



Lübeck, 22.07.2015

Vorlage

Verantwortliche Bereiche:

- 1.105 - Informationstechnik
- 1.130 - Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
- 1.201 - Haushalt und Steuerung

Bearbeitung: Lothar Soike (E-Mail: lothar.soike@luebeck.de Telefon: 122-7427)

Teilnahme an D115 - Verbund

Beratungsfolge:

Datum	Gremium	Status	Zuständigkeit
09.09.2015	Senat	Nichtöffentlich	zur Senatsberatung
22.09.2015	Hauptausschuss	Öffentlich	zur Vorberatung
24.09.2015	Bürgerschaft der Hansestadt Lübeck	Öffentlich	zur Entscheidung

Beschlussvorschlag:

1. Die Hansestadt Lübeck erklärt ihren Beitritt zum D115-Verbund auf der Grundlage des beigefügten Konzepts und übernimmt die „Charta für den 115-Regelbetrieb“.
2. Der Bürgermeister wird beauftragt, die Übergabe der Vorwahl 122-0 an das Servicecenter Hamburg vorzubereiten und der Bürgerschaft den ausgehandelten Vertrag vorzulegen.

Verfahren:

Beteiligte Bereiche/Projektgruppen:
Ergebnis:

1.300 – Recht - keine rechtlichen Bedenken
Fachbereich 1 bis 5
Stellungnahmen wurden eingearbeitet
Gesamtpersonalrat / Personalrat FB 1
1.140 Rechnungsprüfungsamt
abweichende Stellungnahmen siehe Anlage 5, 6 und 7

Beteiligung von Kindern und Jugendlichen
gem. § 47 f GO ist erfolgt:
Begründung:

- Ja
 Nein

Die Maßnahme ist:

- neu
 freiwillig nur für die Übernahme der 122-0 durch den HS
 vorgeschrieben durch automatische Teilnahme am 115-Verbund SH (siehe Anlage 4 D115 SH-Charta)

Finanzielle Auswirkungen:

- Nein
 Ja (Anlage 1)

Begründung:

Der Bereich 1.105 – Informationstechnik hat im Auftrag der Bürgerschaft die Aufgabe übernommen, Überlegungen zum Thema D115 und dessen Nutzbarkeit für die HL anzustellen. Der Auftrag im Wortlaut:

- Wie beurteilt die Hansestadt Lübeck das unter der Leitung des Bundesinnenministeriums geführte Modellprojekt mit dem Namen „D115–Einführung einer einheitlichen Behördenrufnummer“ ?
- Gibt es von Seiten der Hansestadt Lübeck Überlegungen, sich in das genannte Projekt einzubringen ?
- Wie sind die finanziellen Konsequenzen ?

Die Konsequenz dieser Überlegungen führt nunmehr zu dem folgenden Bericht und dem daraus folgenden Beschlussvorschlag.

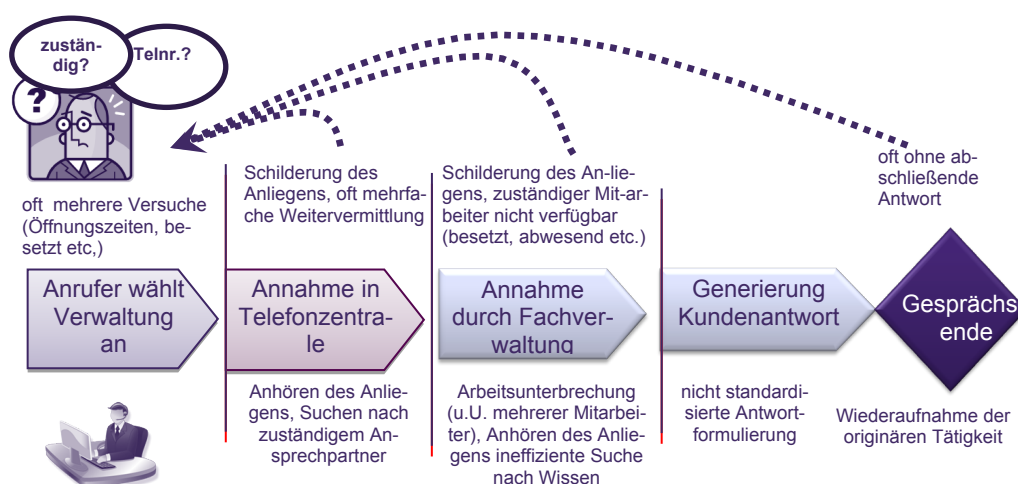
1. Was umfasst D115?

Mit dem Projekt D115, einheitliche Behördenrufnummer, sollen Auskünfte über Leistungen der öffentlichen Verwaltung gebündelt und standardisiert werden. Der Pilotbetrieb der Rufnummer 115, auch Bürgerhotline genannt, startete am 24. März 2009 in den Ländern Hamburg und Berlin sowie Teilen von Hessen, Niedersachsen und Nordrhein-Westfalen.

1.1 Konzeption

D115 ist ein Projekt, das federführend durch das Bundesministerium des Innern und das Land Hessen koordiniert wird. Unter der Rufnummer 115 werden telefonische Bürgerservices von Kommunen, Landes- und Bundesbehörden vernetzt, sodass Auskünfte zu Verwaltungsanliegen (z. B. Öffnungszeiten verschiedener Behörden, Zuständigkeiten für bestimmte Anliegen oder Informationen über Themen wie KFZ, Eheschließung, Kinderbetreuung, Einbürgerung etc.) alle unter dieser Nummer erfragt werden können.

Häufig anzutreffende Prozesse bei telefonischen Anfragen

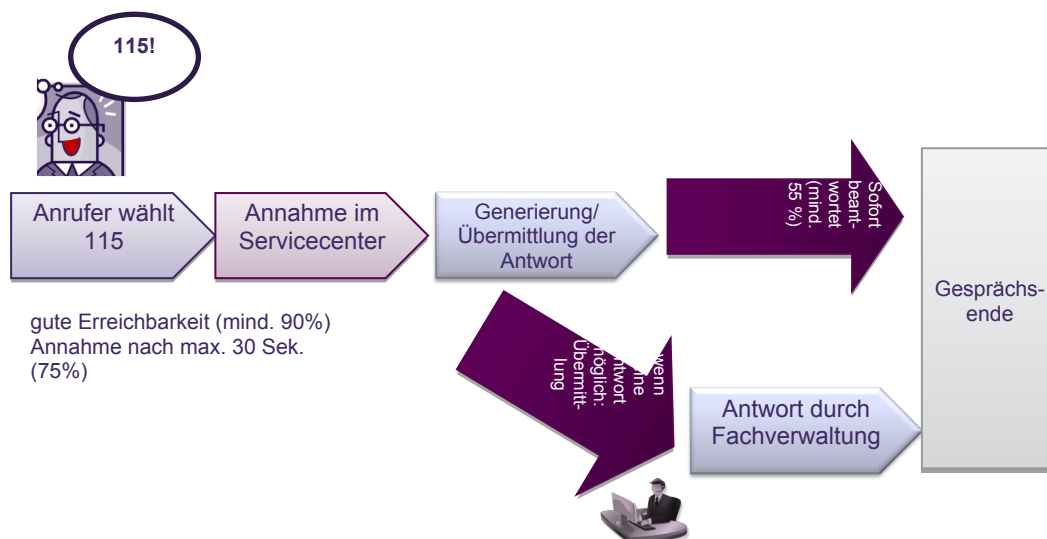


Es entstehen durch die mehrfache Erledigung der gleichen Tätigkeit erhebliche unnötige Ressourcenverbräuche auf Seiten der BürgerInnen und der Verwaltung.

Das Prinzip zur Einrichtung und zum Betrieb eines Servicecenters ist einfach:

Häufig auftretende und stetig wiederkehrende Anfragen werden nicht mehr den Fachbereichen zu-, sondern in ein Servicecenter umgeleitet, in dem sie von speziell für die Beantwortung solcher Anfragen geschulten MitarbeiterInnen angenommen, beantwortet und verabschiedet werden. Nur Anfragen, die im Servicecenter nicht abschließend geklärt wurden, sind qualifiziert elektronisch oder telefonisch in die Fachbereiche weiterzuleiten.

Standardisierung durch den D115-Prozess



Das telefonische Nachfrageverhalten der BürgerInnen ist bundesweit nahezu identisch. Wenige Verwaltungsleistungen werden massenhaft abgefragt. Dabei konzentrieren sich ca. 50 bis 60% aller telefonischen Anfragen von BürgerInnen auf die 100 am häufigsten nachgefragten Verwaltungsleistungen (Top 100 Leistungen¹). Durch die Aufbereitung dieser Top 100 Leistungen für die telefonische Auskunft und die Schulung von MitarbeiterInnen, die auf die telefonische Auskunft spezialisiert werden, kann z.B. ein Servicecenter eingerichtet werden, in dem die telefonischen Anfragen konzentriert werden. Durch die Bündelung der BürgerInnenanfragen in einem Servicecenter sinkt die Zahl der Störungen in den Fachbereichen. Deren MitarbeiterInnen werden von Routineaufgaben, fehlgeleiteten Anrufen etc. entlastet und können sich somit auf ihre originäre Aufgabenstellung konzentrieren.

Das D115 – Serviceversprechen bei Teilnahme am D115-Verbund

Mindestens 65 Prozent der Anliegen sollen beim ersten Anruf direkt beantwortet werden, so lautet das Serviceversprechen des D115-Verbunds. Gegenwärtig werden jedoch schon mehr als 80% aller Anfragen Fall abschließend durch den D115-Verbund mit einer Auskunft versehen. 75% aller Anrufe sollen innerhalb von 30 Sekunden (Servicelevel 75/ 30) durch eine VerwaltungsmitarbeiterIn persönlich angenommen werden und weniger als 10% aller Anrufe dürfen insgesamt verloren gehen (Annahmequote von 90%), in dem die AnruferIn auflegt, bevor eine VerwaltungsmitarbeiterIn das Telefonat annehmen konnte. Auch bei diesen beiden Größen übertrifft der D115-Verbund bereits seine vereinbarten Ziele.

Anfragen, die nicht sofort bearbeitet werden können, sollen an die zuständige AnsprechpartnerIn auf kommunaler, Landes- oder Bundesebene weitergeleitet werden.

¹ Lt. Aussage des tel. HH-Service

1.2 Entwicklung

Im Frühjahr 2007 begannen die Planungen für das Projekt D115. Auf Antrag des Bundesministeriums des Innern wurde im Dezember 2007 die Rufnummer von der Bundesnetzagentur endgültig zugeteilt. Im September 2008 wurde das von ExpertInnen aus Kommunen, Ländern und Bund entwickelte D115-Feinkonzept veröffentlicht. Es definiert die Rahmenbedingungen für den Pilotbetrieb.

Am 24. März 2009 startete in mehreren Modellregionen der Pilotbetrieb, unter anderem in Berlin, Hamburg, Oldenburg und großen Teilen Nordrhein-Westfalens. Nach und nach sind weitere Regionen hinzukommen. Der Pilotbetrieb endete am 30.03.2011 und ist dann in den Standard-Wirkbetrieb übergegangen.

Im Dezember 2009 gaben der Bund und die kommunalen Spitzenverbände eine gemeinsame Erklärung in der Absicht ab, die Rufnummer 115 bis zum Ende des Jahres 2013 in ganz Deutschland zur Verfügung zu stellen. Die Bundesverwaltung selbst ist bereits an D115 angeschlossen.

Das Land Schleswig-Holstein ist seit dem 01.11.2011 Mitglied im 115-Verbund. Durch die Beteiligung der Landeshauptstadt Kiel (seit Juni 2011) und des Kreises Pinneberg mit seinen kreisangehörigen Kommunen (seit Dezember 2011) ist die Rufnummer 115 bereits für ca. 20 % der schleswig-holsteinischen BürgerInnen erreichbar. Als Ziel wird eine Flächendeckung von 60 % bis 80 % angestrebt.

1.3 Vor- und Nachteile von 115

Die Aufstellung der Vor- und Nachteile von 115 ergibt sich aus den Erfahrungen, die Organisationseinheiten gemacht haben, die schon am 115-Verbund teilnehmen. Es sind u.a.

1.3.1 BürgerInnennähe und Bürokratieabbau (zufriedene BürgerInnen und Unternehmen)

- **Wegfall der Zuständigkeiten-Suche:**
 - keine lange Suche nach Zuständigkeiten und Telefonnummern (single point of contact)
- **hohe und einheitliche Erreichbarkeit der Verwaltung:**
 - Mo-Fr von 8 – 18 Uhr (möglich sind auch 7 – 19 Uhr, ggf auch Samstags) wird die Erreichbarkeit durch ein Servicecenter gewährleistet, für die Verwaltung bleiben die bisherigen Kernzeiten weiterhin bindend. Anrufe außerhalb der Kernzeiten werden durch das Servicecenter angenommen und ggf. der zuständigen Sachbearbeitung per Mail weitergeleitet.
- **Zeit- und Kostenersparnis:**
 - weniger Wege in die Verwaltung durch Klärung im Erstkontakt
 - zügiger persönlicher Kontakt (durch Service-Level garantiert)
- **kompetente Beratung:**
 - gute Qualität durch geschulte Servicecenter-Beschäftigte
 - valide und zügige Auskünfte (durch Qualitätsmanagement gesichert²)
 - in besonderen Fällen sind spezielle Informationen an BürgerInnen verfügbar wie z.B. bei Hochwasser, Notfällen, Bränden, Umleitungen usw.
- **Ausgleich der personellen Ausdünnung der Verwaltung**
 - Erreichbarkeit auch von Vertretungen durch EMail-System
 - Übernahme von Hotlines auch außerhalb der „Kernzeiten“

² Siehe dazu auch Anlage 2 (GA ZuFiSH)

1.3.2 Es entstehen interne Effekte, wie ein effizienter Umgang mit BürgerInnenanfragen.

- **Optimierung der Verwaltung:**
 - interne Prozessoptimierung
 - Modernisierung und Strukturierung von Wissensnutzung (Wissensdokumentation)
 - Weitere Optimierung der verwaltungsübergreifenden Zusammenarbeit
- **Kostenwirksamer Nutzen:**
 - weniger Bearbeitungszeiten durch Spezialisierung auf telefonische Erledigung (Beantwortung vs. Vermittlung und Recherche)
 - Vereinheitlichte Arbeitsabläufe
 - reduzierte Mehrfachkontakte bzw. Doppelarbeiten
 - Entlastung der Fachebene insbesondere bei der Beantwortung allgemeiner Auskünfte
 - Durch Wissensdatenbank erleichterte gleichartige Ausbildung
 - Vorhandensein einer Verwaltungsleistungsdokumentation

1.3.3 Auf der überregionalen Ebene entstehen Vernetzung und gemeinsames Lernen durch eine mögliche Kooperation zwischen den Kommunen.

