

Anlage 2

Charta zur Beteiligung an der
Einheitlichen Behördenrufnummer 115
in Schleswig-Holstein

Anlage zur Anmeldung am IT-Verfahren „115 in Schleswig-Holstein“

Stand: 02.12.2013

Inhalt

Präambel.....	3
1 Vorbemerkung.....	3
2 Ziele dieser Vereinbarung	3
3 Leistungen des Landes	4
3.1 Finanzierung	4
3.2 Koordinierung.....	4
3.3 Ansprechpersonen.....	4
3.4 Leistungsumfang.....	4
4 Leistungen der Teilnehmenden	4
4.1 Beitritt zum 115-Verbund.....	4
4.2 Datenpflege.....	4
4.3 Organisatorische Maßnahmen	5
4.4 Ansprechpersonen.....	5
5 Leistung des SC.....	5
5.1 Servicelevel.....	5
5.2 Auskunft.....	5
5.3 Vermittlungen von Telefongesprächen	6
5.4 Aufnahmen von Anrufinhalten	6
5.5 Service-Nummern und Hotlines.....	6
6 Qualitätsmanagement	6
6.1 Berichtswesen.....	6
6.2 Verantwortlichkeit.....	7
7 Inkrafttreten und Geltungsdauer.....	7

Präambel

Dieses Dokument ist Bestandteil der Anmeldung zum IT-Verfahren „115 in Schleswig-Holstein (115 in SH)“. Hier ist die Aufteilung der Aufgaben zwischen dem Land und am IT-Verfahren angemeldeten Verwaltungen und Kommunen (im Folgenden: „Teilnehmende“) geregelt.

1 Vorbemerkung

Das Land Schleswig-Holstein möchte den telefonischen Bürgerservice 115 nutzen, um für alle Bürgerinnen und Bürger in Schleswig-Holstein eine gemeinsame Erreichbarkeit der Verwaltungen des Landes und der Kommunen zu ermöglichen und somit eine bürgerfreundliche Beauskunftung von Verwaltungsdienstleistungen zu unterstützen. Dies ist über eine kooperative Zusammenarbeit zwischen den teilnehmenden Verwaltungen möglich.

Der 115-Verbund, dem Schleswig-Holstein seit 01.11.2011 beigetreten ist, hat sich diesem Ziel verpflichtet und unterstützt die teilnehmenden Verwaltungen. Diese treten dem Verbund bei, indem sie erklären, die Vorgaben der „Charta für den D115-Regelbetrieb“ einzuhalten. Diese 115-Charta enthält u. a. Vorgaben für Erreichbarkeitszeiten oder den Servicelevel und schreibt eine Abschlussquote für die Beantwortung im Erstkontakt von 65 % aller Anrufe vor. Das Land steht dafür ein, durch eine zentrale Finanzierung und den Einsatz von Kooperationspartnern sicherzustellen, dass an „115 in SH“ Teilnehmende diese Vorgaben einhalten können. Dafür geht das Land eine Kooperation mit einem Servicecenterpartner (SC) ein. Auf Basis einer Verwaltungsvereinbarung ist hierfür die Freie und Hansestadt Hamburg vorgesehen.

2 Ziele dieser Vereinbarung

Die Verwaltungen des Landes Schleswig-Holstein richten ihr Handeln an einer guten Zusammenarbeit mit den Bürgern und Unternehmen für ein funktionierendes Gemeinwesen aus. Der neu geschaffene 115-Verbund bietet die Möglichkeit, diese Zusammenarbeit weiter zu stärken. Das Land sieht sich in der Verpflichtung, dieses Bemühen zu unterstützen und schafft eine für alle Verwaltungen einheitliche Möglichkeit, über die Teilnahme an dem 115-Verbund das Ziel einer guten Zusammenarbeit mit den Kunden der Verwaltung zu stärken.

Die Kooperation zwischen dem Land und den Teilnehmenden dient der Gewährleistung einer verlässlichen telefonischen Erreichbarkeit der Verwaltung als Dienstleistung für die Bürgerin oder den Bürger, einer Entlastung der Behörden durch zentrale Auskunftserteilung im Vorfeld der Sachbearbeitung und einer qualifizierten Vermittlung und Weiterleitung von telefonischen Bürgeranfragen.

3 Leistungen des Landes

3.1 Finanzierung

Das Land beauftragt ein SC und übernimmt die Kosten für die Beauskunftung der Anrufe, die über die 115 erfolgen. Daneben übernimmt das Land die Personalaufwände und Kosten für die Koordinierung der Aufnahme der Teilnehmenden im 115-Verbund.

3.2 Koordinierung

Das Land koordiniert den Beitritt der Teilnehmenden und den Beginn der 115-Beauskunftung gegenüber dem SC, dem 115-Verbund und weiteren Kooperationspartnern.

Das Land übernimmt die infrastrukturelle Verantwortung für eine flächendeckende Nutz- und Erreichbarkeit der 115 in Schleswig-Holstein.

