

**Beschlussvorlage Nr. B-016/2018**

**Einreicher:**  
Dezernat 3/Amt 33

**Gegenstand:**

Umsetzung der Basisabdeckung der Einheitlichen Behördenrufnummer 115 in Sachsen

		Status	Beratungsergebnis		
			bestätigt	abgelehnt	ohne Empfehlung
Beratungsfolge (Beiräte, Ortschaftsräte, Ausschüsse, Stadtrat)	Sitzungstermine	öffentlich/ nichtöffentlich			
Verwaltungs- und Finanzausschuss	18.01.2018	nicht öffentlich			
Stadtrat	24.01.2018	öffentlich			

*Miko Runkel*

\_\_\_\_\_  
Unterschrift



**Beschlussvorschlag:**

Der Stadtrat beschließt die Umsetzung der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung zwischen der Stadt Chemnitz und dem Sächsischen Staatsministerium des Innern zur Basisabdeckung der Einheitlichen Behördenrufnummer 115.

**Begründung:**

Die Stadt Chemnitz beabsichtigt, im Rahmen der 115-Basisabdeckung eine öffentlich-rechtliche Vereinbarung mit dem Sächsischen Staatsministerium des Innern (SMI) über die in den Landkreisen Bautzen, Görlitz, Mittelsachsen, Zwickau, Vogtlandkreis und Erzgebirgskreis eingehenden 115-Anrufe abzuschließen. Die Anrufe werden auf der Grundlage der genannten Vereinbarung im Servicecenter der Stadt Chemnitz bearbeitet und durch das SMI finanziert.

Die einheitliche Behördenrufnummer 115 wurde am 01. April 2011 in den Regelbetrieb übernommen und hat sich zu einem wichtigen Treiber für eine bürgernahe und effiziente Verwaltung und innovativen Bürgerservice entwickelt. Die zeitaufwändige Suche nach Ansprechpartnern und Zuständigkeiten fällt durch diese leicht zu merkende Nummer weg. Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen müssen sich nicht damit beschäftigen, wer für ihr Anliegen zuständig ist, ob es die Kommune, eine Landes- oder Bundeseinrichtung betrifft. Die 115 ist erste Anlaufstelle für den Bürger zur Verwaltung.

Seit dem 01. Februar 2012 ist die einheitliche Behördenrufnummer 115 auch in Chemnitz erreichbar. Bis zum 31.10.2017 sind 230.990 Anrufe über die 115 für Chemnitz eingegangen. Dies entspricht 43 % der gesamten Anrufe im Servicecenter. Chemnitz liegt somit im deutschlandweiten Ranking der 115-Servicecenter auf Platz 2. Auf Platz 10 beträgt der Anteil noch 12,38 % und auf Platz 47 0,29 %. Die Anrufentwicklung für Chemnitz ist in Anlage 3 dargestellt.

Die teilnehmenden Kommunen sind Mitglied im 115-Verbund, einem gemeinsamen Vorhaben von Bund, Ländern und Kommunen, das auf freiwilliger Basis funktioniert. Die 115 ist bundes- und landesweit nur in den Städten bzw. Landkreisen erreichbar, die 115-Teilnehmer sind. Außerhalb dieser Gebiete erhält der Anrufer eine Bandansage mit dem Hinweis, sich an die zuständige Gemeindeverwaltung zu wenden.

Ziel des 115-Verbundes ist, den 115-Service bundesweit flächendeckend zu etablieren. Ein erster Schritt dazu ist die Basisabdeckung, die zeitlich begrenzt in den Jahren 2018 und 2019 erfolgen soll.

Basisabdeckung heißt, dass jeder 115-Anruf innerhalb der Servicezeiten (Montag bis Freitag 8 bis 18 Uhr) persönlich durch eine Agentin oder einen Agenten des Servicecenters entgegengenommen wird und flächendeckenden Zugang zum Leistungsportfolio der Teilnehmer am 115-Verbund ermöglicht. Die Auskunft zu den TOP 100-Leistungen wird auf Basis des 115-Wissensmanagements gegeben.

In Sachsen ist die 115 in den Städten Chemnitz, Leipzig, Dresden und Brandis erreichbar, wobei die 115-Anrufe für Dresden und Brandis im Servicecenter Leipzig bearbeitet werden. Rund 1,3 Mio. sächsische Bürgerinnen und Bürger, also etwa ein Drittel der sächsischen Bevölkerung, haben derzeit über die 115 schon einen direkten Draht zu den Behörden.

