



VORLAGE zur Sitzung

Beratungsfolge	Termin	Beratungsaktion
Gemeindevorstand	04.04.2022	beschließend
Gemeindevertretung	06.04.2022	beschließend

Betreff:

Abschluss einer Öffentlich-rechtlichen Vereinbarung zwischen dem Hochtaunuskreis und der Gemeinde Schmitten über die Teilnahme an dem Projekt Behördenrufnummer 115

Sachdarstellung:

Seit 2009 gibt es den Verbund der Behördennummer 115. Was 2009 mit einer Handvoll Kommunen begann, hat sich inzwischen zum Servicestandard in vielen Behörden Deutschlands entwickelt. Die Behördennummer 115 bietet das, was Bürgerinnen und Bürger von einer Verwaltung erwarten: einen zentralen Ansprechpartner, der immer der Richtige ist und der ihnen örtliche und sachliche Zuständigkeitsfragen abnimmt.

Der einheitliche Zugang über eine leicht zu merkende Telefonnummer ist einfach und der 115-Service steht zu einheitlichen Servicezeiten von Montag bis Freitag, 8:00 bis 18:00 Uhr zur Verfügung. Anders als in einer Telefonzentrale oder Vermittlung beantworten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der 115-Servicecenter den Großteil aller Anfragen auf Grundlage der 115-Wissensdatenbank abschließend. Die Informationen zu ihrer Kommune können Anrufende unabhängig vom Standort überall dort erhalten, wo die 115 erreichbar ist: Jedes 115-Servicecenter kann gängige Fragen auch zu jedem anderen 115-Teilnehmer in gleicher Qualität beantworten. Mit der 115 verbessern sich sowohl die Erreichbarkeit der Verwaltung als auch die Beratungsqualität.

Der Kreis hat mit der Stadt Frankfurt am Main eine öffentlich-rechtliche Vereinbarung zur Umsetzung der Behördenrufnummer 115 abgeschlossen. Mit ihr ist die Zuleitung und Bearbeitung aller über die Behördennummer 115 aus dem Kreisgebiet des Hochtaunuskreises eingehender Telefonate an das 115-Servicecenter der Stadt Frankfurt am Main geregelt. Das Servicecenter der Stadt Frankfurt am Main ist hierbei verpflichtet, die im „Fein-konzept“ und in der „Charta für den 115-Regelbetrieb“ beschriebenen und künftig fortzuentwickelnden Leistungsanforderungen an ein Servicecenter einzuhalten. Die Vereinbarung zwischen dem Kreis und der Stadt Frankfurt am Main gilt ab dem 01.04.2022 für eine Testphase von längstens 2 Jahren, nach deren Ablauf die Zusammenarbeit – sofern die Testphase erfolgreich war – um mindestens weitere 5 Jahre angestrebt wird; hierüber ist dann eine gesonderte Vereinbarung zu treffen.

Im Rahmen der Bürgermeisterdienstversammlung im November 2021 wurde sich zudem von den Anwesenden für die Teilnahme der Kreiskommunen ausgesprochen.

Hierfür ist die dem Original der Niederschrift beigefügte Öffentlich-rechtliche-Vereinbarung abzuschließen.

Finanzielle Auswirkungen:

- Keine -

Beschlussvorschlag:

Der Gemeindevorstand beschließt, die dem Original der Niederschrift beigefügte Öffentlich-rechtliche Vereinbarung zwischen dem Hochtaunuskreis und der Gemeinde Schmitten über die Teilnahme an dem Projekt Behördenrufnummer 115.

Der Gemeindevertretung wird empfohlen gleichlautend zu beschließen.

Anlage(n):

1. Öffentlich-rechtliche-Vereinbarung Behördennummer 115

Schmitten, den 31.03.2022

Sachbearbeiter

André Sommer

DER GEMEINDEVORSTAND
Julia Krügers, Bürgermeisterin