

Magistratsvorlage

Wissenschaftsstadt
Darmstadt



Eingang Magistrats- geschäftsstelle: 17.02.2016	an den Magistrat ☐ zur Kenntnis ☒ zur Beschlussfassung	Beteiligt vor Magistratsbeschlussfassung:
Dezernat I Amt: Amt für Interne Dienste	an die Stadtverordnetenversammlung ☐ OBW zur Befassung ☒ zur Kenntnis ☐ zur Beschlussfassung ☐ zur abschließenden Beschluss- fassung Fachausschuss Behandlung in Ja Nein öffentl. Sitzung ☒ ☐	Dezernat IV ☐ OBW bei abschl. Beschlussfassung Magistrat
Verteiler:	Ja Nein Internetfähig ☒ ☐	Vorlage-Nr. 2016/0057 Magistratsbeschluss-Nr.
Produkt-Nr.: 111140 Kostenstelle: 010-003-1014 Kostenträger: 1111-41 Investitionsnummer: Sachkonto:		

Betreff: D115 Servicecenter

Vorlage vom: 12.02.2016

Beschlussvorschlag:

1. Der Magistrat nimmt von dem beigefügtem Grobkonzept Kenntnis.
2. Der Magistrat beauftragt das Amt für Interne Dienste, ein Feinkonzept zum Aufbau eines 115-Servicecenters mit Start 2017 zu entwickeln und stellt die entsprechenden Mittel und Stellen zur Einrichtung des Servicecenters für den Haushalt 2017 bereit:
 - Einmalige Investitionskosten (Ausstattung, Software, Schulung, etc.) 120.500 €.
 - Einrichtung von 3,83 VZÄ (EG 6) im kommenden Stellenplan, deren Bewirtschaftung sich am Umsetzungsstand orientiert.
 - Die jährlichen Personalmehrkosten bei voller Auslastung und Besetzung des Service-Centers belaufen sich auf 188.000 € im Jahr, daneben entstehen jährliche Kosten in Höhe von 44.800 € (sächliche Betriebskosten, Wartungskosten, etc.).

Anlagen: Grobkonzept D115 Servicecenter der Wissenschaftsstadt Darmstadt

Datenschutzrelevante Anlage: ☐

Folgekosten:	☒ Ja	☐ Nein
---------------------	--	-------------------------------

Beschluss des Magistrats vom

Begründung zur Magistratsvorlage vom 12.02.2016

Die Wissenschaftsstadt Darmstadt plant im Sinne einer transparenten, erreichbaren und serviceorientierten öffentlichen Verwaltung den Aufbau eines 115-Servicecenters. Ein Grobkonzept ist der Magistratsvorlage als Anlage beigelegt. Bürgerinnen und Bürger sollen über die einheitliche Behördenrufnummer 115 möglichst schon im Erstkontakt schnell, kompetent und ohne Weiterleitung beraten und bedient werden, unabhängig von der tatsächlich betroffenen Verwaltungsebene.

Das 115-Servicecenter der Wissenschaftsstadt Darmstadt soll in erster Linie dazu beitragen, Bürgerfreundlichkeit und Serviceorientierung zu erhöhen sowie besser auf die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürgern sowie der örtlichen Wirtschaft eingehen zu können. Viele Anfragen können telefonisch abgewickelt werden und ersparen einen Briefwechsel oder das persönliche Erscheinen. Dies setzt qualifizierte Antworten voraus, die durch Prozessentwicklung hin zu einem funktionierenden Servicecenter im deutschlandweiten 115-Verbund garantiert werden.

Darüber hinaus stehen die folgenden Ziele im Mittelpunkt eines 115-Auskunftsservice in der Wissenschaftsstadt Darmstadt:

- wirtschaftlichere und effektivere Aufgabenerledigung in den Fachämtern durch Verlagerung der eingehenden Anrufe auf das Servicecenter
- Optimierung der zu erteilenden Auskünfte durch den Aufbau einer zentralen Wissensdatenbank
- Angebot bzw. Nutzung von interkommunaler Zusammenarbeit im Rahmen des Projekts

Für die Bürgerinnen und Bürger stellen die eingesparten Wegzeiten und der reduzierte Aufwand eine deutliche Serviceverbesserung dar. Die Telefonzentrale prägt das Bild der Verwaltung in der Öffentlichkeit. Derzeit sind die Beschäftigten oft nicht in der Lage, einen Anruf direkt an die richtige Stelle weiterzuleiten, weil die entsprechenden Hintergrundinformationen fehlen oder der richtige Ansprechpartner nicht erreichbar ist. Die Beschäftigten des Servicecenters werden in die Lage versetzt, die gängigen Fragen abschließend zu beantworten und sofern dies nicht möglich ist, die Anfrage qualifiziert telefonisch oder per Ticket weiterzuleiten. Dies gilt sowohl für Fragen innerhalb der Stadtverwaltung als auch für andere Behörden des D115-Verbundes.

Mit dem Anschluss an den D115-Verbund geht die Wissenschaftsstadt Darmstadt Verpflichtungen zum Umfang und der Qualität der Dienstleistungen des Servicecenters ein:

- Der 115-Service ist Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr erreichbar
- 75 Prozent der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch eine Mitarbeiterin/einen Mitarbeiter angenommen
- 65 Prozent der 115-Anrufe werden beim ersten Kontakt beantwortet
- Wenn eine Anfrage weitergeleitet wird, erhält die Anruferin/der Anrufer innerhalb von 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten eine Rückmeldung per Mail, Fax oder Rückruf

Voraussetzung ist unter anderem der Aufbau einer zentralen Wissensdatenbank. Hieraus ergeben sich Synergieeffekte für die gesamte Verwaltung, da diese allen zur Verfügung steht. Bereits bestehende Datenquellen werden integriert. Mit jeder Frage, die im Servicecenter beantwortet wird, wächst auch der Informationsgehalt der allgemein zugänglichen

Wissensdatenbank. Es entsteht ein permanenter Verbesserungsprozess. Die Verpflichtung zur Rückmeldung bedeutet Verlässlichkeit gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern. Gleichzeitig ist sie verwaltungsintern ein Indikator für Verbesserungsbedarf der Verwaltungsprozesse einzelner Bereiche. Im Sinne der EU-Dienstleistungsrichtlinie erleichtert D115 Wirtschaft, Bürgerinnen und Bürgern den Zugang zu einem kompetenten (einheitlichen) Ansprechpartner.

Im Rahmen der Grobkonzeption wurde folgender Mittelbedarf berechnet:

1. Die einmaligen Investitionskosten (Ausstattung, Software, Schulung, etc.) belaufen sich auf etwa 120.500 €.
2. Es sind 3,83 VZÄ (EG 6) im kommenden Stellenplan einzurichten, deren Bewirtschaftung sich am Umsetzungsstand orientiert.
3. Die jährlichen Personalmehrkosten bei voller Auslastung und Besetzung des Service-Centers belaufen sich auf etwa 188.000 € im Jahr, daneben entstehen jährliche Mehrkosten in Höhe von etwa 44.800 € (sächliche Betriebskosten, Wartungskosten, etc.).

Darmstadt, den 12.02.2016
10.0 gr

Dezernat I

Dezernat IV

Jochen Partsch
Oberbürgermeister

André Schellenberg
Stadtkämmerer