AZ: - 10.1 - Holger Krüger

Drucksache Nr.: 0315/2013/DS

=====

Beratungsfolge	Termin	Status	Behandlung
Hauptausschuss	02.09.2014	Ö	Vorberatung
Finanz- und Wirtschaftsförderungs- ungsausschuss	10.09.2014	Ö	Vorberatung
Ratsversammlung	16.09.2014	Ö	Endg. entsch. Stelle

Berichterstatter:

Oberbürgermeister Dr. Taurus

Verhandlungsgegenstand:

Beitritt zur Behördennummer 115

A n t r a g :

1. Die Verwaltung wird beauftragt, die Voraussetzungen für einen Beitritt zur Behördenrufnummer 115 zu schaffen.
2. Dem Beitritt zur Behördenrufnummer 115 wird zugestimmt. Die Verwaltung wird beauftragt, die Beitrittserklärung zum frühest möglichen Zeitpunkt abzugeben.

Finanzielle Auswirkungen:

Für die Umsetzungsphase: ca. 36.100,- €
Personalkosten einmalig.

Der o. a. Betrag wird entsprechend bei der Haushaltsplanung für 2015 ff berücksichtigt.

B e g r ü n d u n g :

1. Hintergrundinformationen zur einheitlichen Behördennummer 115:

Auf dem IT-Gipfel 2006 wurde die Idee zur einheitlichen Behördennummer 115 geboren. In Anlehnung an die bekannten Notfall-Nummern 110 und 112 soll es für die Bürgerinnen und Bürger sowie für Unternehmen ermöglicht werden, aus dem gesamten Bundesgebiet über die 115 Auskünfte zu sämtlichen Behördenleistungen, sei es auf kommunaler-, Landes- oder Bundesebene, einzuholen.

Für die Kunden soll damit eine erhebliche Erleichterung bei der Inanspruchnahme derartiger telefonischer Dienstleistungen und eine deutlich verbesserte Qualität dieser Dienste gewährleistet werden.

Bei der 115 geht es darum, Anrufe nicht nur zu verbinden, sondern auch eine qualifizierte Beauskunftung anzubieten. Das aktuelle Serviceversprechen der 115 setzt folgende Mindeststandards fest:

- Erreichbarkeit montags bis freitags von 8.00 bis 18.00 Uhr
- 75 % der Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden angenommen
- 65 % der Anrufe werden beim ersten Kontakt abschließend beantwortet
- Wird eine Anfrage weitergeleitet, erhält der Anrufer binnen 24 Stunden (innerhalb der Servicezeiten) eine Rückmeldung (je nach Wunsch: Anruf, Fax, E-Mail).

Der Startschuss für das Projekt 115 erfolgte im März 2007. Die E-Government-Staatssekretäre von Bund und Ländern erteilten dem Bundesministerium des Innern und dem Land Hessen den entsprechenden Projektauftrag. Der Betrieb begann am 24.03.2009 mit

13 kreisfreien Städten und Landkreisen, 4 Bundesländern und 14 Bundesbehörden. Nach Abschluss der Pilot- und Projektphase startete am 14.04.2011 offiziell der Regelbetrieb der 115.

An der 115 beteiligen sich mit Stand April 2014 340 Kommunen, zahlreiche Landesbehörden sowie die komplette Bundesverwaltung mit über 88 Behörden und Institutionen. Ebenso haben sich bereits einige weitere Institutionen und Verbände der 115 angeschlossen. Alle Teilnehmer stellen Informationen in der 115-Wissensdatenbank bereit.

Weitere Informationen zur 115 sind im Internet unter www.115.de ersichtlich. Dort (unter Publikationen/Infomaterial) findet sich auch eine informative Broschüre zum Download.