- **Professionalisierung:**
 - Der D115-Verbund fördert den Erfahrungsaustausch zwischen den TeilnehmerInnen und einer Ebenen übergreifenden Professionalisierung.
- **Unterstützung des Verbundes:**
 - Der Aufbau eines Servicecenters oder die Integration in ein bestehendes Servicecenter kann im Rahmen eines PartnerInnenmodells begleitet werden.
 - Die Technik und das Wissen des D115-Verbunds werden potentiellen TeilnehmerInnen zur Verfügung gestellt.

1.3.4 Nicht vergessen werden dürfen die Vorteile der entstehenden Innovationen.

- **Sensor für Bedürfnisse der BürgerInnen:**
 - D115 ist ein wichtiges Instrument für Partizipation und Qualitätsmanagement. Langfristige oder plötzliche Häufungen von BürgerInnenanfragen zu bestimmten Themen werden erfasst und Politik und Verwaltung verfügbar gemacht.
- **Unterstützung der One-Stop-Government³:**
 - D115 realisiert die Idee des One-Stop-Government und den Einsatz von Wissensmanagement-Technologien. Es wird dadurch ein einheitliches positives Bild der Verwaltung zur BürgerIn verstärkt.
- **Optimierung des Angebots der telefonischen Servicecenter:**
 - Bestehende Servicecenter können auch für Leistungen der VerbundpartnerInnen Auskünfte geben und erhalten schnellen Zugang zu weiteren TeilnehmerInnen.
- **Vereinigung von Neuem und Bewährtem:**
 - Bereits vorhandene telefonische Servicecenter werden in den D115-Verbund eingebracht, weiterentwickelt und vernetzt.

³ One-Stop-Government beschreibt organisatorische Konzepte zur Bündelung öffentlicher Dienstleistungen an einem Ort und aus einer Hand. Typische Beispiele hierfür sind Bürgerämter bzw. Servicecenter.

1.3.5 Die Einführung der 115 ist auch mit zusätzlichem Aufwand verbunden:

Die Einführung von 115 bzw. der Vorwahl 0 bedingt allerdings auch Aufwände innerhalb der Verwaltungseinheiten: Dazu gehören insbesondere:

1. Einrichtung einer Koordinierungsstelle D115 als zentrale Organisationseinheit sowohl intern als auch extern.
2. Die Feststellung, Überarbeitung und Dateneingabe bzw. -pflege von Leistungsbeschreibungen in der Wissensdatenbank, sofern sie noch nicht im ZuFiSH erfasst wurden.
3. Die Sicherstellung der Zusammenarbeit zwischen Staatskanzlei SH und der Koordinierungsstelle der HL sowie die Klärung der Zuständigkeiten und Ansprechpartner in den Fachbereichen und Bereichen.
4. Sicherung der Informationsqualität (Aktualität, Vollständigkeit etc.) und Finanzmanagement.
5. Bereitstellung moderner Telefontechnik für eine ACD (automatic call distribution).

1.4 Gebührenstruktur und Verfügbarkeit

Die Behördenrufnummer 115 ist montags bis freitags zwischen 8 und 18 Uhr (in Hamburg und Kiel zwischen 7 und 19 Uhr) erreichbar. Der Anruf bei der Behördenrufnummer ist zurzeit noch kostenpflichtig. Die Höhe der Gebühren legt der Anbieter der AnruferIn fest, unter dem die AnruferIn ihren Anschluss angemeldet hat. Im Festnetz werden Gebühren von 7 bis 14 Cent je Minute, im Mobilfunknetz von 17 bis 20 Cent je Minute erhoben. Diese Gebühren sind nunmehr flatratefähig⁴. Die teilnehmenden Servicecenter erhalten von evtl. Gebühreneinnahmen keinen Anteil.

1.5 Skizze des momentanen Projektstandes in Schleswig-Holstein und der Metropolregion Hamburg

1.5.1. Land Schleswig-Holstein

Das Land Schleswig-Holstein nimmt bereits seit einigen Jahren am 115-Verbund teil. Es wurde eine Koordinierungsstelle geschaffen, die bei Dataport angesiedelt ist. Die Stelle hat den Auftrag, die schleswig-holsteinischen Kommunen zur Teilnahme am 115-Verbund zu bewegen. Näheres siehe 2.1

1.5.1 Landeshauptstadt Kiel

In Schleswig-Holstein nimmt zurzeit die Stadt Kiel am D115 – Verbund teil. Seit dem Sommer 2011 hat die Stadt Kiel die Beauskunftung der 115 **und der 0431/901-0**⁵ an das Servicecenter der Stadt Hamburg (HS) abgegeben. Zum Überblick über die Einführung und den momentanen Sachstand, auch unter Aufzeigen der finanziellen Situation sind hier vier Themenbereiche entsprechend abgehandelt worden:

1.5.1.1 Wie hat sich der momentane Sachstand in Kiel entwickelt

Die Stadt Kiel beabsichtigte, für ihre Bürger zunächst nur die Behördennummer **115** zu unterstützen. Dazu entschied der OB die Teilnahme und trat dem 115-Verbund bei. Es wurde mit einem Telefonaufkommen von ca. 500 – 600 Anrufen pro Monat gerechnet. Mit der Beauskunftung wurde das bereits seit einiger Zeit in Hamburg ansässige dortige Hamburg ServiceCenter (HS) beauftragt. Die Übertragung der Auskünfte begrenzte sich zunächst auf die sogenannten Top100-Leistungen der Stadt, die ebenfalls auch im

⁴ Das bedeutet keine weiteren Kosten bei Vorhandensein eines Telefonflatrate-Vertrages. Ansonsten normale Telefongebühr.

⁵ Zentrale Rufnummer der Landeshauptstadt Kiel

ZuFiSH⁶ zu finden sind. Eine spätere Übernahme der 0431/901-0 war aber bereits geplant.

Es wurde eine Servicevereinbarung zwischen dem OB und den Dezernenten abgeschlossen, die die fachlichen und organisatorischen Abgrenzungen beinhaltet.

Kurze Zeit nach dem die Beauskunftung der 115 von der Test- in die Produktionsphase eintrat, begannen die KollegInnen der Telefonzentrale der Stadt Kiel auf andere Stellen abzuwandern. Aufgrund der immer stärker werdenden Personalnot in der Telefonzentrale sah sich die Stadt Kiel gezwungen, auch die Vorwahl 0431/901-0 ins 115-Servicecenter zu verlagern. Dazu wurde es erforderlich, alle Leistungen des ZuFiSH zu überarbeiten und zu ergänzen. Zusätzlich wurde für die Stadt Kiel (auch möglich für Lübeck) eine Nische im ZuFiSH für Leistungsbeschreibungen geschaffen, die nicht für die Öffentlichkeit bestimmt, aber für Servicecenter sichtbar sind.

1.5.1.2 Welche Rahmenbedingungen waren zu beachten ?

Die Rahmenbedingungen für die vollständige Überleitung aller Beauskunftungen ins 115-Servicecenter Hamburg waren folgende:

- Eine ACD (automatic call distribution⁷) muss vorhanden sein
- Eine permanente Pflege des ZuFiSH muss gewährleistet sein
- Die Bürgertelefone sollten ebenfalls übernommen werden können
- Feste Regelungen der Zuständigkeiten (Servicevereinbarungen) zwischen den Fachbereichen und der zentralen Redaktion sind erforderlich.
- Permanente Beteiligung des Personalrats
- Auflösung der Telefonzentrale
- Rücksprache mit den Stadtrandgemeinden (siehe 2.2)
- Bereitstellung ggf. fehlender Mittel

1.5.1.3 Welche Erfahrungen wurden gemacht ?

Einige Zahlen sind von der Stadt Kiel bereits übermittelt worden. Sie unterscheiden sich von den Erfahrungswerten des 115-Verbundes, sind aber in einer für die HL recht ähnlichen Größenordnung entstanden⁸. Von daher sind diese Zahlen für weitere Berechnungen herangezogen worden.

- Erledigung der Anrufe von 115 zu 60 % fallabschließend, Tendenz steigend
- Erledigung der Anrufe von 0431/901-0 zu 30 % fallabschließend, Tendenz steigend
- Tatsächliches Anrufvolumen für Kiel insgesamt 11.000 / Monat
- Dauer eines Anrufs (incl. Nachbearbeitung, wie z.B. Email usw.) ca. 2,6 Minuten
- Spezialleistungen (kielspezifische, wie z.B. Kieler Woche usw.) sind durch ZuFiSH – Sonderregelung abbildbar
- Technische Regelungen, wie z.B. Anruf von 115 von innen nicht erlaubt, sind getroffen worden
- Zusammenarbeit mit Hamburg sehr gut

1.5.1.4 Welche Kosten entstehen für die Nutzung des HH-Servicecenters (HS) der Stadt Kiel ?

Die finanziellen Aufwendungen sind aufgrund der in der Stadt Kiel ermittelten Zahlen berechnet worden. Exakte Angaben wurden von der Stadt Kiel nicht genannt, daher sind alle Werte ca-Angaben.

Es ergibt sich aus den Aussagen folgendes Bild:

⁶ ZuFiSH = Zuständigkeitsfinder des Landes Schleswig-Holstein. Ein Webportal, das die meisten Leistungen der eingetragenen Kommunen für Externe detailliert beschreibt. Lübeck nimmt seit geraumer Zeit an der Pflege teil.

⁷ Anlage zur Anrufannahme und -weiterleitung.

⁸ Zahlen nicht aktuell, Kiel gibt momentan keine konkreten Zahlen bekannt. Hier handelt es sich um Zahlen nach dem ersten Jahr der 115-Teilnahme

11.000 Anrufe pro Monat in Kiel, jeder Anruf dauert ca. 2,6 Min, jede Minute kostet ca. 1,50 €.

Anrufe mtl.	Anrufe jhrl.	Gesprächsdauer in Minuten	Kosten in €
11000	132000	343200	514.800

Aufgrund der Auflösung der gesamten bisherigen Telefonzentrale und Vermittlung des Personals in andere Bereiche ist in der Stadt Kiel (lt eigener Aussage) eine Kostendeckung für das Servicecenter erreicht worden.

1.5.2 Kreis Pinneberg

Der Kreis Pinneberg hat für die kreisangehörigen Kommunen ein Servicecenter eingerichtet, das die 115 und die reguläre Anwahl übernimmt und beauskunftet. Das Land Schleswig-Holstein ist dem D115-Verbund beigetreten und fungiert als 115-Ansprechpartner.

1.5.3 Freie und Hansestadt Hamburg

Die Freie und Hansestadt Hamburg ist bereits seit dem 24.03.2009 Gründungsmitglied des D115-Verbundes und hat bereits ein Servicecenter für das gesamte Stadtgebiet.

2. Möglichkeiten der Realisierung in der Hansestadt Lübeck

2.1 Verfahren des Landes Schleswig-Holstein

Das Land Schleswig-Holstein hat für alle Kommunen Schleswig-Holsteins die Kosten und die Beauskunftung der Rufnummer 115 ab Frühjahr 2015 übernommen⁹. Dieser Service findet für die Kommunen durch das Servicecenter der Hansestadt Hamburg (HamburgService) auf der Basis des Zuständigkeitsfinders SH (ZuFiSH) statt. Das ist für die Teilnehmer am 115-Verbund verpflichtend.¹⁰ Es kann somit nicht frei über den Einsatz weiterer Servicecenter entschieden werden.

Es wird damit gerechnet, dass ca. 10 bis 15 % der Anrufe an die HL dann über die 115 laufen. Allerdings werden bisher keine Werbemaßnahmen für diesen Service durchgeführt, so dass zunächst mit erheblich geringerem Anrufvolumen gerechnet werden muss.

Es verbleiben damit nach Einsatz von Werbemaßnahmen zunächst noch 85 bis 90 % der Anrufe, die über die 122-0 kommen. Diese Beauskunftungskosten werden vom Land nicht übernommen.

Somit werden mit der personellen und technischen Unterstützung beim Aufbau der Kommunikation zum Verbund und eines Servicecenters, sowie der Übernahme der Kosten für Unterstützungsleistungen und Beauskunftung der **115** so viel Vorleistungen angeboten, dass die Inanspruchnahme dieser Leistungen der für die HL der wirtschaftlichste Weg ist. Die in planerischen Überlegungen auch möglichen Szenarien wie Aufbau eines eigenen Servicecenters, Betrieb eines eigenen SC im Verbund mit anderen Kommunen oder eigenständige Vergabe dieser Leistung an ein auszuschreibendes SC sind vom Land SH ausgeschlossen worden und wurden daher nicht weiter in Betracht gezogen.

⁹ Näheres regelt demnächst eine Landesverordnung über die Nutzung der Basisdienste des Landes Schleswig-Holstein (LVO eGovBasisdienste)

¹⁰ Siehe auch Anlage 4 D115-SH-Charta

Allerdings bietet das Land Schleswig-Holstein bei Beitritt zum 115-Verbund Unterstützung bei der Projektierung und Einführung der 115 und somit auch der 122-0-Übergabe kostenlos an. Diese Unterstützung wird durch MitarbeiterInnen der Fa. Dataport vor Ort bis zum Start der 115 geleistet.

