

- Beschluss**
 Wahl
 Kenntnisnahme

Vorlagen Nr. 16/005/2015

öffentlich

Fachbereich: Amt für Informationstechnik Bearbeiter/in: Herr Ludger Jokiel / Herr Ingo Leuchter	Datum: 26.01.2015 Az.: 10-1/16-2
--	-------------------------------------

Beratungsfolge	Termine	Art der Entscheidung
Ausschuss für Informationstechnik und digitale Verwaltung	23.02.2015	Kenntnisnahme

Freischaltung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 im Kreis Mettmann

- 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 Ausführungen der Verwaltung zur Freischaltung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 im Kreis Mettmann werden zur Kenntnis genommen.

Fachbereich: Amt für Informationstechnik	Datum: 26.01.2015
Bearbeiter/in: Herr Ludger Jokiel / Herr Ingo Leuchter	Az.: 10-1/16-2

Freischaltung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 im Kreis Mettmann

Anlass der Vorlage:

In der letzten Ausschusssitzung am 24.11.2014 informierte der Kreisdirektor über den Termin der offiziellen Auftaktveranstaltung zur offiziellen Freischaltung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 im Kreis Mettmann. Diese hat am 15.01.2015 um 11.15 Uhr u.a. in Anwesenheit zahlreicher Gäste aus Politik und Verwaltung, von Bund, Land NRW sowie den Kommunen in Mettmann stattgefunden.

Sachverhaltsdarstellung:

Bereits zum 01.01.2011 wandelte der Kreis Mettmann seine Telefonzentrale zum Kreis Mettmann Info-Service (KMIS) um. Seit diesem Zeitpunkt erfolgt eine sukzessive Ausweitung des Serviceportfolios. Die Fragen der Bürgerinnen und Bürger wurden zunehmend bereits im Erstkontakt beantwortet. In Absprache mit den Fachämtern werden Auskünfte aus Fachverfahren erteilt und Informationsmaterialien oder Antragsformulare direkt vom Kreis Mettmann Info-Service aus versandt.

Im Dezember 2013 wurde der Gedanke geboren, dass alle 10 Städte und die Kreisverwaltung selbst im Schulterschluss den Service der einheitlichen Behördennummer 115 anbieten wollen. Bereits im Januar 2014 lagen sämtliche schriftlichen Zusagen aus den kreisangehörigen Städten vor.

Die 115 garantiert bundesweit einen einheitlichen Service und ist von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar. Dabei gehören lange telefonische Warteschleifen der Vergangenheit an. Kann eine Frage im Gespräch nicht direkt beantwortet werden, garantiert die 115 eine schnelle Rückmeldung.

Nach der Teilnahmebekundung aller Städte erfolgte kurzfristig die Gründung des Arbeitskreises „115 im Kreis Mettmann“, bestehend aus Vertretern der Städte und der Kreisverwaltung. Gemeinsam wurden die notwendigen Schritte erarbeitet und umgesetzt. So wurden beispielsweise die TOP-Leistungen beschrieben, wobei jede kreisangehörige Stadt in Eigenregie einen Teil der Leistungen beschrieb und den anderen Städten als Kopiervorlage zur Verfügung gestellt hat.

Im August und September 2014 konnten 4 neue Kolleginnen in Teilzeit begrüßt werden. Im Oktober 2014 zog der Kreis Mettmann Info-Service in die umgebauten Räumlichkeiten des ehemaligen Magazins um.

Als Grundlage der interkommunalen Zusammenarbeit wurde im Arbeitskreis eine öffentlich-rechtliche Vereinbarung erarbeitet, die im Rahmen einer Bürgermeisterkonferenz am 03.11.2014 unterschrieben und anschließend der Bezirksregierung zur Genehmigung vorgelegt wurde.

Ein ganz besonderer Tag war der 18. November 2014. Die Mitarbeiterinnen des Kreis Mettmann Info-Service haben an diesem Tag mit der Generalprobe die offizielle „Aufnahmeprüfung“ zum 115-Verbund bestanden. Innerhalb einer ¼ Stunde kamen gezielt Anfragen aus

den ServiceCentren Oldenburg und Wolfsburg sowie aus dem Bundesinnenministerium in Berlin, wo anhand eines Prüfkataloges die Leistungsfähigkeit des Kreis Mettmann Info-Service analysiert wurde.

Am 15.01.2015 fand schließlich die feierliche Freischaltung der 115 im Kreis Mettmann statt. Herr Landrat Hendele gab gemeinsam mit Herrn Dr. Georg Thiel vom Bundesinnenministerium und Herrn Hartmut Beuß, Beauftragter der Landesregierung für Informationstechnik, in Gegenwart zahlreicher weiterer Gäste aus den Städten des Kreises und darüber hinaus den Startschuss für den offiziellen Betrieb der 115.

Aber auch nach der Freischaltung werden noch weitere Aktivitäten folgen. So werden über die TOP-Leistungen weitere Leistungen beschrieben werden, die es den ServiceCentren in ganz Deutschland ermöglichen, Auskünfte –z.B. aus dem touristischen Bereich – über die Städte und den Kreis zu beantworten.

Alles in Allem ist die einheitliche Behördenrufnummer 115 im Kreis Mettmann ein exzellentes Beispiel interkommunaler Zusammenarbeit.

Angebot an die Mitglieder des Ausschusses:

Herr Leuchter als Leiter des Kreis Mettmann Info-Services bietet im Anschluss an die Sitzung eine Führung durch die Räumlichkeiten des Kreis Mettmann Info-Service an.