Das Land Schleswig-Holstein ist seit dem 01.11.2011 Mitglied im 115-Verbund. Ziel ist es, den 115-Service in Schleswig-Holstein flächendeckend für die Bürgerinnen und Bürger sowie für die Unternehmen bereitzustellen. Seit Juni 2011 ist die 115 in Kiel und seit Dezember 2011 im Kreis Pinneberg erreichbar. Für 2014 wird eine Flächendeckung von 60 – 80 % angestrebt.

Seit Dezember 2013 ist es für die Kommunen und Kreise in Schleswig-Holstein möglich, die Charta „115 in Schleswig-Holstein“ anzunehmen und den Beitritt zum 115-Verbund zu erklären. Unterlagen dazu sind als Anlagen beigefügt.

Sobald die Stadt Neumünster dem Verbund beigetreten ist und die entsprechenden Voraussetzungen erfüllt sind, könnten die Bürgerinnen und Bürger sowie die Unternehmen aus dem Vorwahlbereich 04321 (Neumünster) die 115 wählen und die entsprechenden Dienstleistungen in Anspruch nehmen.

Das Land Schleswig-Holstein bedient sich des Telefonischen HamburgService, um die Dienstleistung zu erbringen. Das heißt, der Anruf über die 115 läuft im Telefonischen HamburgService auf und wird dort beantwortet. Den Kunden steht die 115 zum Ortstarif zur Verfügung. Die Kosten für die 115 übernimmt das Land Schleswig-Holstein. Das heißt, der Telefonische HamburgService rechnet seine Dienstleistungen mit dem Land Schleswig-Holstein ab. Der Stadt Neumünster entstünden dabei keine Kosten.

Die bislang in Kiel und im Kreis Pinneberg gemachten Erfahrungen haben gezeigt, dass 5 bis 8 % der entsprechenden Anrufe über die 115 geführt werden. Bei intensiver Bewerbung der 115 ließ sich diese Quote auf ca. 11 % steigern.

Wenn sich die 115 weiter etabliert und der Bekanntheitsgrad steigt, darf davon ausgegangen werden, dass sich diese Quoten entsprechend steigern lassen.

Das Gros der Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen wird sich zunächst also weiter an die vertrauten Stellen oder aber an die Zentrale der Stadtverwaltung Neumünster wenden, wenn man denn Dienste der Stadtverwaltung in Anspruch nehmen möchte oder entsprechende Auskünfte wünscht.

Die im Jahre 2011 durchgeführte Online-Befragung von Unternehmen über die Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der Stadtverwaltung Neumünster hat ergeben, dass es hins. der telefonischen Erreichbarkeit und der Kommunikation Optimierungsbedarf gibt. Überlegungen in Bezug auf das RAL-Gütezeichen „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“ gehen dahin, hins. der Kommunikation eine deutliche Qualitätssteigerung zu erreichen. So hat der Finanz- und Wirtschaftsförderungsausschuss am 22.08.2012 in diesem Zusammenhang beschlossen, den Beitritt zur 115 zu prüfen (1026/2008/DS).

2. Hintergrundinformationen zum ZuFiSH – Zuständigkeitsfinder Schleswig-Holstein:

Damit der Telefonische HamburgService – oder welches Service-Center des 115-Verbundes auch immer – Auskünfte zu Dienstleistungen der Stadtverwaltung Neumünster erteilen kann, muss er über die entsprechenden Informationen dazu verfügen.

Der 115-Verbund hat dazu ein Wissensmanagement aufgebaut, das - bezogen auf Verwaltungen in Schleswig-Holstein - auf den Zuständigkeitsfinder Schleswig-Holstein (ZuFiSH) zugreift.

Der ZuFiSH ist eine Online-Informationsplattform des Landes. Zuständige Stelle ist die Staatskanzlei, die auch die Aufgabe Zentralredaktion des Landes wahrnimmt. Die Entwicklung wurde u. a. betrieben, um die Anforderungen der EG-Dienstleistungsrichtlinie erfüllen zu können. Die dazu von Schleswig-Holstein genutzte Anwendung wird derzeit von 7 Bundesländern verwendet und in Kooperation weiterentwickelt. Leistungsdefinitionen und -beschreibungen werden bundesweit einheitlich koordiniert. Ein Flyer ist als Anlage beigelegt.