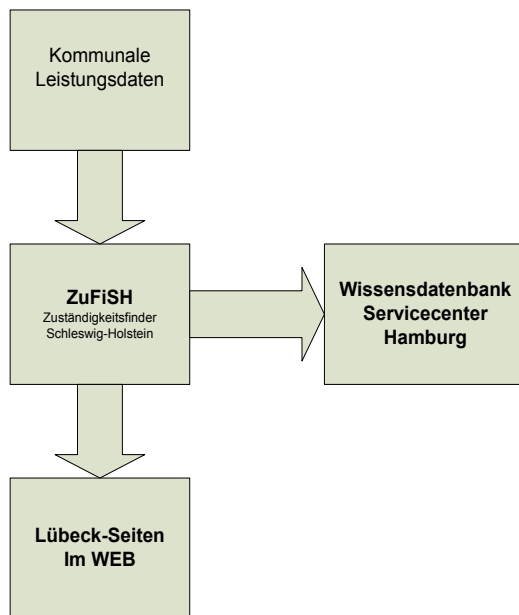
2.2 Erforderliche Ressourcen / Maßnahmen

2.2.1 Technik

a) Telefonanlage

Die jetzige in der HL eingesetzte Telefontechnik ist veraltet und muss ersetzt werden. Die Planungs- und Ausschreibungsarbeiten hierzu ist abgeschlossen. Das neue Telefonsystem wird u.a. auch die Erfordernisse für den Anschluss an den HamburgService erfüllen.

b) Wissensmanagement



Korrekte Auskünfte durch ein Servicecenter können nur gegeben werden, wenn die kommunalen Leistungen allen HS-MitarbeiterInnen zentral, aktuell und ortsbezogen umfassend beschrieben vorliegen. Dazu ist es erforderlich, diese Leistungsbeschreibungen am zuständigen Ort zu erfassen und alle Informationen in einer Datenbank zu pflegen. Als Basisdatenbank wird die HL den ZuFISH (Zuständigkeitsfinder SH) nutzen - diese Daten werden regelmäßig vom HamburgService ausgelesen und als sogenannte Wissensdatenbank tagesaktuell vorgehalten. Parallel dazu muss eine Schnittstelle implementiert werden, die die im ZuFiSH vorliegenden Leistungsbeschreibungen tagesaktuell in die Lübeck-Seiten überträgt, um

- den Bürgerservice online zu gewährleisten und
- die bisherige Doppelpflege von ZuFiSH und Leistungsverwaltung im Lübeck-Fenster aufzulösen. Somit entstehen Einsparungen im Erfassungs- und Pflegedienst der bisher schon durchzuführenden Leistungsbeschreibungen, die sich durch Minderaufwand im personellen Bereich darstellen.
- spezifische Leistungen der Hansestadt Lübeck darzustellen (ähnlich der Nischenlösung in Kiel)

Die Fa. Lynet wird eine Software bereitstellen, die eine automatische Verbindung zwischen ZuFiSH und dem Lübeck-Fenster herstellt. Diese Maßnahme führt nicht nur zu einer Entlastung und Zeitersparnis bei den einzelnen Mitarbeitern, sondern es minimiert sich durch die Pflege der Daten an einer Stelle gleichzeitig die Fehlerquote.

c) Ticketing

D115 lebt davon, dass Auskünfte auf Anfragen von BürgerInnen für alle an D115 teilnehmenden Organisationen gegeben werden können: BürgerInnenanfragen zu Verwaltungsleistungen des Bundes, der Landesverwaltung Schleswig-Holstein und anderer Kommunen (z.B. Hamburg oder Kiel) sollen in Lübeck genauso beantwortet

werden, wie Anfragen zur Hansestadt Lübeck, die in anderen Kommunen (z.B. in Hamburg oder in Berlin) gestellt werden.

Allerdings gibt es auch Fragestellungen, die nicht in jedem Fall abschließend durch das Servicecenter beantwortet werden können. In solchen Fällen wird durch die MitarbeiterIn im HS ein sogenanntes Ticket (EMail) erstellt und dieses entweder zur Klärung an eine interne MitarbeiterIn oder in den D115-Verbund an die entsprechend zuständige Stelle weitergeleitet. Die interne MitarbeiterIn hat die weitere Bearbeitung dann zu veranlassen.

d) Organisatorische Maßnahmen

Die Zusammenarbeit zur störungsfreien und korrekten Übermittlung von Leistungsbeschreibungen sowie die Behandlung von BürgerInnenanfragen bedarf allgemeingültiger Regelungen. Diese Vorschriften müssen die Zuständigkeiten bei der Ermittlung, Beschreibung und Weiterleitung von Leistungsdaten für alle beteiligten Stellen umfassen. Es müssen Verantwortlichkeiten benannt und eine ständige Qualitätskontrolle durchgeführt werden.

Die Definition dieser Regelungen sollte unter Leitung der Koordinierungsstelle 115 erfolgen. Personelle Unterstützungsleistungen für die Startphase sind dafür vom Land Schleswig-Holstein bereits avisiert worden.

Ein Entwurf für Regelungen zu Geschäftsprozessen ist dieser Vorlage beigelegt (Anlage 2 – GA ZuFiSH).

2.3 Kosten

2.3.1 Zu den Kosten gibt es einige Kernaussagen der D115 – Projektgruppe des BMI:

Mit Einführung von D115 wird die Auskunftsarbeit vom Sachbearbeiter zum Servicecenter verlagert. Eine Aufgabenvermehrung findet dabei nicht statt, sondern es wird eine Steigerung der Effektivität der Verwaltung (insbesondere Telefonprozesse) stattfinden. Diese können durch Erfahrungswerte aus dem D115-Verbund belegt werden.

1. Die Investitionskosten sind abhängig von den Ausgangsbedingungen der Verwaltung. Gerade bei der Einrichtung von kleinen Servicecentern fallen häufig nur geringe bis mittlere Ausgaben für Erstinvestitionen an.
2. Ca. 80% der Betriebskosten eines Servicecenters sind Personalkosten.
3. Die sächlichen Betriebskosten sind vergleichbar mit denen „sonstiger“ Büroarbeitsplätze.
4. Eine ausgelastete MitarbeiterIn in einem Servicecenter entlastet die Fachverwaltung um mindestens 1,5 Stellen.
5. Erhöht sich die Fallabschlussquote von 65%, so erhöht sich auch der Entlastungseffekt.
6. Die Personalkosten in einem Servicecenter liegen häufig deutlich unter denen der Fachverwaltung, also der entlasteten SachbearbeiterInnen.
7. Beratungsleistungen und Software-Komponenten werden durch die Projektgruppe D115 kostenlos beigelegt.

2.3.2 Gegenüberstellung Aufwände mit und ohne Servicecenter in der HL

Hier wird berechnet, ob es sich für die Hansestadt Lübeck insgesamt überhaupt lohnt, ein Servicecenter zu nutzen. Dazu wird der bisherige Aufwand für Bürgerkontakte mit dem verbleibenden Aufwand in der HL mit Unterstützung durch ein Servicecenter verglichen.

- Die Konsequenzen der Einführung eines D115 – Servicecenters sind für die HL nur berechenbar, wenn als Grundlage die Erfahrungswerte anderer Kommunen bzw. des D115-Verbundes über das Projekt D115 herangezogen und mit den Lübecker Verhältnissen verglichen werden. Als Quellen wurden die

Daten des D115-Verbundes, die der Stadt Kiel und eigene Ermittlungen als Berechnungsgrundlage herangezogen.

- Pro Jahr wird mit einem Anrufvolumen von 110.000 gerechnet. Diese Zahl wurde den Schätzungen des Hamburg Servicecenters entnommen.
- Alleine in den Stadtteilbüros und in der Zulassungsstelle wurden weit mehr als 100.000 BürgerInnenbesuche für 2009 ermittelt.¹¹ Als Berechnungsbasis für die Gesamtverwaltung kann eine erheblich höhere Anzahl angenommen werden.
- Die Zeit pro Besuch wird auf ca. 10 Minuten geschätzt.

Jährlicher Aufwand für BürgerInnen - Kontakte

Legende	Ohne Servicecenter	Personen-Tage
1	Aufwand für anzunehmende Anrufe 100 % v. 110.000 Anrufen * 5 Min. = 550.000 Min.	1145
2	Aufwand für Konzentrationsunterbrechungen 100 % v. 110.000 Anrufen * 5 Min. = 550.000 Min	1145
3	Aufwand für BürgerInnenbesuche (100 % v. 100.000 Besuchen * 10 Min. = 1.000.000 Min	2137
Zeitaufwand für Bürgerkontakte ohne Servicecenter		4427

Legende	Mit Servicecenter	Personen-Tage
Restlicher Aufwand für HL-Orgeinheiten		
1	Aufwand für anzunehmende Anrufe 35 % v. 110.000 Anrufen * 2 Min. = 77.000 Min. (Tage = Minuten/60/8)	161
2	Aufwand für Konzentrationsunterbrechungen 35 % v. 110.000 Anrufen * 5 Min. = 192.500 Min.	402
3	Aufwand für BürgerInnenbesuche 85 % v. 100.000 Besuchen * 10 Min. = 850.000 Min.	1771
Zeitaufwand für Bürgerkontakte mit Servicecenter		2334

Legende

1. Gesprächsdauer

Ein herkömmliches Telefonat in die Verwaltung dauert durchschnittlich 5 Minuten. Ein Agentengespräch im HS dauert im D115-Durchschnitt ca. 2,0 Minuten. Unter Hinzurechnung von Verteilzeiten kann von einer durchschnittlichen Gesamtgesprächsdauer (inkl. Nachbearbeitung) in Höhe von 2,5 Minuten ausgegangen werden. Damit ist ein solches Telefonat durchschnittlich 2,5 Minuten kürzer, als ohne Einbindung eines Servicecenters.¹²

Es wird von einer Fallabschlussquote von mind. 65 % ausgegangen. Können Anfragen nicht im Erstkontakt beantwortet werden (max. 35 %) werden diese durch die abgestimmten Prozesse im Regelfall zielgenau in die Fachverwaltung übermittelt. Durch diese Doppeltätigkeit beträgt das Telefonat im Durchschnitt ca. 2 Minuten in der Fachstelle (Weitervermittlung unnötig).

2. Konzentrationsunterbrechungen

¹¹ Bereich 3.322 zählt 107.000 Besuche (Melde- und Zulassungsangelegenheiten), der Bereich 3.327 Zulassung 35.000 Doppelnennungen (Zuzug und Kfz-Anmeldungen) sind bei der Schätzung berücksichtigt.

¹² Messungen durch den D115-Verbund

Durch die Erledigung von mind. 65% der Anrufe werden Konzentrationsunterbrechungen von 5 Minuten pro Gespräch in der Fachstelle vermieden, es verbleiben noch max. 35 % Störungen.

3. BürgerInnenbesuche

Durch die Fall abschließende Auskunft des Servicecenters entfallen ca. 15 % der persönlichen Besuche.

Ergebnis

Im Ergebnis ist festzustellen, dass durch die Nutzung eines D115 – Servicecenters in der Hansestadt Lübeck der jährliche Aufwand für BürgerInnenkontakte um ca. 2093 Arbeitstage reduziert werden könnte. Das entspräche bei einer Eingruppierung von durchschn. E8 TVÖD (50.850 EUR) und 220 Arbeitstagen einer Einsparung von Aufwendungen in Höhe von mindestens ca. 483.700 EUR.

2.3.2 Weitere positive Effekte sind bei Nutzung eines Servicecenters zu erwarten

- **Entlastungen bei Beteiligung von zwei und mehr SachbearbeiterInnen**
Eingehende Telefonate werden häufig von einer MitarbeiterIn an die nächste weitergeleitet. Dadurch werden viel mehr MitarbeiterInnen in die Telefonate eingebunden, als dieses erforderlich wäre. Die Vermeidung von Konzentrationsstörungen wirkt sich bei Beteiligung mehrerer SachbearbeiterInnen selbstverständlich auch mehrfach aus.
- **Reduktion des Pflegeaufwands von redundanten Wissensbasisdaten**
Mit der Pflege und Nutzung einer zentralen Wissensdatenbank für das Servicecenter und dem möglichen Zugriff durch alle SachbearbeiterInnen entfallen redundante Teildatenbanken.
- **Entlastung durch Nutzung der Hilfsangebote des D115-Verbundes**
Der D115-Verbund unterstützt entgeltlos durch Beratungsleistungen, Musterformulare, vordefinierte Standardleistungsbeschreibungen, Schulungsunterlagen und -maßnahmen usw.
- **Verkürzungen der Bearbeitungszeiten durch „Routine“**
In HH von 3 auf 2 Minuten zu erwartende verkürzte Bearbeitungszeit.
- **Versendung von Formularen**
BürgerInnen können vom Servicecenter die für sie relevanten Formulare postalisch und auch online anfordern und so Besuche vermeiden.
- **Löschung von SPAM für die Bereiche**
In funktionalen Postfächern sammeln sich oftmals große Mengen leicht zu bearbeitender oder überflüssiger E-Mails an. Durch die Verwaltung dieser Postfächer durch das Servicecenter kann die Verwaltung von der Prüfung und Löschung befreit werden.
- **Imagevorteile der Verwaltung durch Besetzung der Randzeiten, eine hohe Erreichbarkeit und qualitativ hochwertige Serviceleistungen.**
Die Erreichbarkeit kann bei der Nutzung von externen Servicecentern bei Mo-Fr von 7.00 – 19.00 liegen.
- **Effizienzgewinne durch die Beantwortung verschiedener Fragen aus einer Hand.**
Die Online-Wissensdatenbank steht jeder Servicecenter-MitarbeiterIn ständig tagesaktuell mit dem gesamten Leistungsbeschreibungsportfolio zur Verfügung
- **Einsparung von Fahrkosten, Wartezeiten bei BürgerInnen etc.**
Da aufgrund der Erfahrungen und Berechnungen eine Vielzahl von Bürgern Unterlagen zu Terminen mitbringen muss. Wird eine qualifizierte Vorabauskunft viele Doppeltfahrten und –besuche vermeiden helfen.
- **Hinterfragen des eigenen Leistungsportfolios mit ggf. möglichen Restrukturierungen, Optimierungen usw.**
Die HL wird ihre Leistungen detailliert beschreiben und zuordnen müssen. Dazu gehört auch die Prüfung, ob und inwieweit die einzelnen Leistungen im bisherigen Umfang darstellbar bleiben können.
- **Ein Servicecenter wird durch die Auskunftsarbeit auch Effekte auf die interne Dienstleistungsstruktur ausstrahlen.**
Zuständigkeiten und innere Strukturen, Know-how und Arbeitsabläufe, Gesetzesgrundlagen und interne Anweisungen, Arbeits- und Einsatzzeiten sind Basis der Auskunftsarbeit. Eine intensive innere Kommunikation und Dokumentation wird stattfinden

mit der Folge der Schaffung von klaren Arbeitsgrundlagen und Vermeidung von Redundanzen.

