

Beschlussvorlage

- öffentlich -

Datum: 30.07.2020

Fachbereich/Eigenbetrieb	Stabsstelle Interkommunale Zusammenarbeit
Fachdienst	IKZ

Beratungsfolge	Termin	Beratungsaktion
Magistrat	13.08.2020	vorberatend
Haupt- und Finanzausschuss	08.09.2020	vorberatend
Stadtverordnetenversammlung	10.09.2020	beschließend

Betreff:

**Interkommunale Zusammenarbeit;
hier: weitere Teilnahme der Stadt Raunheim an der Servicenummer 115 im Rahmen
einer Kooperation mit dem Kreis Groß-Gerau**

Beschlussvorschlag:

Der weiteren Teilnahme der Stadt Raunheim an der Servicenummer 115 im Rahmen einer Kooperation mit dem Kreis Groß-Gerau gemäß anliegender öffentlich-rechtlicher Vereinbarung wird zugestimmt.

Sachdarstellung:

Bisherige Vorgänge:

Seit Herbst 2017 nimmt die Stadt Raunheim gemeinsam mit weiteren Städten und Gemeinden des Kreises Groß-Gerau und dem Kreis Groß-Gerau an einer Pilot-Phase des Service-Verbunds D115 mit der Stadt Frankfurt (Main) teil. Das Projekt D115 verfolgt das Ziel, den Kunden der Verwaltung für alle Fragen an die Kommunen, die Länder und den Bund **einen** kompetenten (einheitlichen) Ansprechpartner zur Verfügung zu stellen. Bundesweit gibt es etwa 20.000 Behörden auf mehreren Verwaltungsebenen. Durch einen Anruf bei der Telefonnummer 115 entfällt für Bürger und Unternehmen die aufwändige Recherche nach der zuständigen Behörde. Die häufigsten Anfragen werden dort sofort beantwortet. D115 steht insofern für einen Wandel der Servicekultur in der öffentlichen Verwaltung. Es vernetzt telefonische Servicecenter der Kommunen, Länder und Bundesbehörden durch ein gemeinsames Wissensmanagement und bindet sie an ein einheitliches Service-Versprechen. Das Service-Versprechen von D115 lautet:

- Die 115 ist von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr erreichbar.
- 75 % der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch eine/n Mitarbeiter/in angenommen.
- 55 % der 115-Anrufe werden beim ersten Kontakt beantwortet.
- Wenn ein Anruf weitergeleitet wird, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten eine Rückmeldung, je nach Wunsch per Mail, Fax oder Telefon.

Die Teilnahme der Städte und Gemeinden des Kreises Groß-Gerau an dem D115-Verbund erfolgte seit Herbst 2017 - zunächst für die Pilotphase - auf Basis einer Verwaltungsvereinbarung mit dem Kreis Groß-Gerau sowie einer Kooperations- und Servicevereinbarung mit der Stadt Frankfurt (Main). Darin wurde die kontinuierliche Zur-Verfügung-Stellung der notwendigen Informationen aus den Rathäusern an das Servicecenter der Stadt Frankfurt (Main) geregelt sowie die Sicherstellung der Erreichbarkeit der Rathäuser für das Servicecenter 115 in Frankfurt (Main) im Fall von Rückfragen.

Durch die Zusammenarbeit mit dem Kreis Groß-Gerau und dem Servicecenter in Frankfurt (Main) konnte seit 2017 in allen teilnehmenden Städten und Gemeinden kostenfrei, d.h. ohne zusätzliches Personal und ohne zusätzlichen Investitionsaufwand das Service-Versprechen von D115 realisiert werden. Die Bürgerinnen und Bürger hatten – deutschlandweit – die Möglichkeit, von dort telefonische Auskünfte über die Kreis-, Stadt- und Gemeindeverwaltungen zu erhalten. Fragen nach Zuständigkeiten, Örtlichkeiten, Öffnungszeiten oder notwendigen Unterlagen konnten so vorab beantwortet werden. Kundenanliegen wurden zielgerichtet telefonisch oder per Mail durch das Center weitergeleitet.

