

- II -

Behördeneinheitliche Rufnummer 115

Vermerk:

An dem Pilotprojekt zur Einführung einer einheitlichen Behördenrufnummer 115 beteiligen sich u. a. 6 hessische Landkreise, die das Projekt, die Leistungen des Serviceangebotes sowie die technische und organisatorische Realisierung mitentwickeln und zunächst in Pilotvorhaben umsetzen werden.

Von den Teilnehmern am Projekt wurde u. a. erwartet, dass sie bereits jetzt ein telefonisches Servicecenter betreiben. Alternativ können auch Servicecenter, die sich im Aufbau befinden oder bis Frühjahr 2008 ausgebaut werden teilnehmen. Der Aufbau erfordert die Bereitschaft zur notwendigen Investitionen in den eigenen Bürgerservice.

Voraussetzung ist auch das Vorhandensein von entsprechend qualifiziertem Servicepersonal (Vorgesehen ist eine Erreichbarkeit an 6 Tagen pro Woche über ca. 12 Stunden), ferner einer modernen Kommunikationsinfrastruktur und entsprechender Software.

Die Kosten des Servicecenters sind vom Betreiber zu tragen. Der Bund wird sich an den Kosten nicht beteiligen.

Im übrigen gibt es noch eine Vielzahl von Fragen, die derzeit noch im Rahmen von überregionalen Arbeitsgruppen geklärt werden.

Aus einem anlässlich eines Workshops vorgestellten Zwischenbericht ergeben sich folgende Anhaltspunkte für die Ausgestaltung der Dienstleistung 115:

- persönlicher Ansprechpartner,
- hohe Erreichbarkeit – auch außerhalb der üblichen Öffnungszeiten,
- zuständigkeitsübergreifend,
- für alle Zielgruppen
- einfache Fragen werden sofort beantwortet,
- Anregungen, Informationen und Beschwerde werden entgegengenommen und an die zuständige Verwaltung weitergeleitet,
- Mehrsprachigkeit – nach regionalem Bedarf
- Tarifierung für den Mehrwert der Dienstleistung im Rahmen bisheriger Bürgerservice-Angebote (0,10 – 0,20 € pro Minute), nach französischem Vorbild.

Nach jetzigem Sachstand ist davon auszugehen, dass die erforderlichen Vorarbeiten für die Einführung des Modellprojektes bis Ende d. J. abgeschlossen sind, so dass der Probetrieb im Jahre 2009 beginnen kann.

- 2 -

Sollte das Projekt erfolgreich verlaufen, geht man davon aus, dass eine flächendeckende Einführung bis 2014/2015 erfolgt.

Laut Auskunft des Innenministeriums können sich Behörden, deren Servicecenter sind noch im Auf- oder Ausbau befinden, auch zu einem späteren Zeitpunkt noch an dem Projekt beteiligen.

Im Hinblick auf die Projektteilnehmer, die eine Gesamteinwohnerzahl von rund 13 Millionen repräsentieren, besteht aus fachlicher Sicht an sich kein Bedarf mehr an einer Erweiterung der Teilnehmer.

Darmstadt, den 29. Februar 2008

A handwritten signature in black ink, consisting of several stylized, overlapping strokes that form a unique, cursive-like mark.