Im ZuFiSH sind über 1000 Leistungen definiert und beschrieben. Diese werden von mehr als 4000 Organisationseinheiten unterschiedlicher Verwaltungen erbracht. Den jeweiligen Leistungen sind die Stellen zugeordnet, die sie erbringen.

Dies gilt auch für die Stadtverwaltung Neumünster.

Der hiesigen Verwaltung sind derzeit ca. 450 Leistungen zugewiesen. Dieser Leistungskatalog ist > 95 % auf Vollständigkeit und Aktualität geprüft. Was fehlt, sind die Detailinformationen dazu, wo, wann und wie innerhalb der Stadtverwaltung Neumünster eine Leistung erbracht wird.

Sucht man nach einer Leistung der Stadt Neumünster, findet man regelmäßig nur die Auskunft, dass der Oberbürgermeister der Stadt Neumünster die zuständige Behörde ist. Als Kontaktdaten erhält man die Telefonnummer der hiesigen Zentrale und die zentrale städtische E-Mail-Adresse.

Auf dieser Basis kann kein Service-Center eine zufriedenstellende Beauskunftung vornehmen. Die erforderlichen Daten sind also einzugeben und stets aktuell zu halten. Dies ist die Verpflichtung, die verbindlich zu erfüllen ist, bevor die Stadt Neumünster der 115 beitreten kann.

Den ZuFiSH gibt es schon seit 2010. Bislang gab es für die Stadtverwaltung Neumünster noch keinen zwingenden Anlass, diese Informationen einzupflegen. Die erstmalige Dateneingabe ist aufwendig und erfordert entsprechende Kapazitäten. Die laufende Fortschreibung muss organisiert werden und erfordert ebenfalls Kapazitäten. Das Redaktionssystem des ZuFiSH ist mit dem, das für den Zuständigkeitsfinder auf der Homepage der Stadt Neumünster „Bürgerservice / Dienstleistungen von A bis Z“ verwendet wird, nicht identisch. Es ist also festzulegen, wie stadtinterne ZuFiSH-Redaktionen zu organisieren sind. Für die betreffenden Stellen wäre dann ein zweites Redaktionssystem zu erlernen und anzuwenden. Auch das erfordert Kapazitäten.

Unabhängig von den Überlegungen zur 115 wird die Stadt Neumünster auf Dauer kaum umhin kommen, die erforderlichen Detailangaben im ZuFiSH zu hinterlegen. Die Staatskanzlei, die für die Qualitätssicherung im ZuFiSH zuständig ist, hat dies bereits mehrfach angemahnt. Tatsache ist allerdings, dass die hiesige Verwaltung bislang nur in sehr wenigen Fällen über den ZuFiSH kontaktiert wird, so dass eine zwingende Notwendigkeit, die o. a. zusätzlichen Kapazitäten zur Verfügung zu stellen, nicht erkennbar war. Seit Dezember 2009, also dem Zeitpunkt, zu dem die EG-Dienstleistungsrichtlinie (Richtlinie 2006/123/EG) umzusetzen war, sind für die Stadtverwaltung Neumünster lediglich 5 Anträge und 2 Anfragen über den ZuFiSH bzw. den Einheitlichen Ansprechpartner hier eingegangen.

Aber – wie gesagt – auf Dauer wird man sich dieser Aufgabe nicht entziehen können.

Mit dem Beitritt Schleswig-Holsteins zum 115-Verbund hat der ZuFiSH deutlich an Bedeutung gewonnen, da er für Schleswig-Holstein quasi das benötigte Wissensmanagement darstellt.

Um das Ziel der flächendeckenden Erreichbarkeit der 115 in Schleswig-Holstein umzusetzen, müsste auch die Stadt Neumünster der 115 beitreten und dazu sind dann zwingend die Detailinformationen im ZuFiSH zu hinterlegen.

