Bürgermeisteramt **Vorlage Nr. 8/2012**
Az.: 046.28-10-WK Sinsheim, den 17.04.2012

Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer 115 in der Metropolregion Rhein-Neckar zum 11.5.2012

Vorlage zur Sitzung des **Hauptausschusses am 08.05.2012**

TOP 1 öffentlich

Vorschlag:

Der Hauptausschuss nimmt von der Teilnahme der Stadt Sinsheim an der einheitlichen Behördenrufnummer 115 in der Metropolregion ab dem 11.5.2012 Kenntnis.

Sachverhalt, Begründung, Finanzierung und Folgekosten:

Die einheitliche Behördenrufnummer 115 startete im April 2011 den Regelbetrieb mit dem Ziel, den Bürgern einen einheitlichen, leicht zu merkenden Zugang zur Verwaltung zu bieten. Der Telefonkanal ist für die Bürger nach wie vor der wichtigste Zugang zur Verwaltung. Für eine Behörde unserer Größenordnung bedeutet dies ein dauerhaft hohes Anrufaufkommen, wobei ein Großteil davon aus typischen Routineanfragen besteht.

Dafür werden dezentrale telefonische Serviceeinrichtungen von Kommunen, Ländern und Bund intelligent vernetzt, um innerhalb des 115-Verbundes einheitlich Informationen zur Verfügung zu stellen.

Die Behördennummer ist seit Mitte April 2012 zum Ortstarif und kostenlos über Flatrates aus dem Festnetz erreichbar. Für Anrufe aus dem Mobilfunknetz gilt dies noch nicht generell.

In Baden-Württemberg dient service-bw als zentraler Datenlieferant für die Bereitstellung der Leistungsinformationen für den 115-Dienst. Teilnehmer sind u. a. der Bodenseekreis sowie Stadt- und Landkreis Karlsruhe.

Im vergangenen Jahr hat der Rhein-Neckar-Kreis beschlossen, dass sich der Kreis am Projekt 115 in der Metropolregion Rhein-Neckar – zunächst befristet auf 2 Jahre – beteiligt. In diesem Zeitraum trägt der Landkreis die gesamten anfallenden Kosten der kreisangehörigen Städte und Gemeinden. Nach dieser Pilotphase erfolgt eine Evaluation und eine Entscheidung über die künftige Organisation und Kostenverteilung. Der Start in der Metropolregion soll am 11.5.2012 stattfinden.

Als „einheitliches Serviceversprechen“ legen sich die 115-Teilnehmer auf folgende Regelungen fest:

- Die 115 ist von Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr erreichbar.
- 75 % der 115 Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter angenommen.
- 65 % der 115-Anrufe werden beim ersten Kontakt beantwortet.
- Wenn eine Anfrage weitergeleitet wird, erhält die Anruferin/der Anrufer innerhalb von 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten eine Rückmeldung, je nach Wunsch per Mail, Fax oder Rückruf.

Die ersten drei Punkte des 115-Serviceversprechens werden ausschließlich vom für die Metropolregion Rhein-Neckar zuständigen Service-Center in Ludwigshafen erbracht. Erst wenn ein Anruf beim Erstkontakt im Service-Center nicht abschließend beantwortet werden kann, wird die Anfrage telefonisch oder in Form einer E-Mail (Ticket) an unsere Ticketadresse service@sinsheim.de weitergeleitet, die dann von der Telefonzentrale an das Organisationspostfach des jeweiligen Fachamtes weitergeleitet wird.
Durch eine Dienstanweisung wird sichergestellt, dass der Anrufer/die Anruferin dann vom zuständigen Fachamt innerhalb von 24 Stunden eine Rückmeldung bekommt.

Die Stadt Sinsheim wird sich an diesem neuen Bürgerservice beteiligen. Nach einem Jahr soll eine Evaluation des Dienstes erfolgen.

(Kerstin Weber-Kistler) Abteilungsleiterin	(Marco Fulgner) Hauptamtsleiter	(Rolf Geinert) Oberbürgermeister