

An die
Vorsitzende des Kreistages
des Landkreises Darmstadt-Dieburg
Frau Dagmar Wucherpfnig
- Kreistagsbüro -

Fraktion im Kreistag des
Landkreises Darmstadt-Dieburg

im Hause

Darmstadt, den 26.03.2015

Antrag „Teilnahme des Landkreises Darmstadt-Dieburg am 115-Verbund“

Sehr geehrte Frau Vorsitzende,

wir bitten um Aufnahme nachfolgenden Antrages auf die Tagesordnung der nächsten Kreistagsitzung:

Der Kreistag möge beschließen:

Der Kreisausschuss wird beauftragt, die Teilnahme an einem 115-Verbund durch ein gemeinsames Service-Center mit der Stadt Darmstadt oder einer anderen Gebietskörperschaft in einer zweijährigen Pilotphase zu prüfen. In der Prüfung sind sowohl die detaillierten Kosten (Investitions- und Folgekosten) sowie ein möglicher Zeitplan bis zur Inbetriebnahme darzustellen und die Ausweitung auf weitere Gebietskörperschaften als interkommunale Zusammenarbeit zu untersuchen.

Begründung:

Der Nutzen der einheitlichen Behördennummer 115 ist auf Bürgerseite der einfache und einheitliche Zugang zur Behörde. Es wird eine spezialisierte Auskunft der Basis 115-TOP-100 Leistungen aus allen staatlichen Leistungsebenen Bund, Land und Kommune angeboten. Die Erreichbarkeit und Zufriedenheit wird aufgrund der Professionalisierung des Service-Centers (mind. 75 % der Anrufe sollen innerhalb von 30 Sek. und mind. 65 % der Anliegen sollen bereits beim ersten Kontakt beantwortet werden) und der erweiterten Sprechzeiten von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr (Montag bis Freitag) erhöht. Nicht beantwortete Anliegen werden zur weiteren Bearbeitung an die jeweilige Verwaltungsebene weitergeleitet.

Auf Seite der Verwaltung ergeben sich Effizienzpotentiale, da die Fachebenen nicht mehr von wiederkehrenden Routineanfragen unterbrochen und somit entlastet werden. Letztendlich resultieren hieraus interne Optimierungsmöglichkeiten.

In anschließenden möglichen Ausbaustufen können mittel- und langfristig auch weitere telefonische Dienste, wie etwa die Telefonzentrale oder einzelne Hotlines, in

das regionale Service-Center verlagert werden, wodurch sich zwar ein höherer Kostenanteil, aber ebenfalls höhere Effizienzsteigerungen in den jeweiligen Kommunen ergeben würden. Für diese Ausbaustufe bedarf es individueller Integrationspläne, in der die jeweiligen Bedarfe und Voraussetzungen der interessierten Kommunen berücksichtigt werden. In der weiteren Entwicklung sollen neben den Top 100-Leistungen auch weitere, lokale Auskünfte bis hin zu "Krisenfällen" über das Service-Center abgewickelt werden können.

Wir bitten zunächst um Prüfung der Möglichkeit der Teilnahme am 115-Verbund sowie der interkommunalen Zusammenarbeit, vor allem mit der Stadt Darmstadt, um die Kosten und den Nutzen besser einschätzen zu können. Perspektivisch versprechen wir uns sowohl für die Bürgerinnen und Bürger eine Verbesserung der Auskünfte und deren Qualität als auch für die Verwaltung eine Arbeitserleichterung/Effizienzsteigerung und auch eine mögliche Kostensenkung für den Kreishaushalt.

Mit freundlichen Grüßen

Für die Richtigkeit

Lutz Köhler
Fraktionsvorsitzender

Heiko Handschuh
Fraktionsgeschäftsführer