

Beratungsergebnis zu Vorlage Nr. 16/005/2015

Ausschuss für Informationstechnik und digitale Verwaltung am 23.02.2015

Zu Punkt 6:	Freischaltung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 im Kreis Mettmann
--------------------	--------------------------------------------------------------------------------

Herr Leuchter teilt die Zahlen der Anrufe über die einheitliche Behördenrufnummer 115 mit. Im Zeitraum von der Auftaktveranstaltung am 15.01.2015 bis zum 20.02.2015 seien insgesamt 1.015 von circa 14.300 Anrufen über die Rufnummer 115 registriert worden. Es sei allerdings nach der Auftaktveranstaltung und der nachlassenden medialen Aufmerksamkeit ein prozentualer Rückgang der Anrufe über die Behördenrufnummer zu verzeichnen.

Es sei daher wichtig, dass die Verwaltung weiterhin begleitende Werbemaßnahmen durchführe. Darüber hinaus bittet Herr Leuchter die Ausschussmitglieder in ihrem Umfeld für dieses Projekt zu werben.

Die geforderten Quoten der durchschnittlichen Reaktionszeit und der abschließend beantworteten Anrufe würden bereits zu diesem frühen Zeitpunkt übererfüllt.

Auf Nachfrage von Herrn KA Weiß erläutert Herr Leuchter, dass die Vorwahl bzw. der regionale Standpunkt des Anrufers ausschlaggebend dafür sei, ob er mit dem KMIS oder mit einem anderen 115-Service Center verbunden werde. Da aber auf eine zentrale Informationsdatenbank des Bundes zugegriffen werde, könnten auch in diesem Fall den Kreis Mettmann betreffende Fragen beantwortet werden.

Im Anschluss bietet Herr Leuchter den Ausschussmitgliedern eine Führung durch die Räumlichkeiten des KMIS an, was mehrere Sitzungsteilnehmer gerne annehmen.

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