

**Öffentlich-rechtliche Vereinbarung
zur ~~Übernahme~~ Durchführung von Telefonserviceleistungen der Gemeinde
Everswinkel
durch die Stadt Münster**

Zwischen der Gemeinde Everswinkel, vertreten durch den Bürgermeister,
Am Magnusplatz 30, 48351 Everswinkel

und

der Stadt Münster, vertreten durch den Oberbürgermeister,
Klemensstraße 10, 48143 Münster

wird gemäß §§ 23 ff. des Gesetzes über die kommunale Gemeinschaftsarbeit Nordrhein-Westfalen (GkG NRW) in der Fassung der Bekanntmachung vom 01. Oktober 1979 (GV. NRW. S. 621 / SGV. NRW. 202), zuletzt geändert durch das Gesetz vom 23. Oktober 2012 (GV. NRW. S. 474), folgende mandatierende öffentlich-rechtliche Vereinbarung über die ~~Übernahme~~ Durchführung des Telefonservices der Gemeinde Everswinkel durch die Stadt Münster geschlossen:

**§ 1
Vereinbarungsgegenstand**

Die Stadt Münster verpflichtet sich, für die Gemeinde Everswinkel die in § 2 Abs. 2 beschriebenen Aufgaben durchzuführen (§ 23 Abs. 1 Var. 2 i.V.m. Abs. 2 Var. 2 GkG NRW).

**§ 2
Aufgaben der Vertragsparteien**

- (1) Das Stadt Münster ~~übernimmt~~ führt für die Gemeinde Everswinkel folgende Telefonserviceleistungen durch:
 - Annahme der Telefonanrufe, die über die zentrale Rufnummer 02582 880 der Gemeinde Everswinkel eingehen, sowie Annahme der Anrufe der Nummer 115, soweit diese aus dem Gemeindegebiet Everswinkel angewählt wurde,
 - Beauskunftung und soweit möglich fallabschließende Erledigung.
 - Weitervermittlung an die zuständigen Ansprechpartner/innen der Gemeinde Everswinkel bzw. Unterrichtung per E-Mail.
- (2) Die Gemeinde Everswinkel stellt der Stadt Münster umfassende, ihr Gemeindegebiet und die Gemeindeverwaltung betreffende spezifische Informationen bedarfsgerecht und aktuell zur Verfügung, insbesondere über die Wissensdatenbank der Gemeinde Everswinkel (derzeit Virtuelles Rathaus auf Basis O.S.I.R.I.S.), die über die Homepage der Gemeinde Everswinkel erreichbar ist. Die Stadt Münster erhält darüber hinaus einen Zugriff auf das Informationstableau (An-, Abwesenheit) der Zeiterfassung der Gemeinde Everswinkel. Für aktuelle Geschehnisse und Aktivitäten muss ein ständiger Informationsfluss gewährleistet sein. Ein unkomplizierter kurzfristiger Datenaustausch erfolgt telefonisch oder per E-Mail.
- (3) Sonderaktionen sind im Einzelfall mit einem angemessenen Vorlauf abzustimmen, um ggf. entsprechende Kapazitätsanpassungen vornehmen zu können.

§ 3 Qualitätsstandard, Qualitätsverbesserungen

- (1) Die Stadt Münster gewährleistet in ihrer Telefonzentrale eine grundsätzliche telefonische Erreichbarkeit zu folgenden Zeiten:

montags bis freitags	8:00 Uhr bis 12:30 Uhr
montags	14:00 Uhr bis 18:00 Uhr
dienstags - donnerstags	14:00 bis 16:00 Uhr

Die Stadt Münster stellt dafür alle erforderlichen technischen, organisatorischen und personellen Ressourcen zur Verfügung.

Die Erweiterung der vorgenannten Zeiten ist nach Absprache möglich. Ausnahmen von der Erreichbarkeit wegen verwaltungsweiter Schließung der Stadt Münster (z.B. Karneval, Weihnachten) werden der Gemeinde Everswinkel frühzeitig mitgeteilt.

- (2) Die Stadt Münster strebt an, während der genannten Erreichbarkeitszeiten alle eingehenden Anrufe entgegenzunehmen. Als Service-Standard wird vereinbart:

- der jeweils gültige Verbundstandard der Behördenrufnummer 115
- Wartezeit für die Anrufer von in der Regel maximal 30 Sekunden
- spezifische Signalisierung der über die Tel.-Nr. 02582 880 eingehenden Anrufe, so dass sich die Mitarbeiterinnen der Telefonservicezentrale der Stadt Münster mit „Gemeinde Everswinkel ...“ melden,
- Weitergabe von Informationen und Beantwortung von Fragen soweit wie möglich / möglichst abschließende Beantwortung. Es soll grundsätzlich offensiv der Kontakt zur/zum Anrufenden aufgebaut werden, nach dem Anliegen gefragt und ggf. direkt beantwortet werden.
- Aufnahme von Beschwerden und schriftliche Weiterleitung (per Mail) dieser an die Gemeinde Everswinkel.

Über alle relevanten Daten stellt die Stadt Münster der Gemeinde Everswinkel quartalsweise mit der Abrechnung entsprechende Statistiken zur Verfügung.

- (3) Die Vertragspartner nennen gegenseitig konkrete Ansprechpartner/innen.

Änderungen der Zuständigkeiten oder der Kontaktdaten werden dem Vertragspartner jeweils unmittelbar mitgeteilt.

