

Schleswig-Holsteinischer Landtag
Kommissionsvorlage 17/36

Das Projekt D115

Einheitliche Behördenrufnummer

Stand und Entwicklung bzw. Erweiterungsoptionen
des Projektes D115 in Norddeutschland
Rolle der Projektgruppe D115

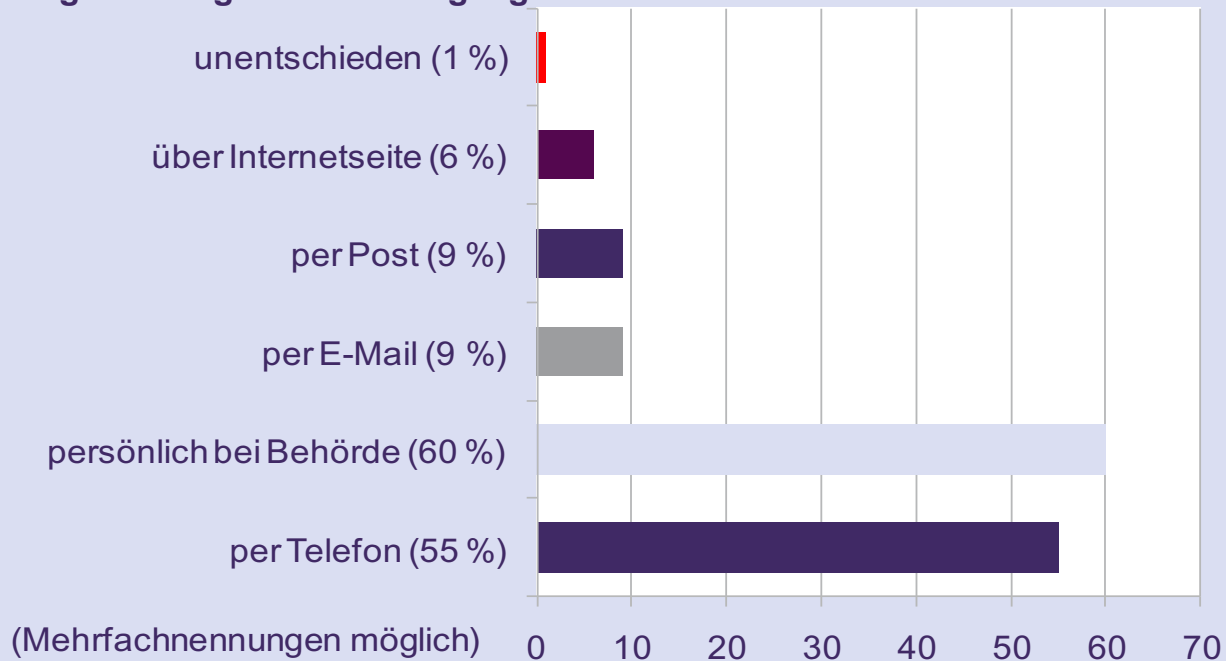
Dr. Dominik Böllhoff, Bundesministerium des Innern
Kiel, den 29. November 2010



