

Ihr/e Gesprächspartner/in: Christian Günther, Martin Metz

Verteiler: Vorsitzende(r), I, III, IV, FV, BRB, 1, 1/30, IuK, SD

Federführung: SD

Termin f. Stellungnahme: 25.08.2015

erledigt am: 18.08.2015 Holl.

Anfrage

Datum: 18.08.2015

Drucksachen-Nr.: 15/0231

Beratungsfolge

Haupt- und Finanzausschuss

Sitzungstermin

26.08.2015

Behandlung

öffentlich /

Einheitliche Behördenrufnummer 115

Die Behördenrufnummer 115 (www.115.de, [Broschüre des Bundesinnenministeriums: Einheitliche Behördennummer 115. Der telefonische Bürgerservice für die moderne Verwaltung.](#)) ist die einheitliche Telefonnummer für den telefonischen Zugang von Bürgerinnen und Bürgern zur öffentlichen Verwaltung auf allen kommunalen, Landes- und Bundes-Ebenen, die sich diesem Servicecenter-Netzwerk angeschlossen haben. In unserer direkten Nachbarschaft haben die Bundesstadt Bonn sowie die Kreisstadt Siegburg diesen Schritt gemacht.

Mit dieser Eingangsnummer entfällt für die Nutzer / Kunden die eigene Recherche nach konkreten Individualnummern der gewünschten Ansprechpartner bzw. der richtigen Zuständigkeiten in der Verwaltung oder nach Anlaufstellen für bestimmte Informationen. Sie erhalten einen konkreten, kurzen Zugang zur Verwaltung. Die Kunden können unmittelbar bedient werden, ohne stattdessen lediglich weitervermittelt oder auf andere, nämlich zuständige Stellen verwiesen zu werden.

Die Verwaltungsmitarbeiter der beteiligten Kommunen können mit dem Zugriff auf eine beständig breiter werdende Wissensdatenbank, die von allen angeschlossenen Kommunen etc. gespeist und genutzt wird, auf jegliche Informationen für die Kunden dieses Service zugreifen. Es bietet sich eine komfortable Möglichkeit zum Erfahrungsaustausch mit anderen MitarbeiterInnen der angeschlossenen Servicecenter. Dabei können auch Fragen beantwortet oder Wünsche erfüllt werden, die über die eigentliche Zuständigkeit der konkreten Verwaltungsebene hinausreichen. Damit erreichen die Kunden leichter und eher ihr Ziel und die Verwaltung kann insgesamt von Mehrfachbefassungen entlastet werden und ggf. effizienter und kostensparender arbeiten. Der Service kann den Kontakt zwischen Bürger und Verwaltung aufwerten und kann einen wichtigen Baustein in der Stärkung des Stadtimages darstellen.

Daher sollte die Verwaltung ihre bisherigen Aktivitäten in diesem Bereich sowie ihre Sicht auf dieses Angebot darlegen.

Fragestellungen:

1. Hat die Verwaltung geprüft, den Service „Behördenrufnummer 115“ für Sankt Augustin einzuführen?
Wenn ja: Was ist das Prüfergebnis?
Wenn nein: Beabsichtigt die Verwaltung eine Prüfung? Wann soll diese erfolgen?
2. Über welche Erfahrungen kann die Verwaltung aus den Nachbarkommunen Bonn und Siegburg bei der Einführung und bei der Nutzung der Behördenrufnummer 115 berichten?
3. Welche Auswirkungen würde die Verwaltung durch die Einführung des Service für die Verwaltungsarbeit und den barrierefreien Zugang der Bürgerinnen und Bürger zur Verwaltung erwarten??
4. Welche Strukturmaßnahmen wären nach Auffassung der Verwaltung erforderlich, um das Serviceangebot Behördenrufnummer 115 in der Verwaltungsarbeit zu verankern?
5. Welche Möglichkeiten sieht die Verwaltung, die Einrichtung der einheitlichen Behördenrufnummer im Verbund mit anderen Kommunen in Form eines sogenannten 115-Multicenters zu realisieren?
Sind dahingehende Kontakte mit anderen Kommunen bereits aufgenommen?
6. Mit welchen Kosten und Einsparpotenzialen rechnet die Verwaltung bei der Umsetzung des Serviceangebotes?

gez. Martin Metz

gez. Christian Günther