Auch diesbezüglich gilt, dass es sich eine kreisfreie Stadt von der Größe und Bedeutung Neumünsters kaum erlauben kann, sich dem zu verweigern.

Wenn man aber schon veranlasst ist, im ZuFiSH Informationen zu hinterlegen und diese dann auch aktuell zu halten, sollte man dieses Tool auch selbst nutzen, um davon zu profitieren. Um nicht an zwei Stellen inhaltsgleiche Daten pflegen zu müssen, wird der Zuständigkeitsfinder auf der Homepage der Stadt Neumünster „Bürgerservice / Dienstleistungen von A bis Z“ durch den Neumünster-spezifischen Bereich des ZuFiSH ersetzt. Künftig werden diese Daten nur noch im Redaktionssystem des ZuFiSH gepflegt. Dies wäre bei den anstehenden Überlegungen zum Relaunch der städtischen Homepage zu berücksichtigen.

Die Möglichkeit, die bereits auf dem städtischen Zuständigkeitsfinder existierenden Daten in den ZuFiSH überzuleiten, besteht nicht, da die Systeme nicht entsprechend kompatibel sind.

Die Nutzung des ZuFiSH ist für die Stadtverwaltung kostenlos. Dies gilt auch für die Überleitung der entsprechenden Daten auf die Homepage der Stadt Neumünster. Der Mehraufwand lässt sich also zu einem großen Teil kompensieren. Was bleibt, ist das Erfordernis, ein zweites Redaktionssystem anzuwenden und die Daten zwingend auf einem aktuellen Stand zu halten. Insofern wird eine bereits akut wahrgenommene Aufgabe der Verwaltung im laufenden Betrieb lediglich intensiver wahrzunehmen sein. Damit ist zweifelsohne ein Mehraufwand verbunden, der sich - bezogen auf dezentrale Redaktionen - aber kaum in Stellenanteilen ausdrücken lässt.

Es wird eine zentrale Stelle geben müssen, die auch als zentrale Redaktion Ansprechpartner der Staatskanzlei sein wird und die entsprechende Änderungen in die Verwaltung kommuniziert und Anpassungen koordiniert. Für diese Stelle lässt sich der tatsächliche Aufwand im laufenden Betrieb derzeit nur schwer abschätzen.

Die erstmalige Dateneingabe, die von zentraler Stelle vorgenommen werden soll, ist indes eine Aufgabe, die definitiv über den begrenzten Zeitraum einer Umsetzungsphase zusätzliche Kapazitäten erfordert.

Zunächst gilt es dabei, das erforderliche Mindestmaß an Informationen zu hinterlegen. Im weiteren Verlauf können im ZuFiSH auch zusätzliche Informationen hinterlegt werden, wie z. B. eigene Formulare oder relevante Details aus dem Ortsrecht. Der ZuFiSH bietet diesbezüglich vielfältige Möglichkeiten. Wie intensiv diese genutzt werden, hängt auch von dem sich entwickelnden Bedarf ab.

3. Zum Beitritt zur 115:

Sobald die erforderlichen Informationen im ZuFiSH hinterlegt sind, kann der Beitritt zur 115 erfolgen. Der Beitritt zur 115 hat abgesehen von dem Aufwand, die Daten im ZuFiSH einzugeben und zu pflegen, nur Vorteile:

Der Kunde bekommt eine qualifizierte Beauskunftung gemäß der Serviceversprechen der 115. Eine gute Beauskunftung senkt nachweislich den Bedarf nach weiteren Anrufen, sei es um Nachfragen zu stellen, sei es um - ggf. wiederholt - zu versuchen, einen Ansprechpartner zu erreichen. Ferner werden die Sachbearbeiter in der Verwaltung entlastet, weil der Kunde die erforderlichen Auskünfte bereits vom Service-Center erhalten hat.

