



Beschlussvorlage

Vorlage-Nr.:	BV/0101/2010		Datum:	04.02.2010
Verfasser:	10-Haupt- und Personalamt	Az:		
Gremienweg:				
04.03.2010	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	
22.02.2010	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:

- Bei der einheitlichen Behördenrufnummer D115 handelt es sich um ein Bundesprojekt, dessen Pilotbetrieb am 24.03.2009 gestartet wurde. Unter der Rufnummer 115 werden Auskünfte zu Verwaltungsanliegen, z. B. Öffnungszeiten verschiedener Behörden, Zuständigkeiten für bestimmte Anliegen oder Informationen über Themen wie Eheschließung, Kinderbetreuung, Einbürgerung etc. erteilt, ohne dass der Anrufer zunächst recherchieren muss, wen bzw. welche Behörde er dafür anrufen muss.

Die Rufnummer beinhaltet das Leistungsversprechen, dass 55 Prozent der Anliegen beim ersten Anruf direkt beantwortet werden. Ansonsten werden sie an den zuständigen Ansprechpartner auf kommunaler, Landes- oder Bundesebene weitergeleitet und innerhalb von 24 Stunden beantwortet. Vorbild für die Behördenrufnummer ist der New Yorker Bürgerservice mit der Telefonnummer 311.

Die Umsetzung des Serviceversprechens erfolgt in einem Servicecenter. Hier wird den Bürgerinnen und Bürgern ein erheblich höherer Service als beispielsweise in einer Telefonzentrale geboten. Der Grundgedanke dabei ist, durch die Beantwortung von Standardfragen (s. beigefügte Aufstellung der 100 am meisten gestellten Fragen) den Anrufern einen optimierten Service zu bieten und damit die Sachbearbeitenden Stellen zu entlasten. Es kann heute nicht versprochen werden, dass dies auch zu einer Reduzierung von Stellen in der Sachbearbeitung führt. Die zeitliche Entlastung dort beschleunigt aber die Bearbeitung von Fällen und eröffnet die Möglichkeit, im Rahmen von späteren organisatorischen Veränderungen Einsparungen umzusetzen.

Die bisherige Projektentwicklung wurde stark durch die Fördermöglichkeit des Landes geprägt. In der Informationsveranstaltung des Landes am 29.10.2009 in unserem Haus wurde konkret eine Fördermöglichkeit eröffnet, die auch die Telefonanlage beinhaltet. Nach interner Prüfung wollten wir uns diese Möglichkeit durch einen Beschluss des Stadtvorstandes, vorbehaltlich der Zustimmung des Stadtrates, sichern. Eine vorherige Information des Rates bzw. des Haupt- und Finanzausschusses wäre aufgrund des Informationsstandes zu den jeweiligen Zeitpunkten nicht zielführend gewesen.

Ziel des Projektes Servicecenter ist der Mehrwert einer direkten Serviceverbesserung für die Bürgerinnen und Bürger; die Möglichkeit, Kosten der Telefonanlage darüber zu erhalten, durfte dabei im Interesse der Stadt Koblenz nicht ausgelassen werden.

2. Telefonanlage

Die Finanzierung der heutigen Telefonanlage erfolgt bis März 2011 mit einem Leasingvertrag. Danach bestehen die vertraglichen Optionen einer Übernahme der Anlage (vier Leasingraten a. 5.500 €) oder eine Rückgabe der kompletten Anlage. Die Wirtschaftlichkeit einer Übernahme ist im Herbst 2010 zu prüfen. Richten wir kein Servicecenter ein, werden wir die Kosten für eine den heutigen Anforderungen entsprechende Telefonanlage ab April 2011 in Höhe von ca. 170.000 € (Kauf bzw. Leasing) selbst tragen müssen.

Bei unserer heutigen Telefonanlage handelt es sich um eine Siemens Anlage HiPath 4000 Version 2.0. Sie ist voll funktionsfähig; allerdings wurde die Baureihe zwischenzeitlich bis zur Version 5.0 weiterentwickelt. Das hat zur Folge, dass für unsere Version keine Module wie Servicecenter etc. mehr zu erwerben sind. Notwendig dafür ist eine Aufrüstung (Upgrade) auf die aktuelle Version 5.0.

Unsere Anfrage zu den Entwicklungsständen anderer, vergleichbarer Kommunen ergab:

Stadtverwaltung Trier und Kreisverwaltung Trier-Saarburg (ca. 244.000 Einwohner)

Die Eröffnung des Servicecenter ist für Mitte März 2010 geplant. Derzeit sind sechs Servicevollzeitstellen und zwei Leitungsstellen eingerichtet. Die weitere personelle Entwicklung ist an die Inanspruchnahme gekoppelt.