2.3.3 Kosten für die Einführung der 115 und Übergabe der 122-0 an den HS

- Für die Einführung der 115 in Lübeck werden Personalressourcen für die Koordinierung von Aufgaben rund um die Beauftragung des HS benötigt. Insbesondere sind folgende Aufgaben damit verbunden:

Organisatorische Sicherstellung, dass alle Informationen, die in der HL zu Dienstleistungen verfügbar sind, dem HS über den ZuFiSH übermittelt werden. Dazu gehören die Pflege von

- Kontakt- und Telefondaten von Personen und Organisationseinheiten
- Organisationsdaten (Organisationsbaum)
- Zuständigkeiten für die Dienstleistungen des betreffenden Bereichs/Fachbereichs
- fachlichen Inhalten, die für die Auskunft im HS vorgesehen sind
- Eingabe notwendiger Spezialisierungen in den Leistungsbeschreibungen
- Einbindung / Hinterlegen von erforderlichen Formularen oder Broschüren
- Überwachung der Einhaltung der Editierungsregeln
- Qualitätsmanagement
- Prüfung der Abrechnung mit dem Servicecenter
- Berichtswesen
- Schulung der Leistungseditoren

- Für die Beauskunftung durch den HS fallen zukünftig sekundengenau ermittelte Kosten an. Für die Kalkulation wird ein mengenmäßig geschätzter Wert angenommen. Bei der Berechnung der Kosten für die Beauftragung des Servicecenters sind hier Zahlen zu Grunde gelegt worden, die auf der Basis der Kieler Zahlen ermittelt und auf die Lübecker Bevölkerung umgerechnet wurden (11 % rufen 115 an). Als Preis ist das Angebot des Hamburg-Service mit Gültigkeit vom Juni 2013 herangezogen worden.

Anrufe Jährlich ca.	Davon (89 %) Anrufe 122-0	Dauer in Minuten (ca 2,5 durchschn.)	Kosten in € (1,50 € pro min.)
110.000	97.900	244.750	367.125 €

Belastbare Zahlen aus der in Lübeck noch verwendeten Telefonanlage sind nicht zuordnungsfähig, daher sind auch Berechnungen auf der Basis Lübecker Zahlen nicht möglich gewesen.

2.3.4 Zusammenfassung

laufende Kosten

Kostenart	Bemerkungen	Summe
Personalkosten	Koordinierungsstelle 115	59.694 EUR
	z. Beispiel:	
	Leitung 1*1,0 E9 TVÖD	
Sachkosten	Sachbearbeitung 2*1,0 E8 TVÖD	101.701 EUR
	Gebühr für Beauskunftung	367.125 EUR

	97.900 * 2,5 Min. * 1,5 €	
insgesamt		528.520 EUR

Einsparungen

Kostenart	Bemerkungen	Summe
Direkte Personalkosten	Umsetzung des Telefonzentralenpersonals. Ggf. Einsparungen durch natürliche Fluktuation 4 * 1,0 E5 TVÖD 2 * 0,5 E5 TVÖD = 5 * 46.278 €	231.390 EUR
insgesamt		231.390 EUR

Saldo

Kostenart	Bemerkungen	Summe
Laufende Kosten		528.520 EUR
Einsparungen		231.390 EUR
Fehlende Deckungsmittel insgesamt		297.130 EUR

2.3.5 Weitere Vorteile nichtmonetärer Art

Vorteile	Erläuterungen	Summe
Interne Vorteile		
Vermeidung von Aufwendungen im Personalbereich	Siehe dazu Pkt. 2.3.1 Reduzierter jährlicher Aufwand für BürgerInnenkontakte ca. 2093 Arbeitstage. Bei einer Eingruppierung von mind. E8 TVÖD und 220 Arbeitstagen ca Aufwand in Höhe von 483.700 EUR	
Strukturelle Verbesserungen	<ul style="list-style-type: none"> • Ausgleich der personellen Ausdünnung der Verwaltung • Optimierung der Verwaltung: • interne Prozessoptimierung, auch durch verbesserte Vorinformation der BürgerInnen • Aufbau und Pflege einer Verwaltungsleistungsdokumentation • Modernisierung und Strukturierung von Wissensnutzung (Wissensdokumentation) • Weitere Optimierung der verwaltungsübergreifenden Zusammenarbeit • Vereinheitlichte Arbeitsabläufe 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Durch Wissensdatenbank erleichterte gleichartige Ausbildung
Externe Vorteile	<ul style="list-style-type: none"> • Wegfall der Zuständigkeiten-Suche der Bürger • hohe und einheitliche Erreichbarkeit der Verwaltung • Zeit- und Kostenersparnis für die Bürger • kompetente Beratung • Nutzung von Terminvergabesystemen durch Bürger • Zufriedenheit der Bürger durch geringere Wartezeiten • Sensor für Bedürfnisse der BürgerInnen: • Verstärkung eines einheitlichen positives Bildes der Verwaltung zum Bürger

2.4 Bemerkungen zu den abweichenden Stellungnahmen einiger Organisationseinheiten

1. Die in Anbetracht der Vorschläge zum weiteren Vorgehen abweichenden Ansichten des Gesamtpersonalrats, des Personalrats FB1 sowie des Rechnungsprüfungsamtes sind dieser Vorlage beigelegt.
2. Trotz gegensätzlicher Positionen bei der Abschätzung der wirtschaftlichen Auswirkungen stehen auch diese Organisationseinheiten dem Vorhaben Beitritt zum 115-Verbund zumeist positiv gegenüber. Das RPA ist bei der Berechnung der wirtschaftlichen Aspekte von anderen Annahmen als die Verfasser ausgegangen. Leider waren keine aktuellen Daten zu dem Thema erhältlich (siehe Pkt. 1.5.1.4).
3. Die Personalräte favorisieren ggf. die Einrichtung von eigenen SC. Leider hat das Land Schleswig-Holstein den Beitritt zum 115-Verbund an die Bedingung geknüpft, das für die Durchführung der Beauskunftungen nur das Servicecenter Hamburg in Frage kommt. Im Übrigen wäre die Einrichtung und der Betrieb eines eigenen SC nicht wirtschaftlich (siehe Pkt. 2.1). Betriebsbedingte Kündigungen sind nicht Gegenstand der Vorlage und sind keinesfalls beabsichtigt.

3. Weiteres Vorgehen

Die Hansestadt Lübeck begrüßt die Einführung der einheitlichen Behördennummer 115 und beabsichtigt, sich in das bundesweite Projekt D115 einzubringen. Die Teilnahme am D115-Verbund bedeutet eine erhebliche Erweiterung des Bürgerservices. Nicht nur die telefonische Erreichbarkeit und Auskunft werden verbessert, auch wird durch das Qualitätsmanagement künftig die umfassende Darstellung aller Dienstleistungen der Verwaltung online gewährleistet, so dass im Lübeck:Fenster jederzeit detaillierte Informationen abrufbar sind. Damit wird auch ein wesentlicher Grundbaustein umgesetzt, um im Rahmen der Digitalen Strategie (s. Bürgerschaftsbeschluss vom 27.2.2014) den Online-Service künftig erweitern zu können

Eine Gegenüberstellung der bisherigen Vorgehensweise und deren Ressourcenverbrauch mit der aus dem D115-Verbund genannten Strategie und den bundesweit ermittelten Kennzahlen dazu ergibt einen eindeutigen Vorzug für die Teilnahme am D115-Verbund und die Nutzung des Servicecenters Hamburg, zumal eine Mehrarbeit innerhalb der Verwaltung aufgrund der schon bisher zu leistenden Erfassungs- und Pflegearbeit bei Leistungsbeschreibungen nicht erfolgt. Es sollte daher die folgende Agenda abgearbeitet werden:

1. Die HL stellt die erforderlichen Mittel in Höhe von 297.130 EUR im Haushalt 2016 zusätzlich zu Verfügung. Das Budget des Fachbereichs 1 wird entsprechend angepasst.
2. Die HL wird dem 115-Verbund des Landes Schleswig-Holstein beitreten. Dazu sind die Anmeldung zum IT-Verfahren „115 in SH“, Annahme der 115 Charta in SH und Benennung von AnsprechpartnerInnen zu Technik und Organisation in der HL erforderlich. Ein Kontakt zur zuständigen Stelle im Land SH ist aufzunehmen, um die weiteren organisatorischen und technischen Maßnahmen ergreifen zu können.
3. Die HL wird die Vorbereitung zur Pflege der Wissensdatenbank, Übergabe der Daten an HS sowie die dazu erforderlichen Geschäftsanweisungen ausarbeiten. Ein Entwurf liegt dieser Vorlage bereits bei.
4. Es ist in Zusammenarbeit mit dem zuständigen Personalrat und dem Personal- und Organisationservice die Erarbeitung einer sozialverträglichen Lösung zur weiteren Qualifizierung und ggf. Umsetzung der weiteren MitarbeiterInnen der Telefonzentrale bei Übergabe auch dieser Leistung an HS durchzuführen. Betriebsbedingte Kündigungen finden nicht statt.
5. Es sind Personen auszuwählen und zu qualifizieren, die die Aufgabe der Koordinierungsstelle 115 übernehmen können. Die Stellenbemessung und -bewertung erfolgt in Absprache mit dem 1.110 Personal- und Organisationservice.
6. Die HL wird die Übergabe der Beauskunftung mit dem HS planen und beginnen.

Anlagen:

- 1 – finanzielle Auswirkungen
- 2 – Geschäftsanweisung zur Pflege der ZuFiSH-Leistungsbeschreibungen
- 3 – Charta für den Regelbetrieb 115
- 4 – D115 SH Charta
- 5 – Stellungnahme Gesamtpersonalrat
- 6 – Stellungnahme Personalrat FB1
- 7 – Stellungnahme 1.140 RPA

Bürgermeister Bernd Saxe

2. Verfahrensübersicht – Finanzielle Auswirkungen

KONSUMTIV

Finanzielle Auswirkungen in €	2016	2017	2018	2019
Erträge	0,00	0,00	0,00	0,00
Aufwendungen	297.000,00	297.000,00	297.000,00	297.000,00
Saldo Ergebnisplan	297.000,00	297.000,00	297.000,00	297.000,00
Einzahlungen	0,00	0,00	0,00	0,00
Auszahlungen	297.000,00	297.000,00	297.000,00	297.000,00
Saldo Finanzplan	297.000,00	297.000,00	297.000,00	297.000,00

Hier Haushaltsjahr des Beginns der fin. Ausw. eintragen!	Ergebnisplan	Finanzplan		
Mittel veranschlagt	0,00	0,00	Ergebnisplan	Finanzplan
Zusätzl. zu ordnen	297.000,00	297.000,00	Gesamtlaufzeit	Gesamtlaufzeit
Haushaltsbelastend	x	x	x	x
Haushaltsentlastend				
Haushaltsneutral				

Haushaltsjahr	Produktsachkonten		Ergebnisplan	
	2015	Bezifferung	Bezeichnung	Betrag in €
(Minder) Erträge:				
(Mehr) Erträge:				
(Minder) Aufwendungen:				
(Mehr) Aufwendungen:	111007.000.5455000	Dienstleistungsvertrag	297.000,00	
		Saldo Ergebnisplan	297.000,00	
		Produktsachkonten	Finanzplan	
		Bezifferung	Bezeichnung	Betrag in €
(Minder) Einzahlungen:				
(Mehr) Einzahlungen:				
(Minder) Auszahlungen:				
(Mehr) Auszahlungen:	111007.000.7455000	Dienstleistungsvertrag	297.000,00	
		Saldo Finanzplan	297.000,00	

Geschäftsanweisung zur Pflege der ZuFiSH- Leistungsbeschreibungen

1 Aufgabenverteilung

1.1 Grundsätzliches

Die Hansestadt Lübeck organisiert die Pflege der Datenbasis für die Beauskunftung durch den Hamburg-Service (HS) selbst. Dazu ist es erforderlich, alle Leistungen detailliert zu beschreiben, Verantwortliche und Vertretungen zu benennen, Erreichbarkeit und ggf. Rahmenbedingungen festzustellen, diese Daten dem HS zur Verfügung zu stellen und laufend zu aktualisieren.

Die Koordinierungsstelle 115 ist zentraler Ansprechpartner sowohl extern für die Staatskanzlei SH als Betreiberin des ZuFiSH und für den HS als auch intern für die Bereiche und Fachbereiche. Ihr obliegt die Sicherstellung des Qualitätsmanagements und damit die Einhaltung gesamtstädtischer Grundsätze bei der Informationsbereitstellung sowie die Erfüllung der Anforderungen des HS. Die Bereiche und Fachbereiche bestimmen die verantwortlichen Stellen, die die o.g. Daten insbesondere ihre Leistungsbeschreibungen / Kontaktdaten usw. für den Zuständigkeitsfinder Schleswig-Holstein (ZuFiSH) bereit stellen. Die Koordinierungsstelle 115 stellt zusätzlich eigene Informationen selbständig ein und unterstützt die dezentralen Stellen bei deren Informationsbereitstellungen.

Der Bereich 1.105 Infotechnik trägt dafür Sorge, dass die technischen Systeme jederzeit verfügbar sind und die Datenweitergabe an den HS tagesaktuell stattfindet.