3.3 Ansprechpersonen

Landesseitig ist das Zentrale IT-Management in der Staatskanzlei Ansprechpartner für alle 115-Belange. Hierfür hat das Land einen Landesansprechpartner (LAP) als gemeinsame Koordinierungsstelle gegenüber den Teilnehmenden, SC und dem 115-Verbund benannt.

Die Ansprechpersonen für den ZuFiSH bleiben hiervon unberührt.

3.4 Leistungsumfang

Die Wahrnehmung der finanziellen und koordinierenden Verantwortung durch das Land ist begrenzt auf die über den 115-Verbund geführten Telefonate. Der vollständige Übergang der telefonischen Bürgerdienste (Hauptrufnummer *-0; Sonderrufnummern) an ein Servicecenter ist in dieser Vereinbarung nicht enthalten und wird bei Bedarf getrennt vereinbart (siehe 5.5).

4 Leistungen der Teilnehmenden

Die Teilnehmenden stehen einem flächendeckenden Bürgerservice positiv gegenüber und unterstützen das Land bei der kooperativen Einführung und dem Betrieb der 115 im Rahmen ihrer Möglichkeiten.

4.1 Beitritt zum 115-Verbund

Mit der Anmeldung zum IT-Verfahren „115 in SH“ treten die Teilnehmenden dem 115-Verbund bei und unterzeichnen dessen Charta/Beitrittsvereinbarung. Die Wahrnehmung der entsprechenden Stimmrechte erfolgt, solange Tz. 3.1 (landesseitige Finanzierung) gilt, durch den LAP oder eine von ihm/ihr bevollmächtigte Vertretung.

4.2 Datenpflege

Die Teilnehmenden stellen sicher, dass die für die Leistungserbringung erforderlichen Daten stets auf einem aktuellen, d. h. rechtlich und sachlich richtigen Stand gehalten werden, so dass jederzeit eine richtige Beauskunftung möglich ist.

Die Beauskunftung über das SC erfolgt zumindest für die 100 am häufigsten abgefragten Verwaltungsleistungen¹. Weitere Leistungen können beauskunftet werden, wenn die Daten im ZuFiSH ausreichend gepflegt sind.

Die Datenpflege umfasst insbesondere:

- Kontaktdaten von Personen und Organisationseinheiten
- Organisationsdaten
- Zuständigkeiten für die Dienstleistungen des betreffenden Amtes/Fachbereichs
- Fachliche Inhalte, die für die Auskunft im SC vorgesehen sind
- Eingabe notwendiger Spezialisierungen in den Leistungsbeschreibungen

Die Teilnehmenden stellen sicher, dass die Eintragung und Pflege der erforderlichen Zuordnungen und Erläuterungen im ZuFiSH dauerhaft erfolgen. Vor allem sind für die zuständigen Dienststellen die Kontakt- und Adressdaten (im 115-Verbund = „Ansprechpunkte“) in den ZuFiSH einzugeben und zu pflegen.

4.3 Organisatorische Maßnahmen

Die Teilnehmenden organisieren die Anrufübernahme aus dem SC in eigener Verantwortung und stellen die Erreichbarkeit der von ihnen im ZuFiSH benannten Ansprechpunkte (sowohl per Mail als auch telefonisch) zu den regelmäßigen Arbeitszeiten sicher und gewährleisten so die direkte fachliche Bearbeitung von Bürgeranliegen. Die schnellstmögliche abschließende Bearbeitung eines Anliegens umfasst geeignete Maßnahmen, um sicherzustellen, dass auf die an E-Mail-Postfächer (Einzel- sowie Funktionspostfächer oder Verteilerlisten) weitergeleiteten Anliegen innerhalb eines Arbeitstages eine Rückmeldung an die Anruferinnen oder Anrufer erfolgt. Diese Rückmeldung ist jedoch nicht zwingend mit der Beantwortung gleichzusetzen.

4.4 Ansprechpersonen

Alle Teilnehmenden benennen gegenüber dem Land jeweils eine verantwortliche Ansprechperson für die 115-Kooperation. Die gegenüber der ZuFiSH-Zentralredaktion benannte Ansprechperson für die Datenpflege ist hiervon nicht berührt.

5 Leistung des SC

5.1 Servicelevel

Das SC gewährleistet eine telefonische Erreichbarkeit montags bis freitags zwischen 8.00 Uhr und 18.00 Uhr. In dieser Zeit wird sichergestellt, dass fünfundsiebzig Prozent aller eingehenden Anrufe innerhalb von dreißig Sekunden von einer Agentin oder einem Agenten angenommen werden.

5.2 Auskunft

Das SC erteilt Bürgerinnen und Bürgern telefonisch Auskünfte über die Dienstleistungen und Erreichbarkeiten der Behörden mit dem Ziel einer möglichst umfassenden inhaltlichen Bearbeitung des Bürgeranliegens.

¹ Für eine Übersicht der häufig abgefragten Verwaltungsleistungen siehe: www.115.de - Welche Fragen beantwortet die 115?

Das SC beantwortet Anfragen einfacher und mittlerer Komplexität mit Fachbezug. Ausschließliche Basis der Auskünfte ist der Zuständigkeitsfinder Schleswig-Holstein (ZuFiSH), der durch die Teilnehmenden gepflegt wird.

