Landkreis **Vorpommern-Rügen**
Der Landrat

Beschlussvorlage

Organisationseinheit:
FD Personal/Organisation/IT

Vorlagen Nr.:
BV/1/0201

Status: öffentlich

Gremium	**Zuständigkeit**	**beraten in der Sitzung**			
		am	**dafür**	**dagegen**	**enthalten**
Kreisausschuss	Vorberatung	04.02.2013			
Kreistag Vorpommern-Rügen	Entscheidung	25.02.2013			

Grundsatzbeschluss zur Einführung der bundeseinheitlichen Behördenrufnummer „115„

Beschlussvorschlag:

Der Kreistag Vorpommern-Rügen beschließt:

1. Die Einführung der bundeseinheitlichen Behördenrufnummer 115 im Landkreis Vorpommern-Rügen.
2. Der Landrat wird beauftragt und ermächtigt die notwendigen Maßnahmen zu veranlassen und die notwendigen Erklärungen gegenüber dem Bund und dem Land zur Einführung der bundeseinheitlichen Behördenrufnummer 115 abzugeben.

…

Stralsund, den	Ralf Drescher - Landrat -

Begründung:

1. **Was ist 115?**

Ziel von 115 ist, Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen mit einem Anruf bei der öffentlichen Verwaltung verlässliche Auskunft zu bieten. Unabhängig von lokalen und verwaltungsinternen Zuständigkeiten erhalten Anrufer unter einer leicht zu merkenden Rufnummer schnelle Auskünfte und Hilfestellungen bei Angelegenheiten, die die öffentliche Verwaltung betreffen.

Bundesweit gibt es heute etwa 20.000 Behörden auf den Verwaltungsebenen Bund, Länder und Kommunen. Für diese Behörden sind zahlreiche Rufnummern im Gebrauch. Die Suche nach der richtigen Rufnummer für die gewünschte Behörde soll mit dem Projekt 115 der Vergangenheit angehören.

Mit einer einzigen, leicht zu merkenden Rufnummer erhalten Bürgerinnen und Bürger einen direkten Draht in die Verwaltung und können sich unmittelbar zu Leistungen der öffentlichen Verwaltung informieren.

Welche Verwaltungsebene, welche Behörde oder Dienststelle für das jeweilige Anliegen zuständig ist, spielt für die Anruferinnen und Anrufer dabei keine Rolle mehr.

Die 115 vereinfacht die Erledigung von Behördenangelegenheiten und baut bürokratische Hürden ab. Unter der 115 erhalten Anrufende freundliche, verständliche, verlässliche und einheitliche Auskünfte.

Schwerpunkt der Auskünfte des Servicecenters liegt dabei auf der Erteilung einfacher Auskünfte und der Entgegennahme von Mitteilungen, Hinweisen und Anregungen. Auch qualifizierte Auskünfte können durch ein Servicecenter erteilt werden, wenn die notwendige Qualität (aufbereitetes Wissen, entsprechend qualifiziertes Personal) im Servicecenter zur Verfügung steht. Genau diese Qualität bietet die 115.

In Anlehnung an vorbildliche Beispiele einiger Behörden in Deutschland haben sich die beteiligten Kommunen, Länder und Bundesbehörden auf ein einheitliches 115-Serviceversprechen geeinigt, das nach und nach ausgebaut werden soll:

- 75 Prozent der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter in einem 115-Servicecenter angenommen.
- Die Rufnummer 115 ist mindestens von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr erreichbar.
- Mindestens 65 Prozent der 115-Anrufe werden beim ersten Anruf beantwortet.
- Wenn ein Anruf weitergeleitet wird, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten eine Rückmeldung je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf.

Das Projekt 115 ist ein gutes Beispiel dafür, wie sich die Verwaltungen in Deutschland vernetzen und miteinander kooperieren. 115 bedient sich bestehender Strukturen: Es soll kein zentrales Callcenter geben, vielmehr werden bereits existierende Telefonzentralen von Bund, Ländern und Kommunen durch den 115-Verbund weiterentwickelt und miteinander vernetzt.

Beim Anschluss an den 115-Verbund verpflichten sich die Teilnehmer zu einem hohen Qualitätsstandard, denn die 115 ist eine Marke, die für hohe Qualität steht. Ein „wir sind nicht zuständig“ gibt es bei der 115 nicht.

Für Anbieter, d. h. die Gemeinden, Landkreise, Landes- und Bundesbehörden, des 115-Services greift der Begriff „Callcenter“ nicht weit genug, deshalb werden die Organisationseinheit innerhalb der Verwaltung, die den 115-Service anbieten als „Servicecenter“ bezeichnet.“

2. Die Situation in Mecklenburg-Vorpommern

Mecklenburg-Vorpommern ist eines der größten deutschen Flächenländer mit einer relativ geringen Bevölkerungsdichte und einem hohen Erfassungsgrad vom demografischen Wandel in Deutschland. Das Land benötigt zur wirtschaftlichen Organisation seiner Behördenstrukturen auf allen Ebenen der Verwaltung flächenmäßig große Einzugsbereiche für seine Verwaltungsbehörden. Unter diesem Aspekt wurde nicht zuletzt die Kreisgebietsreform im September 2011 im Lande Mecklenburg-Vorpommern durchgeführt. In diesem Rahmen ist auch der Landkreis Vorpommern-Rügen entstanden. Mit den Reformen zur Modernisierung und wirtschaftlichen Organisation der Behörden und Verwaltungen in Mecklenburg-Vorpommern geht jedoch auch ein entscheidender Anteil an bürgernähe und örtlicher Dienstleistungsqualität verloren. Diesem Umstand sind sich die Kommunalverwaltungen in Mecklenburg-Vorpommern schon seit langem bewusst. Vor allem Aufdrängen der kommunalen Ebene hat das Land Mecklenburg-Vorpommern als eines der letzten Länder den Beitritt zum 115-Verbund im Oktober 2012 vollzogen.

