

**Muster-Beschlussvorlage für 115-Informationsbereitsteller
(Kooperation mit einem bestehenden 115-Servicecenter)**

I. Beschlussvorlage

1. Der Rat beschließt, dass sich die [Kommune] zum [Datum] dem 115-Verbund als Informationsbereitsteller an das Servicecenter [Stadt / Kommune] anschließt.

2. Das Projekt „Anschluss an das Servicecenter [Stadt / Kommune]“ wird von [Organisationseinheit] verantwortet. Als Projektleiter/in wird [Name] benannt.

3. Das Servicecenter [Stadt / Kommune] wird zu den Dienstleistungen für die [Kommune] Auskunft geben, die im Rahmen des Projektes festgelegt wurden.
Die Rahmenbedingungen werden in einer gemeinsamen Verwaltungsvereinbarung zwischen der [Stadt / Kommune] als Betreiber des Servicecenters und der [Kommune] als Informationsbereitsteller festgehalten.

II. Finanzielle Auswirkungen

Es entstehen folgende haushaltswirksame Kosten für die Integration der [Kommune] in den 115-Verbund:

Budgetposition	Betrag in €
Anpassung der Telekommunikations-Anlagen (z.B. Einrichtung der Kopfnummer) - Sachkosten	
Integration des Leistungskataloges in das 115-Wissensmanagement - Sachkosten	

Die Integration in den 115-Verbund verursacht keine weiteren haushaltswirksamen Kosten.

Im Rahmen der Kooperation mit dem Servicecenter [Stadt / Kommune] fallen Kosten für die übernommenen Auskünfte an.

Die Kosten werden auf Basis eines Kontaktes (__ €) / in Minutenpreisen (__ € /pro Minute) / pauschal (__ € p.a.) berechnet / durch Personalzurverfügungstellung wie folgt:

_____ ausgeglichen.

III. Begründung

Die Einheitliche Behördennummer 115 ist der direkte Draht in die Verwaltung. Sie dient als Anlaufstelle für Verwaltungsfragen aller Art und bietet zuverlässige Auskunft und einen hochwertigen Service. Dieser steht zu einheitlichen Servicezeiten (mindestens Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr) zur Verfügung.

Im Jahr 2009 haben einige Länder und Kommunen gemeinsam mit dem Bund die 115 eingeführt: eine einheitliche, leicht zu merkende Rufnummer für Auskünfte zu allen Verwaltungsfragen, die perspektivisch in ganz Deutschland erreichbar sein soll. Was 2009 mit wenigen Kommunen begann, hat sich inzwischen in Deutschland zu einem Servicestandard in vielen kommunalen Landes- und Bundesbehörden entwickelt. Die 115 ist einer der wichtigsten Treiber für eine bürgernahe, modernisierte und effiziente Verwaltung. Derzeit beteiligen sich [Anzahl] Kommunen, zahlreiche Länder sowie die gesamte Bundesverwaltung mit über 88 Behörden und Institutionen am Verbund der 115. Das gesamte Nutzungspotential der 115 entfaltet sich in steigendem Maße mit einer flächendeckenden Verbreitung.

Hinter der 115 steht ein umfassendes Wissensmanagement. Die an der 115 teilnehmenden Kommunen, Landes- und Bundesbehörden stellen hier Informationen zu den am häufigsten gefragten Leistungen ein oder ermöglichen den Zugang dazu. Die Servicecenter sind dadurch in der Lage, umfassend Fragen zu den am häufigsten nachgefragten Leistungen, den sogenannten TOP-Leistungen, zu beantworten und damit einen hohen Grad an Kundenzufriedenheit zu erreichen.

Die über die 115 im beauftragten Servicecenter erteilten Auskünfte unterliegen hohen Qualitätsstandards, die für alle Teilnehmer auf kommunaler, Landes- und Bundesebene gelten. Dazu gehört auch das Serviceversprechen, 75 Prozent der 115-Anrufe innerhalb von 30 Sekunden anzunehmen und 65 Prozent der 115-Anrufe beim ersten Anruf abschließend zu beantworten. Kann die Anfrage nicht beim ersten Kontakt abgeschlossen werden, wird dem Anrufer eine Rückmeldung innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten angeboten.

Mit diesem Beschluss wird auch für die Bürgerinnen und Bürger der [Kommune] die Möglichkeit geschaffen, den 115-Bürgerservice zu nutzen. Über die 115 werden Bürgeranfragen direkt an das beauftragte 115-Servicecenter _____ geleitet. Die Teilnahme am 115-Verbund ermöglicht der [Kommune]:

- den bestehenden Bürgerservice weiterzuentwickeln und das Dienstleistungsangebot für die Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen in der [Kommune] zu erweitern,
- einen bei gleichbleibenden Personalausgaben konstant hochwertigen Auskunftsservice mit großzügigen Servicezeiten, unabhängig von Vakanzen durch Urlaub und Krankheit,
- dabei Freiräume für die Konzentration auf den persönlichen Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern vor Ort zu schaffen,
- nachhaltig zu einer Infrastruktur beizutragen, die für eine langfristige Nutzung auch unter Berücksichtigung der zu erwartenden demografischen Veränderungen vorgesehen ist,

- Einsparungen bei der Telefonzentrale bei gleichzeitiger Verbesserung des Bürgerservices zu erzielen,
- die Behördennummer als wichtiges Instrument für Teilhabe und Qualitätsmanagement zu nutzen, den der Politik und der Verwaltung belastbare Informationen darüber, welche Bedürfnisse und Fragen die Menschen vor Ort haben,
- kostspielige Parallelproduktionen gleichartiger Verwaltungsinformationen durch das verzahnte Vorgehen von Bund, Ländern und Kommunen in der Redaktion von standardisierten Leistungsinformationen zu vermeiden,
- Effizienzgewinne durch interkommunale und Ebenen übergreifende Zusammenarbeit zu erzielen.

Für die [Kommune] spielen insbesondere folgende Aspekte eine Rolle bei der Entscheidung für einen Beitritt zum 115-Verbund:

- _____
- _____

[Zu allen 115-Vorteilen für Kommunen siehe auch 115-Broschüre „10 Punkte - 10 Schritte“.]