Bei der Stadtverwaltung Neumünster reduzieren sich also die eingehenden Anrufe je nachdem, wie intensiv die 115 genutzt wird – und dies sowohl in der Telefonzentrale als auch direkt bei den Sachbearbeitern. Bei der aufgrund der Erfahrungen prognostizierten Frequentierung der 115 lassen sich daraufhin aber keine Kapazitäten in der städtischen Telefonzentrale bzw. in der Verwaltung abbauen. Es werden allenfalls Kapazitäten freigesetzt, was sich derzeit aber nicht messen bzw. prognostizieren, geschweige denn in € ausdrücken lässt.

Die Kosten für die 115 trägt das Land. Die Vorlaufzeit bis zur Freischaltung der 115 beträgt 6 Monate nach Beitritt. Die Laufzeit des Beitritts beträgt im Anschluss mindestens 2 Jahre.

4. Zu dem Problem mit den Vorwahlbereichen:

Der Beitritt zur 115 lässt sich technisch immer nur für einen gesamten Vorwahlbereich umsetzen. Das heißt, wenn die Stadt Neumünster der 115 beitritt, können auch Bürgerinnen und Bürger aus z. B. Wasbek oder Padenstedt die 115 wählen. Solange diese Gemeinden der 115 nicht beigetreten sind, gibt es aber keine Auskünfte.

Bei den Überlegungen zum Beitritt Neumünsters ist also parallel in den betroffenen Gemeinden zu ermitteln, wie es dort um den Beitritt bestellt ist.

Da die Stadt Neumünster im Rahmen der Verwaltungsgemeinschaft für Wasbek und Bönebüttel tätig wird, lassen sich die Voraussetzungen im Zuge des Beitritts der Stadt Neumünster erfüllen, zumal die Stadt Neumünster auch die ZuFiSH-Redaktion für Wasbek und Bönebüttel stellt.

Diese Problematik ist zu berücksichtigen. Soweit die betroffenen Gemeinden einen Beitritt zur 115 (noch) nicht in Erwägung ziehen, stellt dies aber keinen Hinderungsgrund dar. Derartige Konstellationen sind häufig. Das Service-Center klärt die Anrufer dann höflich auf und gibt – soweit möglich - die Kontaktdaten der zuständigen Stellen weiter.

5. Überlegungen zur internen Organisation und zu einem Umsetzungsszenario:

Es wird in eine Vorbereitungsphase, eine Umsetzungsphase und den laufenden Betrieb differenziert. Die Vorbereitung obliegt federführend dem Fachdienst Zentrale Verwaltung und Personal. Sobald die Charta für den 115-Regelbetrieb unterschrieben werden kann, ist die Vorbereitungsphase im Wesentlichen abgeschlossen.

Zentrale Koordination in der Umsetzungsphase und im laufenden Betrieb:

Sowohl in der Umsetzungsphase als auch im laufenden Betrieb bedarf es einer Koordination von zentraler Stelle. Diese zentrale Koordination übernimmt auch den Part der zentralen Redaktion bezogen auf den ZuFiSH und kommuniziert mit der Staatskanzlei und den Fachdiensten. Diese Kommunikation wird in der Umsetzungsphase deutlich intensiver sein als später im laufenden Betrieb. Die Stelle der zentralen Koordination wird auch zentraler Ansprechpartner für die 115 und das entsprechende Service-Center. Es ist zweckmäßig, diese Aufgabe an zentraler Stelle - im Fachdienst Zentrale Verwaltung und Personal – anzusiedeln.

Seit 2010 sind - im Vorgriff auf eine endgültige Lösung - 2 Kollegen der zentralen Verwaltung als Redakteure im ZuFiSH angemeldet. Sämtliche Tätigkeiten in diesem Zusammenhang wurden bislang vom Abteilungsleiter der zentralen Verwaltung wahrgenommen. Auf Dauer ist das allerdings keine Lösung. Zur Wahrnehmung dieser Aufgabe in der Umsetzungsphase haben beide Mitarbeiter nicht die erforderlichen Kapazitäten, eine Lösung ohne zusätzliche Kapazitäten ist nicht ersichtlich.