STAND UND ENTWICKLUNG DES PROJEKTS D115

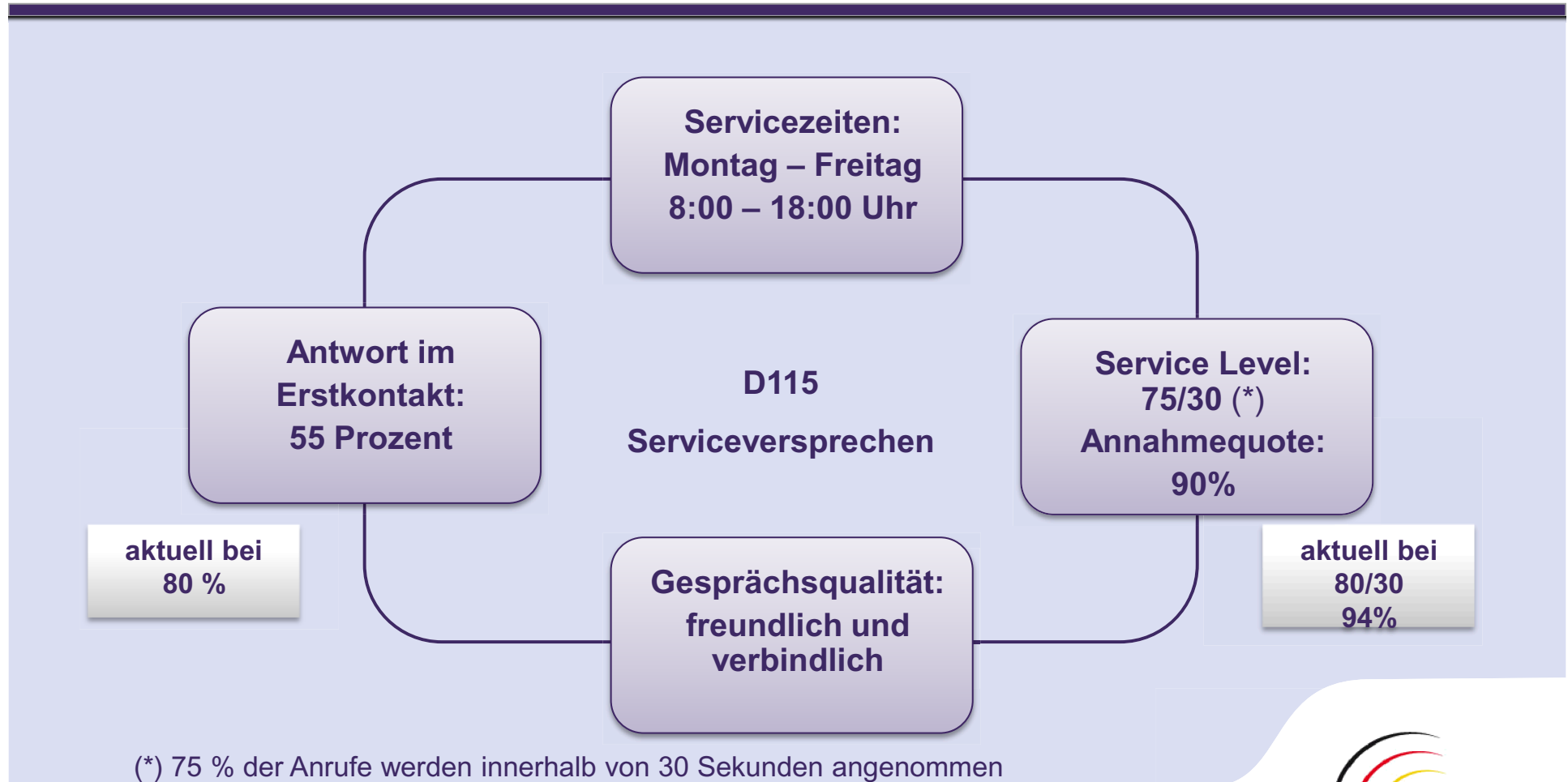
Warum überhaupt ein telefonischer Bürgerservice 115?

Bürger erledigen Behördengänge am liebsten...