1.2 Organisatorische Maßnahmen

- Der Bürgermeister benennt Verantwortliche, die als Koordinierungsstelle 115 die Kommunikation zwischen der Staatskanzlei SH, den Bereichen/Fachbereichen und dem HS durchführen.
- Die Bereiche/Fachbereiche benennen jeweils mindestens eine Person, die als AnsprechpartnerIn für die Koordinierung der Datenpflege im Bereich/Fachbereich und Kommunikation mit der Koordinierungsstelle 115 zuständig ist.
- Die Bereiche/Fachbereiche benennen verantwortliche AnsprechpartnerInnen (Einzel- oder Gruppenanschlüsse) zu den einzelnen Dienstleistungen.
- Es wird eine Arbeitsgruppe unter Leitung der Koordinierungsstelle 115 und Beteiligung der Bereiche/Fachbereiche eingerichtet, die einheitliche Regeln für die einwandfreie Aktualisierung der Leistungsbeschreibungen festlegt.

1.3 Aufgabenabgrenzungen

Aufgaben 1.105 Infotechnik

Der Bereich Informationstechnik stellt technisch sicher, dass alle Informationen, die in der HL zu Dienstleistungen verfügbar sind, dem HS über den ZuFiSH übermittelt werden.

Anlage 2 (Organisationsgrundsätze)

Aufgaben Koordinierungsstelle 115 bei der Stabsstelle Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Die Koordinierungsstelle 115 stellt organisatorisch und personell sicher, dass alle Informationen, die in der HL zu Dienstleistungen verfügbar sind, dem HS über den ZuFiSH übermittelt werden. Dazu gehören insbesondere die Pflege von

- Kontakt- und Telefondaten von Personen und Organisationseinheiten
- Organisationsdaten (Organisationsbaum)
- Zuständigkeiten für die Dienstleistungen des betreffenden Bereichs/Fachbereichs
- fachlichen Inhalten, die für die Auskunft im HS vorgesehen sind
- Eingabe notwendiger Spezialisierungen in den Leistungsbeschreibungen
- Einbindung / Hinterlegen von erforderlichen Formularen oder Broschüren
- Qualitätsmanagement
- Prüfung der Abrechnung mit dem Servicecenter
- Berichtswesen
- Schulung der Leistungsseditoren

Aufgaben Bereiche/Fachbereiche (B/FB)

- Die B/FBB prüfen laufend, ob alle für eine abschließende Beauskunftung durch den HS erforderlichen Informationen im Zuständigkeitsfinder Schleswig-Holstein (ZuFiSH) aktuell und vollständig verfügbar sind. Dazu gehören die Beschreibung der Leistungen, die dafür verantwortlichen Stellen, die Adresse der Behörde, Öffnungszeiten u.v.m.
Sollten sich Änderungen ergeben, sind diese Änderungen zu erfassen und an die Koordinierungsstelle 115 weiterzuleiten. Diese entscheidet bei Unstimmigkeiten und stellt bereichsübergreifende Informationen zur Verfügung.
- Die Bereiche/Fachbereiche gewährleisten, dass alle Inhalte des Active Directory (Outlook-Adressbuch) für jede MitarbeiterIn auf dem aktuellen Stand sind. Das bedeutet im Gegenzug, dass die Einträge der MitarbeiterInnen, die ausgeschieden sind, aus dem Active Directory durch den Bereich 1.105 zu entfernen bzw. zu deaktivieren sind.
- Die für eine Dienstleistung zuständigen AnsprechpartnerInnen (Einzel- oder Gruppenanschlüsse) sind zu definierten Arbeitszeiten telefonisch erreichbar und gewährleisten so die ggf. erforderliche direkte fachliche Bearbeitung von BürgerInnenanliegen.
- Die unverzügliche abschließende Bearbeitung eines Anliegens wird durch die Bereiche/Fachbereiche garantiert. Sie treffen geeignete Maßnahmen, um sicherzustellen, dass auf die an EMail-Postfächer (Einzel- sowie Funktionspostfächer oder Verteilerlisten) weitergeleiteten Anliegen innerhalb eines Arbeitstages eine Rückmeldung an die AnruferInnen erfolgt. Diese Rückmeldung ist jedoch nicht zwingend mit der Beantwortung gleichzusetzen.
- Weiterhin ist sicherzustellen, dass diese Postfächer mehrmals täglich (mindestens dreimal) gesichtet werden. Außerdem sind verlässliche Vertretungsregeln aufzustellen.
- Die Koordinierungsstelle 115 wird über die Stabsstelle 1.130 unmittelbar über vom Tagesgeschäft abweichende Aktivitäten (z.B. geänderte Öffnungszeiten etc.) oder im Falle einer Katastrophenlage (z.B. Hochwasser etc.) im Rahmen der Presse- und

Anlage 2 (Organisationsgrundsätze)

Öffentlichkeitsarbeit informiert, so dass diese Informationen schnellstmöglich dem HS zur Beauskunftung zur Verfügung stehen.

2 Qualitätsmanagement

Zur kontinuierlichen Verbesserung der Leistungserbringung ist es erforderlich, die Qualität der erbrachten Leistungen zu messen und auszuwerten. Ziel der Qualitätsmessung ist es, geeignete Maßnahmen und nächste Schritte in der Erweiterung des Leistungsspektrums und der Erhöhung des Leistungsvermögens zu erarbeiten sowie die Wirksamkeit umgesetzter Maßnahmen zu prüfen.

2.1 Berichtswesen

Zum Zwecke der Qualitätssicherung werden gemeinsam mit dem HS regelmäßig Auswertungen (Reports) zu den erbrachten Leistungen und der dabei festgestellten Zielerreichung erstellt, die vom HS über die Koordinierungsstelle 115 den B/FB zugeleitet werden.

2.2 Verantwortlichkeit

Die Koordinierungsstelle 115 ist zentraler Ansprechpartner sowohl extern für die Staatskanzlei SH als Betreiberin des ZuFiSH und für den HS als auch intern für die städtischen Bereiche und Fachbereiche.

- AnsprechpartnerIn im HS für alle Fragen des Qualitätsmanagements ist die LeiterIn des HS.
- AnsprechpartnerIn für den HS und für die Staatskanzlei SH ist immer die Koordinierungsstelle 115.

Die Verantwortlichkeit umfasst die Entwicklung von Geschäftsprozessen zur Sicherung der Qualität und Durchführung von Maßnahmen bei auftretenden Abweichungen von den vereinbarten Qualitätszielen.

3 Inkrafttreten und Geltungsdauer

Diese Geschäftsanweisung tritt am _____ in Kraft.

Lübeck, den

Bernd Saxe
Bürgermeister

Charta

für den

115-Regelbetrieb

Die Bundesrepublik Deutschland und die unterzeichnenden Teilnehmer
schließen nachstehende Vereinbarung.



IHRE BEHÖRDENNUMMER

Inhaltsverzeichnis

Präambel	1
§ 1 Aufgaben und Pflichten der 115-Teilnehmer.....	2
§ 2 Serviceversprechen	3
§ 3 Organisation und Kooperation.....	4
§ 4 Qualitätsmanagement	6
§ 5 Öffentlichkeitsarbeit/ Marketing	7
§ 6 Weiterentwicklung.....	7
§ 7 Nutzungsrechte	7
§ 8 Finanzierung	8
§ 9 Beitritt, Laufzeit und Kündigung	9
§ 10 Regelungen der Beschaffung.....	10

Präambel

- (1) Am 1. April 2011 wird die einheitliche Behördenrufnummer 115 den Regelbetrieb aufnehmen. Ziel des 115-Regelbetriebs ist es, die Behördenrufnummer 115 als dauerhaften telefonischen Bürgerservice in Deutschland zu etablieren. Mit der einheitlichen Behördenrufnummer 115 wird (unabhängig von den föderalen Ebenen) ein einfacher direkter telefonischer Zugang zu Auskünften über Leistungen der öffentlichen Verwaltung etabliert.
- (2) 115 steht für eine Verwaltungsebenen übergreifende Zusammenarbeit in Deutschland, um eine stärkere Ausrichtung der öffentlichen Verwaltung auf die Service-Erwartungen der Bürger¹ und der Wirtschaft zu erzielen und den telefonischen Bürgerservice in Deutschland zu verbessern.
- (3) Dezentrale Servicestrukturen von Bund, Ländern und Kommunen sind miteinander vernetzt, so dass Bürger und Wirtschaft schnell qualifizierte Informationen abrufen können.
- (4) Durch 115 werden neben der Stärkung der Kundenorientierung die Fachverwaltungen entlastet. Die Informationen und Auskünfte für Bürger und Wirtschaft können zielgenau für die betroffenen Verwaltungseinrichtungen erteilt, gesteuert und Verfahrensabläufe verbessert werden. Zusätzlich wird der weitgehende Einsatz moderner technischer und organisatorischer Verfahren unterstützt.
- (5) Die Charta bildet gemeinsam mit der Verwaltungsvereinbarung die Grundlage für den Regelbetrieb von 115 und für die fachliche, organisatorische und technische Zusammenarbeit aller 115-Teilnehmer.

¹ Im Zuge der verständlichen Darstellung wird auf eine geschlechterspezifische Sprache verzichtet.

§ 1 Aufgaben und Pflichten der 115-Teilnehmer

(1) Die 115-Teilnehmer im 1st Level (Kommunen) sind die ersten Ansprechpartner für die Anrufer.

Sie bringen ein funktionsfähiges Servicecenter in den 115-Verbund ein, bauen ein eigenes Servicecenter auf oder schließen sich einem solchen an.

(2) Die 115-Teilnehmer im 2nd Level (Länder und Bund) nehmen telefonische und/oder elektronische Weiterleitungen entgegen.

Sie können ein funktionsfähiges Servicecenter in den 115-Verbund einbringen, ein eigenes Servicecenter aufbauen oder stellen einen Ansprechpartner für telefonische oder elektronische Weiterleitungen aus dem 115 Verbund zur Verfügung.

(3) Alle 115-Teilnehmer stellen Informationen für den 115-Verbund in Form abgestimmter Leistungsberichte² in eigener Verantwortung zur Verfügung. Die 115-Teilnehmer tragen dafür Sorge, dass die Informationen fachlich und inhaltlich richtig und aktuell bereit gestellt werden.

(4) Alle 115-Teilnehmer unterstützen aktiv den Regelbetrieb in Übereinstimmung mit den Vorgaben des 115-Betriebshandbuchs und werben für den 115-Verbund.

(5) Die teilnehmenden Servicecenter sorgen für die Qualifikation der eingesetzten Servicekräfte und beteiligen sich durch Unterstützung bei Schulung und Training.

² Entsprechend dem X115 Standard.

§ 2 Serviceversprechen

(1) Die 115-Teilnehmer im 115-Verbund geben folgendes Mindest-Serviceversprechen ab:

- Der 115 Service ist Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr erreichbar.
- 75 Prozent der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch 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 innerhalb der Servicezeiten eine Rückmeldung je nach Wunsch per Mail, Fax oder Rückruf.

(2) Absatz 1 gilt für die 115-Teilnehmer nach Maßgabe der jeweils nach § 1 vereinbarten Beteiligung am 115 Verbund. Individuelle Erweiterungen des Angebots durch die Servicecenter sind möglich.

Änderungen des Serviceversprechens werden durch die Zentrale AG (§2 Abs.3) vorbereitet und vom Lenkungsausschuss beschlossen.

(3) Die teilnehmenden Servicecenter verzichten auf die Schließung während der Mindestservicezeit. Ausgenommen hiervon sind die Servicecenter, die eine Übereinkunft mit einem anderen Servicecenter eingegangen sind, welches deren Aufgaben übernimmt. Derartige Vereinbarungen zwischen den teilnehmenden Servicecentern sind der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 vorab mitzuteilen.

(4) Die Teilnehmer im 115-Verbund tragen dafür Sorge, dass das Serviceversprechen eingehalten werden kann.

§ 3 Organisation und Kooperation

(1) 115 wird als Anwendung im Projekt- und Anwendungsplan des IT-Planungsrates (auf der Grundlage von § 1 Abs. 1 Nr. 3 des Vertrages zur Ausführung von Artikel 91 c GG) geführt. Die 115-Organisation für den Regelbetrieb berichtet diesem jährlich über den Stand des Vorhabens.

Der IT-Planungsrat ist Steuerungsgremium für die Durchführung von 115 und entscheidet über:

- den Finanzierungsplan von 115,
- den Finanzierungsschlüssel von 115 und
- die strategische Weiterentwicklung

(2) Gremien der 115-Organisation für den Regelbetrieb

Der 115-Lenkungsausschuss ist das zentrale Beschlussgremium des 115-Verbundes und verantwortet die Gesamtsteuerung des 115-Regelbetriebs wie folgt:

- Er fasst Beschlüsse, die den gesamten Verbund anbetreffen und/oder im Rahmen des vom IT-Planungsrat festgelegten Finanzierungsschlüssels monetäre Auswirkungen auf den Finanzierungsplan haben können.
- Er führt insoweit den Finanzierungsplan aus und entscheidet über die Verwendung der Mittel. Beschlüsse über die Verwendung der flexiblen Anteile im Finanzierungsplan für das Folgejahr sind mit einer 2/3 Mehrheit der Stimmen von Bund und Ländern zu fassen. Diese Beschlüsse bedürfen der Zustimmung aller am 115 Regelbetrieb beteiligten Länder und des Bundesministerium des Innern. Die Vertreter der kommunalen Ebene werden vor der Beschlussfassung gehört.

Der 115-Lenkungsausschuss kann zur Vorbereitung und Umsetzung seiner Entscheidungen zentrale und fachliche Arbeitsgruppen einsetzen. Er wird bei der Ausübung seiner Tätigkeit von der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 unterstützt.

(3) Die Teilnehmerkonferenz ist als beratendes Gremium des 115-Verbundes das Forum für den Erfahrungsaustausch aller 115-Teilnehmer. In der Teilnehmerkonferenz sind alle 115-Teilnehmer und die übrigen der Verwaltungsvereinbarung beigetretenen Länder jeweils mit einer Stimme vertreten.