Als 115-Teilnehmer nimmt der Freistaat Sachsen (hier das SMI) seine Verantwortung für die Weiterentwicklung und Finanzierung der 115 wahr und setzt auf das Wissen und die Erfahrungen der beiden in Sachsen bestehenden kommunalen 115-Servicecenter in Leipzig und Chemnitz. Auf dieser Grundlage wurde gemeinsam mit Vertretern der Städte Leipzig und Chemnitz ein sogenanntes Flächendeckungskonzept erstellt. Dieses sieht vor, die Anrufe aus den sächsischen Landkreisen auf Leipzig und Chemnitz aufzuteilen. Das heißt, dass die Servicecenter in Chemnitz und Leipzig die Anrufe aus dem bisher unversorgten Gebiet in Sachsen im Auftrag des SMI übernehmen werden, so dass beide Städte jeweils ungefähr das gleiche Anrufvolumen erhalten.

Grundlage für die Tätigkeit ist eine öffentlich-rechtliche Vereinbarung zwischen dem SMI und der Stadt Chemnitz. Im Ergebnis einer Wirtschaftlichkeitsbetrachtung wurde dem SMI empfohlen, statt des Aufbaus eines eigenen Servicecenters auf die beiden bereits vorhandenen 115-Servicecenter in Leipzig und Chemnitz zurückzugreifen, insbesondere auch um auf diesem Weg von dem Wissen und den Erfahrungen der Servicecenter zu profitieren.

Für das Servicecenter Chemnitz wird pro Jahr mit etwa 6.200 zusätzlichen 115-Anrufen aus der Basisabdeckung gerechnet. Dieser Wert basiert auf der Anrufstatistik für das unversorgte Gebiet im Freistaat Sachsen. Bei einem jährlichen Anrufvolumen von 120.000 Anrufen im Servicecenter ist das ein Anteil von 5 % und liegt somit im Bereich der ohnehin zu verzeichnenden Volumenschwankungen. Eine deutliche Überschreitung der prognostizierten Anrufzahlen wird voraussichtlich erst eintreten, wenn weitere Kommunen und Landkreise in Sachsen 115-Teilnehmer werden und deren 115-Anrufe durch das Servicecenter Chemnitz übernommen werden sollen. In diesem Fall wird geprüft, ob die technischen, organisatorischen und personellen Voraussetzungen eine weitere Übernahme von Anrufen zulassen.

Die technische Anpassung (Einrichtung der Kopfnummern für die Landkreise) erfolgt einmalig durch das Amt 18. Ein zusätzlicher Aufwand ist derzeit nicht zu erwarten.

In Anlehnung an Erfahrungen anderer Servicecenter erfolgt die Abrechnung und Vergütung der erbrachten Leistungen pro Anrufminute auf Grundlage der statistischen Auswertung der Telefonanlage. Für die Kalkulation wurde der Mittelwert der Jahre 2017 - 2019 von 1,43 € pro Telefonminute als Preis für die Leistung angesetzt.

Die Kalkulation des Erstattungsbetrages ist bis zum 31.12.2019 gültig. Ergibt sich aus der Nachkalkulation am Ende dieses Zeitraums eine gravierende Kostenunterdeckung ( $\geq 5\%$ ), ist diese sofort durch das SMI auszugleichen.

Da nicht vorhergesagt werden kann, wie sich die Anrufzahlen tatsächlich entwickeln, werden für die Bearbeitung der zusätzlichen Anrufe 0,6 AE aus frei gewordenen Stellenanteilen im Bürgeramt zunächst befristet bis 31.12.2019 genutzt. Der Arbeitsplatz wird in den Räumen des Servicecenters aus Haushaltsmitteln des Bürgeramtes eingerichtet.

Die öffentlich-rechtliche Vereinbarung wird zunächst für den Zeitraum des Pilotprojektes von zwei Jahren abgeschlossen. Sie verlängert sich im Falle eines Projekterfolges selbständig, wenn nicht einer der Vertragspartner vor Ablauf der 2 Jahre vom Vertrag zurücktritt.

Dem SMI als Geldgeber obliegt es primär, den Erfolg des Pilotprojektes zu bewerten.

Das Bürgeramt wird das Projekt kritisch begleiten und hinsichtlich Aufwand und Nutzen beurteilen.

### **Anlagenverzeichnis:**

- Anlage 3: Anrufentwicklung
- Anlage 4: Kalkulation
- Anlage 5: Kooperationsvereinbarung