



## Beschlussvorlage

Vorlage-Nr.	VL-15/2024/XIX
Federführende Abteilung:	1 Hauptamt, Einwohnerservice, Sicherheit und Ordnung
Sachbearbeiter:	Köhler, Sebastian
Datum:	13.02.2024

Beratungsfolge	Termin	Bemerkungen
Magistrat der Stadt Steinbach (Taunus)	19.02.2024	beschließend
Stadtverordnetenversammlung	02.09.2024	beschließend

## **Betreff:**

**Verlängerung der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung zwischen dem Hochtaunuskreis und der Stadt Steinbach (Taunus) zur Umsetzung der Einheitlichen Behördenrufnummer 115 im Kreisgebiet des Hochtaunuskreises**

## **Beschlussvorschlag:**

Die Stadtverordnetenversammlung stimmt der vorgelegten Verlängerung der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung zwischen dem Hochtaunuskreis und der Stadt Steinbach (Taunus) zur Umsetzung der Einheitlichen Behördenrufnummer 115 im Kreisgebiet des Hochtaunuskreises zu.

## **Begründung:**

Im Zuge der Verbesserung der Servicequalitäten hatten wir im Jahr 2022 Kontakt mit der Einheitlichen Behördenrufnummer 115 aufgenommen und hierüber eine Verbesserung der Erreichbarkeit und Servicequalitäten für die Bürgerinnen und Bürger zu erreichen.

Erfreulicherweise hatte der Hochtaunuskreis damals mit der Stadt Frankfurt am Main eine öffentlich-rechtliche Vereinbarung zur Umsetzung der Einheitlichen Behördenrufnummer 115 im Kreisgebiet des Hochtaunuskreises geschlossen. Danach wurden im Servicecenter der Stadt Frankfurt am Main auch die telefonischen Anfragen der Bürgerinnen und Bürger des gesamten Hochtaunuskreises, sofern sie über die Rufnummer 115 eingehen, beantwortet.

Die einheitliche Behördenrufnummer zeichnet sich als der starke Partner in der OZG Umsetzung aus. Die 115 ist die erste Anlaufstelle für alle Verwaltungsfragen. Ob Reisepass, Geburtsurkunde oder Wohngeld: Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr werden die häufigsten Anfragen geklärt, unabhängig davon, welche Behörde in Bund, Ländern oder Kommunen zuständig ist. Die 115 hat sich auf die Fahnen geschrieben, Bürgerinnen und Bürger durch die neue Vielfalt an Online-Leistungen zu lotsen.

Neben der telefonischen Beauskunftung werden auch Fragen begleitend zur Nutzung von Online-Angeboten der öffentlichen Verwaltung beantwortet werden. Trotz der Digitalisierung bleibt die telefonische Erreichbarkeit wichtig. Denn viele Menschen wollen Informationen persönlich und mündlich erhalten. Ein Medium ersetzt deshalb nicht das andere, sondern beide ergänzen einander.

Eines der besonderen Merkmale der Behördennummer ist, dass sie als gemeinsames Vorhaben von Kommunen, Ländern und dem Bund gestaltet ist und auf freiwilliger Basis funktioniert.

Alle föderalen Ebenen sind Träger des 115-Service und gestalten gleichberechtigt den 115-Verbund. Austausch und föderal übergreifende Gremienarbeit waren und sind für diesen essenziell.

Vorteile die sich aus einer 115 Teilnahme ergeben:

- Verbesserter Bürger- und Unternehmensservice
- Sensor für Bedürfnisse vor Ort
- Stärkung strukturschwacher Gebiete oder den ländlichen Raum
- Demografischer und digitaler Wandel
- Entlastung der Verwaltungen bei Standardfragen
- Entlastung der Verwaltungen in besonderen Situationen (z.B. pandemischen Lagen)
- Unterstützung der Bürger/innen bei Fragen zu Ihren OZG Leistungen

Die Erwartungen des 115 Verbunds an eine Verwaltung:

- Der Zuständigkeitsfinder (Hessenfinder) muss aktuell gehalten werden, was auch schon für eine OZG Umsetzung elementar ist
- Nennung eines formlosen Kontakts zur kurzfristigen Bereitstellung aktueller Informationen bei z.B. besonderen Situationen
- Die Einhaltung der Servicevereinbarung – hier muss eine Person als Ansprechpartner je Verwaltung benannt sein
- Den Abschluss einer öffentlich-rechtlichen Vereinbarung

Diese Vereinbarung gilt ab dem 01.03.2024 für die Dauer von zunächst fünf Jahren. Nach Ablauf dieses Zeitraums verlängert sie sich jeweils um weitere fünf Jahre, wenn nicht dem anderen Vertragspartner unter Einhaltung einer Frist von 6 Monaten vor Ablauf des Zeitraums eine schriftliche Kündigung der Vereinbarung zugeht.

### **Finanzielle Auswirkungen:**

Der Kreis trägt die aus der Zusammenarbeit resultierenden Kosten für die Laufzeit dieser Vereinbarung.

gez.  
Steffen Bonk  
Bürgermeister

gez.  
Sebastian Köhler  
Amtsleiter