

Beschlussvorschlag

1. Die Bundesregierung beschließt die vom Bundesminister des Innern vorgelegten Eckpunkte zur Beteiligung der Bundesverwaltung an der einheitlichen Behördenrufnummer 115 als wichtigen Beitrag für mehr Transparenz, Serviceorientierung und Bürgernähe.
2. Die Bundesregierung wird bis Ende 2011
 - die organisatorischen Voraussetzungen für einen gebündelten Bürger- und Unternehmensservice durch die Teilnahme am ebenenübergreifenden Verbund der einheitlichen Behördenrufnummer 115 schaffen,
 - Informationen und Leistungen der Bundesverwaltung unter einheitlichen Service- und Qualitätsstandards zugänglich machen und
 - für Auskünfte in kommunalen Servicecentern geeignete Inhalte zu allen Sonder-rufnummern der Bundesverwaltung zugänglich machen.
3. Das Bundesministerium des Innern wird gebeten, bis zum 30. September 2011 über den Stand der Umsetzung zu berichten.

Eckpunkte zur Beteiligung der Bundesverwaltung an der einheitlichen Behördenrufnummer 115

Eine leistungsfähige und effiziente öffentliche Verwaltung ist ein bedeutender Faktor für den Wirtschaftsstandort Deutschland. Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft erwarten zunehmend Transparenz, Bürgernähe und Servicequalität der öffentlichen Verwaltung. Die einheitliche Behördenrufnummer 115 leistet dazu einen wichtigen Beitrag.

Das erste Jahr der Pilotphase der 115 hat bereits wichtige Erkenntnisse geliefert, die es erlauben, in die Flächendeckung zu gehen. Die Anrufer sind von dem Nutzen und der Qualität der 115 überzeugt, die Zusammenarbeit von Kommunen, Ländern und Bund erfolgt auf kooperativer Basis und trägt beispielhaft zur positiven Umsetzung dieses ebenenübergreifenden Projektes bei. Best practice und gegenseitiges Lernen kennzeichnen die Zusammenarbeit der am Projekt D115 beteiligten Kommunen und Behörden aller föderalen Ebenen.

D115 ist ein Leitprojekt für das Regierungsprogramm „Vernetzte und transparente Verwaltung“.

I. Integration der Bundesverwaltung in den 115-Service

Die Bundesregierung wird den Anschluss der Bundesverwaltung an den D115-Verbund bis Ende 2011 realisieren. Die Teilnahme der Bundesverwaltung an D115 sichert einheitliche, aktuelle und sachlich zutreffende Auskünfte zu einfachen und häufig gestellten Anfragen. So können auch Fragen zu bürger- und unternehmensrelevanten Bundesthemen bereits beim ersten Kontakt auf kommunaler Ebene beantwortet werden. Dies trägt dazu bei, den 115-Service noch stärker als ebenenübergreifenden telefonischen Bürgerservice der öffentlichen Verwaltung in Deutschland zu etablieren.

Die Teilnahme der Bundesverwaltung am D115-Verbund fördert die Wirtschaftlichkeit und insbesondere die Effizienz von Anfrageprozessen. Bürgerservices der Bundesbehörden profitieren durch Standardisierung und Professionalisierung. Durch die im D115-Verbund bestehende Technik und die geltenden Service- und Qualitätsstandards entstehen Synergie- und Effizienzpotentiale für alle Zugangs- und Auskunftskanäle der Bundesbehörden.

Der Aufbau von Service-Strukturen in der Bundesverwaltung und die Teilnahme am D115-Verbund fördern eine höhere Servicequalität und mehr Bürgernähe durch:

- zentrale Beantwortung einfacher und häufig gestellter Anfragen,
- zielgenaue Zuleitung von komplexeren Anfrageinhalten,

- stabile technische Infrastruktur im D115-Verbund,
- Steigerung der Antwortqualität bei kürzeren Bearbeitungszeiten,
- Verbesserung der Erreichbarkeit in den Behörden,
- Optimierung weiterer Auskunftsquellen wie Internetpräsentationen.

