

# Stadt Braunschweig

TOP
Datum 29.10.2014

Der Oberbürgermeister FB Zentrale Dienste 10.0
--

Drucksache 17235/14
------------------------

## Vorlage

Beratungsfolge	Sitzung			Beschluss			
	Tag	Ö	N	angenommen	abgelehnt	geändert	pas-siert
Finanz- und Personalausschuss	13.11.2014	X					
Verwaltungsausschuss	18.11.2014		X				
<b>Rat</b>	27.11.2014	X					

Beteiligte Fachbereiche / Referate / Abteilungen	Beteiligung des Referates 0140	Anhörungsrecht des Stadtbezirksrats	Vorlage erfolgt aufgrund Vorschlag/Anreg.d.StBzR
	<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nein

Überschrift, Beschlussvorschlag

### Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer 115

- "1. Die Stadt Braunschweig tritt dem 115-Verbund bei und führt die einheitliche Behördenrufnummer 115 ein.
2. Die Verwaltung wird beauftragt, den Beitritt gegenüber der Geschäfts-und Koordinierungsstelle des 115-Verbundes von Bund, Ländern und Kommunen zu erklären und die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, damit die zusätzlichen Aufgaben aus dem Beitritt durch das Bürgertelefon erfüllt werden können."

## Begründung

### **1. Ausgangssituation**

Die Stadt Braunschweig hat vor 10 Jahren die ehemalige Telefonzentrale mit veränderter Aufgabenstellung zum städtischen Bürgertelefon weiterentwickelt, das für Bereiche mit intensiven Bürgerkontakten den telefonischen Bürger-Service abwickelt. Über die zentrale Rufnummer 470-1 und elf umgeleitete Service-Rufnummern aus den Fachbereichen können die Bürgerinnen und Bürger montags bis donnerstags von 7:00 bis 16:30 Uhr und freitags von 7:00 bis 15:30 Uhr (46,5 Stunden pro Woche) ihre Anliegen an die Verwaltung richten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erteilen auf der Grundlage einer Wissensdatenbank Auskünfte, nehmen Mitteilungen, Hinweise und Anregungen entgegen, leiten diese an die Fachbereiche weiter. Anfragen zu fachspezifischen Themen, die beim Bürgertelefon nicht beantwortet werden können, werden an die Fachbereiche weitergeleitet.

Mit der Einrichtung des Bürgertelefons hat sich die telefonische Erreichbarkeit der Stadtverwaltung erheblich verbessert. Direkte, abschließende Auskünfte im Erstkontakt entlasten zugleich die Fachebene von Routinetätigkeiten. Jährlich werden rd. 170.000 Anrufe, 15.000 zentral eingehende und rd. 8.500 ausgehende E-Mails von 13 speziell geschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf 11,75 Vollzeitstellen bearbeitet. Die Erledigungsquote im Erstkontakt liegt regelmäßig über 80 % und die Wartezeiten am Telefon überwiegend unter 30 Sekunden.

### **2. Bisherige Entwicklung**

Die Verwaltung hat von einer Teilnahme am 115-Verbund bislang abgesehen, da es sich um eine freiwillige zusätzliche Aufgabe mit Personalmehrbedarf beim Bürgertelefon handelt. Dies hat die Verwaltung dem Rat in seiner Sitzung am 15.07.2014 im Rahmen einer Mitteilung zur möglichen Einführung der bundeseinheitlichen Behördennummer 115 (Drucksache Nr. 13748/14 vom 11.06.2014) dargelegt.

Anhand ausgewerteter Kennzahlen wurde festgestellt, dass die beim Bürgertelefon eingehenden Anrufe seit 2013 konstant rückläufig sind. Dies ist vermutlich auf den Ausbau des Internets, das Anbieten von Online-Diensten und E-Government-Anwendungen zurückzuführen. Allerdings haben sich seit dem Bestehen des Bürgertelefons die Qualität und die Dauer der Anrufe verändert. Bürgerinnen und Bürger stellen heute komplexere und schwierigere Fragen, während für einfachere Fragen die Antworten direkt im Internet gesucht werden, das durch die zunehmende Verbreitung von Smartphones auch überall verfügbar ist. Der Rückgang des Anrufvolumens wird durch elektronische Mails und Aufgaben außerhalb der Telefonie teilweise kompensiert. Die Bearbeitung von E-Mails muss jedoch - anders als bei eingehenden Anrufen - nicht sofort, sondern kann in anrufärmeren Zeiten erfolgen. Vor diesem Hintergrund kann aus Sicht der Verwaltung die einheitliche Behördennummer nunmehr ohne zusätzliches Personal eingeführt werden.