Der Umfang der mit dieser Aufgabe verbundenen Tätigkeiten wird sich - wie gesagt - im laufenden Betrieb deutlich reduzieren. Die Frage, an welcher Stelle, welcher Bedarf entsteht, hängt dabei von der Organisation der zentralen/dezentralen Redaktionen einerseits und dem Fortschreibungsbedarf bezogen auf den ZuFiSH andererseits ab.

Dateneingabe im ZuFiSH und deren Fortschreibung:

Die Dateneingabe im ZuFiSH erfordert folgende Schritte:

- Organisation der internen Redaktion(en), Benennung der Redakteure, Zugriff auf das Redaktionssystem und entsprechende Schulungen (Mitwirkung der Staatskanzlei)
- Festlegung der abzubildenden Details unter Berücksichtigung der Anforderungen der 115
- Interne Maßnahmen, um die erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen (z. B. Einrichtung von Organisationspostfächern)
- Dateneingabe auf der Basis der derzeit definierten Leistungen
- Ggf. Ergänzungen
- Ständige Fortschreibung der Einträge durch die o. a. Redaktion(en)

Derzeit sind die relevanten Leistungen des ZuFiSH der Stadt Neumünster und den Gemeinden Wasbek und Bönebüttel zugeordnet (zu > 95% aktuell). Die für die 115 relevanten Leistungen sind somit bereits vollumfänglich im ZuFiSH hinterlegt.

Personalbedarf in der Umsetzungsphase:

Die Umsetzungsphase lässt sich vom laufenden Betrieb inhaltlich und zeitlich relativ klar abgrenzen, wobei der Übergang in den Echtbetrieb beizeiten zu regeln ist. Es bietet sich also an, die Umsetzung in Form eines Projektes zu organisieren.

Geplant ist, einen Mitarbeiter des gehobenen Dienstes befristet für 6 Monate mit dem Projekt zu betrauen. Diesem Mitarbeiter wird die Stelle der zentralen Koordination übertragen. Er wird während des Projektes der Abteilung zentrale Verwaltung angegliedert und von der Abteilungsleitung begleitet und unterstützt.

Da es sich um ein zeitlich befristetes Projekt handelt, das bei entsprechender Beschlussfassung zeitnah beginnen soll, bietet es sich an, einen Bachelor of Arts (Public Administration), der just seine Ausbildung beendet hat und somit zur Verfügung steht, mit der Aufgabe zu betrauen. Ein entsprechender Mitarbeiter steht der Abteilung zentrale Verwaltung derzeit als Krankheitsvertretung zur Verfügung.

Zum Anforderungsprofil für dieses innovative Projekt gehören neben guten Kenntnissen der Verwaltung, die Fähigkeit, zu kommunizieren, die Fähigkeit, ein Redaktionssystem zu erlernen, und das Verständnis von Verwaltung als Dienstleister und eine entsprechende Kundenorientierung.

In der Umsetzungsphase ist eine intensive Kommunikation mit der Staatskanzlei, ggf. der Stadt Kiel, die uns mit den bereits gemachten Erfahrungen wertvolle Tipps geben könnte, dem Service-Center des 115-Verbundes und den Fachdiensten erforderlich. Diese wird dabei deutlich intensiver sein müssen als dies später im laufenden Betrieb der Fall sein wird - z. B. wenn es darum geht, Leistungsbeschreibungen anzupassen, Details erstmalig festzulegen, Unterlagen einzupflegen etc..

Die Stelle der zentralen Koordination / zentralen Redaktion benötigt dazu auch Ansprechpartner in den einzelnen Organisationseinheiten.

Die erstmalige Eingabe der Daten im ZuFiSH in der Umsetzungsphase soll an zentraler Stelle durch vorübergehend eingesetztes Personal erfolgen.

