Region der Zukunft
Landkreis Darmstadt-Dieburg

Verwaltungsvorlage

Vorlage-Nr.: **1479-2018/DaDi**
Aktenzeichen: 029-001

Fachbereich: 221.4 - Servicestellen, Kantine, Sitzungsdienst
Beteiligungen: *102 - Büro des Landrates, Verwaltungsleitung*
230 - Finanz- und Rechnungswesen

Produkt: **1.01.01.07 Zentrale Dienstleistungen**

Beschlusslauf:

Nr.	*Gremium*	*Status*	*Zuständigkeit*
1.	Kreisausschuss	N	Zur abschließenden Beschlussfassung
2.	Haupt- und Finanzausschuss	Ö	Zur Kenntnisnahme

Betreff: **Dauerhafte Beauftragung des Servicecenters Metropolregion Rhein-Neckar zur Betreuung der einheitlichen Behördenrufnummer D115**

Beschlussvorschlag:

Das Servicecenter der Metropolregion Rhein-Neckar wird dauerhaft mit der Betreuung der einheitlichen Behördennummer D115 für den Landkreis Darmstadt-Dieburg zum Preis von derzeit jährlich ca. 40.000 € beauftragt.

Die erforderlichen Mittel stehen im Haushaltsplan des Jahres 2018 auf dem Produkt 1.01.01.07.01 (Zentrale Dienste) und dem Sachkonto 6790010 (Sonstige Aufwendungen für Inanspruchnahme von Diensten) vorbehaltlich der Genehmigung durch das Regierungspräsidium Darmstadt haushaltsrechtlich zur Verfügung.

Begründung:

Die einheitliche Behördennummer D115 soll deutschlandweit als erste Anlaufstelle für Verwaltungsfragen aller Art dienen. Über die bundesweit eingeführte Rufnummer erhalten Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen Antworten auf die am häufigsten anfallenden Behördenanliegen. Dabei ist es egal, welche Behörde, Verwaltungsebene oder Zuständigkeit betroffen ist. Teilnehmende Kommunen, Länder- und Bundesbehörden speisen das 115-Wissensmanagement mit den am häufigsten nachgefragten Verwaltungsleistungen. So kann jedes 115-Servicecenter häufige Fragen auch zu jeder anderen teilnehmenden Kommunal-, Landes- oder Bundesverwaltung sofort und in gleicher Qualität beantworten. Mit Hilfe des 115-Gebärdentelefons können auch gehörlose und hörbehinderte Menschen die einheitliche Behördennummer nutzen.

Mit der Einführung der einheitlichen Behördennummer D115 zum 01.06.2016 wurde der Grundstein gelegt, die Bürgerzufriedenheit weiter auszubauen und zu verbessern.

Dieses erfolgt insbesondere durch die zusätzliche Erreichbarkeit des Servicecenters bis 18.00 Uhr, die Reduzierung der verlorenen Anrufe infolge von Warteschleifen oder Nichterreichbarkeit der Beschäftigten als auch durch eine abschließende Beauskunftung bei allgemeinen Fragen.

Seit Oktober 2016 wird die Terminvergabe der KfZ-Zulassungsstelle zusätzlich über die D115 abgewickelt. Dies führt bereits jetzt zu einer Entlastung der Beschäftigten in diesem Bereich.

Außerdem erfolgt eine Entlastung der Telefonzentrale und der Sachbearbeitung in den Fachbereichen durch die Beantwortung von Standardtelefonaten.

Verschiedene Werbemaßnahmen wie z. B. der direkte Hinweis auf unserer Homepage oder die Nennung der einheitlichen Behördenrufnummer sowie des Logos der D115 auf den Kopfbögen sorgen zur Hinführung der Bürgerinnen und Bürger zur D115.

Aktuell finden Gespräche mit den kreiseigenen Städten und Gemeinden statt, um sie für den Beitritt zum 115-Verbund zu gewinnen. So könnte das Serviceangebot kreisweit verbessert und vereinheitlicht und mittel- bis langfristig die Einsparung von Personal ermöglicht werden.

Weiterhin ist geplant, die D115 im Landkreis Darmstadt-Dieburg auszubauen und weitere Fachbereiche für die Terminvergabe über die D115 zu gewinnen.

Mittel- bis langfristig ist durch die Inanspruchnahme des Servicecenters ein personelles Einsparpotenzial möglich. Es könnte zusätzlich zur D115 die Übernahme der Randzeiten der Telefonzentrale von 14 bis 18 Uhr erfolgen.

Der Benefit für die dauerhafte Beauftragung des Servicecenters der Metropolregion Rhein-Neckar ist daher eher langfristig zu betrachten und bietet uns verschiedene Möglichkeiten des Einsatzes.

Die Gesamtkosten setzen sich aus einem Sockelbetrag und den tatsächlichen Gesprächskosten zusammen. Die Kosten steigen entsprechend der Anzahl bzw. der Dauer der beantworteten Anrufe über die D115.

Finanzielle Auswirkungen:

Produkt: 1.01.01.07.01 (Zentrale Dienste)
Investitionsmaßnahme:

Aufwendungen	2018	2019	2020
Sachkonto: 6790010 (Sonstige Aufwendungen für die Inanspruchnahme von Diensten)	40.000,00 EUR	40.000,00 EUR	40.000,00 EUR
Erträge	**2018**	**2019**	**2020**
Sachkonto:	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR

Alternativen:

- keine