



Anregung

TOP:
Vorlagen-Nummer: **V/2010/09187**
Datum: 08.09.2010
Bezug-Nummer.
Kostenstelle/Unterabschnitt:
Verfasser: Herr Johannes Krause
Plandatum:

Beratungsfolge	Termin	Status
Stadtrat	29.09.2010	öffentlich Kenntnisnahme

Betreff: Anregung der SPD-Stadtratsfraktion zur Einrichtung der bundeseinheitlichen Behördennummer 115

Beschlussvorschlag:

Die SPD-Fraktion regt an:

Die Stadtverwaltung prüft, ob es möglich und sinnvoll ist, eine Kontaktstelle für Bürgerinnen und Bürger in die Verwaltung unter der bundeseinheitlichen Behördenrufnummer 115 einzurichten.

gez. Johannes Krause
Fraktionsvorsitzender

Begründung:

Magdeburg hat als erste Großstadt in den neuen Ländern die bundeseinheitliche Behördenrufnummer 115 eingerichtet. Dies geschieht im Rahmen eines bundesweiten Modellprojektes. An dieses Modellprojekt soll sich, nach dessen Ende im März 2011 der Regelbetrieb anschließen.

Unter der Rufnummer 115 werden telefonische Bürgerservices von Kommunen, Landes- und Bundesbehörden vernetzt, so dass Auskünfte zu Verwaltungsanliegen – zum Beispiel Öffnungszeiten verschiedener Behörden, Zuständigkeiten für bestimmte Anliegen oder Informationen über Themen wie Eheschließung, Kinderbetreuung, Einbürgerung etc. – alle unter dieser Nummer erfragt werden können. 55 Prozent der Anliegen sollen beim ersten Anruf direkt beantwortet werden, so lautet das Serviceversprechen des D115-Verbunds. Anfragen, die nicht sofort bearbeitet werden können, sollen an den zuständigen Ansprechpartner auf kommunaler, Landes- oder Bundesebene weitergeleitet werden. Vorbild für die Behördenrufnummer ist der New Yorker Bürgerservice mit der Telefonnummer 311.

Die Behördenrufnummer 115 ist montags bis freitags zwischen 8 und 18 Uhr erreichbar. Der Anruf bei der Behördenrufnummer ist kostenpflichtig. Die Höhe der Gebühren legt der Anbieter des Anrufers fest, unter dem der Anrufer seinen Anschluss angemeldet hat. Im Festnetz werden Gebühren von 7 bis 14 Cent je Minute, im Mobilfunknetz von 17 bis 20 Cent je Minute erhoben.

Beschlusskontrolle zur Stadtratssitzung vom 29.09.2010

TOP: 10.1

Anregung von 8.9.2010

**Betreff: Anregung der SPD-Stadtratsfraktion zur Einrichtung der bundeseinheitlichen
Behördennummer 115 (Vorlagen-Nr. V/2010/09187)**

Antwort der Verwaltung:

Die Verwaltung bedankt sich für die Anregung und informiert in dieser Angelegenheit wie folgt:

Die Verwaltung hat Voruntersuchungen für den Aufbau eines telefonischen Servicecenters eingeleitet. Diese Frage steht auch in unmittelbarem Zusammenhang mit der verstärkten Einrichtung von Shared Services im Konzernverbund der Stadt. Wünschenswert ist bei diesem Projekt des Weiteren eine interkommunale Zusammenarbeit, deren Möglichkeit und geeignete Form ebenfalls untersucht wird. Zu einem späteren Zeitpunkt könnte die Integration in den bundeseinheitlichen D-115-Verbund erfolgen.

Die Verwaltung wird den Rat zu gegebener Zeit über den Fortgang und die Ergebnisse der Voruntersuchungen informieren.

Egbert Geier
Beigeordneter