

**Schleswig-Holsteinischer Landtag
Kommissionsvorlage 17/35**

Finanzministerium
des Landes
Schleswig-Holstein



Finanzministerium | Postfach 7127 | 24171 Kiel

Staatssekretär

An den Vorsitzenden
der Enquetekommission „Norddeutsche Kooperation“
des Schleswig-Holsteinischen Landtages
Herrn MdL Markus Matthießen
Landeshaus
24105 Kiel

nachrichtlich

Staatskanzlei
Herrn CdS Dr. Wulff
Düsternbrooker Weg 104
24105 Kiel

Kiel, *18.* November 2010

Sehr geehrter Herr Vorsitzender,

ich danke Ihnen für Ihr Schreiben vom 27. Oktober 2010, mit dem Sie mir Gelegenheit geben, vor der Enquetekommission „Norddeutsche Kooperation“ zum Thema „D 115“ aus Sicht des Landes Stellung zu nehmen.

Die gewünschte schriftliche Stellungnahme überreiche ich in der Anlage.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Olaf Bastian

Enquetekommission zur Norddeutschen Kooperation

Stellungnahme des Finanzministeriums des Landes Schleswig-Holstein

„Das Projekt D 115 aus Sicht des Landes Schleswig-Holstein“

vom 18. November 2010

1. Ausgangslage

1.1 Inhalt

Durch Beschluss der E-Government-Staatssekretäre von Bund und Ländern wurden das Bundesministerium des Innern (BMI) und das Land Hessen 2007 beauftragt, in der gemeinsamen Projektgruppe D115 die erforderlichen technischen, organisatorischen und rechtlichen Maßnahmen umzusetzen, sowie eine einheitliche Behördenrufnummer zu erproben. Am 24. März 2009 wurde der Pilotbetrieb der einheitlichen Behördenrufnummer 115 in Regionen mit rund 10 Mio. Einwohnern gestartet. Die Dauer der Pilotphase wurde auf zwei Jahre festgesetzt, sie endet am 31. März 2011. Danach soll der Pilotbetrieb in den Regelbetrieb übergehen, der von einer D115-Dachorganisation getragen wird.

Das Ziel des Projekts D115 ist es, deutschlandweit einen telefonischen Bürgerservice mit einem verwaltungsebenenübergreifendem Angebot und standardisiertem Serviceversprechen zu etablieren. Damit soll den Bürgerinnen und Bürgern der Zugang zu Auskünften über Leistungen der öffentlichen Verwaltung erleichtert und die telefonische Erreichbarkeit der Verwaltung entscheidend verbessert werden.

Das D115-Serviceversprechen umfasst u.a. folgende Aspekte:

- Die 115 ist montags bis freitags von 8:00 bis 18:00 Uhr erreichbar.
- Mindestens 55 % der Anfragen sollen im Erstkontakt abschließend beantwortet werden.
- 75 % der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch einen Mitarbeiter angenommen.

- Wenn ein Anruf nicht sofort beantwortet werden kann und die Anfrage elektronisch aufgenommen und weitergeleitet wird, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden eine Rückmeldung je nach Wunsch per Mail, Fax oder Rückruf.

Der Auskunftsprozess gestaltet sich wie folgt. Der 115-Anruf wird zunächst durch die D115-Netztechnik anhand seines geografischen Ursprungs automatisiert dem örtlich zuständigen kommunalen Servicecenter, dem so genannten 1st Level, zugestellt. Dort wird der Anrufer durch einen Mitarbeiter des kommunalen D115-Servicecenters angenommen. Ausgehend vom Fragegegenstand und dem örtlichen Bezug wird über die lokale und die D115-Wissenssuche nach geeigneten Informationen gesucht. Der zentrale D115-Wissenspool besteht aus Leistungsberichten zu den 100 am häufigsten nachgefragten Verwaltungsleistungen aller teilnehmenden Kommunen sowie zusätzlichen Leistungsberichten zu Themen der Landes- und Bundesebene.

Sollten die Informationen aus dem Wissensmanagement nicht ausreichen, um das Anliegen abschließend zu bearbeiten, kann dem Anrufenden die telefonische Weiterleitung oder die Aufnahme seines Anliegens und dessen elektronische Übermittlung an die zuständige Stelle in der eigenen Fachverwaltung oder an den zuständigen Teilnehmer im D115-Verbund, das so genannte 2nd-Level, angeboten werden. Im Falle einer elektronischen Weiterleitung innerhalb des D115-Verbundes wird ein Ticket versandt, das von der annehmenden Stelle zügig bearbeitet wird. Wenn das annehmende Servicecenter im 2nd Level ebenfalls keine Antwort auf das Anliegen geben kann, wird die Anfrage zur Beantwortung an die zuständige Fachbehörde weitergeleitet.