Die Teilnehmerkonferenz beschließt die 115-Geschäftsordnung. Jede föderale Ebene bestimmt zu diesem Zweck 3 Wahlmänner. Die 9 Wahlmänner beschließen die 115-Geschäftsordnung einstimmig.

Weiteres regelt die „115-Geschäftsordnung“.

(4) Fachebene der 115-Organisation für den Regelbetrieb

Die Zentrale Arbeitsgruppe (Zentrale AG) ist das Gremium der Fachebene. Bei Bedarf schlägt die Zentrale AG dem 115-Lenkungsausschuss die Einrichtung einer fachlichen Arbeitsgruppe vor.

Die Zentrale AG hat folgende Aufgaben:

- Sie setzt die Aufträge des 115-Lenkungsausschusses um und berichtet an diesen.
- Sie führt die erarbeiteten Ergebnisse aus den Fachlichen Arbeitsgruppen zusammen.
- Sie stimmt AG-übergreifende Fachthemen ab.

Näheres regelt die „115-Geschäftsordnung“.

(5) Operative Ebene der 115-Organisation für den Regelbetrieb

Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 übernimmt die Steuerung des 115-Regelbetriebs in Zusammenarbeit mit den Gremien der Organisation und wird durch die Zentrale AG dabei unterstützt.

Die 115-Teilnehmer tragen Sorge für den 115-Service. 115-Teilnehmer sind die an den 115-Verbund angeschlossenen Kommunen, Länder und Bundesbehörden. Bereitsteller von Informationen sind ebenfalls 115-Teilnehmer.

Näheres regelt die „115-Geschäftsordnung“.

(6) Das Organisations- und Finanzierungsmodell des 115-Regelbetriebs wird nach Bedarf evaluiert.

§ 4 Qualitätsmanagement

(1) Im 115-Verbund wird ein gemeinsames Qualitätsmanagement realisiert. Es verbindet den Qualitäts- und Effizienzgedanken und unterstützt eine ganzheitliche Herangehensweise an die Problem- und Aufgabenbewältigung.

(2) Das Qualitätsmanagement gewährleistet die Einhaltung und Weiterentwicklung der definierten Standards und umfasst unter anderem ein gemeinsames Verständnis der fallabschließenden Beantwortung von Anfragen im 115-Verbund, gemeinsame Grundlagen für Schulungen und Trainings und regelmäßige Berichtspflichten an die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115.

(3) Abweichungen von den festgelegten Qualitätsstandards, sowie systematische Fehler und Beschwerden werden durch die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 gemeinsam mit den 115-Teilnehmern analysiert und gelöst.

§ 5 Öffentlichkeitsarbeit/ Marketing

- (1) Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 betreibt Kommunikationsmaßnahmen. Diese werden mit den geplanten Maßnahmen der 115-Teilnehmer verzahnt.

- (2) Die 115-Teilnehmer bewerben im Rahmen ihrer Möglichkeiten unter Nutzung der Marke 115 die Nummer 115 jeweils selbst und sorgen durch geeignete Maßnahmen für einen hohen Bekanntheitsgrad der Marke.

§ 6 Weiterentwicklung

Der Ausbau des 115-Verbundes, die Anpassung des 115-Serviceangebots und die Weiterentwicklung der zentralen technischen Komponenten werden in den Fachlichen Arbeitsgruppen ausgearbeitet, der Zentralen AG zur Freigabe vorgelegt und durch den Lenkungsausschuss beschlossen.

§ 7 Nutzungsrechte

(1) Nutzung der 115-Marke

Die Wort-Bild-Marke „115 Ihre Behördennummer“ wurde vom Bundesministerium des Innern beim Deutschen Patent- und Markenamt in München eingetragen (Registernummer 30 2009 002 182).

Für Zwecke der Teilnahme an dem 115-Verbund räumt das Bundesministerium des Innern den 115-Teilnehmern ein einfaches, räumlich und zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht zu nicht-kommerziellen Zwecken an der Wort-Bild-Marke „115 Ihre Behördennummer“ ein.

Die Wort-Bild-Marke darf von den 115-Teilnehmern in den eigenen Kommunikationsmitteln, insbesondere auf Schreiben, Homepages und Druckerzeugnissen, genutzt werden.

Das vom Markeninhaber eingeräumte Nutzungsrecht ist nicht auf Dritte übertragbar. Alle markenrechtlichen Ansprüche verbleiben beim Markeninhaber.

(2) Nutzung der Rufnummer 115

Die Nutzung der Rufnummer 115 regelt die Bundesnetzagentur in einer entsprechenden Verfügung. Zuteilungsnehmer der 115 ist das Bundesministerium des Innern.

Sollte das Bundesministerium des Innern aus dieser Vereinbarung (und damit aus dem 115-Verbund) austreten, schlägt das Bundesministerium des Innern der Bundesnetzagentur einen Rechtsnachfolger für die Zuteilung der 115 vor, sofern die Rufnummer 115 weiterhin genutzt wird. In diesem Fall beschließt der Lenkungsausschuss einstimmig, wer in Nachfolge des BMI als Zuteilungsnehmer der 115 in die geänderte Verfügung der Bundesnetzagentur aufgenommen wird.

(3) Nutzung der von den 115-Teilnehmern bereit gestellten Daten

Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle sichert den 115-Teilnehmern Vertraulichkeit für die von ihnen bereit gestellten Daten zu. Die Daten werden ausschließlich für die in dieser Charta genannten Zwecke der Zusammenarbeit verwendet.

Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 und die 115-Teilnehmer halten die gesetzlichen Vorschriften über den Datenschutz und die Datensicherheit ein.

Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 stimmt den Betrieb der zentralen Komponenten mit dem Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit ab und sorgt für die Umsetzung eventuell erforderlicher Maßnahmen.

§ 8 Finanzierung

- (1) Für den zentralen 115-Regelbetrieb werden aus gemeinsamer Finanzierung durch Bund und beteiligte Länder Mittel bereitgestellt.

- (2) Mit der Bereitstellung der lokalen 115-Infrastruktur leisten die Teilnehmer der kommunalen Ebene ihren wirtschaftlichen Beitrag für den 115-Verbund.
- (3) Sollte es zu dauerhaften oder nennenswerten Ungleichgewichten bei der Lastenverteilung im 115-Verbund kommen, so können Ausgleichsverfahren entwickelt werden.
- (4) Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales stellt allen 115-Teilnehmern das Gebärdentelefon kostenlos zur Verfügung.

§ 9 Beitritt, Laufzeit und Kündigung

(1) Beitritt

Der Beitritt erfolgt durch Unterzeichnung dieser Charta durch den 115-Teilnehmer.

(2) Laufzeit und Kündigung

Diese Charta kann von jedem Partner unter Einhaltung einer Frist von sechs Monaten zum Jahresende gekündigt werden.

Die Kündigung ist gegenüber der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 schriftlich anzuzeigen. Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 setzt die übrigen Vertragspartner hierüber umgehend in Kenntnis.

Die Kündigung lässt das Bestehen des Vertrages für die übrigen Partner unberührt.

(3) Änderung der Charta

Eine Änderung der Charta bedarf des einstimmigen Beschlusses des Lenkungsausschusses und der erneuten Zustimmung der jeweiligen 115-Teilnehmer.

§ 10 Regelungen der Beschaffung

- (1) Zentrale Vergabestelle für die Durchführung von Beschaffungen für den 115-Regelbetrieb ist das Beschaffungsamt des Bundesministeriums des Innern.

- (2) Die unterzeichnenden Gebietskörperschaften und Bundesbehörden mandattieren das Beschaffungsamt des Bundesministeriums des Innern mit der Durchführung von zentralen Beschaffungen für den 115-Regelbetrieb und die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 mit der Sammlung und Koordination der Bedarfe an zentralen Beschaffungen.

Das Mandat ist an die Gültigkeit dieser Vereinbarung gebunden.

Kündigung dieser Charta durch einen 115-Teilnehmer führt zur Beendigung der Mandatierung für diesen Teilnehmer. Das Mandat des Beschaffungsamts für die übrigen Teilnehmer bleibt davon unberührt.

Charta zur Beteiligung an der Einheitlichen Behördenrufnummer 115 in Schleswig-Holstein

Anlage zur Anmeldung am IT-Verfahren „115 in Schleswig-Holstein“

Stand: 02.12.2013

Inhalt

Präambel.....	3
1 Vorbemerkung.....	3
2 Ziele dieser Vereinbarung	3
3 Leistungen des Landes	4
3.1 Finanzierung	4
3.2 Koordinierung.....	4
3.3 Ansprechpersonen	4
3.4 Leistungsumfang.....	4
4 Leistungen der Teilnehmenden	4
4.1 Beitritt zum 115-Verbund.....	4
4.2 Datenpflege.....	4
4.3 Organisatorische Maßnahmen	5
4.4 Ansprechpersonen	5
5 Leistung des SC.....	5
5.1 Servicelevel.....	5
5.2 Auskunft	5
5.3 Vermittlungen von Telefongesprächen	6
5.4 Aufnahmen von Anrufinhalten	6
5.5 Service-Nummern und Hotlines.....	6
6 Qualitätsmanagement	6
6.1 Berichtswesen.....	6
6.2 Verantwortlichkeit.....	7
7 Inkrafttreten und Geltungsdauer	7

Präambel

Dieses Dokument ist Bestandteil der Anmeldung zum IT-Verfahren „115 in Schleswig-Holstein (115 in SH)“. Hier ist die Aufteilung der Aufgaben zwischen dem Land und am IT-Verfahren angemeldeten Verwaltungen und Kommunen (im Folgenden: „Teilnehmende“) geregelt.

1 Vorbemerkung

Das Land Schleswig-Holstein möchte den telefonischen Bürgerservice 115 nutzen, um für alle Bürgerinnen und Bürger in Schleswig-Holstein eine gemeinsame Erreichbarkeit der Verwaltungen des Landes und der Kommunen zu ermöglichen und somit eine bürgerfreundliche Beauskunftung von Verwaltungsdienstleistungen zu unterstützen. Dies ist über eine kooperative Zusammenarbeit zwischen den teilnehmenden Verwaltungen möglich.

Der 115-Verbund, dem Schleswig-Holstein seit 01.11.2011 beigetreten ist, hat sich diesem Ziel verpflichtet und unterstützt die teilnehmenden Verwaltungen. Diese treten dem Verbund bei, indem sie erklären, die Vorgaben der „Charta für den D115-Regelbetrieb“ einzuhalten. Diese 115-Charta enthält u. a. Vorgaben für Erreichbarkeitszeiten oder den Servicelevel und schreibt eine Abschlussquote für die Beantwortung im Erstkontakt von 65 % aller Anrufe vor. Das Land steht dafür ein, durch eine zentrale Finanzierung und den Einsatz von Kooperationspartnern sicherzustellen, dass an „115 in SH“ Teilnehmende diese Vorgaben einhalten können. Dafür geht das Land eine Kooperation mit einem Servicecenterpartner (SC) ein. Auf Basis einer Verwaltungsvereinbarung ist hierfür die Freie und Hansestadt Hamburg vorgesehen.

2 Ziele dieser Vereinbarung

Die Verwaltungen des Landes Schleswig-Holstein richten ihr Handeln an einer guten Zusammenarbeit mit den Bürgern und Unternehmen für ein funktionierendes Gemeinwesen aus. Der neu geschaffene 115-Verbund bietet die Möglichkeit, diese Zusammenarbeit weiter zu stärken. Das Land sieht sich in der Verpflichtung, dieses Bemühen zu unterstützen und schafft eine für alle Verwaltungen einheitliche Möglichkeit, über die Teilnahme an dem 115-Verbund das Ziel einer guten Zusammenarbeit mit den Kunden der Verwaltung zu stärken.

Die Kooperation zwischen dem Land und den Teilnehmenden dient der Gewährleistung einer verlässlichen telefonischen Erreichbarkeit der Verwaltung als Dienstleistung für die Bürgerin oder den Bürger, einer Entlastung der Behörden durch zentrale Auskunftserteilung im Vorfeld der Sachbearbeitung und einer qualifizierten Vermittlung und Weiterleitung von telefonischen Bürgeranfragen.

3 Leistungen des Landes

3.1 Finanzierung

Das Land beauftragt ein SC und übernimmt die Kosten für die Beauskunftung der Anrufe, die über die 115 erfolgen. Daneben übernimmt das Land die Personalaufwände und Kosten für die Koordinierung der Aufnahme der Teilnehmenden im 115-Verbund.

3.2 Koordinierung

Das Land koordiniert den Beitritt der Teilnehmenden und den Beginn der 115-Beauskunftung gegenüber dem SC, dem 115-Verbund und weiteren Kooperationspartnern.

Das Land übernimmt die infrastrukturelle Verantwortung für eine flächendeckende Nutz- und Erreichbarkeit der 115 in Schleswig-Holstein.

3.3 Ansprechpersonen

Landesseitig ist das Zentrale IT-Management in der Staatskanzlei Ansprechpartner für alle 115-Belange. Hierfür hat das Land einen Landesansprechpartner (LAP) als gemeinsame Koordinierungsstelle gegenüber den Teilnehmenden, SC und dem 115-Verbund benannt.

Die Ansprechpersonen für den ZuFiSH bleiben hiervon unberührt.

3.4 Leistungsumfang

Die Wahrnehmung der finanziellen und koordinierenden Verantwortung durch das Land ist begrenzt auf die über den 115-Verbund geführten Telefonate. Der vollständige Übergang der telefonischen Bürgerdienste (Hauptrufnummer *-0; Sonderrufnummern) an ein Servicecenter ist in dieser Vereinbarung nicht enthalten und wird bei Bedarf getrennt vereinbart (siehe 5.5).

4 Leistungen der Teilnehmenden

Die Teilnehmenden stehen einem flächendeckenden Bürgerservice positiv gegenüber und unterstützen das Land bei der kooperativen Einführung und dem Betrieb der 115 im Rahmen ihrer Möglichkeiten.