Für Wasbek und Bönebüttel mit je ca. 220 zugewiesenen Leistungen sind ebenfalls entsprechende Eingaben erforderlich. Insgesamt soll die Dateneingabe innerhalb von 6 Monaten erfolgen. Dieser Zeitraum deckt sich dabei mit den Vorlaufzeiten, die das Land für die 115 eingeplant hat.

Geplant ist, über diesen Zeitraum eine Erfassungskraft in Teilzeit zu beschäftigen.

Nach Empfehlungen der Stadt Kiel sollten nicht nur unerfahrene (ggf. externe) Kräfte eingesetzt werden. Kenntnisse der hiesigen Verwaltung sind bei dieser Aufgabe sicherlich dienlich. Daher ist eine sehr enge Zusammenarbeit mit der Stelle der zentralen Koordination vorgesehen. Diese Stelle wirkt im Rahmen der Umsetzungsphase als zentrale Redaktion bei der Dateneingabe mit.

Sobald nach Ablauf der 6 Monate die erforderlichen Angaben für die im ZuFiSH definierten Leistungen für Neumünster, Bönebüttel und Wasbek eingepflegt sind, wären die Voraussetzungen für die Umsetzung der 115 erfüllt. Dieser Zeitraum deckt sich - wie gesagt - mit der seitens des Landes vorgegebenen Vorlaufzeit. Bei entsprechender Beschlussfassung könnte die 115 zum 2. Quartal 2015 für den Vorwahlbereich 04321 geschaltet werden.

Parallel wird die Überleitung in den Echtbetrieb organisiert. Die dezentralen Redaktionen werden auf ihre Aufgabe vorbereitet.

Die Umsetzungsphase soll nach den 6 Monaten abgeschlossen, das Projekt beendet sein.

Organisation im laufenden Betrieb:

Im laufenden Betrieb sind die Daten im ZuFiSH fortzuschreiben. Fortschreibungsbedarfe ergeben sich z. B., wenn

- Leistungen hinzukommen oder entfallen (i. d. R. wird dies über die Staatskanzlei kommuniziert)
- Leistungen hins. der Beschreibung verändert werden (i. d. R. wird dies über die Staatskanzlei kommuniziert)
- Veränderungen in der Organisation der Stadtverwaltung Neumünster vorgenommen werden
- Veränderungen in der Leistungserbringung vorgenommen werden und entsprechende Infos hinterlegt sind (Formulare etc.).

Die einzelnen Redaktionen werden für die Anpassungen im jeweils definierten Zuständigkeitsbereich verantwortlich.

Dies ist für den städtischen Zuständigkeitsfinder „Bürgerservice / Dienstleistungen von A bis Z“ auch jetzt so organisiert. Diese Rubrik der städtischen Homepage entfällt künftig, weil stattdessen die entsprechenden Daten des ZuFiSH abgebildet werden. Da die dezentralen Redaktionen aber auch andere Teile unserer Homepage bearbeiten, entsteht für die betroffenen Stellen zusätzlicher Aufwand, weil ein weiteres Redaktionssystem zur Anwendung kommt.

Auch sind die Daten künftig zwingend stets aktuell zu halten, was die Prioritäten und die Intensität bei der Aufgabenwahrnehmung verändert.

Dabei gilt es aber auch schon jetzt, in den verschiedenen Informationssystemen jeweils aktuelle Daten vorzuhalten, so dass es gelingen muss, diese Aufgabe durch eine entsprechende Organisation und Disziplin zu bewältigen. Zusätzliche Kapazitäten sind für die dezentralen Redaktionen nicht vorgesehen.

Bei der Definition der dezentralen Redaktionen ist zu berücksichtigen, dass eine gewisse Kontinuität bei der Anwendung des Redaktionssystems gewährleistet sein muss. Es sollten also nicht zu viele Redaktionen, die dann nur selten in der Anwendung arbeiten, existieren. Andererseits muss es genug Redakteure geben, um eine Vertretung zu gewährleisten.