II. Bausteine einer Teilnahme der Bundesverwaltung am D115-Verbund

Bis Ende 2011 nehmen alle Bundesbehörden mit den für eine Auskunft in kommunalen Servicecentern geeigneten bürger- und unternehmensrelevanten Leistungen am D115-Verbund teil. Dazu stellen sie innerhalb ihrer Zuständigkeit schrittweise die erforderlichen Informationen in einer standardisierten Form für den D115-Verbund zur Verfügung. Die Bundesbehörden stellen die Aktualität und inhaltliche Richtigkeit der bereitgestellten Informationen durch eine kontinuierliche Pflege der Daten sicher.

Die Bundesverwaltung gewährleistet die Erreichbarkeit aus dem D115-Verbund durch Anbindung an den Netzbetrieb der 115 oder die elektronische Informationsweiterleitung. Bis Ende 2011 richten die Ressorts qualifizierte Anlaufstellen ein, die telefonische oder elektronische Weiterleitungen aus dem D115-Verbund für alle nicht eigenständig angeschlossenen Bundesbehörden entgegennehmen, beantworten oder bei komplexen Anliegen an die zuständige Behörde oder Fachabteilung zur abschließenden Beantwortung und Rückmeldung an die Anruferinnen und Anrufer weitergeben. Die baldmöglichste Teilnahme aller Bundesbehörden an der telefonischen und elektronischen Weiterleitung aus dem D115-Verbund wird angestrebt. Neben dem Aufbau eigener Strukturen oder der externen Vergabe können Dienstleistungszentren beauftragt werden. Hierdurch gegebenenfalls anfallender Mehrbedarf kann langfristig durch die entstehenden Synergie- und Effizienzpotentiale von den jeweiligen Ressorts aufgefangen werden.

Der D115-Verbund hat zur Sicherstellung einer einheitlichen und gleichbleibenden Servicequalität ein standardisiertes Serviceversprechen definiert. Die Bundesverwaltung gewährleistet die Einhaltung im Rahmen der Beteiligung am D115-Verbund durch:

- eine Rückmeldung bei aus dem D115-Verbund weitergeleiteten Anliegen an Anruferinnen und Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der D115-Servicezeiten,
- die Erreichbarkeit während der eigenen Servicezeiten bei telefonischen Weiterleitungen aus dem D115-Verbund,
- einen hohen Anteil sofort fallabschließend beantworteter telefonischer Weiterleitungen aus dem D115-Verbund,
- eine freundliche und verbindliche Gesprächsqualität bei telefonischen Weiterleitungen aus dem D115-Verbund.

Die teilnehmenden Behörden beteiligen sich am Qualitätsmanagement des D115-Verbundes, das zur Steuerung, kontinuierlichen Evaluation und Weiterentwicklung des 115-Service notwendig ist. Zu den wesentlichen Bestandteilen des Qualitätsmanagements gehören:

- regelmäßige Lieferung festgelegter Kennzahlen zu einem Stichtag,
- Monitoring und Bereitstellung neuer bürger- und unternehmensrelevanter Informationen und Leistungen,
- regelmäßige Schulungen für die Service-Mitarbeiter.

Bei Ereignissen, die einen hohen Informationsbedarf innerhalb der Bevölkerung auslösen, stellt die zuständige Bundesbehörde schnellstmöglich alle für eine Auskunft auf kommunaler Ebene geeigneten Informationen für das D115-Wissensmanagement bereit. Bei der Planung themenbezogener Sonderrufnummern wird nach dem Grundsatz der Subsidiarität geprüft, ob und inwieweit die vorhandene Infrastruktur des D115-Verbundes genutzt werden kann. Informationen zu bestehenden Sonderrufnummern werden zeitnah bereitgestellt und kontinuierlich gepflegt.

Die Öffentlichkeitsarbeit der Bundesverwaltung zur Teilnahme am D115-Verbund erfolgt mit dem Ziel, Bürgerinnen und Bürger sowie die Wirtschaft wirksamer auf die Verfügbarkeit und das Leistungsportfolio des Bundes im 115-Service aufmerksam zu machen. Zusätzlich zu den direkten Zugangsdaten einer Bundesbehörde soll in geeigneten Veröffentlichungen (Publikationen, Schreiben, Webauftritte, etc.) auf die 115 hingewiesen werden (Logo und Informationstexte).