4.1 Beitritt zum 115-Verbund

Mit der Anmeldung zum IT-Verfahren „115 in SH“ treten die Teilnehmenden dem 115-Verbund bei und unterzeichnen dessen Charta/Beitrittsvereinbarung. Die Wahrnehmung der entsprechenden Stimmrechte erfolgt, solange Tz. 3.1 (landesseitige Finanzierung) gilt, durch den LAP oder eine von ihm/ihr bevollmächtigte Vertretung.

4.2 Datenpflege

Die Teilnehmenden stellen sicher, dass die für die Leistungserbringung erforderlichen Daten stets auf einem aktuellen, d. h. rechtlich und sachlich richtigen Stand gehalten werden, so dass jederzeit eine richtige Beauskunftung möglich ist.

Die Beauskunftung über das SC erfolgt zumindest für die 100 am häufigsten abgefragten Verwaltungsleistungen¹. Weitere Leistungen können beauskunftet werden, wenn die Daten im ZuFiSH ausreichend gepflegt sind.

Die Datenpflege umfasst insbesondere:

- Kontaktdaten von Personen und Organisationseinheiten
- Organisationsdaten
- Zuständigkeiten für die Dienstleistungen des betreffenden Amtes/Fachbereichs
- Fachliche Inhalte, die für die Auskunft im SC vorgesehen sind
- Eingabe notwendiger Spezialisierungen in den Leistungsbeschreibungen

Die Teilnehmenden stellen sicher, dass die Eintragung und Pflege der erforderlichen Zuordnungen und Erläuterungen im ZuFiSH dauerhaft erfolgen. Vor allem sind für die zuständigen Dienststellen die Kontakt- und Adressdaten (im 115-Verbund = „Ansprechpunkte“) in den ZuFiSH einzugeben und zu pflegen.

4.3 Organisatorische Maßnahmen

Die Teilnehmenden organisieren die Anrufübernahme aus dem SC in eigener Verantwortung und stellen die Erreichbarkeit der von ihnen im ZuFiSH benannten Ansprechpunkte (sowohl per Mail als auch telefonisch) zu den regelmäßigen Arbeitszeiten sicher und gewährleisten so die direkte fachliche Bearbeitung von Bürgeranliegen. Die schnellstmögliche abschließende Bearbeitung eines Anliegens umfasst geeignete Maßnahmen, um sicherzustellen, dass auf die an E-Mail-Postfächer (Einzel- sowie Funktionspostfächer oder Verteilerlisten) weitergeleiteten Anliegen innerhalb eines Arbeitstages eine Rückmeldung an die Anruferinnen oder Anrufer erfolgt. Diese Rückmeldung ist jedoch nicht zwingend mit der Beantwortung gleichzusetzen.

4.4 Ansprechpersonen

Alle Teilnehmenden benennen gegenüber dem Land jeweils eine verantwortliche Ansprechperson für die 115-Kooperation. Die gegenüber der ZuFiSH-Zentralredaktion benannte Ansprechperson für die Datenpflege ist hiervon nicht berührt.

5 Leistung des SC

5.1 Servicelevel

Das SC gewährleistet eine telefonische Erreichbarkeit montags bis freitags zwischen 8.00 Uhr und 18.00 Uhr. In dieser Zeit wird sichergestellt, dass fünfundsiebzig Prozent aller eingehenden Anrufe innerhalb von dreißig Sekunden von einer Agentin oder einem Agenten angenommen werden.

5.2 Auskunft

Das SC erteilt Bürgerinnen und Bürgern telefonisch Auskünfte über die Dienstleistungen und Erreichbarkeiten der Behörden mit dem Ziel einer möglichst umfassenden inhaltlichen Bearbeitung des Bürgeranliegens.

¹ Für eine Übersicht der häufig abgefragten Verwaltungsleistungen siehe: www.115.de - Welche Fragen beantwortet die 115?

Das SC beantwortet Anfragen einfacher und mittlerer Komplexität mit Fachbezug. Ausschließliche Basis der Auskünfte ist der Zuständigkeitsfinder Schleswig-Holstein (ZuFiSH), der durch die Teilnehmenden gepflegt wird.

5.3 Vermittlungen von Telefongesprächen

Sofern eine Auskunft nicht ausreichend oder nicht möglich ist, übernimmt das SC die Aufgabe der qualifizierten Vermittlung von Gesprächen von externen Anruferinnen oder Anrufern zu den für das Anliegen zuständigen Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern der Teilnehmenden. Die Vermittlung erfolgt stets zu den von den Dienststellen im ZuFiSH hinterlegten Ansprechpunkten. Die Agentin oder der Agent qualifiziert das Anliegen vor und übermittelt die erhaltenen Informationen an die zuständige Sachbearbeiterin bzw. den zuständigen Sachbearbeiter.

Darüber hinaus vermittelt das SC Anruferinnen oder Anrufer direkt an namentlich benannte Ansprechpartnerinnen oder Ansprechpartner sowie Dienststellen, sofern ein geeignetes elektronisches Rufnummern-Verzeichnis hinterlegt ist.

5.4 Aufnahmen von Anrufinhalten

Für den Fall, dass das Vermittlungsziel nicht erreichbar ist, nimmt das SC auf Wunsch der Anruferin bzw. des Anrufers das Anliegen auf und leitet es an den Ansprechpunkt per E-Mail weiter. Alternativ kann auch die Durchwahl-Rufnummer weitergegeben werden.

5.5 Service-Nummern und Hotlines

Bei Bedarf kann das SC auf der Grundlage gesonderter Leistungsvereinbarungen telefonische Auskünfte im Rahmen von Service-Nummern oder Hotlines auf Dauer oder zeitlich befristet erteilen. Solche Leistungsvereinbarungen müssen die Teilnehmenden mit dem SC separat vereinbaren. Diese sind nicht Bestandteil der Landesleistungen oder der zentralen Finanzierung.

6 Qualitätsmanagement

Zur kontinuierlichen Verbesserung der Leistungserbringung ist es erforderlich, die Qualität der erbrachten Leistungen zu messen und auszuwerten.

Ziel der Qualitätsmessung ist es, geeignete Maßnahmen und nächste Schritte in der Erweiterung des Leistungsspektrums und der Erhöhung des Leistungsvermögens zu erarbeiten sowie die Wirksamkeit umgesetzter Maßnahmen zu prüfen.

6.1 Berichtswesen

Zum Zwecke der Qualitätssicherung werden gemeinsam mit dem SC und der ZuFiSH-Zentralredaktion Auswertungen (Reports) zu den beauskunfteten Leistungen und der dabei festgestellten Zielerreichung erstellt. Diese werden den Teilnehmenden zur Verfügung gestellt.

Das in der „Charta für den 115-Regelbetrieb“ dargestellte Berichtswesen ist hiervon unberührt.

6.2 Verantwortlichkeit

Ansprechpartner für alle Fragen des Qualitätsmanagements ist das Land Schleswig-Holstein.

Die Teilnehmenden benennen Verantwortliche für Qualitätssicherungsmaßnahmen bei der Erreichbarkeit von zugewiesenen Ansprechpunkten (Personen- oder Gruppen-Rufnummern) sowie für Kontaktdaten und Zuständigkeiten. Die Verantwortlichkeiten für Inhalte und Anhänge in den Leistungsbeschreibungen des ZuFiSH bleiben unberührt.

7 Inkrafttreten und Geltungsdauer

Diese Charta gilt mit der Unterzeichnung der Beitrittserklärung zum IT-Verfahren „115 in Schleswig-Holstein“ für die Vertragspartner als in Kraft getreten.

Die Laufzeit der Kooperation ist unbefristet und kann unter Beachtung der folgenden Regeln in gegenseitigem Einvernehmen beendet werden.

Die Kooperation wird zunächst für einen 2-stufigen Zeitrahmen fest vereinbart.

Die erste Stufe mit einer Laufzeit von 6 Monaten dient der operativen Vorbereitung bis zum Start der Beantwortung von Anrufen durch das Servicecenter. Diese erste Stufe der Kooperation kann verkürzt werden, wenn die Bedingungen für einen Start der Beantwortung von Anrufen früher vorliegen.

Die zweite Stufe mit einer Laufzeit von 24 Monaten beginnt mit dem operativen Start der Beantwortung von Anrufen durch das Servicecenter.

Diese 2 Stufen gelten als fest vereinbart.

24 Monate nach dem operativen Start der Beantwortung von Anrufen durch das SC wird die Zusammenarbeit und die Nutzung der 115 gemeinsam bzgl. ihrer Wirkung überprüft. Im Anschluss daran hat jeder Kooperationspartner die Möglichkeit, die Kooperation mit einer Frist von 6 Monaten zu kündigen. Macht keiner der Kooperationspartner von dieser Möglichkeit Gebrauch, verlängert sich die Zusammenarbeit von da ab immer um 24 Monate mit der Möglichkeit, unter Beachtung einer Kündigungsfrist von 6 Monaten die Kooperation zu beenden.

Mit dem Austritt aus dem 115-Verbund endet die Kooperation unverzüglich.

1.105 Informationstechnik

1.201.3 Haushalt und Steuerung / Zentrales Controlling

1.130 Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Stellungnahme zur Einführung der einheitlichen Behördennummer „D 115“ und Abgabe der Telefonvermittlung (122-0) an das Service-Center Hamburg

Der Gesamtpersonalrat der Hansestadt Lübeck gibt zu der o. g. Einführung von D 115 und Abgabe der Telefonvermittlung folgende Stellungnahme ab:

**Der Gesamtpersonalrat steht dem Beitritt der Hansestadt Lübeck zum D115-Verbund positiv gegenüber.
Einer Übertragung der Vorwahl 122-0 an das Servicecenter Hamburg wird dagegen nicht mitgetragen.**

Die Verfasser der Vorlage zeigen die Vorteile und den Nutzen von D115 auf (u. a. Bürgernähe, Steigerung der Servicequalität, Prozessoptimierung in der Verwaltung) und befürworten eine Teilnahme der Hansestadt Lübeck am D115-Verbund.

Der Gesamtpersonalrat schließt sich dieser Auffassung an und begrüßt einen Beitritt der Hansestadt Lübeck zum D115-Verbund.
Hinsichtlich der Ausgestaltung und der Abgabe der Vorwahl 122-0 an das Service-Center in Hamburg steht der Gesamtpersonalrat ablehnend gegenüber.

- Mit der Abgabe der 122-0 wird erneut versucht, zentrale städtische Aufgaben durch Übertragung an andere Dienstleister, außerhalb der Hansestadt Lübeck, durchführen zu lassen.
- Verbunden mit dem Outsourcing, ist die Auflösung der städtischen Telefonzentrale und trifft die dort beschäftigten Kolleginnen und Kollegen.
- Es wird ein Bedarf an zusätzlichen Haushaltsmitteln von ca. 300.000,- Euro pro Jahr errechnet.

Der Gesamtpersonalrat ist der Auffassung, dass die Hansestadt Lübeck dem D115-Verbund beitreten und diese Aufgabe in eigener Zuständigkeit durchführen sollte.

Die Aufgabe kann dann, **mit eigenen Beschäftigten**, wie es andere Kommunen in Schleswig-Holstein auch handhaben, durchgeführt werden. Die Kosten dafür übernimmt das

Land Schleswig-Holstein. Dafür sind die Kolleginnen und Kollegen der Telefonzentrale entsprechend zu qualifizieren und insgesamt personell aufzustocken.

Die Vorteile eines eigenen Servicecenters mit städtischen Mitarbeitern sind:

- bessere Qualität der Auskünfte von eigenen Mitarbeiter durch Insiderwissen und teilweise jahrelanger Erfahrung
- mehr Bürgernähe durch besseres Verständnis der Anliegen und Identifizierung mit der Hansestadt Lübeck
- schnellere und einfachere Eingriffsmöglichkeit bei der Steuerung des Servicecenters
- geringere Kosten gegenüber einer Auslagerung (bei einem Anschluss an das HS entstehen Servicegebühren **und** Personalkosten für die Koordinierungsstelle).

Die Abgabe der 122-0 an das Servicecenter Hamburg trägt unseres Erachtens nicht zu Bürgernähe bei. Es werden wieder einmal geringer vergütete Arbeitsplätze bei der Hansestadt Lübeck vernichtet.

Wir empfehlen daher folgendes Vorgehen:

Beitritt zu D115

Die HL erklärt ihren Beitritt zum D115-Verbund und baut ein eigenes Servicecenter auf. Diese Möglichkeit besteht nach der „Charta für den 115-Regelbetrieb“ ausdrücklich.

Nutzung der Datenbank „ZufiSH

Es werden interne Regelungen getroffen, wie die Informationen über Öffnungszeiten, Telefonnummern, Zuständigkeiten etc. immer aktuell vorgehalten werden können, sowie über die Weiterleitung der Daten. Eine Koordinierungsstelle mit drei Mitarbeitern halten wir hierzu nicht für erforderlich.

Qualifizierung und Ausstattung der Mitarbeiter der städtischen Telefonzentrale

Die Mitarbeiter der Telefonzentrale werden für die über die reine Gesprächsvermittlung hinausgehenden Aufgaben qualifiziert und mit den benötigten Daten versorgt.

Ausbau und ein Relaunch des Internetauftrittes der Hansestadt Lübeck

In fast jedem Haushalt ist bereits jetzt ein Internetanschluss verfügbar, über den die besagten Informationen abgerufen werden können, Tendenz steigend. Durch einen benutzerfreundlichen und übersichtlich gestalteten Internetauftritt, ließe sich ein Großteil der telefonischen Auskunftersuchen vermeiden.

Innerbetrieblich sind die Strukturen so zu verbessern, dass in einem eigenen Servicecenter immer die aktuellen Informationen vorliegen. Der Gesamtpersonalrat ist überzeugt, dass ein entsprechendes Serviceversprechen unter den o. g. Voraussetzungen durch die Beschäftigten der Hansestadt Lübeck eingehalten werden kann.