3. Die Situation im Landkreis Vorpommern-Rügen

Im Rahmen des Beitritt Mecklenburg-Vorpommerns zum 115-Verbund hat das Land umfangreiche Studien und Analyse zum Bürgerservice und zur Dienstleistungsqualität der Verwaltungen in Mecklenburg-Vorpommern in Auftrag gegeben.

Die Ergebnisse dieser Studien zeigen auf, dass die ehemalige kreisfreie Stadt Neubrandenburg und die ehemaligen Landkreise Nordvorpommern und Ludwigslust über den besten und serviceorientiertesten Bürgerservice in Mecklenburg-Vorpommern verfügen. Weiterhin werden den drei ehemaligen Gebietskörperschaften die besten Voraussetzungen für die Einführung der 115 bescheinigt.

Die Verwaltung beabsichtigt im Rahmen eines internen Projektes die Optimierung des Bürgerservices an allen 4 großen Verwaltungsstandorten (Ribnitz-Damgarten, Grimmen, Stralsund und Bergen). Mit diesem Optimierungsprozess soll auch die Erhöhung der Servicequalität einhergehen. Die Wege für die Einwohnerinnen und Einwohner sollen kürzer werden, weil alle wesentlichen Anliegen, die durch die Einwohnerinnen und Einwohner persönlich geklärt werden können, im Bürgerservice möglich werden sollen. Weiterhin sollte im Rahmen dieses Prozesses auch eine qualitative Aufwertung des telefonischen Bürgerservices stattfinden.

Durch die Einrichtung eines Servicecenters wird eine deutlich verbesserte telefonische Erreichbarkeit der Kreisverwaltung angestrebt. Dabei sollen mittelfristig bis zu 80 % der eingehenden Anrufe zu standardisierten Themen abschließend behandelt werden.

Neben der deutlichen Verbesserung der Erreichbarkeit des Landkreises und der Steigerung der Qualität des Bürgerservices soll dieses Projekt gleichermaßen einen Beitrag zur Haushaltskonsolidierung leisten. Durch die Konzentration eines großen Teils der Anrufe im

Servicecenter entfällt in den publikumsintensiven Organisationseinheiten eine hohe Anzahl von Anrufen. Aufwände werden dabei vom Back-Office in den Front-Officebereich verlagert. Die Umsetzung dieses Prinzips schafft den Beschäftigten in den Fachdiensten die Möglichkeit der Konzentration auf ihre Fachaufgaben und setzt damit erhebliche Arbeitszeitanteile frei.

Die Vorteile und Ziele des Projektes stellen sich dabei wie folgt dar:

- Verbesserung der Erreichbarkeit der Verwaltung,
- Bürgernähe der Verwaltung,
- Verbesserung der Dienstleistungsangebote,
- Einsparung von Behördengängen,
- Erhöhung der Zufriedenheit der Bürgerinnen/Bürger durch Beseitigung von Wartezeiten, freundlicher und fachkompetenter Beratung und Vermeidung unnötiger und falscher Vermittlungen,
- Erhöhung der Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter durch Entlastung von einfachen telefonischen Anfragen,
- Ablaufoptimierung in den Fachdiensten,
- Zentrale Bearbeitung der elektronischen Bürgerpost (z.B. E-Mails).

Durch die Erfahrungen, Vorbereitungen und technischen Lösungen des 115-Verbundes können erhebliche Kosten für die Errichtung eines Servicecenters eingespart werden.

Auf der Grundlage, der im Auftrage des 115-Verbundes erstellten Analysen, wird mittelfristig bei der vollständigen Übernahme des 115-Konzeptes und Serviceversprechens von einer Stelleneinsparung von 1,5 Stellen im Back-Office pro 1,0 Stelle im Front-Office bei den Beteiligten insgesamt ausgegangen.

Für die Realisierung der Einführung der 115 fallen keine Kosten an, da der Landkreis bereits über eine moderne und ACD-fähige Telefonanlage und neueste Infrastrukturkomponenten verfügt , Softwarekomponenten durch den 115-Verbund unentgeltlich zur Verfügung gestellt werden, die Projektleistungen mit eigenem Personal erledigt werden und eine Förderung durch das Innenministerium in Aussicht gestellt wurde.

Die Verwaltung hält nach Abwägung aller Umstände die Einführung der 115 zur Fortentwicklung der Kreisverwaltung zu einem modernen Dienstleister für die Einwohnerinnen und Einwohner des gesamten Landkreises einschließlich der Besucherinnen und Besucher der Tourismusregion „Vorpommern-Rügen“ für unumgänglich. Der Kreistag wird daher um seine Zustimmung ersucht.

Anlagen:

keine

Finanzielle Auswirkungen:		☒ keine haushaltsmäßige Berührung
Gesamtkosten:		
Finanzierung		
Veranschlagung im aktuellen Haushaltsplan:	Produkt/Konto:	
über- oder außerplanmäßige Ausgabe:	Deckung erfolgt aus Produkt/Konto: - MA - ME	
Folgekosten in kommenden Haushaltsjahren:	Haushaltsjahr:	
	Haushaltsjahr:	
	Haushaltsjahr:	
	Haushaltsjahr:	
Bemerkungen:		

FBL 1	FDL 01	FDL 14	FDL 12	FDL 11	