Für den Betrieb von D115 sind u.a. folgende technische Systeme notwendig:

- D115-Netzbetrieb

Die 115 ist dem Bundesministerium des Innern als Rufnummer zugeteilt. Damit die 115 in Deutschland auch telefonisch erreicht werden kann, muss sie von den Teilnehmernetzbetreibern in ihren Netzen eingerichtet und freigeschaltet werden. Die Mehrzahl der Anbieter hat die 115 bereits freigeschaltet, so dass die Erreichbarkeit zurzeit bei über 90% der Telefonanschlüsse gegeben ist.

- D115-Wissensmanagement

Das Wissensmanagement enthält die am häufigsten nachgefragten Leistungen der Kommunen, der Länder und des Bundes. Für die kommunalen Auskünfte, die den Schwerpunkt der Nachfragen darstellen, wurde eine Liste der Top-100-Leistungen festgelegt, die als Mindestvoraussetzung durch jede teilnehmende Kommune bereitzustellen und zu pflegen ist. Informationen, die landesweit einheitlich über einen Zuständigkeitsfinder, wie z.B. dem Zuständigkeitsfinder Schleswig-Holstein (ZuFiSH), bereitgestellt werden, können über eine technische Schnittstelle in die D115-Wissenssuche integriert werden. Die inhaltliche Qualität der Leistungsberichte spielt ebenfalls eine wichtige Rolle. Die Verantwortung für die sachliche Richtigkeit, Bereitstellung und Aktualisierung der Informationen trägt jede an D115 teilnehmende Verwaltung selbst.

Mit der Einführung des ZuFiSH in 2009 hat das Land die Grundvoraussetzung für eine Teilnahme für alle Verwaltungseinheiten bei D115 geschaffen. Der ZuFiSH ist eine verwal- tungsebenenübergreifende Basisinfrastruktur, die von Land und Kommunen genutzt wird. Das Land ist dabei verantwortlich für die Bereitstellung und die Funktionstüchtigkeit des Systems. Die Inhalte des ZuFiSH werden von den jeweils zuständigen Stellen des Landes, den Kommunen und den Kammern zugeliefert und in der Zentralredaktion der Staatskanzlei koordiniert.

1.2 Organisation

Für den Pilotbetrieb wurde die Projektgruppe D115 im BMI eingerichtet. In Arbeitsgruppen werden die Erfahrungen der Teilnehmer diskutiert, Lösungen entwickelt und der Aufbau des D115-Verbundes vorangetrieben.

Für den Regelbetrieb ab 1. April 2011 soll das Projekt D115 eine dauerhafte Organisationsstruktur erhalten. Das Bundesministerium des Innern hat den Entwurf einer Verwaltungsvereinbarung vorgelegt. Die Vereinbarung regelt den Beginn des Regelbetriebes am 1.4.2011, die Organisation, die Aufgaben und die Gremienstruktur. Wesentliche Gremien sind der IT-Planungsrat als Steuerungsgremium für D115, der Lenkungsausschuss als zentrales Beschlussgremium, eine Geschäfts- und Koordinierungsstelle sowie die Teilnehmerkonferenz. Der Beitritt neuer Mitglieder zu D115 erfolgt durch schriftliche Beitrittser-

klärung. Eine Beteiligung der Länder Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Schleswig-Holstein, Thüringen und der Freistaat Bayern steht bislang aus.

1.3 Finanzierung

Der Bund und die beigetretenen Länder finanzieren den Regelbetrieb von D115 vom 1. April 2011 bis zum 31. Dezember 2014 je zur Hälfte (weiteres siehe unter Punkt 2.2). Der Anteil Schleswig-Holstein gemäß Königsteiner Schlüssel betrüge im Falle eines Beitritts im Jahr 2011 52.695,81 €, in 2012 56.187,41 €, in 2013 56.187,41 € und in 2014 42.894,64 €.

2. Rahmenbedingungen für die Weiterentwicklung

2.1 Beschluss der Chefs-der-Staatskanzleien-Konferenz vom 5.5.2010

In der Konferenz der Chefs der Staatskanzleien der Länder am 5. Mai 2010 wurde folgender Beschlussvorschlag zum Thema D115 abgestimmt:

1. Die Bundeskanzlerin und die Regierungschefin und die Regierungschefs der Länder nehmen den Jahresbericht „Einheitliche Behördenrufnummer – Jahresbericht Projekt D 115 2010“ mit den Ergebnissen des Pilotprojektes und den Möglichkeiten zur weiteren Flächendeckung des 115-Services zur Kenntnis.
2. Die Bundeskanzlerin und die Regierungschefin und Regierungschefs der Länder beschließen die Aufnahme des Projekts D 115 als nicht priorisiertes Deutschland-Online Vorhaben.
3. a) Die Bundeskanzlerin und die Regierungschefin und die Regierungschefs der Länder beauftragen den IT-Planungsrat, die zentralen Voraussetzungen für einen flächendeckenden Betrieb der Behördenrufnummer 115 im Bund und in allen Ländern zu schaffen.
b) Sie beschließen, dass der zentrale Betrieb von D 115 ab dem 01. April 2011 hälftig vom Bund und den Ländern nach der Maßgabe des Königsteiner Schlüssels finanziert wird. Der Bund wird die Beiträge für den zentralen Betrieb derjenigen Länder, die sich nicht an dem Projekt D 115 beteiligen, bis zu dem Zeitpunkt des Beitritts übernehmen.

c) Das Bundesministerium des Innern, vertreten durch das Beschaffungsamt und beauftragt durch alle D 115 Teilnehmer, übernimmt die Funktion einer nationalen Vergabestelle für D 115.

Die Länder Schleswig-Holstein, Bayern, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Sachsen, Sachsen-Anhalt und Thüringen haben dazu folgende Protokollerklärung abgegeben: Die Länder gehen davon aus, dass es sich bei D 115 um eine kommunale Aufgabe handelt. Die Teilnahme einer Kommune kann nicht zwangsläufig die Beteiligung des Landes am Dachverband D 115 mit zurzeit noch nicht näher definierten Rechtsfolgen und Kosten nach sich ziehen.

2.2 Beschluss des IT-Planungsrates vom 24.9.2010

1. Der IT-Planungsrat beschließt den Finanzierungsschlüssel für D115 mit folgenden Eckpunkten:

- a) Der Bund und die beigetretenen Länder finanzieren den Regelbetrieb von D115 vom 1. April 2011 bis zum 31. Dezember 2014 je zur Hälfte.
- b) Der Regelbetrieb wird zunächst in einer Mindestvariante, die sich aus den im anliegenden Finanzierungsplan ausgewiesenen Mitteln ergibt, sichergestellt. Über die Verwendung dieser und der durch weitere Beitritte verfügbaren Finanzmittel entscheiden der Bund und die beigetretenen Länder.
- c) Die Finanzierung des Anteils der Länder erfolgt - unter Berücksichtigung des erklärten Beitritts - entsprechend der den Ländern zugewiesenen Anteile nach dem Königsteiner Schlüssel (siehe Anlage Finanzierungsschlüssel). Eine Verrechnung der Kostenanteile der nicht beteiligten Länder erfolgt nicht. Beitretende Länder tragen ihren jeweiligen finanziellen Anteil ab dem Beitrittsjahr. Der Finanzierungsanteil des Bundes entspricht dem von den Ländern tatsächlich geleisteten Finanzierungsanteil.
- d) Der Beschluss steht unter jeweiligem Haushaltsvorbehalt von Bund und Länder.
- e) Eine Beitrittsverpflichtung der Länder besteht nicht.

2. Der IT-Planungsrat beschließt: Das Bundesministerium des Innern, vertreten durch das Beschaffungsamt und beauftragt durch alle D115-Teilnehmer, übernimmt die Funktion einer nationalen Vergabestelle für D115.

3. Situation in Schleswig-Holstein

In Schleswig-Holstein beteiligen sich derzeit weder das Land noch eine Kommune an D115. Die Kommunen setzen sich jedoch mit dem Thema D115 im Rahmen eines kommunalen Vorprojektes intensiv auseinander. Die kommunalen Landesverbände haben beschlossen, eine Vorstudie für den landesweiten Einsatz von D115 zu erstellen, die Ziele, Kosten und Nutzen solch eines Vorhabens beschreiben soll. Die Ergebnisse des Vorprojektes sollen als Entscheidungsgrundlage für die Fortsetzung des Vorhabens dienen.

Die Frage einer Teilnahme stellt sich insbesondere für Kommunen im hamburgener Randbereich. Dort wird die hamburgere Vorwahl 040 zum Teil auch auf schleswig-holsteinischem Gebiet genutzt, so dass Bürger unter der Rufnummer 115 das hamburgere Servicecenter für D115 erreichen, ohne jedoch Auskünfte erhalten zu können. Eine norddeutsche Zusammenarbeit ist daher im Bereich des hamburgere Randes sinnvoll.

Die kommunalen Strukturen in Schleswig-Holstein sind insgesamt wenig homogen. Dies beeinflusst auch die Bewertung von D115 auf kommunaler Ebene. Tendenziell haben größere Städte ein höheres Interesse an einer Teilnahme bei D115 als kleinere Gemeinden.

Das Land selbst wird das kommunale Vorprojekt zu D115 eng begleiten. Mit dem Zuständigkeitsfinder Schleswig-Holstein (ZuFiSH) sind Land und Kommunen für D115 gut aufgestellt. Mit dem ZuFiSH wird das für die Teilnahme an D115 benötigte Wissensmanagement zur Verfügung gestellt. Neben den Top-100 kommunalen Leistungen müssen auch 25 Top-Leistungen der Länder im Servicecenter beantwortet werden. Welche Leistungen das sind, ist je nach Aufgabenstruktur des Landes unterschiedlich. Die Top-Leistungen des Landes und der Kommunen sind zum ganz überwiegenden Teil bereits heute im ZuFiSH enthalten. Ggfs. ist noch eine Anpassung der Datenstruktur der Leistungsbeschreibungen an die Anforderungen von D115 erforderlich. Technisch ist der Einsatz des ZuFiSH für D115 problemlos möglich. Die dem ZuFiSH zugrunde liegende Technik ist bundesweit bereits in ver-

schiedenen Servicecentern bei D115 im praktischen Einsatz und ist damit auch im hamburger Servicecenter problemlos einsetzbar.

Um dem wachsenden kommunalen Interesse an D115 zu entsprechen, hat das Land gemeinsam mit dem Bundesministerium des Innern am 6. September 2010 eine Regionalkonferenz zum Thema D115 veranstaltet, auf der umfassend über das Projekt D115 berichtet wurde. Das hamburger Servicecenter hat sich ebenfalls als möglicher Kooperationspartner im Rahmen der norddeutschen Kooperation präsentiert.

Sobald schleswig-holsteinische Kommunen sich definitiv entschließen, an D115 teilzunehmen, ist das Land gehalten zu prüfen, ob und wenn ja mit welchen Landesleistungen es sich bei D115 einbringen möchte. Das weitere Vorgehen wird daher eng mit den kommunalen Partnern abgestimmt und in Anlehnung an die Ergebnisse des kommunalen Projektes festgelegt werden.

4. Möglichkeiten der Zusammenarbeit

Wenn das Land und die Kommunen in Schleswig-Holstein sich zur Teilnahme an D115 entschließen, müssen sie sich so aufstellen, dass sie zur Zusammenarbeit im Projekt D115 fähig werden. Das bedeutet eine Bündelung der Interessen und die Bündelung der Aufgabenerledigung in gemeinsamen Servicecentern. Wie dies am wirtschaftlichsten geschehen kann, wird das kommunale Projekt D115 prüfen.

Derzeit gibt es verschiedene Ansätze in Schleswig-Holstein zur Zusammenarbeit im Bereich D115. So bietet sich das bestehende Servicecenter in Hamburg als Dienstleister im norddeutschen Raum an. Verschiedene Kommunen haben ihr Interesse an einer Zusammenarbeit mit Hamburg bekundet. In einem zweiten Modell könnten Kommunen, z.B. ein Kreis mit seinen kreisangehörigen Gemeinden, kooperieren und ein gemeinsames Servicecenter gründen. Auch Dataport könnte eine Rolle als Dienstleister für D115 übernehmen, hierüber sind jedoch noch keine abschließenden Entscheidungen im Verwaltungsrat getroffen worden.

Entscheidend für das weitere Vorgehen ist, welches die wirtschaftlichste Alternative ist, um die Teilnahme schleswig-holsteinischer Verwaltungen an D115 zu ermöglichen und dadurch für einen verbesserten Bürgerservice und mehr Bürgernähe der öffentlichen Verwaltung beizutragen.