### **3. Neue Aufgaben und Veränderungen aufgrund D115**

#### **3.1 Auskünfte für Bürgerinnen und Bürger**

Bereits heute beantwortet das Bürgertelefon eine Vielzahl von Bürgeranfragen abschließend. Für Unternehmen des Konzerns und andere öffentliche Behörden werden Rufnummern herausgegeben.

Im Rahmen von 115 sollen künftig alle Fragen zur öffentlichen Verwaltung (Kommune, Land, Bund) möglichst weitgehend beantwortet werden, also z. B. auch Fragen für die Finanzverwaltung oder für eine andere Stadt im 115-Verbund.

Kann ein Anliegen nicht abschließend erledigt werden, besteht die Möglichkeit das Anliegen telefonisch oder elektronisch in die zuständige Behörde oder in einen unserer Fachbereiche weiterzuleiten. Auf dieses Ticket soll innerhalb von 24 arbeitstäglichen Stunden reagiert werden.

### **3.2 Bereitstellung der erforderlichen Informationen**

Durch die teilnehmenden Kommunen werden auf ihren Internetseiten sämtliche Informationen für den sogenannten 115-Wissenspool bereitgestellt, wobei als Mindestvoraussetzung die 100 am häufigsten nachgefragten Dienstleistungen aufzubereiten und zu pflegen sind. Hierzu wurde ein einheitliches und umfassendes Verzeichnis der Verwaltungsleistungen des Bundes, der Länder und Kommunen aufgebaut (Leistungskatalog „LeiKa“). Diese Informationen sind von den Fachbereichen zur Verfügung zu stellen.

Über die zentrale Wissenssuche können am 115-Verbund beteiligte Servicecenter auch Auskünfte zur Stadtverwaltung Braunschweig geben.

### **3.3 Serviceversprechen**

Die 115-Verbundteilnehmer haben folgendes Serviceversprechen einzuhalten:

- Die 115 ist von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr erreichbar.
- 75 Prozent der Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden angenommen.
- 65 Prozent der 115-Anfragen werden im ersten Kontakt beantwortet.
- Wenn eine Anfrage weitergeleitet wird, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung, je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf.

### **3.4 Qualitätsmanagement**

Um das Serviceversprechen sicherzustellen und den Service stetig zu verbessern, führt der 115-Verbund ein kontinuierliches Qualitätsmanagement durch. Anhand von Kennzahlen (z.B. Anzahl der eingehenden Anrufe, Annahmquote, Fallabschlussquote) wird die Qualität der 115 fortlaufend überprüft. Durch Datenanalyse können Verbesserungsmöglichkeiten identifiziert und umgesetzt werden. Daneben ermöglicht ein kontinuierliches Berichtswesen auch anonymisierte Vergleiche zwischen den einzelnen Servicecentern.

### **3.5 Öffentlichkeitsarbeit**

Um die Bekanntheit der einheitlichen Behördenrufnummer zu steigern und die Anrufrufen in den beteiligten Regionen zu erhöhen, ist jeder Verbundpartner verpflichtet, Öffentlichkeitsarbeit zu leisten. Hierzu hat die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 zahlreiche Instrumente geschaffen, die von allen 115-Teilnehmern genutzt werden können.

## **4. Finanzielle Ressourcen**

Es entstehen zusätzliche Sachkosten in Höhe von rd. 10.000 € für die Anpassungsarbeiten zur Integration der Telefonverteilungsanlage, Schulungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie für Öffentlichkeitsarbeit. Die Kosten werden aus dem Aufwandsbudget des Fachbereiches 10 gedeckt.

## 5. Umsetzung und Zeitplanung

Die Integration eines vorhandenen Servicecenters in den 115-Verbund nimmt nach bisherigen Erkenntnissen einen Zeitbedarf von rund sechs Monaten in Anspruch.

Folgende Aufgaben sind in dieser Umsetzungsphase zu erledigen:

- Anschluss an das D115-Wissensmanagement
- Anschluss an den D115-Netzbetrieb
- Anschluss an die D115-Informationsweiterleitung
- Anschluss an das D115-Berichtswesen
- Durchführung von Schulungen im Umgang mit den Prozessen und technischen Systemen
- Umsetzung von Kommunikationsmaßnahmen

Der Termin für die offizielle, d.h. medienwirksame Freischaltung orientiert sich an den vier jährlichen Aufschaltterminen, die jeweils zum ersten März, Juni, September und Dezember angesetzt sind.

Die Aufnahme eines neuen Teilnehmers in den 115-Verbund wird offiziell mit der Unterzeichnung der Projektcharta durch einen lokalen Entscheidungsträger und einem Vertreter der Projektleitung von 115 dokumentiert.

Die Verwaltung strebt den Beitritt der Stadt Braunschweig zum 115-Verbund mit Blick auf die Vorbereitungszeit zum 1. Juni 2015 an.

I. V.

Gez.

Ruppert