Stadtverwaltung Mainz (knapp 200.000 Einwohner)

Der Stadtrat in Mainz hat der Einrichtung eines Servicecenters mit D115 mit sechs Vollzeitservicestellen und einer Leitungsstelle zugestimmt. Das Servicecenter soll noch in 2010 den Betrieb aufnehmen.

Stadtverwaltung Arnsberg (ca. 80.000 Einwohner)

Seit 2003 gibt es dort eine Servicecenter „Arnsbergtelefon“ mit 5,72 Vollzeitstellen, die mit sieben Mitarbeiterinnen mit verschiedenen Arbeitszeitmodellen besetzt sind. Seit dem Frühjahr 2009 wird D115 für die Stadt Arnsberg angeboten. Die Anzahl der Anrufe haben sich nicht bedeutend erhöht. Für alle eingehende Anrufe, nicht nur die 115-Anrufe, gilt das D115 Serviceversprechen.

3. Koblenzer Servicecenter

Unsere Planung ist auf ein möglichst wirtschaftliches Servicecenter mit der notwendigen Personalausstattung und optimierter technischer Unterstützung ausgerichtet. Die organisatorische und örtliche Zuordnung zum Bürgeramt ergibt sich aufgrund der vergleichbaren Aufgabenwahrnehmung. Die Mitarbeiterinnen der bestehenden Telefonzentrale (das sind zwei Ganztags- und zwei Teilzeitkräfte auf drei Stellen) werden in dem Servicecenter integriert; die für ein Servicecenter grundsätzlich notwendige Führungskraft (z. B. in Trier zwei Vollzeitstellen) konnten wir durch die organisatorische Zuordnung zum Bürgeramt einsparen.

Es verbleibt ein Bedarf an mehr Servicepersonal durch die erweiterte zeitliche Erreichbarkeit und die aufgrund der durch die Auskunftqualität erhöhten Anforderungen. Dafür ist im Stellenplan 2010 eine halbe Stelle (E6, Kosten ca. 15.000 €) beantragt. Vom Land wurde uns für die Aufbauphase eine personelle Unterstützung (Fa. Vivendo) zugesagt, sodass die tatsächliche Besetzung frühestens ab dem Herbst 2010 notwendig wird.

Eine Übernahme weiterer Aufgaben war grundsätzlich erst nach einer Anlaufphase mit ersten eigenen Erfahrungen angedacht; nunmehr macht das Bürgeramt den Vorschlag, die dort die Sammelrufnummer (129-7000) betreuende Stelle (E8) direkt im Servicecenter zu integrieren.

Bei einer positiven Annahme des Angebotes Servicecenter werden nach dem jetzigen Wissensstand und den Rückfragen bei vergleichbaren Kommunen (siehe vorher) insgesamt sechs Ganztagsstellen (E6) notwendig werden. Neben den vorhandenen drei Vollzeitstellen der Telefonzentrale, der Vollzeitstelle im Bürgeramt sowie der bereits für 2010 beantragten halben Stelle sind zusätzlich 1,5 Vollzeitstellen (E 6, ca. 45.000 €) notwendig.

4. Interkommunale Zusammenarbeit

Unsere Gespräche erfolgen mit den Kreisen Mayen-Koblenz, Neuwied, Rhein-Lahn, und Westerwald sowie der Stadt Neuwied.

Da die Initiative für diese Arbeitsrunde von uns ausging, wird mit sehr viel Interesse die Entwicklung in unserem Haus verfolgt.

Die Kreisverwaltung Mayen-Koblenz arbeitet derzeit an einer Vorlage für die Gremien.

Die Einrichtung eines Servicecenters ist ein entscheidender Baustein für eine bürgerorientierte Verwaltung, die sich als Dienstleister versteht. Daher sollten die Möglichkeiten, die sich für die Stadtverwaltung durch die Gewährung der Förderung ergeben, im Interesse der Bürgerinnen und Bürger zur Verbesserung unseres Services eingesetzt werden.

Historie:

Die Angelegenheit wurde bereits mit der Vorlage BV/0866/2009 am 18.01.2010 im Haupt- und Finanzausschuss ohne Beschlussempfehlung beraten und vom Stadtrat am 28.01.2010 zur Beratung in den Haupt- und Finanzausschuss am 22.02.2010 sowie die Stadtratsitzung am 04.03.2010 verwiesen.

Anlagen:

Übersicht der am meisten nachgefragten Leistungen in einem Servicecenter