

Vorlage-Nr.: **2370-2014/DaDi**

Aktenzeichen: 031-024

Fachbereich: 230 - Finanz- und Rechnungswesen

Beteiligungen: 221 - *Allgemeine Verwaltung, Organisation*

Produkt: **1.01.01.07 Zentrale Dienstleistungen**

Beschlusslauf:

<i>Nr.</i>	<i>Gremium</i>	<i>Status</i>	<i>Zuständigkeit</i>
1.	Kreisausschuss	N	Zur vorbereitenden Beschlussfassung
2.	Haupt- und Finanzausschuss	Ö	Zur vorbereitenden Beschlussfassung
3.	Kreistag	Ö	Zur abschließenden Beschlussfassung

Betreff: **Haushaltssolidierung: Telefonzentrale
HSK Nr. 77**

Beschlussvorschlag:

Der Kreisausschuss wird beauftragt, ein Konzept zur Zusammenlegung der Telefonzentrale mit denen anderer Gebietskörperschaften zu erstellen und vorzulegen. Dabei ist auch eine Einbeziehung der zentralen Behördenrufnummer D115 zu prüfen.

Begründung:

Im Haushaltssicherungskonzept zum Haushaltplan 2014 ist festgelegt, dass sich eine Arbeitsgruppe sowohl mit den im HSK aufgelisteten als auch aus dem KGSt-Projekt resultierenden Maßnahmen auseinandersetzt, diese bewertet und zur Einzelbeschlussfassung vorlegt.

Stellungnahme des Fachbereichs 221:

Die benachbarten Landkreise haben im Zusammenhang mit der Einführung der Behördenrufnummer D115 damit begonnen, ihre Telefonzentralen von einem professionellen Call-Center unterstützen zu lassen, bzw. einzelne dort zu erbringende Leistungen extern zu vergeben. Hierdurch können ohne Einsatz von eigenem Personal die Erreichbarkeitszeiten, einschließlich samstags, ausgedehnt werden.

Für interne Anrufe sind bei der derzeit eingesetzten Telefonanlage keine Verbindungskosten zu entrichten, für externe Anrufe fallen Verbindungskosten an. In der ersten Jahreshälfte waren dies durchschnittlich 2.684,60 EUR brutto pro Monat. Die Kosten für die D115 können nicht detailliert angegeben werden, da es hier verschiedene Modelle gibt (durch eigene Telefonzentrale/externes Call-Center). Da wir momentan noch die alte Telefonanlage im Einsatz haben und die neue Software erst im Testmodus läuft ist eine Auswertung der Anrufe etc. nur über die HSE Medianet möglich. Diese Auswertung dauert erfahrungsgemäß recht lange und kann von uns nicht auf Knopfdruck erfolgen. Um hier verlässliche Zahlen zu nennen ist eine intensivere Gegenüberstellung erforderlich.