

Informationsvorlage Nr. I-026/2019

Einreicher:

Dezernat 3/Amt 33

Gegenstand:

Sachstand zur Umsetzung der Basisabdeckung der Einheitlichen Behördenrufnummer 115 in Sachsen

zur Kenntnis an	Sitzungstermine	Status öffentlich/ nicht öffentlich
Verwaltungs- und Finanzausschuss	09.05.2019	nicht öffentlich
Stadtrat	15.05.2019	öffentlich

An der Erarbeitung der Vorlage wurden beteiligt:

Miko Runkel

Unterschrift

Sachverhalt:

Im Zuge der Weiterentwicklung der Behördennummer 115 wurde im vergangenen Jahr in Verantwortung der Länder die 115-Basisabdeckung bundesweit ausgerollt. Nunmehr ist die 115 fast im gesamten Bundesgebiet erreichbar.

Seit dem 16.04.2018 steht der 115-Service auch sachsenweit zur Verfügung. Bürgerinnen und Bürger, deren Kommunen und Landkreise noch nicht dem 115-Verbund beigetreten sind, erhalten über die 115 Auskünfte zu Bundes- und Landesleistungen.

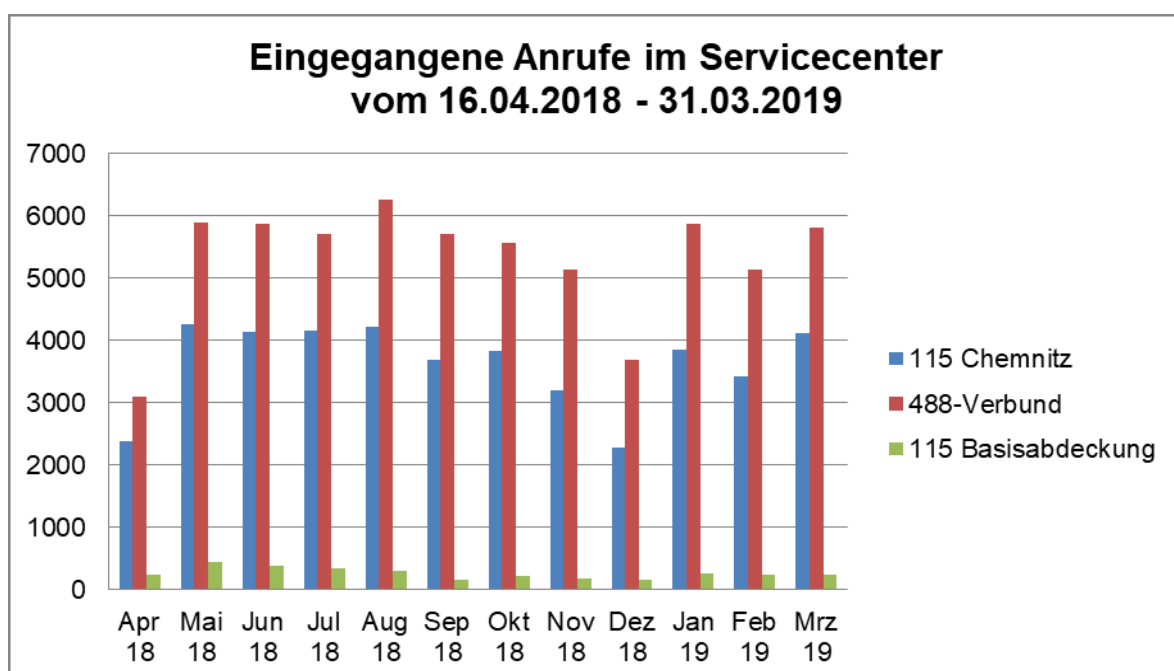
Für die Landkreise Bautzen, Görlitz, Mittelsachsen, Zwickau, den Erzgebirgskreis und den Vogtlandkreis übernimmt das Servicecenter der Stadt Chemnitz diesen Service. Grundlage ist eine öffentlich-rechtliche Vereinbarung mit dem Sächsischen Staatsministerium des Innern. Dieser freiwilligen Aufgabe stimmte der Stadtrat gemäß der Beschlussvorlage B-016/2018 am 24.01.2018 zu.

Nach fast einjähriger Basisabdeckung ergibt sich folgender Sachstand:

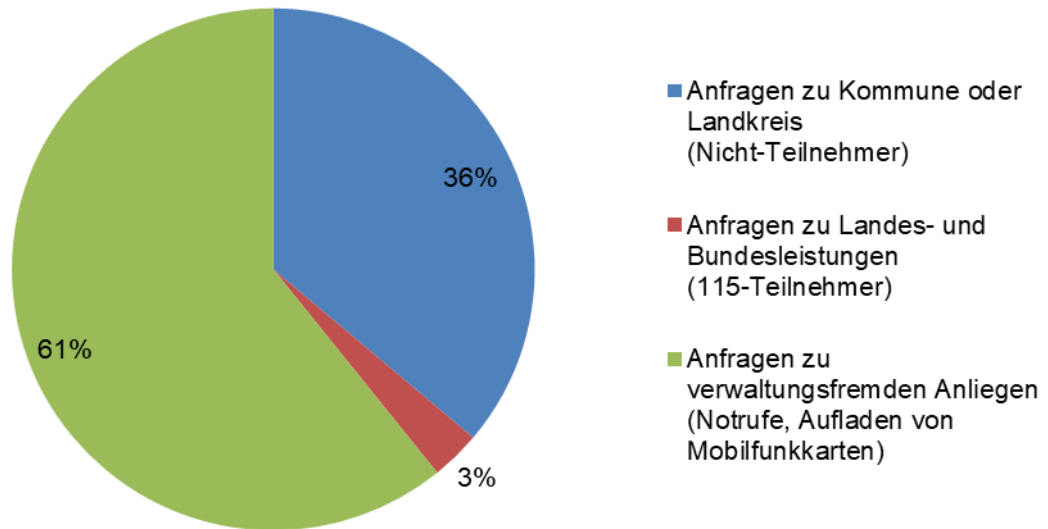
Vom 16.04.2018 – 31.03.2019 gingen 3.134 Anrufe aus der Basisabdeckung ein. Es kamen Gespräche mit einer Gesamtgesprächszeit von 2.888 Minuten zustande. Die Erträge betragen 4.129,84 Euro.

Insgesamt gingen in dem Zeitraum 110.417 Anrufe im Servicecenter ein. Der Anteil der Anrufe aus der Basisabdeckung lag bei 2,8 % und konnte mit dem vorhandenen Personal bewältigt werden. Inhaltlich wurden 36 % der Anfragen zu Leistungen der Kommune bzw. des Landkreises und 3 % der Anfragen zu Landes- und Bundesleistungen gestellt. 61 % der Anfragen betrafen nicht die öffentliche Verwaltung.

Innerhalb des 115-Verbundes wird derzeit geprüft, in welcher Form die Basisabdeckung nach dem Ende der Pilotphase am 31.12.2019 fortgeführt wird. Eine Option könnte die Fortführung der bundesweiten Erreichbarkeit der 115 in der jetzigen Form bis zum 31.12.2021 sein, um diese zur Unterstützung von Verwaltungsportalen zu nutzen. Die Entscheidung hierüber trifft der IT-Planungsrat der Bundesregierung.



Inhalt der Anrufe aus der Basisabdeckung



Anzahl der Anrufe aus den Landkreisen

