Anrufs bei der 115 aus dem Festnetz?

Ab 1. März dieses Jahres ist die 115 rechtlich und technisch im Festnetz wie eine Ortsnetzzufnummer eingerichtet. Sie kann nun aus dem Festnetz zum Ortstarif gewählt werden und ist Flatrate fähig. Die Telekom Deutschland und zahlreiche alternative Anbieter haben ihre Tarife bereits zum 1. März umgestellt, weitere Anbieter folgen. Im Mobilfunk ist diese Umstellung aufwändiger und hängt von den einzelnen Betreibern ab. Allerdings haben Vodafone und O2 ihre Preise bereits gesenkt. Mit den anderen Mobilfunkanbietern ist das Bundesministerium des Innern im Gespräch.

Kosten für den Anrufenden fallen an, sobald die Warteschleife eines Servicecenters erreicht wurde. Anrufende, die außerhalb des Versorgungsgebietes oder außerhalb der Servicezeiten anrufen, hören zwar eine Bandansage, müssen dafür aber nichts bezahlen.

(Kosten)-Vorteile für den Bürger durch die 115

Ziel von 115 ist es, wie oben in den Ausführungen zur Grundidee schon angerissen, im Erstkontakt eine abschließende Antwort durch einen Mitarbeiter eines 115-Servicecenters zu geben. Sollte die Anfrage sehr speziell oder einzelfallbezogen sein, wird diese entweder an das zuständige Servicecenter oder an die zuständige Fachbehörde weitergeleitet. Dies erfolgt elektronisch mittels eines so genannten Tickets. Die zuständige Stelle wendet sich dann mit einer Antwort direkt an den Anrufer – je nach Wunsch telefonisch, per Mail oder per Fax. Die-

se Rückmeldung ist kostenfrei. So spart 115 in vielen Fällen nicht nur den Gang zur Behörde, sondern auch mehrmalige Anrufe, die durch die Suche nach der zuständigen Stelle anfallen können.

Perspektivische Teilnahme des Kreises Mettmann an der einheitlichen Behördennummer

Die Kreisverwaltung betreibt inzwischen erfolgreich einen eigenen telefonischen Informationsdienst, den *Kreis Mettmann Info-Service*.

Beide Themen, D115 **und** Betrieb des Info-Service, eröffnen die perspektivische Möglichkeit, einen Anschluss an den inzwischen bestehenden D115-Verbund mitzugestalten.

Zum April des vergangenen Jahres hat die einheitliche Behördenrufnummer 115 bundesweit den Regelbetrieb aufgenommen. Damit besteht grundsätzlich die Möglichkeit, die Behördenrufnummer 115 als dauerhaften telefonischen Bürgerservice in Deutschland zu etablieren.

Mit der einheitlichen Behördenrufnummer 115 kann zusätzlich zu der eigenen Leistung „Beratung durch den *Kreis-Mettmann Info-Service*“ ein einfacher und direkter telefonischer Zugang zu Auskünften über Leistungen der öffentlichen Verwaltung im Kreisgebiet und weit darüber hinaus etabliert werden.

Mit den interessierten kreisangehörigen Städten „in einem Boot“

Im Rahmen der Bestrebungen zur Interkommunalen Zusammenarbeit mit interessierten kreisangehörigen Gemeinden kann die Kreisverwaltung Mettmann über D115 zusätzliche fundierte Informationen aus verschiedenen Fach- und Sachbereichen anbieten.

Dies sind insbesondere solche, die nicht im Portfolio der Kreisverwaltung vorhanden sind und deren Informationen auch nicht elektronisch aufbereitet in unserem Hause zur Verfügung stehen.

Die von der „D115-Gemeinde“ genutzte Datenbank deckt alle wesentlichen Aufgaben dieser Art ab, die sowohl von kreisfreien- als auch von kreisangehörigen Kommunen erledigt werden.

Das D115-Wissensmanagement unterteilt sich dazu in zwei Teilbereiche. Zum einen wird die Bereitstellung von Leistungsbeschreibungen der teilnehmenden Verwaltungen für den gemeinsamen D115-Wissenspool bereitgestellt, zum anderen ermöglicht die Teilnahme umfangreiche Informationsabfragen unseres Kreis Mettmann Info-Service über die D115-Wissenssuche.

Dazu muss jeder Beitrittskandidat als Mindestvoraussetzung für eine Teilnahme am D115-Verbund Informationen zu den 100 häufigsten nachgefragten Leistungen bereitstellen und pflegen (Top-100-Leistungen). Da auch Teilnehmende auf der Landes- und Bundesebene im Verbund aktiv mitgestalten, kann jedes D115-Servicecenter häufige Fragen auch zu jeder anderen teilnehmenden Kommunal-, Landes oder Bundesverwaltungen sofort und in gleicher Qualität beantworten.