5.3 Vermittlungen von Telefongesprächen

Sofern eine Auskunft nicht ausreichend oder nicht möglich ist, übernimmt das SC die Aufgabe der qualifizierten Vermittlung von Gesprächen von externen Anruferinnen oder Anrufern zu den für das Anliegen zuständigen Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern der Teilnehmenden. Die Vermittlung erfolgt stets zu den von den Dienststellen im ZuFiSH hinterlegten Ansprechpunkten. Die Agentin oder der Agent qualifiziert das Anliegen vor und übermittelt die erhaltenen Informationen an die zuständige Sachbearbeiterin bzw. den zuständigen Sachbearbeiter.

Darüber hinaus vermittelt das SC Anruferinnen oder Anrufer direkt an namentlich benannte Ansprechpartnerinnen oder Ansprechpartner sowie Dienststellen, sofern ein geeignetes elektronisches Rufnummern-Verzeichnis hinterlegt ist.

5.4 Aufnahmen von Anrufinhalten

Für den Fall, dass das Vermittlungsziel nicht erreichbar ist, nimmt das SC auf Wunsch der Anruferin bzw. des Anrufers das Anliegen auf und leitet es an den Ansprechpunkt per E-Mail weiter. Alternativ kann auch die Durchwahl-Rufnummer weitergegeben werden.

5.5 Service-Nummern und Hotlines

Bei Bedarf kann das SC auf der Grundlage gesonderter Leistungsvereinbarungen telefonische Auskünfte im Rahmen von Service-Nummern oder Hotlines auf Dauer oder zeitlich befristet erteilen. Solche Leistungsvereinbarungen müssen die Teilnehmenden mit dem SC separat vereinbaren. Diese sind nicht Bestandteil der Landesleistungen oder der zentralen Finanzierung.

6 Qualitätsmanagement

Zur kontinuierlichen Verbesserung der Leistungserbringung ist es erforderlich, die Qualität der erbrachten Leistungen zu messen und auszuwerten.

Ziel der Qualitätsmessung ist es, geeignete Maßnahmen und nächste Schritte in der Erweiterung des Leistungsspektrums und der Erhöhung des Leistungsvermögens zu erarbeiten sowie die Wirksamkeit umgesetzter Maßnahmen zu prüfen.

6.1 Berichtswesen

Zum Zwecke der Qualitätssicherung werden gemeinsam mit dem SC und der ZuFiSH-Zentralredaktion Auswertungen (Reports) zu den beauskunfteten Leistungen und der dabei festgestellten Zielerreichung erstellt. Diese werden den Teilnehmenden zur Verfügung gestellt.

Das in der „Charta für den 115-Regelbetrieb“ dargestellte Berichtswesen ist hiervon unberührt.

6.2 Verantwortlichkeit

Ansprechpartner für alle Fragen des Qualitätsmanagements ist das Land Schleswig-Holstein.

Die Teilnehmenden benennen Verantwortliche für Qualitätssicherungsmaßnahmen bei der Erreichbarkeit von zugewiesenen Ansprechpunkten (Personen- oder Gruppen-Rufnummern) sowie für Kontaktdaten und Zuständigkeiten. Die Verantwortlichkeiten für Inhalte und Anhänge in den Leistungsbeschreibungen des ZuFiSH bleiben unberührt.

7 Inkrafttreten und Geltungsdauer

Diese Charta gilt mit der Unterzeichnung der Beitrittserklärung zum IT-Verfahren „115 in Schleswig-Holstein“ für die Vertragspartner als in Kraft getreten.

Die Laufzeit der Kooperation ist unbefristet und kann unter Beachtung der folgenden Regeln in gegenseitigem Einvernehmen beendet werden.

Die Kooperation wird zunächst für einen 2-stufigen Zeitrahmen fest vereinbart.

Die erste Stufe mit einer Laufzeit von 6 Monaten dient der operativen Vorbereitung bis zum Start der Beantwortung von Anrufen durch das Servicecenter. Diese erste Stufe der Kooperation kann verkürzt werden, wenn die Bedingungen für einen Start der Beantwortung von Anrufen früher vorliegen.

Die zweite Stufe mit einer Laufzeit von 24 Monaten beginnt mit dem operativen Start der Beantwortung von Anrufen durch das Servicecenter.

Diese 2 Stufen gelten als fest vereinbart.

24 Monate nach dem operativen Start der Beantwortung von Anrufen durch das SC wird die Zusammenarbeit und die Nutzung der 115 gemeinsam bzgl. ihrer Wirkung überprüft. Im Anschluss daran hat jeder Kooperationspartner die Möglichkeit, die Kooperation mit einer Frist von 6 Monaten zu kündigen. Macht keiner der Kooperationspartner von dieser Möglichkeit Gebrauch, verlängert sich die Zusammenarbeit von da ab immer um 24 Monate mit der Möglichkeit, unter Beachtung einer Kündigungsfrist von 6 Monaten die Kooperation zu beenden.

Mit dem Austritt aus dem 115-Verbund endet die Kooperation unverzüglich.