

Vorlage Nr. I/234/2018
für den Magistrat

Anzahl Anlagen: 0

Beteiligung an bremischen Projekten im Rahmen des Landesprogramms „Digitalisierung und Bürgerservice“

hier: Anschluss an die einheitliche Behördenrufnummer D 115

A Problem

Bereits mit Vorlage Nr. I/30/2018 (Protokoll-Nr. 96) hat der Magistrat in der Sitzung am 07.02.2018 zur Kenntnis genommen, dass im Rahmen des Landesprogramms „Digitalisierung und Bürgerservice“ Projektmittel für die Einrichtung eines Digitalisierungsbüros sowie für verschiedene Digitalisierungsprojekte (z.B. Fortentwicklung elektronischer Bezahlverfahren, Einführung eines elektronischen Bewerbermanagements, Ausbau der Möglichkeit einer Online-Terminvereinbarung usw.) und für die Inanspruchnahme und den weiteren Ausbau des Bürgertelefons aus Landesmitteln zur Verfügung gestellt wurden. Darüber hinaus wurde auch die Möglichkeit eingeräumt, uns an weiteren bremischen Projekten zu beteiligen.

Die Senatorin für Finanzen hat uns nun gebeten, eine Beteiligung der Stadt Bremerhaven an der einheitlichen Behördenrufnummer D 115 durch das Bürgertelefon Bremen zu prüfen. Einige Länder und Kommunen haben zusammen mit dem Bund die einheitliche Behördenrufnummer im Jahre 2009 eingeführt. Die Freie Hansestadt Bremen ist diesem Verbund 2011 beigetreten.

Als Antwort auf eine Anfrage der Gruppe der Freien Demokraten in der Stadtverordnetenversammlung hatte der Magistrat am 18.10.2017 festgestellt, dass die Einführung eines Bürgerservice-Telefons für die Bürgerbüros Mitte und Nord zur Verbesserung der Servicequalität im Jahr 2014 beschlossen wurde. Darüber hinaus wurde insbesondere aus Kostengründen keine Notwendigkeit gesehen, diesen Service, einschließlich D 115, auf andere Organisationseinheiten auszuweiten. Unabhängig davon wird mittlerweile auch, im Rahmen der o.g. Landesprojekte, das Standesamt vom Bürgertelefon Bremen betreut.

B Lösung

Die Behördenrufnummer D 115 steht für einen innovativen Bürgerservice und eine effiziente Verwaltung. Sie bietet den teilnehmenden Kommunen eine Möglichkeit, sich als moderne und kundenorientierte Verwaltung zu präsentieren. Für die Bürgerinnen und Bürger der Stadt Bremerhaven bietet die einfach zu merkende Rufnummer eine bessere telefonische Erreichbarkeit (Montag bis Freitag von 8 bis 18.00 Uhr). Für die Beschäftigten bedeutet eine Beteiligung eine Entlastung durch weniger Standardanfragen der Bürgerinnen und Bürger. Die Senatorin für Finanzen übernimmt die entstehenden Kosten (einschließlich der Anbindungskosten) im Doppelhaushalt 2018/2019 im Rahmen des Landesprogrammes. Ab 2020 wären möglicherweise eigene Haushaltsmittel einzuwerben. Weitere Voraussetzung ist eine Informationsbereitstellung gemäß dem 115-Standard (Erstellung und Aktualisierung der so genannten Top 100 Dienstleistungsbeschreibungen) sowie die Benennung eines lokalen 115-Verantwortlichen. Die organisatorischen und sonstigen Vorarbeiten sollen bis Jahresende abgeschlossen sein, so dass von einem „Echtbetrieb“ im Laufe des ersten Quartals 2019 ausgegangen wird.

Zur Verbesserung der Servicequalität wird dem Magistrat daher empfohlen zu beschließen,

dass sich die Stadt Bremerhaven zum nächstmöglichen Zeitpunkt an der einheitlichen Behördenrufnummer D 115 über das Bürgertelefon Bremen beteiligt. Das Dezernat I wird gebeten, die notwendigen Informationen gemäß dem 115-Standard bereitzustellen. Die Magistratskanzlei übernimmt die Funktion des lokalen 115-Verantwortlichen im Rahmen bestehender Ressourcen.

C Alternativen

Auf die Beteiligung an der einheitlichen Behördenrufnummer D 115 wird verzichtet.

D Auswirkungen des Beschlussvorschlags

Für die Beteiligung an der einheitlichen Behördenrufnummer D 115 entstehen lfd. Kosten in Höhe des Auskunftsvolumens durch das Bürgertelefon Bremen, einmalige technische Anbindungskosten sowie Marketingkosten zum Zeitpunkt der Einführung. Aufgrund bremischer Erfahrungswerte wird von einem jährlichen Anrufvolumen von ca. 4.500 Anrufen ausgegangen. Die dafür entstehenden Kosten in Höhe von ca. 13.500 € jährlich stehen im bremischen Doppelhaushalt 2018/19 zur Verfügung. Ab 2020 wären entsprechende Haushaltsmittel einzuwerben. Es entstehen keine personalwirtschaftlichen Auswirkungen. Für eine Thematisierung der Geschlechtergerechtigkeit gibt es keine Anhaltspunkte. Ebenfalls sind keine klimaschutzrechtlichen Auswirkungen und keine besondere Betroffenheit ausländischer Mitbürgerinnen und Mitbürger ersichtlich. Besondere Belange der Menschen mit Behinderung, des Sports und der besonderen örtlichen Betroffenheit eines Stadtteils sind nicht betroffen.

E Beteiligung / Abstimmung

Ein Mitbestimmungsverfahren (Schwerbehindertenvertretung, Frauenbeauftragte, Gesamtpersonalrat) wird nach Beschlussfassung durchgeführt.

F Öffentlichkeitsarbeit / Veröffentlichung nach dem BremIFG

Die Öffentlichkeitsarbeit wird zu gegebener Zeit durch die Pressestelle sichergestellt. Eine Veröffentlichung nach dem BremIFG wird gewährleistet.

G Beschlussvorschlag

Der Magistrat beschließt, dass sich die Stadt Bremerhaven zum nächstmöglichen Zeitpunkt an der einheitlichen Behördenrufnummer D 115 über das Bürgertelefon Bremen beteiligt. Das Dezernat I wird gebeten, die notwendigen Informationen gemäß dem 115-Standard bereitzustellen. Der Magistrat nimmt zur Kenntnis, dass die Finanzierung im Doppelhaushalt 2018/2019 durch die Senatorin für Finanzen im Rahmen des Landesprogramms sichergestellt wird. Der Magistrat nimmt ferner zur Kenntnis, dass die Magistratskanzlei die Funktion des 115-Verantwortlichen im Rahmen bestehender Ressourcen übernimmt.

Der Personal- und Organisationsausschuss wird gebeten, die Beteiligung der Stadt Bremerhaven an der einheitlichen Behördenrufnummer D 115 zur Kenntnis zu nehmen.

Grantz
Oberbürgermeister