

Stuttgart, 14.09.2010

**Einheitliche Behördenrufnummer D115 - Einrichtung eines ServiceCenters bei der
Landeshauptstadt Stuttgart - Grundsatzbeschluss**

Beschlußvorlage

Vorlage an	zur	Sitzungsart	Sitzungstermin
Verwaltungsausschuss	Beschlussfassung	öffentlich	06.10.2010

Beschlußantrag:

1. Die derzeit bei der EnBW angesiedelte Telefonzentrale (216-0) wird bis Mitte 2011, spätestens bis zum 01.01.2012, zu einem kommunalen D115 ServiceCenter ausgebaut. Für den Aufbau des ServiceCenters wird die LHS an dem bundesweiten Verbundprojekt D115 teilnehmen.
2. Der Aufbau des kommunalen D115-ServiceCenters wird in Kooperation zwischen dem Zweckverband Kommunale Datenverarbeitung Region Stuttgart (KDRS) und der LHS durchgeführt. Der Betrieb des D115-ServiceCenters wird beim KDRS angesiedelt.
3. Die Verwaltung wird mit der konkreten Ausarbeitung der Konzeption beauftragt und wird im Dezember 2010 über die weitere Vorgehensweise berichten.

Begründung:

Verbundprojekt D115

Mit der Gemeinderatsdrucksache 90/2008 wurde im Zusammenhang mit der Weiterentwicklung der Bezirksämter bereits die Vorbereitung einer einheitlichen Bürgerservice-Telefonnummer nach dem Modell der D115-ServiceNummer beschlossen. Mit der Bereitstellung einer einheitlichen Bürgerservice-Telefonnummer sollte den Bürgerinnen und Bürgern den Zugang zu den Verwaltungsdienstleistungen erleichtert werden.

Das Telefon ist nach wie vor das von außen meist genutzte Kontaktmedium zu der Verwaltung. Durch die Einrichtung eines Servicecenters wird die Interaktion

zwischen Bürgerinnen und Bürgern, Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung deutlich einfacher, strukturierter und zielgerichteter.

Die Verwaltung profitiert von der Einrichtung eines Servicecenters durch

- eine höhere Servicequalität
- die Optimierung von verwaltungsinternen Prozesse
- eine einheitliche Kommunikation mit Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaftsunternehmen
- eine höhere Effizienz durch die Nutzung einer zentralen Wissensdatenbank und schnelleren Bearbeitungszeiten
- einen Imagegewinn durch ein modernes und effektives Erscheinungsbild.

Ziel des bundesweiten Verbundprojektes D115 ist es, dass Bürgerinnen und Bürger unter einer einheitlichen Behördenrufnummer 115 unabhängig von der betroffenen Verwaltungsebene kompetente Auskünfte über häufig wiederkehrende Leistungen in der öffentlichen Verwaltung erhalten und auch einfache Verwaltungsleistungen über das ServiceCenter abgewickelt werden können.

Die Erfahrungen mit den bereits existierenden Servicecentern (wie z.B. Köln, Frankfurt) sind positiv – sie führen zu einem verbesserten Bürgerservice und einer nachhaltigen Entlastung der Fachverwaltung. Ziel des D115-Projektes ist es, diese Servicecenter miteinander zu vernetzen und deren Erfahrungen für den Aufbau weiterer ServiceCenter zur Verfügung zu stellen.

Die Stadt Stuttgart beabsichtigt an dem Verbundprojekt D115 teilzunehmen. Für die Teilnahme an dem Pilotbetrieb wird eine Servicevereinbarung mit entsprechenden Serviceversprechen getroffen, die eine zielführende, effiziente und effektive Zusammenarbeit im D115-Verbund sicherstellen.

Aktuelle Situation LHS:

Zurzeit verfügt die Stadtverwaltung Stuttgart über keine eigene Telefonzentrale. Derzeit werden die eingehenden Anrufe bei der Stadt Stuttgart von der Telefon-zentrale eines konzerneigenen Subunternehmers der EnBW (EnBW Regional AG) entgegengenommen und weitervermittelt. Die Ansprüche der Kunden nach weiter-gehenden Auskünften über Zuständigkeiten und Unterlagen werden höher und gehen zunehmend über die Vermittlung einer reinen Telefonzentrale hinaus. Da die EnBW Regional AG im Rahmen ihrer strategischen Ausrichtung ihr Kerngeschäft nicht in dem Bereich eines „Service-Centers“ sieht und bei der konzerninternen Verrechnung Verluste entstehen, wurde der Vertrag in beiderseitigem Einvernehmen zum 31.12.2011 gekündigt.

Mit der Kündigung des bisherigen Betriebs der Telefonzentrale durch die EnBW und einer Neuansiedlung der Telefonzentrale soll die Einrichtung eines kommunalen ServiceCenters, das sich an den Anforderungen einer modernen, effizienten und dienstleistungsorientierten Verwaltung orientiert und sich zu der Einhaltung der D115-Service-Versprechen verpflichtet, verbunden werden.

Die Erfahrungen aus dem Verbundprojekt zeigen, dass die Wirtschaftlichkeit und Effektivität eines ServiceCenters u.a. von der jeweiligen Größe abhängen. Im

Hinblick auf den geplanten weiteren Ausbau des ServiceCenters - von der Kernverwaltung der Stadt Stuttgart in Richtung Konzern und Region Stuttgart - wird beabsichtigt, den Aufbau und Betrieb des zukünftigen ServiceCenters beim Zweckverband Kommunale Datenverarbeitung Region Stuttgart (KDRS) anzusiedeln.

Zielsetzung ist, mit dem Betrieb des ServiceCenters durch den KDRS eine kostengünstigere Lösung als bisher zu erzielen. Der Aufbau wird entsprechend stufenweise umgesetzt werden. Nach derzeitigen Planungen soll der Produktivbetrieb des ServiceCenters bis Mitte 2011, spätestens zum 01.01.2012, erfolgen. Die Verwaltung wird bis Dezember 2010 in Zusammenarbeit mit dem KDRS eine Konzeption erarbeiten. In diesem Konzept werden die Betriebsform des ServiceCenters, die Aufgabenteilung zwischen LHS und KDRS, die notwendigen Investitionskosten und eine Darstellung der zu erwartenden laufenden Kosten (Betriebs- und Personalkosten) enthalten sein.

Finanzielle Auswirkungen

./.

Beteiligte Stellen

Klaus-Peter Murawski
Bürgermeister

Anlagen