Wichtig ist ein intensiver Informationsaustausch der unmittelbar am Telefonservice beteiligten Personen, um eine größtmögliche Aktualität sicherzustellen.

- (4) Erster Ansprechpartner bei Störungen ist das Amt für Bürger- und Ratsservice der Stadt Münster. Dieses wird ggf. die Citeq hinzuziehen. Bei anhaltender Störung wird die Weiterleitung der Telefonzentrale Everswinkel durch eine/n Mitarbeiter/in in Everswinkel zurückgenommen und der Telefonservice auf Zeit wieder vor Ort erbracht. Das Amt für Bürger- und Ratsservice der Stadt Münster und die Citeq stellen eine zeitnahe Wiederherstellung des Services sicher.

- (5) Die Gemeinde Everswinkel und die Stadt Münster sind bestrebt, den Telefonservice für die Gemeinde Everswinkel in der Aufgabenstruktur (z.B. um ein strukturiertes Beschwerdemanagement) bzw. in der technischen Struktur (z.B.

Erweiterung um Rufnummernweiterleitung) zu verbessern. Zu diesem Zweck finden regelmäßige Gespräche, ggf. auch unter Einbeziehung der citeq, statt.

§ 4 Kostenerstattung

- (1) Die Gemeinde Everswinkel erstattet der Stadt Münster für die beschriebenen Aufgaben monatlich pauschal einen Betrag in Höhe von 1.195,00 €. Damit sind alle Kosten abgedeckt. Die Leistungen sind zurzeit nicht umsatzsteuerpflichtig.
- (2) Die Abrechnung erfolgt quartalsweise.
- (3) Eine Änderung des Erstattungsbetrages kann nur schriftlich vereinbart werden und ist, falls erforderlich, jeweils zum 01.01. eines Jahres festzusetzen. Seitens der Stadt Münster ist eine entsprechende Kostenkalkulation vorzulegen.

§ 5 Datenschutz

Die datenschutzrechtlichen Bestimmungen werden von der Stadt Münster eingehalten. Da die Stadt Münster die Dienstleistungen für die Gemeinde Everswinkel durchführt, ist es zum Teil erforderlich, die Namen und Anliegen der Anrufenden an die Gemeinde Everswinkel weiterzugeben. Das Speichern, Nutzen und Übermitteln personenbezogener Daten von aus dem Gemeindegebiet Everswinkel ankommenden Anrufen ist nur in dem Umfang zulässig, wie die Daten zur Erfüllung der in § 2 dieser Vereinbarung normierten Aufgaben erforderlich sind. Die mit der Bearbeitung dieser Daten befassten Mitarbeiter/innen sind Dritten gegenüber zur Geheimhaltung der Daten verpflichtet. Die gespeicherten Daten sind zu löschen, wenn ihre Kenntnis zur Aufgabenerfüllung nicht mehr erforderlich ist.

§ 6 Haftung

Die Stadt Münster stellt die Gemeinde Everswinkel von etwaigen Schadensersatzansprüchen frei, die Dritte ihr gegenüber in Bezug auf die Tätigkeit ihrer Mitarbeiter/innen wegen fehlerhafter Auskunftserteilung oder der Nichteinhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen geltend machen. Die Stadt Münster haftet nicht für Schäden, die aufgrund eines technisch bedingten und von ihr nicht zu vertretenden Mangels oder Ausfalls der technischen Einrichtungen verursacht worden sind. Sie übernimmt auch keine Haftung für Schäden, die dadurch entstehen, dass die von der Gemeinde Everswinkel übermittelten Daten und Informationen falsch und/oder unvollständig waren oder sind.

§ 7 Laufzeit

Diese Vereinbarung wird am Tag nach der Bekanntgabe im Amtsblatt der Bezirksregierung Münster wirksam. Die Vereinbarung gilt bis zum 31.12.2016. Sie verlängert sich um jeweils 1 Jahr, wenn Sie nicht spätestens 6 Monate vor ihrem Ablauf von einer Vertragspartei gekündigt wird.

§ 8
Kündigung aus wichtigem Grund

Die Vereinbarung kann abweichend von § 7 aus wichtigem Grund jederzeit mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende gekündigt werden. Ein wichtiger Grund ist dann gegeben, wenn die Fortsetzung der Vereinbarung aus wirtschaftlichen oder technischen Gründen für eine der beiden Vertragsparteien nicht mehr zumutbar ist.

Ein wichtiger Grund liegt insbesondere auch dann vor, wenn der in § 3 genannte Qualitätsstandard nicht kontinuierlich erreicht wird sowie wenn die Verpflichtungen aus § 2 wiederholt nicht oder unvollständig geleistet werden.

§ 9
Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieser öffentlich-rechtlichen Vereinbarung unwirksam oder nicht durchführbar sein, so werden die übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Stadt Münster und die Gemeinde Everswinkel sichern sich für diesen Fall zu, die getroffene Regelung durch eine wirksame oder durchführbare, dem Sinn der Vereinbarung entsprechende Regelung zu ersetzen, durch die der beabsichtigte Vereinbarungszweck erreicht wird. Entsprechendes gilt für Regelungslücken in der Vereinbarung.

Für die Stadt Münster

Für die Gemeinde Everswinkel

Ort, Datum

Ort, Datum

(Markus Lewé)
Oberbürgermeister

(Ludger Banken)
Bürgermeister