



Beschlussvorlage

Vorlage-Nr.:	BV/0866/2009		Datum:	29.12.2009
Verfasser:	10-Haupt- und Personalamt		Az:	
Gremienweg:				
28.01.2010	Stadtrat	<input type="checkbox"/> einstimmig	<input type="checkbox"/> mehrheitlich	<input type="checkbox"/> ohne BE
		<input type="checkbox"/> abgelehnt	<input type="checkbox"/> Kenntnis	<input type="checkbox"/> abgesetzt
		<input type="checkbox"/> verwiesen	<input type="checkbox"/> vertagt	<input type="checkbox"/> geändert
	TOP öffentlich	<input type="checkbox"/> Enthaltungen	<input type="checkbox"/> Gegenstimmen	
18.01.2010	Haupt- und Finanzausschuss	<input type="checkbox"/> einstimmig	<input type="checkbox"/> mehrheitlich	<input type="checkbox"/> ohne BE
		<input type="checkbox"/> abgelehnt	<input type="checkbox"/> Kenntnis	<input type="checkbox"/> abgesetzt
		<input type="checkbox"/> verwiesen	<input type="checkbox"/> vertagt	<input type="checkbox"/> geändert
	TOP nicht öffentlich	<input type="checkbox"/> Enthaltungen	<input type="checkbox"/> Gegenstimmen	
Betreff:	Aufbau einer Bürger- und Unternehmensinfrastruktur durch die Optimierung der telefonischen Erreichbarkeit und der Auskunftqualität			

Beschlussentwurf:

Der Stadtrat stimmt der Verwendung der Zuwendung des Landes aus dem Konjunkturpaket II zum Aufbau einer Bürger- und Unternehmensinfrastruktur zur Einrichtung eines Servicecenters und der Teilnahme am bundesweiten Projekt D115 zu.

Begründung:

- Das am meisten genutzte Kommunikationsmittel der Bürgerinnen und Bürger sowie der Wirtschaft zur Stadtverwaltung ist das Telefon. Auch die neuen Medien (insb. das Internet) beeinflussen diesen Trend, wie uns zuletzt auch auf der Informationsveranstaltung des Landes in Koblenz zu D115 bestätigt wurde, nicht wesentlich. Eine bürgerorientierte Verwaltung verlangt daher auch in Zukunft eine schnelle und kompetente telefonische Erreichbarkeit.

Das bundesweite Projekt D 115 will genau dies erreichen; durch eine bundesweite einheitliche Rufnummer, die 115, entfällt für die Bürgerinnen und Bürger sowie die Wirtschaft die Frage nach Zuständigkeiten und es wird - vergleichbar mit einer persönlichen Vorsprache im Bürgeramt – durch ein Servicecenter eine kompetente Erstauskunft zu allen behördlichen Angelegenheiten geboten.

Durch die Gewährleistung von Servicelevels verbessert sich sowohl für die Bürgerinnen und Bürger als auch die Wirtschaft deutlich der Service der Stadtverwaltung und bietet damit bei der telefonischen Erreichbarkeit und durch die verbesserte Auskunftqualität erhebliche Mehrwerte.

Die Auskünfte sind mit dem folgenden Serviceversprechen verbunden, das zu messen und einzuhalten ist:

- Telefonische Erreichbarkeit Montags bis Freitags von 8 bis 18 Uhr
- 75% der D115 Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter angenommen
- 55 % der Anrufe werden beim ersten Kontakt abschließend beantwortet
- Kann ein Anruf nicht direkt beantwortet bzw. weitergeleitet werden, erhält der Anrufer spätestens am folgenden Arbeitstag („innerhalb von 24 Stunden“) innerhalb der jeweiligen Servicezeiten eine Rückmeldung, je nach Wunsch als Mail, Fax oder Rückruf

Auch überregionale Stellen wie z. B. der Deutsche Städtetag, der Deutschen Landkreistag und der Deutschen Städte- und Gemeindebund schätzen die Serviceverbesserung im Bereich telefonische Erreichbarkeit/Auskunftsqualität als zukunftsweisend ein; aktuell wurde eine gemeinsame Erklärung zur Zusammenarbeit im Rahmen des Projekts Einheitliche Behördenrufnummer D 115 unterzeichnet.

2. Die bestehende Telefonzentrale ist organisatorisch dem Amt 10/Haupt- und Personalamt zugeordnet. Sie ist montags bis donnerstags von 07:30 Uhr bis 16:30 Uhr und freitags von 07:30 Uhr bis 14:00 Uhr erreichbar. Die derzeit angebotene reine Vermittlungstätigkeit wird von zwei Vollzeit- sowie zwei Teilzeitkräften wahrgenommen.