Durch die Beteiligung am Servicecenter wurde eine telefonische Erreichbarkeit aller Verwaltungen von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr garantiert. Nach den bisherigen Erfahrungen des Servicecenters Frankfurt konnten rund 90% der Anrufe direkt im Servicecenter bearbeitet werden. Es mussten also nur rund 10% an die Kommunen zur weiteren Bearbeitung abgegeben werden. Dies bedeutet eine erhebliche Entlastung der Kommunen, da ein Großteil der telefonischen Anfragen, bevor sie die Verwaltung erreichen, bereits bearbeitet wurde.

Drucksache 2020-805



Die Pilotphase hat gezeigt, dass der Behördenruf 115 von den Bürgerinnen und Bürgern sehr positiv angenommen wird. Die Teilnahme am Projekt 115 bietet zudem auch Menschen mit Sehbehinderung oder mit Leseschwäche eine Möglichkeit, besser am gesellschaftlichen Leben teilzuhaben.

Auf Basis dieser positiven Erfahrungen hat der Kreistag des Kreises Groß-Gerau im November 2019 dem Übergang der D115 vom Pilotbetrieb in den Regelbetrieb, durchgeführt vom Servicecenter der Stadt Frankfurt, zugestimmt. Er hat darüber hinaus beschlossen, dass die Kosten für die Durchführung der D115 für alle Kreiskommunen vom Kreis Groß-Gerau übernommen werden. Die Stadt Frankfurt (Main) rechnet mit dem Kreis Groß-Gerau jeweils zum Jahresende nach den tatsächlichen Anruferzahlen ab. Für die erfassten Anrufe werden von der Stadt Frankfurt (Main) gegenüber dem Kreis 4,50 EUR pro Call in Rechnung gestellt. Dieser Betrag beinhaltet sowohl die Personal- als auch die Sachkosten der Stadt Frankfurt (Main) für den Betrieb des D115-Servicecenters.

Die Stadt Frankfurt hat Ende Februar 2020 der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung mit dem Kreis Groß-Gerau zugestimmt, die den Übergang vom Pilotbetrieb in den Regelbetrieb regelt. Mit einer kleinen Verzögerung aufgrund der Corona-Pandemie ist die Vereinbarung im Mai 2020 unterzeichnet an den Kreis Groß-Gerau übermittelt worden. Das 115-Servicecenter der Stadt Frankfurt (Main) kann jedoch nur für diejenigen Kreiskommunen Auskünfte erteilen, die eine entsprechende Vereinbarung mit dem Kreis Groß-Gerau treffen. Um den erfolgreichen D115-Service-Verbund für die Stadt Raunheim fortsetzen zu können, wird daher empfohlen, die vom Kreis Groß-Gerau mit dem Regierungspräsidium Darmstadt abgestimmte öffentlich-rechtliche Vereinbarung gemäß Anlage zu schließen. Die Vereinbarung entspricht den seitherigen Regelungen im Pilotbetrieb D115, d.h. sie regelt im Wesentlichen die kontinuierliche Bereitstellung der erforderlichen aktuellen Informationen aus dem Rathaus Raunheim an das Servicecenter Frankfurt (Main). Darüber hinaus verlängert sie in § 3 die Laufzeit der Zusammenarbeit im D115-Verbund bis 30.9.2024. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

Finanzielle Auswirkungen:

Finanzielle Auswirkungen		Nein	
Haushaltsjahr		Haushaltsjahr	
Kostenstelle		Kostenstelle	
Sachkonto		Sachkonto	
Investitionsnummer		Investitionsnummer	
Bedarf bei außer- oder überplanmäßigen Ausgaben		Betrag Euro	
Deckungsvorschlag	Kosteneinsparung	Betrag Euro	Kostenstelle
			Sachkonto
	Ertragserhöhung	Betrag Euro	Kostenstelle
			Sachkonto
Die Mittel stehen haushaltsrechtlich zur Verfügung		Wählen Sie ein Element aus.	
Sonstige Hinweise:			

**Drucksache
2020-805**



Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Jühe
Bürgermeister

Götz
Stabsstelle IKZ

Anlage(n):

(1) 2020-805 IKZ_ANLAGE öre Vereinbarung D115