

Vorlage-Nr.: **3439-2016/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: **Einführung der einheitlichen Behördennummer D115**

Beschlussvorschlag:

Das Servicecenter der Metropolregion Rhein-Neckar wird zunächst für den Zeitraum vom 1.6.2016 bis 31.5.2018 mit der Einführung und Betreuung der einheitlichen Behördennummer D115 für den Landkreis Darmstadt-Dieburg zum Preis von jährlich ca. 40.000 € beauftragt.

Die erforderlichen Mittel stehen im Haushaltsplan des Jahres 2016 auf dem Produkt 1.01.01.07.01 und dem Sachkonto 6790000 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-Gebärdentelefon können auch gehörlose und hörbehinderte Menschen die einheitliche Behördennummer nutzen.

Laut KT-Beschluss zur Vorlage-Nr. 2370-2014/DaDi vom 9.9.2014 wurde der KA damit beauftragt, ein Konzept zur Zusammenlegung der Telefonzentrale mit denen anderer Gebietskörperschaften zu erstellen und vorzulegen und hierbei auch eine Einbeziehung der zentralen Behördennummer D115 zu prüfen. Die Teilnahme an der D115 hat folgende Vorteile:

- deutlich verbesserte telefonische Servicezeiten über die D115
- Entlastung der Telefonzentrale und der Sachbearbeitung in den Fachbereichen durch die Beantwortung von Standardtelefonaten
- Reduzierung der verlorenen Anrufe infolge von Warteschleifen oder Nichterreichbarkeit
- regionale Vernetzung als Synergie-Effekt
- mittel- bis langfristig dadurch personelle Einsparpotenziale möglich

Um die D115 in das Serviceangebot der Verwaltung aufnehmen und entsprechend bewerben zu können, besteht die Möglichkeit, selbst ein Servicecenter aufzubauen oder die Leistung an ein bereits bestehendes 115-Servicecenter zu vergeben.

Da in der Kreisverwaltung weder die räumlichen noch die personellen Voraussetzungen für die Einrichtung eines eigenen 115-Servicecenters gegeben sind, soll die Leistung extern vergeben werden.

Grundsätzlich können alle Servicecenter in Deutschland im Rahmen ihrer freien Kapazitäten mit der Leistung beauftragt werden. Bei der Betreuung der D115 handelt es sich um keine wettbewerbsfähige Dienstleistung. Die Quintessenz ist nicht die Gewinnerzielung, sondern eine vom Bund initiierte flächendeckende und umfassende Bürgerberatung. Alle 115-Servicecenter arbeiten ausschließlich kostendeckend und in einem partnerschaftlichen Verbund (genannt 115-Verbund), dem der Landkreis beitreten muss. Abgeschlossen wird ein öffentlich-rechtlicher Vertrag mit der Körperschaft, an die das jeweilige 115-Servicecenter angegliedert ist.

Um die vorhandenen Servicecenter in der Region zu unterstützen, wurden lediglich das Servicecenter der Metropolregion Rhein-Neckar und das Servicecenter der Stadt Frankfurt am Main in die engere Auswahl einbezogen und vor Ort besichtigt. Die Stadt Darmstadt plant ebenfalls den Aufbau eines eigenen Servicecenters, die Inbetriebnahme ist jedoch derzeit noch nicht absehbar. Grundsätzlich besteht jedoch jederzeit die Möglichkeit, mit sechsmonatiger Kündigungsfrist zu einem anderen Servicecenter mit ausreichenden Kapazitäten zu wechseln.

Beide besichtigten Servicecenter haben einen sehr kompetenten Eindruck hinterlassen. Die Beantwortung der Fragen erfolgt auf einem hohen Level, die interne Struktur ist klar geregelt. Allerdings bietet nur das Servicecenter der Metropolregion Rhein-Neckar die Möglichkeit, als Zusatzleistung die Übernahme der Randzeiten unserer Telefonzentrale über eine Ergänzungsvereinbarung zu beauftragen. Dies könnte in einem zweiten Schritt zu einer deutlichen

Verbesserung der Erreichbarkeit und zur Erweiterung des Serviceangebotes der Kreisverwaltung führen.

Daher wird vorgeschlagen, das Servicecenter der Metropolregion Rhein-Neckar zum 1.6.2016 zunächst für 2 Jahre mit der Einführung und Betreuung der einheitlichen Behördennummer D115 für den Landkreis Darmstadt-Dieburg zum Preis von jährlich ca. 40.000 € zu beauftragen.

Die Kosten setzen sich aus einem Sockelbetrag in Höhe von 29.000 € und der Abrechnung der tatsächlich eingehenden Anrufe über die D115 in Höhe von geschätzt 11.000 € zusammen. Es liegt ein Minutenpreis in Höhe von derzeit 1,00 € zugrunde. Die Kosten steigen entsprechend der Anzahl der beantworteten Anrufe über die D115. Ein vom Land Hessen in Aussicht gestellter Zuschuss für das erste Jahr wurde hier noch nicht berücksichtigt.

Gleichzeitig soll versucht werden, die kreiseigenen Städte und Gemeinden für den Beitritt zum 115-Verbund zu werben. So könnte das Serviceangebot kreisweit verbessert und vereinheitlicht und mittel- bis langfristig die Einsparung von Personal ermöglicht werden. Städte und Gemeinden zahlen keinen Sockelbeitrag, aber dafür einen Minutenpreis in Höhe von 1,15 €. Voraussetzung zur Teilnahme ist die regelmäßige Pflege des Hessenfinders.

Nach einer erfolgreichen Einführungs- und Testphase von ca. 6 Monaten soll dann zusätzlich zur D115 die Übernahme der Randzeiten der Telefonzentrale von 14 bis 18 Uhr erfolgen.

Finanzielle Auswirkungen:

Produkt:
Investitionsmaßnahme:

Aufwendungen	2015	2016	2017
Sachkonto: 6790000	0,00 EUR	40000,00 EUR	40000,00 EUR
Erträge	2015	2016	2017
Sachkonto:	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR