



## Vorlage - FB11/1113/15

<b>Betreff:</b>	"Behördenrufnummer 115"		
<b>Status:</b>	öffentlich	<b>Vorlage- Art:</b>	Beschlussvorlage/sonstige Vorlage
		<b>Bezüglich:</b>	Piraten/0033/15
<b>Federführend:</b>	11-Fachbereich Personal und Organisation		
<b>Beratungsfolge:</b>			
	Personalausschuss		Kenntnisnahme
23.11.2015	25. öffentliche/nichtöffentliche Sitzung des Personalausschusses		zur Kenntnis genommen

### Beschlussvorschlag:

**Der Personalausschuss nimmt die Stellungnahme der Verwaltung zur Kenntnis. Die Einführung der Behördenrufnummer 115 in der Stadt Göttingen wird derzeit nicht weiter verfolgt.**

#### Stellungnahme der Verwaltung:

Mit der einheitlichen Behördenrufnummer „115“ erhält man in Deutschland einen direkten Zugang zu Auskünften über Leistungen der öffentlichen Verwaltung.

Hinter dieser „Bürgerhotline“ verbirgt sich immer ein komplexes „115“-Servicecenter, das nicht nur die Behördenrufnummer „115“, sondern auch die komplette Telefonzentrale, Hotlines und andere Durchwahlnummern bedienen kann.

Um ein funktionierendes „115“-Servicecenter betreiben zu können, müssten erstens 75% der Anrufe innerhalb von 30 Sekunden angenommen, zweitens die Servicezeiten von 8.00 bis 18.00 Uhr abgedeckt und drittens Rückruftickets innerhalb von 24 Stunden beantwortet werden. Das Servicecenter der Stadt Wolfsburg hat dafür bei vergleichbarer Einwohnerzahl 17 Stellen zur Verfügung, die Stadt Göttingen momentan 2,5 Stellen in der Telefonzentrale.

Als eine Möglichkeit der Umsetzung käme die Errichtung eines eigenen Servicecenters incl. kompletter Übernahme der Telefonzentrale, der Behördenrufnummer „115“ und der Bürgerhotlines (z.B. Inforufnummer 4044 im Einwohnermeldewesen) in Betracht. Der Aufwand für die Errichtung eines Bürgerservices in Oldenburg und Wolfsburg hat nach dortigen Angaben 500.000,- € betragen. Der laufende Betrieb wird nochmals mit 500.000,- € jährlich angegeben.

Die Landkreise Northeim, Osterode und Göttingen haben schriftlich mitgeteilt, dass momentan kein Interesse an einer Beteiligung an einem gemeinsamen Servicecenter bestünde. Die Kosten für ein Servicecenter hätte daher die Stadt Göttingen allein zu tragen.

Eine andere Möglichkeit mit hoher Bürgerfreundlichkeit und geringerem finanziellen Aufwand als die eigene Errichtung eines Servicecenters könnte z.B. der Anschluss an ein bestehendes Servicecenter sein. Hierbei würden die Errichtungskosten und der Aufbau einer Wissensdatenbank teilweise entfallen und es müsste nur der laufende Betrieb gedeckt werden.

Hier hat das Servicecenter der Stadt Wolfsburg aus mehreren Gesichtspunkten einen Vorteil gegenüber den anderen Servicecentern in Oldenburg und Kassel (Einwohnerzahl, ähnliche Aufgaben, kompatible Wissensdatenbank, finanzieller Aufwand).


Da der Aufwand bei den Servicecentern minutengenau abgerechnet wird, aber die Anzahl der

eingehenden Telefonate bei der Stadt Göttingen technisch nicht erfasst werden kann, ist eine Kostenschätzung nur aufgrund der erhobenen Daten aus Oldenburg und Wolfsburg möglich.

Hiernach ergäbe sich selbst bei Einsparung der bisherigen Telefonzentrale noch ein zusätzlicher jährlicher Mehraufwand der Stadt Göttingen für diesen Bürgerservice in Höhe von mindestens 400.000,- €. Vor diesem Hintergrund schlägt die Verwaltung vor, sowohl von einem Betrieb eines eigenen Servicecenters als auch von einem Anschluss an ein bestehendes Servicecenter abzusehen.

### Anlagen: Antrag der Piraten-Ratsfraktion vom 03.07.2015

#### Anlagen:

Nr.	Status	Name
 1	(wie Dokument)	Antrag der Piraten-Ratsfraktion betr. 115 (1555 KB)