

Der Bürgermeister



Postanschrift: Stadtverwaltung 53754 Sankt Augustin

An die
Fraktionen
im Rat der Stadt Sankt Augustin

im Hause
(per GroupWise/E-Mail)

und
Herrn Günter Austria-Zink
(per E-Mail)

Dienststelle

Bürgermeister- und Ratsbüro
Ratsbüro, Markt 1

Auskunft erteilt:
Herr Holland

Zimmer:
402

Telefon (0 22 41) 243-0

Durchwahl: 394

Telefax (0 22 41) 243-430

Durchwahl: 77394

E-Mail-Adresse: guenther.holland@sankt-augustin.de

Internet-Adresse: <http://www.sankt-augustin.de>

Besuchszeiten

Rathaus

montags:
8.30 - 12.00 u. 14.00 - 18.00 Uhr,
dienstags bis freitags:
8.30 Uhr - 12.00 Uhr

Bürgerservice (Ärztelhaus)

montags freitags:
7.30 Uhr - 12.00 Uhr,
montags:
14.00 Uhr - 18.00 Uhr,

Ihr Schreiben vom

Ihr Zeichen

Mein Zeichen
BRB-Holl.

Datum
25.08.2015

Einheitliche Behördenrufnummer 115

Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN, DS-Nr. 15/0231, vom 18.08.2015

Beratungsfolge

Haupt- und Finanzausschuss

Sitzungstermin

26.08.2015

Behandlung

öffentlich

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit beantworte ich die o.a. Anfrage wie folgt:

Frage1:

Hat die Verwaltung geprüft, den Service „Behördenrufnummer 115“ für Sankt Augustin einzuführen? Wenn ja: Was ist das Prüfergebnis?

Antwort:

Eine tiefergehende Prüfung zur Einführung der Behördenrufnummer 115 wurde seitens der Stadtverwaltung Sankt Augustin bisher nicht durchgeführt und ist auch nicht beabsichtigt.

Frage 2:

Über welche Erfahrungen kann die Verwaltung aus den Nachbarkommunen Bonn und Siegburg bei der Einführung und bei der Nutzung der Behördennummer 115 berichten?

- 2 -

Bankverbindungen:

Kreissparkasse Köln 033 001652 (BLZ 370 502 99)

Raiffeisenbank Sankt Augustin eG 1 200 178 013 (BLZ 370 697 07)

VR-Bank Rhein-Sieg eG 5 000 459 013 (BLZ 370 695 20)

Postbank Köln 231 08-503 (BLZ 370 100 50)

Steyle Bank GmbH 11 949 (BLZ 386 215 00)

Einheitlicher Euro-Zahlungsverkehrsraum (SEPA):

IBAN DE11 3705 0299 0033 0016 52 Swift BIC: COKSDE33XXX

IBAN DE27 3706 9707 1200 1780 13 Swift BIC: GENODED1SAM

IBAN DE53 3706 9520 5000 4590 13 Swift BIC: GENODED1RST

IBAN DE39 3701 0050 0023 1085 03 Swift BIC: PBNKDEFF370

IBAN DE14 3862 1500 0000 0119 49 Swift BIC: GENODED1STB

Öffentliche Verkehrsmittel

Haltestelle:

SANKT AUGUSTIN ZENTRUM

Straßenbahn: 66

Busse: 508, 517, 529, 535

Antwort:

Die Erfahrungen der Nachbarkommune Siegburg zeigen, dass bisher eine eher geringe Nutzung der Behördenrufnummer durch die Bürger stattfindet.

Frage 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?

Antwort:

Die Behördenrufnummer 115 soll einen weiteren Service für die Bürger bieten, damit diese relativ einfach auch behördenübergreifende Informationen beziehen können. Es handelt sich um eine Servicehotline, die dann auf eine Wissensdatenbank zurückgreift. Die Wissensdatenbank muss im Vorfeld durch die beteiligte Kommune gefüllt werden. In Bezug auf die Verwaltungsabläufe bestehen keine direkten Auswirkungen. Bürgerinnen und Bürger haben mit der 115 die Möglichkeit auch übergreifende Informationen telefonisch zu erlangen, dass einen erleichterten barrierefreien Zugang zur Verwaltung bedeuten kann.

Frage 4:

Welche Strukturmaßnahmen wären nach Auffassung der Verwaltung erforderlich, um das Serviceangebot Behördennummer 115 in der Verwaltungsarbeit zu verankern?

Antwort:

Die Behördenrufnummer wird in der Regel über ein externes Callcenter geschaltet. Hier müssen dann entsprechende Verträge mit einem Anbieter geschlossen werden. Sobald die Stadt Sankt Augustin in den Verbund aufgenommen würde, wird die Rufnummer 115 für die Bürger freigeschaltet und nutzbar.

Frage 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?

Antwort:

Bisher ist im Rhein-Sieg-Kreis an der Behördenrufnummer 115 nur die Stadt Siegburg beteiligt. Das bedeutet für den Rhein Sieg Kreis, dass keine weiteren Informationen anderer Behörden, zum Beispiel der Kreisverwaltung selbst, in der Wissensdatenbank vorgehalten werden. Ob andere Kommunen an der Einrichtung eines 115-Multicenters interessiert sind, ist nicht bekannt.

Die Stadt Siegburg bedient sich dem Callcenter der Stadt Köln und hat keine eigene Telefonzentrale mehr.

Frage 6:

Mit welchen Kosten und Einsparpotenzialen rechnet die Verwaltung bei der Umsetzung des Serviceangebotes?

Antwort:

Bei einer Einführung dieses Serviceangebotes ist mit keiner spürbaren Einsparung zu rechnen. Bei intensiver Nutzung der Behördenrufnummer könnte das sonstige Anrufer-Aufkommen zurückgehen. Testanrufe haben ergeben, dass i.d.R. nur auf Zuständigkeiten verwiesen wird. Eine individuelle Beratung erfolgt nicht.

In der Einführungsphase und auch im weiteren Betrieb muss die Wissensdatenbank durch die Kommune gefüllt und gepflegt werden. Hier ist mit einem erheblichen Arbeitsaufwand zu rechnen. Zudem fallen Kosten für die Inanspruchnahme eines Servicecenters an.

Bei der Stadt Siegburg fallen Kosten in Höhe von ungefähr 60.000,-€ pro Jahr an.

Mit freundlichen Grüßen

gez. Klaus Schumacher