

Öffentliche **Beschlussvorlage**

Vorlagen-Nr.:

V/0301/2008

Auskunft erteilt:

Herr Goerke

Ruf:

492 11 00

E-Mail:

Goerke@stadt-muenster.de

Datum:

14.04.2008

Betrifft

Antrag der CDU-Fraktion Nr. A-R/0014/2008 vom 20.02.2008 "Bürgernähe stärken, einheitliche Behördenrufnummer 115 zügig vorbereiten"

Beratungsfolge

07.05.2008 Hauptausschuss

Entscheidung

Beschlussvorschlag:

I. Sachentscheidung:

1. Der Hauptausschuss nimmt den in der Begründung dargestellten derzeitigen Realisierungsstand des bundesweiten Vorhabens „D115“ (Deutschland 115 / Offizielle Bezeichnung des Projektes: Einheitliche Behördenrufnummer 115) zur Kenntnis.
2. Die Verwaltung wird beauftragt, nach Abschluss des Modellprojektes im Jahr 2009 die gewonnenen Erkenntnisse auszuwerten, zu bewerten und den zuständigen politischen Gremien einen Vorschlag zum weiteren Verfahren vorzulegen. Sich schon jetzt abzeichnende Konsequenzen sind in die weiteren Planungen städtischer Projekte zum e-government einzubeziehen.

Begründung:

Mit dem oben genannten Antrag wird die Verwaltung beauftragt, die einheitliche Behördenrufnummer 115 in Münster baldmöglichst zu realisieren und eine Koordinierungsfunktion für die Einbindung weiterer lokaler Behörden in Münster dazu einzunehmen.

Das Projekt D115 ist ein Vorhaben innerhalb von „Deutschland-Online“. Es wird vom Bundesministerium des Innern und dem Hessischen Ministerium der Finanzen im Rahmen einer zentralen, bundesweit orientierten Projektgruppe koordiniert.

Ziel des Projektes ist es, die „Behördennummer“ 115 einzurichten, über die sich Bürgerinnen und Bürger ebenenübergreifend an Verwaltungsstellen in Deutschland wenden können. Ebenenübergreifend bedeutet sowohl horizontal, d.h. auf einer Verwaltungsebene, z.B. Kreis, kreisfreie Stadt, es heißt aber auch vertikal, also Kommune, Kreis, Land und/oder Bund. Das setzt entsprechende

organisatorische Konzepte und technische Vernetzungen sowie abgestimmte Zusammenarbeit voraus. Im Endausbau soll eine Verknüpfung über alle Behörden von Bund, Ländern und Kommunen aufgebaut sein.

Aktueller Umsetzungsstand dieses Projektes ist, dass die einheitliche Behördenrufnummer ab Herbst dieses Jahres in verschiedenen Modellprojekten in Deutschland erprobt wird. Die Dauer des Modellprojektes läuft bis 2009; der Aufbau des Regelbetriebes und weitere Ausbau sind anschließend geplant. Die Regionen Berlin, Hamburg, 12 Regionen in Nordrhein-Westfalen und das gesamte Rhein-Main-Gebiet mit weiteren kommunalen und staatlichen Einrichtungen aus Hessen und Rheinland-Pfalz nehmen am Modellprojekt teil.

Die Beteiligung an dem Modellprojekt setzte voraus, dass bereits heute bestimmte Mindestanforderungen seitens der Projektteilnehmer erfüllt werden. Konkret muss schon jetzt ein sogenanntes „Servicecenter“ vorhanden sein oder sich in Planung befinden. Ein Servicecenter ist eine Weiterentwicklung der Call-Center-Organisationsform. Die Telefonzentrale der Stadtverwaltung erfüllte diese Voraussetzungen nicht, weil deren Arbeitsplätze in erster Linie auf Vermittlungstätigkeit angelegt sind und eher nur ein geringer Grad an abschließender Beantwortung im Erstkontakt stattfindet.

Obwohl das Projekt D115 bundesweite Ausdehnung erfahren soll, ist es hinsichtlich der organisatorischen und finanziellen Verantwortung ein dezentrales Projekt. Jedes Service-Center, das zu einem „D115-Servicecenter“ entwickelt wird, muss durch den Träger selbst finanziert werden; die Anrufe sind gebührenpflichtig.

Die Realisierung der Behördennummer 115 ist mit deutlichem Aufwand für Infrastruktur (Anlage zur automatischen Anrufverteilung, wissensbasierte Datenbank), weitere Sachmittel und Personal verbunden. Sie muss sich deshalb und wegen des konzeptionellen Ansatzes (verwaltungsebenenübergreifend) sowie wegen der Notwendigkeit zur Refinanzierung auf einer fundierten Basis bewegen.

Die Verwaltung wird deshalb den Verlauf der Modellprojekte verfolgen und auf der Grundlage der nach Abschluss vorliegenden Informationen Vorschläge erarbeiten, ob und unter welchen Voraussetzungen ein Einstieg in das Vorhaben D115 in Münster realisiert werden könnte. Dies wird im Zusammenhang mit den weiteren Planungen zur Umsetzung städtischer Projekte zum Thema „e-government“ geschehen.

In Vertretung

gez.
Dr. Heinrichs

Anlage