Für die Stelle der zentralen Koordination/Redaktion lässt sich der Kapazitätsbedarf im laufenden Betrieb kaum belastbar planen. Es wird davon ausgegangen, dass die Aufgabe künftig stellenplanneutral im Fachdienst Zentrale Verwaltung und Personal wahrgenommen werden kann.

6. Zur Ermittlung der finanziellen Auswirkungen:

Personalkosten:

Für die Umsetzungsphase werden gem. o. a. Planung für die Dauer von 6 Monaten in folgendem Umfang zusätzliche Kapazitäten erforderlich:

Stelle der zentralen Koordination: entsprechend A 9, Vollzeit, für 6 Monate → Personalkosten (jeweils KGSt-Werte) in Höhe von 25.600,- €.

Erfassungskraft: entsprechend Entgeltgruppe 5, Teilzeit, für 6 Monate → Personalkosten in Höhe von 10.500,- €.

Die zentrale Koordination / Redaktion wird für den laufenden Betrieb im Fachdienst Zentrale Verwaltung und Personal angesiedelt. Es wird davon ausgegangen, dass die Aufgabe künftig stellenplanneutral im Fachdienst Zentrale Verwaltung und Personal wahrgenommen werden kann. Bei den noch festzulegenden dezentralen Redaktionen wird davon ausgegangen, dass der Mehraufwand ohne zusätzliche Kapazitäten bewältigt wird, zumal die Pflege des Zuständigkeitsfinders auf der Homepage der Stadt Neumünster entfällt.

Sachkosten:

Die Anrufe über die 115 werden vom Land getragen und verursachen keine Kosten.

Ausblick:

Es ist nicht damit zu rechnen, dass sich die 115 binnen Kürze so etablieren wird, dass das Gros der Kunden diese Nummer wählt, wenn es um Leistungen seitens der Stadtverwaltung Neumünster geht.

Wenn also trotz der Verfügbarkeit der 115 die überwiegende Zahl der Kunden auch weiterhin über die 942-0 die Zentrale der Stadtverwaltung anruft, sollen diese Kunden mittelfristig die gleiche Qualität an Dienstleistung erwarten dürfen, wie ein 115-Kunde. Dementsprechend wird geprüft, auch die Anrufe, die über die 942-0 eingehen, auf den Telefonischen HamburgService umzuleiten. Die Stadt Neumünster würde sich also des Telefonischen HamburgService quasi als „Service-Center“ bedienen und den Betrieb der eigenen Zentrale einstellen.

Damit würde die Stadt Neumünster dem Beispiel der Stadt Kiel, die diesen Weg schon 2011 gegangen ist und damit ausgesprochen gute Erfahrungen gemacht hat, folgen.

Zur Umsetzung eines solchen Vorhabens müssen zunächst gewisse technische Voraussetzungen hinsichtlich der städtischen Telefonanlage geschaffen werden. Dieses Erfordernis ergibt bei dem Beitritt zur 115 nicht.

Eine Anbindung an den Telefonischen HamburgService erfordert aber zwingend eine Erweiterung der Anlage, so dass das Vorhaben zum jetzigen Zeitpunkt nicht realisierbar wäre. Zudem wäre eine entsprechende Beauftragung des Telefonischen HamburgServices mit nicht unerheblichen Mehrkosten verbunden, mit denen aber eine deutliche Qualitätsverbesserung im Service gegenüber den Kunden einhergeht. Das Vorhaben wird in Abhängigkeit von den technischen Voraussetzungen weiter verfolgt.

Dr. Olaf Tauras
Oberbürgermeister

Anlagen:

1. Informationsblatt – 115 in Schleswig-Holstein
2. Charta zur Beteiligung an der 115 in Schleswig-Holstein
3. Charta für den 115-Regelbetrieb
4. Flyer zum ZuFiSH