Der Gesamtpersonalrat hat im Übrigen den Eindruck, dass in den Berechnungen der Daten und Zahlen massiv zu Gunsten der Abgabe der Dienstleistungen an das Servicecenter Hamburg gerechnet wurde. Ein Vergleich bei eigener Durchführung in der Hansestadt Lübeck fehlt gänzlich.

Mit freundlichen Grüßen

Edgar Hamerich
Stellv. Vorsitzender

1.010 Fachbereichscontrolling Fachbereich 1

Stellungnahme zur Einführung der einheitlichen Behördennummer „D 115“ und Abgabe der Telefonvermittlung (122-0) an das Service-Center Hamburg

Der Personalrat Fachbereich 1 gibt zu der o. g. Einführung von D 115 und Abgabe der Telefonvermittlung folgende Stellungnahme ab:

**Der Personalrat Fachbereich 1 steht dem Beitritt der Hansestadt Lübeck zum D115-Verbund positiv gegenüber.
Einer Übertragung der Vorwahl 122-0 an das Servicecenter Hamburg wird dagegen abgelehnt.**

Die Verfasser der Vorlage zeigen die Vorteile und den Nutzen von D115 auf (u. a. Bürgernähe, Steigerung der Servicequalität, Prozessoptimierung in der Verwaltung) und befürworten eine Teilnahme der Hansestadt Lübeck am D115-Verbund.

Der Personalrat Fachbereich 1 schließt sich dieser Auffassung an und begrüßt einen Beitritt der Hansestadt Lübeck zum D115-Verbund.
Hinsichtlich der Ausgestaltung und der Abgabe der Vorwahl 122-0 an das Service-Center in Hamburg steht der Personalrat ablehnend gegenüber.

- Mit der Abgabe der 122-0 findet erneut der Versuch statt, zentrale gesamtstädtische Aufgaben durch outsourcen an andere Dienstleister, hier sogar außerhalb der Hansestadt Lübeck, durchführen zu lassen.
- Verbunden mit dem Outsourcing ist die Auflösung der städtischen Telefonzentrale und trifft dort beschäftigten Kolleginnen und Kollegen.
- Es wird ein Bedarf an zusätzlichen Haushaltsmitteln von ca. 300.000,- Euro pro Jahr errechnet.

Der Personalrat Fachbereich 1 ist der Auffassung, dass die Hansestadt Lübeck dem D115-Verbund beitreten und diese Aufgabe in eigener Zuständigkeit durchführen soll.

Diese kann dann **mit eigenen Mitarbeitern**, wie es der Kreis Pinneberg und andere Kommunen in Schleswig-Holstein auch gemacht haben, durchgeführt werden. Die Kosten dafür übernimmt das Land Schleswig-Holstein. Dafür sind die Kolleginnen und Kollegen der Telefonzentrale entsprechend zu qualifizieren und insgesamt aufzustocken.

Die Vorteile eines eigenen Servicecenters mit städtischen Mitarbeitern sind:

- bessere Qualität der Auskünfte von eigenen Mitarbeiter durch Insiderwissen und teilweise jahrelanger Erfahrung
- höhere Motivation und Loyalität des eigenen Personals im Vergleich zu externen Angestellten
- mehr Bürgernähe durch besseres Verständnis der Anliegen und Identifizierung mit der Hansestadt Lübeck
- schnellere und einfachere Eingriffsmöglichkeit bei der Steuerung des Servicecenters
- geringere Kosten gegenüber einer Auslagerung (bei einem Anschluss an das HS entstehen Servicegebühren **und** Personalkosten für die Koordinierungsstelle).

Die Abgabe der 122-0 an das Servicecenter Hamburg trägt unseres Erachtens nicht zu Bürgernähe bei. Es vernichtet Arbeitsplätze (wieder einmal die geringer vergüteten) hier in der Hansestadt Lübeck

Wir empfehlen daher folgendes Vorgehen:

Beitritt zu D115

Die HL erklärt ihren Beitritt zum D115-Verbund und baut eigenes Servicecenter auf. Diese Möglichkeit besteht nach der „Charta für den 115-Regelbetrieb“ ausdrücklich.

Nutzung der Datenbank „ZufiSH

Es werden interne Regelungen getroffen, wie die Informationen über Öffnungszeiten, Telefonnummern, Zuständigkeiten etc. immer aktuell vorgehalten werden können, sowie über die Weiterleitung der Daten. Eine Koordinierungsstelle mit drei Mitarbeitern halten wir hierzu nicht für erforderlich.

Qualifizierung und Ausstattung der Mitarbeiter der städtischen Telefonzentrale

Die Mitarbeiter der Telefonzentrale werden für die über die reine Gesprächsvermittlung hinausgehenden Aufgaben qualifiziert und mit den benötigten Daten versorgt.

Ausbau und ein Relaunch des Internetauftrittes der Hansestadt Lübeck

In fast jedem Haushalt ist bereits jetzt ein Internetanschluss verfügbar, über den die besagten Informationen abgerufen werden können, Tendenz steigend. Durch einen benutzerfreundlichen und übersichtlich gestalteten Internetauftritt, ließe sich ein Großteil der telefonischen Auskunftersuchen vermeiden.

Innerbetrieblich sind die Strukturen so zu verbessern, dass in einem eigenen Servicecenter immer die aktuellen Informationen vorliegen. Der Personalrat ist überzeugt, dass ein entsprechendes Serviceversprechen durch die Mitarbeiter der Hansestadt Lübeck eingehalten werden kann.

Der Personalrat Fachbereich 1 hat im Übrigen den Eindruck, dass in den Berechnungen der Daten und Zahlen massiv zu Gunsten der Abgabe der Dienstleistungen an das Servicecenter Hamburg gerechnet wurde. Ein Vergleich bei eigener Durchführung in der Hansestadt Lübeck fehlt gänzlich.

Mit freundlichen Grüßen

Edgar Hamerich
Vorsitzender

Von: Burmeister, Jürgen
Gesendet: Dienstag, 4. August 2015 07:20
An: 1.010 BEREICH FB1-FACHBEREICHSCONTROLLING
Cc: Sünder, Dieter; Buller, Elke
Betreff: Beitritt zum D115-Verbund - Stellungnahme des RPA

Sehr geehrte Damen und Herren,

im folgenden die Stellungnahme des RPA zum D115.

Vorbemerkung

Gemäß Ziffer 6.1 RPO bittet das RPA um Zuleitung der anderweitigen Stellungnahmen; insofern ist dieses eine vorbehaltliche Stellungnahme.

Ausweitung einer freiwilligen Leistung

Das Vorhaben ist in der Vorlage zutreffend als freiwillige Leistung gekennzeichnet. Es erfolgt eine organisatorische Veränderung der Leistungserbringung mit Externalisierung, welche die Servicequalität verbessern soll, die aber auch ergebniswirksamen Mehraufwand zur Folge hat. Allerdings unterliegen mit der Teilnahme am schleswig-holsteinischen Konsolidierungsfonds Mehraufwendungen aufgrund der Ausweitung freiwilliger Leistungen einer Pflicht zur kompensatorischen Gegenfinanzierung. Es fehlt an einer Darstellung, wie die Gegenfinanzierung erreicht werden soll.

Nutzenbetrachtung gemäß Ziffer 2.3.2 der Begründung

Es wird vermittelt, dass es zu zeitlicher Entlastung der Beschäftigten in einer Größenordnung von bis zu 2.093 Arbeitstagen (entspricht mindestens 483.700 EUR) kommen könnte. Dieser Nutzen bleibt der Vorlage nach jedoch „virtuell“ und wird nicht ergebniswirksam. Das RPA hält diese Betrachtung für mangelbehaftet und kommt nur zu einem hälftigen Nutzen (Nachvollzug - > siehe unten).

Kritikpunkt 1 – Erledigungsquote durch Erstkontakt

Die angenommene Erledigungsquote von 65 % durch das Servicecenter ist nicht realistisch. Werden die Kieler Angaben (Ziffer 1.5.1.3) zugrunde gelegt, würden von den 110.000 jährlichen Anrufen 11 % (entspricht 12.100 Anrufe) über D115 und 89 % (entspricht 97.900 Anrufe) über 122-0 eingehen. Über D115 werden gemäß den Angaben aus Kiel 60 % durch den Erstkontakt erledigt und über die Kieler Zentralrufnummer 30 %. Bezogen auf die obigen Quoten würden von den 12.100 Anrufen über D115 demnach 7.260 Anrufe und von den 97.900 Anrufen über die Zentrale Festnetznummer 29.370 Telefonate erledigt, zusammen 36.630 Anrufe. Dieses entspricht abweichend gegenüber den angenommenen 65 % einer Ersterledigung (Mischquote) von 33,3 %.

Kritikpunkt 2 – Reduzierung von Besuchen

In der Vorlage wird in Ziffer 2.3.2 davon ausgegangen, dass die Anzahl der Besuche um 15 % reduziert werden kann (Legende 3 mit Servicecenter). Nach Auffassung des RPA kommt es zu keinem Mehr an vermiedenen Bürgerbesuchen. Es ist davon auszugehen, dass die (bisherige) tel. Auskunft von Verwaltungsmitarbeitern nach Durchstellen des Anrufs ebenso qualifiziert ausfällt wie eine künftige Auskunft im Servicecenter – und dadurch ebenso viele Besuche vermeidet.

Kritikpunkt 3 – Konzentrationsunterbrechung um 5 Minuten

Das RPA ist davon überzeugt, dass diese Annahme (als Mittelwert auf jeden Anruf bezogen) nicht realistisch ist. In der Alternativberechnung wird insofern vom halben Zeitwert 2,5 Minuten ausgegangen.

Zusammenfassung Kritikpunkte 1 – 3

Das RPA kommt gegenüber der Vorlage auf einen virtuellen Nutzen von 238.280 EUR. Es bleibt das Problem, dass dieser Nutzen nicht ergebniswirksam wird.

Kritikpunkt 4 - Ergebniswirksame Aufwandsbetrachtung

Aufwandsposition	Betrag	Erläuterung
Sachaufwand für die Auskunftleistung des Servicecenters	367.125 EUR	gem. Begrdg: Preise vom Juni 2013 -> weshalb nicht aktualisiert?
Personalaufwand Koordinierungsstelle	161.395 EUR	gem. Begründung (Ziffer 2.3.4)
Ergebniswirksamer Mehraufwand	528.520 EUR	
Bisheriger Personalaufwand für Vermittlungszentrale	231.390 EUR	gem. Begründung; bei Umsetzung bleibt der ergebniswirksame Personalaufwand bestehen
Summe Gesamtaufwand	759.910 EUR	
Einsatz von Werbungsmaßnahmen zur Erreichung eines Anrufgrades über D115 von 10 - 15 %	in der Vorlage nicht spezifiziert	Ziffer 2.1. der Begründung

Fazit

Dem Gesamtaufwand von ca. 760.00 EUR mit einem Mehraufwand von knapp 530.000 EUR im Verhältnis zum „Jetzt“ steht ein möglicher kalkulatorisch ermittelter Nutzen gegenüber, welcher aber im Gegensatz zu den Aufwandspositionen nicht ergebniswirksam wird. Das RPA hält die Nutzenbetrachtung für fehlerhaft und kommt auf einen „virtuellen“ Wert von 240.000 EUR. Dem Nutzen steht noch eine nicht bemessene zusätzliche Personalbindung gegenüber, die durch das garantierte Serviceverhalten ausgelöst werden wird. Die Aufwendungen für Werbungsmaßnahmen, um überhaupt eine D115er-Anrufquote von 10 bis 15 % zu erreichen, sind nicht bemessen worden. Da es sich um eine aufbau- und ablauforganisatorische Veränderung einer freiwilligen Leistung mit einem ergebniswirksamen Mehraufwand handelt, bedarf es gemäß der Konsolidierungs-Richtlinien einer kompensatorischen Gegenfinanzierung.

RPA-Betrachtung zum möglichen Nutzpotenzial an Arbeitstagen

Aufteilung Anrufe:	Anzahl	Erläuterung	
Anrufe p.a	12.100	11 % über D115	gem. Ziffer 2.3.3
110.000	97.900	89% über 122-0	gem. Ziffer 2.3.3

**Erledigung
durch Erstkontakt
(Daten Stadt Kiel):**

über D115 -> max 60%	7.260	Erl durch SC in 2,5 Min	gem. Ziffer 1.5.1.3
über ZentralNr -> max 30%	29.370	Erl durch SC in 2,5 Min	gem. Ziffer 1.5.1.3
ergibt	36.630	Summe Erl durch SC in 2,5 Min	%-ErfüllgsQuote 33,3 %
restliche	73.370	Erl durch SC+HL-MA (Gespr-Weiterleitung)	%-ErfüllgsQuote 66,7%
	110.000		

Aufwand HL	"ohne SC"	Minuten	Personentage
Nr 1 Anrufe	100% von 110.000 * 5 Min	550.000	1.146
Nr 2 Konzentrationsunterbrechung	100% von 110.000 * 2,5 Min	275.000	573
Nr 3 Weniger Besuche	kein Unterschied, entfällt	---	---
	Summe	825.000	1.719

(Rest-Aufwand) HL	"mit SC"	Minuten	Personentage
Nr 1 Anrufe	66,7% von 110.000 * 2 Min	146.740	306
Nr 2 Konzentrationsunterbrechung	66,7% von 110.000 * 2,5 Min	183.425	382
Nr 3 Weniger Besuche	kein Unterschied, entfällt	---	---
	Summe	330.165	688

Differenz Personentage 1.031

**"mit SC" -> verbleibender
Aufw. der HL (50.850 € je
Stelle)**

238.280 €

Stellen

4,69

Mit freundlichen Grüßen
Jürgen Burmeister

Az. 14.1.105.02.00.02

Hansestadt Lübeck
Rechnungsprüfungsamt
Jürgen Burmeister
Meesenring 8
23566 Lübeck

Telefon 0451/122-7112

Fax funktional 0451/122-7190
Fax persönlich 0451/122-951-7112

eMail funktional rechnungspruefungsamt@luebeck.de
eMail persönlich juergen.burmeister@luebeck.de