Zur Verbesserung des Bürgerservice sowie der internen Vermittlung und im Hinblick auf die bundesweit einzuführende Behördenrufnummer D115 wird die bestehende Telefonzentrale sukzessive zu einem Service-Center ausgebaut. Die Integration dieses Services innerhalb der Stadtverwaltung kann nur unter der Einbeziehung unserer eigenen Telefonnummer 129-0 erfolgen, da eine Unterscheidung in der Qualität der Auskünfte, je nachdem welche Nummer (115 oder 129-0) gewählt wurde, nicht vertretbar ist.

Mit dem im Servicecenter angebotenen Serviceversprechen ergeben sich für das Personal erhöhte qualitative und quantitative Anforderungen. Hierdurch bietet sich auch die Möglichkeit zur Weiterqualifizierung der in der Telefonzentrale beschäftigten Mitarbeiterinnen, womit tarifrechtlich eine Einstufung von bisher E5 auf E6 verbunden wäre. Des Weiteren wird eine verbesserte technische Ausstattung u. a. durch die Nutzung einer Wissensdatenbank notwendig und die bestehende Telefonanlage muss modernisiert (Upgrade) werden.

Aus organisatorischer Sicht erfolgt aufgrund der artverwandten Aufgabenwahrnehmung eine Zuordnung des Servicecenters zum Amt 12/Bürgeramt. Das Leitungsteam des Amtes 12 ist in der Lage, die fachliche und personelle Leitung des Servicecenters zu übernehmen. Dies erfordert aber auch eine enge räumliche Zusammenarbeit, deren Möglichkeiten derzeit von der Gebäudewirtschaft geprüft werden.

3. Die Steigerung des Bürgerservices ist nicht ohne Mehrkosten möglich. Durch die Verlängerung der Servicezeiten und einem vermuteten Ansteigen der Anrufe wird das vorhandene Personal nicht ausreichen, wenn alle Schritte zur Einhaltung des Serviceversprechens, insbesondere die Übernahme weiterer Tätigkeiten zur Entlastung der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter, umgesetzt sind. Allerdings fehlen bisher praktische Erfahrungen mit dem Behördenruf durch andere, wirklich mit uns vergleichbaren Servicecentern.

Daher ist eine sukzessive Vorgehensweise angedacht. Die Entwicklung des Anruferverhaltens wird über die Anzahl des eingesetzten Personals entscheiden. Dabei sind auch technische Möglichkeiten zur Entlastung eines Servicecenters beim internen Weiterleiten von Gesprächen und eine Zusammenarbeit mit anderen Servicecentern zu prüfen. So streben wir eine interkommunale Zusammenarbeit mit den umliegenden Kreisen, insbesondere der Kreisverwaltung Mayen-Koblenz, an. In ersten Gesprächen konnte ein grundsätzliches Interesse festgestellt werden, weitere Gespräche sind terminiert.

Die Kosten für die technische Ausstattung zur Erfüllung des Serviceversprechens werden innerhalb der Stadtverwaltung auf ca. 250.000 € geschätzt. Für sie ist eine Landesförderung (2009 – 2011) aus Mitteln des Konjunkturpaketes II möglich, wenn die Kommune am bundesweiten Projekt D115 teilnimmt.

Um eine komplette Bezuschussung der Technikkosten sicherzustellen, war bis zum 30.11.2009 eine Antragstellung beim Land erforderlich. Da in 2010 zu erwarten ist, dass weitere Kommunen am Projekt D115 teilnehmen und damit die komplette Bezuschussung nicht mehr gewährleistet wäre, hat der Stadtvorstand am 30.11.2009 einer Projektteilnahme unter dem Vorbehalt einer Förderung der notwendigen technischen Ausstattung zugestimmt. Der Zuwendungsbescheid liegt zwischenzeitlich vor. Die Förderung erfolgt **ohne eine kommunale Eigenbeteiligung** und wurde unter dem Maßgabe, dass nicht benötigte Mittel zu erstatten sind, ausbezahlt.

Anlage/n:

Konzept zur Optimierung der telefonischen Erreichbarkeit der Stadtverwaltung Koblenz

Zuwendungsbescheid des Landes vom 08.12.2009 zum Aufbau einer Bürger- und Unternehmensinfrastruktur