

Bürgerbüro

Datum	Drucksache Nr.:
02.09.2024	XI/99-2024

Beratungsfolge	Termin	Bemerkungen
Magistrat	16.09.2024	
Haupt- und Finanzausschuss	26.09.2024	
Stadtverordnetenversammlung	07.10.2024	

Teilnahme an der Behördennummer 115

Beschlussvorschlag:

1. Es wird beschlossen, die Teilnahme am 115 Verbundsystem und der Betrieb der Behördennummer 115 nach Beendigung der Testphase in einem Produktionsbetrieb fortzusetzen.
2. Eine entsprechende öffentlich-rechtliche Vereinbarung über die Teilnahme am 115 Verbundsystem wurde mit dem Hochtaunuskreis geschlossen.
3. Für den Betrieb anfallenden Kosten werden durch den Hochtaunuskreis übernommen

Sachdarstellung:

Die Testphase der Behördennummer 115 ist am 29.02.2024 ausgelaufen. Diese Testphase wurde seinerzeit von den Kommunen des Hochtaunuskreises unterstützt und mit einer entsprechenden öffentlich-rechtlichen Vereinbarungen vertraglich fixiert.

Die Behördennummer 115 stellt eine gute Ergänzung zu den Callcentern der eigenen Verwaltung dar. Sie bietet mit ihren umfangreichen Servicezeiten (Montag – Freitag von 08:00 – 18:00 Uhr) eine Erreichbarkeit, welche in der Regel über das normale Maß einer Verwaltung hinausgeht.

Darüber hinaus arbeitet die Behördennummer 115 stets daran, sich weiterzuentwickeln. So ist zuletzt auf der Grundlage der 115-Wissensdatenbank ein Chatbot programmiert worden, welcher derzeit in einer Pilotphase von Kommunen getestet wird. Anschließend wird dieser Service den an das 115 Verbundsystem angeschlossenen Kommunen zur Einbindung in den jeweiligen Internetauftritt angeboten.

Die Teilnahme am 115 Verbund bietet einen guten Baustein zur Ergänzung und Verfolgung der Digitalisierung der kommunalen Verwaltungen, insbesondere im Rahmen der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG). Durch den Einsatz der Behördennummer 115 wird der Bürgerservice verbessert. Sie ist Indikator für die besonderen Bedürfnisse vor Ort, sorgt für die deutschlandweite Vernetzung, bringt Anreize für Prozessoptimierungen und entlastet die Service- und Fachstellen der Kommunen.

Während der Testphase wurden die entstandenen Aufwendungen zu 100 Prozent vom Land Hessen getragen.

Ab dem Beginn des Produktionsbetriebs am 01.03.2024 erhält die Stadt Frankfurt am Main vom Hochtaunuskreis eine Kostenbeteiligungspauschale, die auf einem Betrag von derzeit 5,00 Euro je Anruf beruht. Die geschätzten Aufwendungen für das Haushaltsjahr 2024 sind mit 5.000 Euro beziffert und stehen unter dem Produkt 1.01.01.14.6910000 zur Verfügung.

Da der Hochtaunuskreis den Einsatz der Behördenrufnummer 115 als unverzichtbares Instrument und zur Ergänzung der digitalen Transformation schätzt, wird er die entstehenden Produktionskosten für alle beteiligten Kommunen vollumfänglich übernehmen.

Haushaltsrechtlich geprüft:

Bedarf keiner Zustimmung der Kämmerei

Steffen Wernard
Bürgermeister

Sylvia Kunz
Amtsleitung Bürgerbüro