

Vorlage zur Kenntnisnahme

Gremium	Sitzungsart	Zuständigkeit	Datum
Kreisausschuss	öffentlich	Kenntnisnahme	22.01.2018

Tagesordnungspunkt

Digitale Verwaltung / eGovernment; Einheitliche Behördennummer 115

Sachlage:

Das Ministerium des Innern und für Sport hat Ende vergangenen Jahres die Entwurfsfassung „Digitalstrategie des Landes Rheinland-Pfalz“ vorgelegt.

Die E-Government- und IT-Strategie des Landes orientiert sich im starken Maße an den Vorgaben des Onlinezugangsgesetzes (OZG). Damit sollen die Vorgaben dieses Bundesgesetzes, innerhalb von 5 Jahren ein komplettes Leistungsangebot der Verwaltung online über verknüpfte Verwaltungsportale zur Verfügung zu stellen, umgesetzt werden. Im Sinne des Onlinezugangsgesetzes wird darüber hinaus die Erreichbarkeit aller Verwaltungsdienstleistungen in Rheinland-Pfalz über ein Portal als Ziel der Digitalstrategie des Landes formuliert.

Ferner strebt das Land eine flächendeckende Erreichbarkeit der Behördennummer 115 bereits für 2018 an. Damit wird die behördeneinheitliche Rufnummer 115 zu einem elementaren Bestandteil des Informationsangebotes der öffentlichen Verwaltung. Die 115 gewährleistet ein umfassendes Auskunftsangebot für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen. Der Großteil aller Anfragen wird sofort und abschließend am Telefon beantwortet. Mit der 115 wird die Fachebene von Anrufen entlastet. Langfristig können so Ressourcen effizienter eingesetzt und die Mitarbeiterzufriedenheit gesteigert werden.

Die Behördennummer 115 steht für innovativen Bürgerservice und zugleich für eine effiziente Verwaltung. Sie ist ein Vorbild für partnerschaftliche Zusammenarbeit und die intelligente Vernetzung aller Verwaltungsebenen. Bundesweit können bereits über 31 Mio. Bürgerinnen und Bürger die 115 nutzen. Das ermöglichen rund 500 kommunale Teilnehmer.

Die Kreisverwaltung Mayen-Koblenz wird dem 115-Verbund ebenfalls beitreten. Grundsätzlich haben Kommunen dazu zwei Möglichkeiten: Entweder sie betreiben ein eigenes Servicecenter, wie hauptsächlich große Städte. Oder sie schließen sich als Informationsbereitsteller einem bestehenden 115-Servicecenter an. Die Kreisverwaltung Mayen-Koblenz hat das Servicecenter in Trier mit der Anrufbearbeitung beauftragt, stellt dafür die notwendigen Informationen in zentralen Systemen bereit und übernimmt die Kosten für die eingehenden Anrufe.

Um neue Teilnehmer zu gewinnen, unterstützt das Ministerium des Innern und für Sport die Einführung der 115 in kommunalen Gebietskörperschaften mit einer Landesförderung. Nach dem Bewilligungsbescheid des Ministeriums vom 27.12.2017 erhält die Kreisverwaltung Mayen-Koblenz für die Dauer von 24 Monaten ab Beitritt in den Verbund eine Zuweisung zur anteiligen Finanzierung von 115-Anrufen in Höhe von 50 v.H. der tatsächlich entstehenden Kosten pro angenommenen 115-Anruf, maximal 2,00 EUR pro angenommenen Anruf.

Finanzierung/Finanzielle Auswirkungen:

Die Anrufzahlen werden aufgrund einer in der Anfangszeit geringen Bekanntheit der 115 tendenziell niedrig sein. Wir rechnen mit rd. 200 Anrufen und monatlichen Kosten von rd. 600 EUR/Monat.