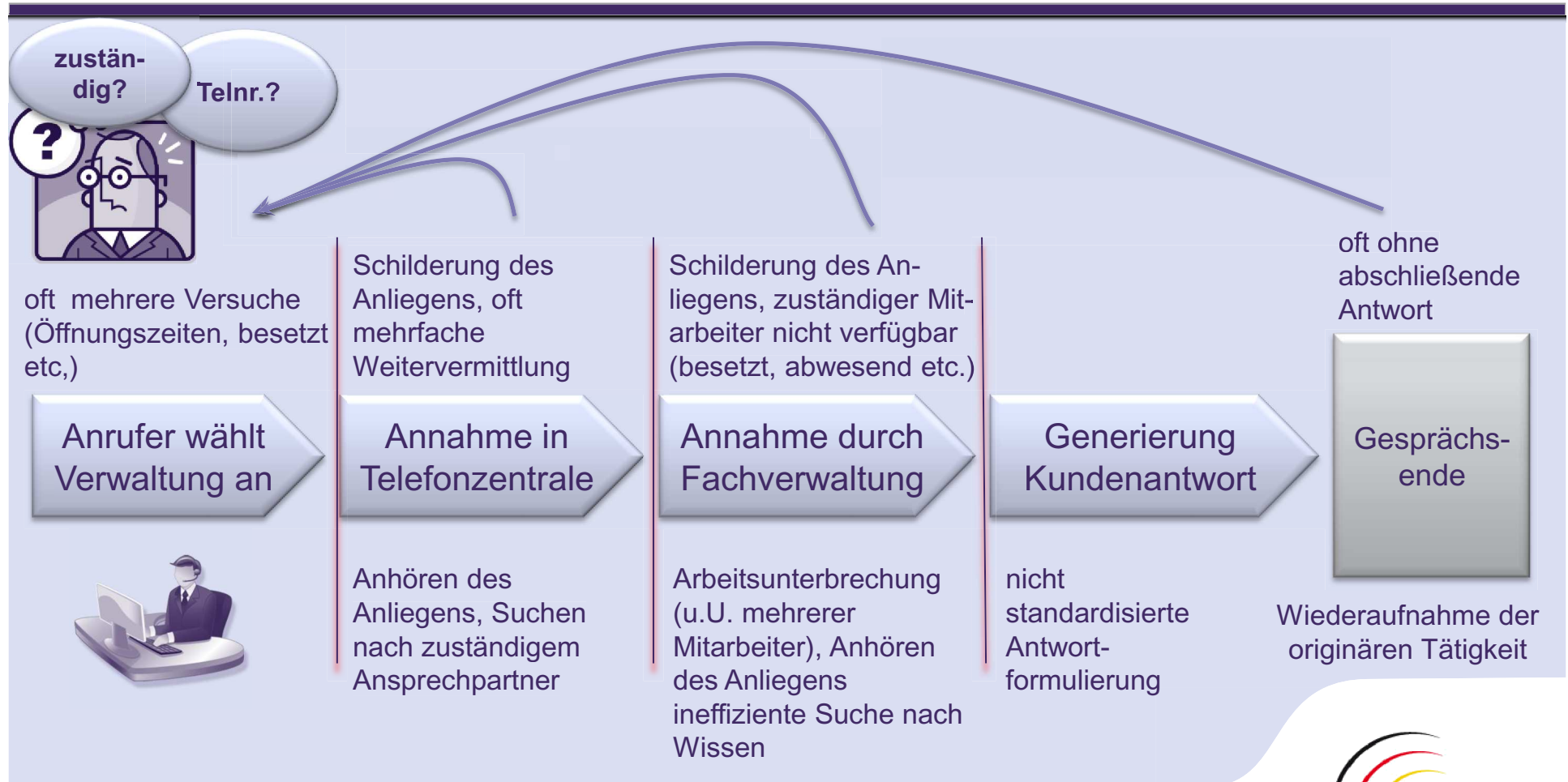


Basis: Deutschland, Bevölkerung ab 18 Jahre
Quelle: Umfrage des Allensbach-Instituts 2009

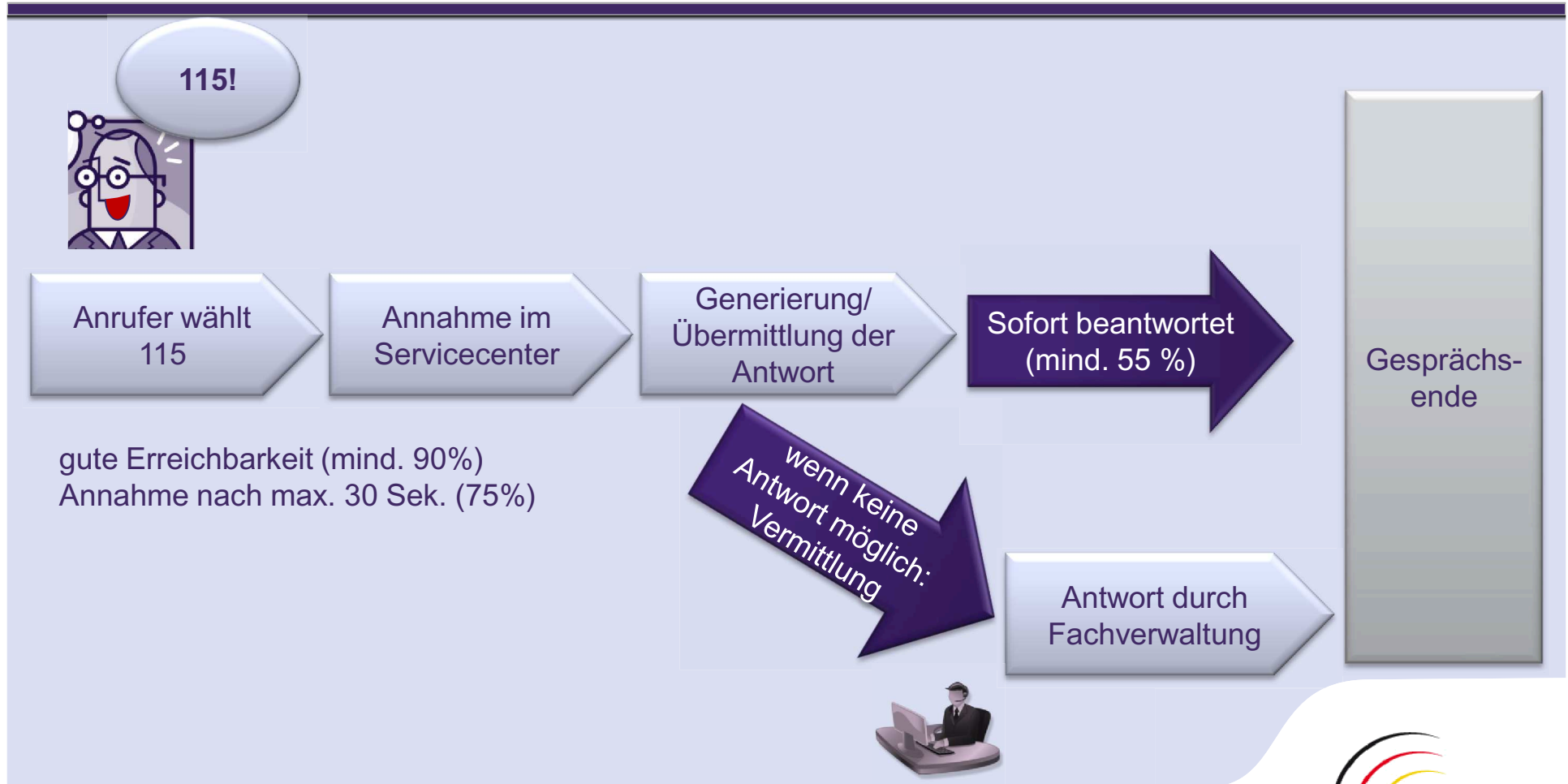
Das Serviceversprechen von D115



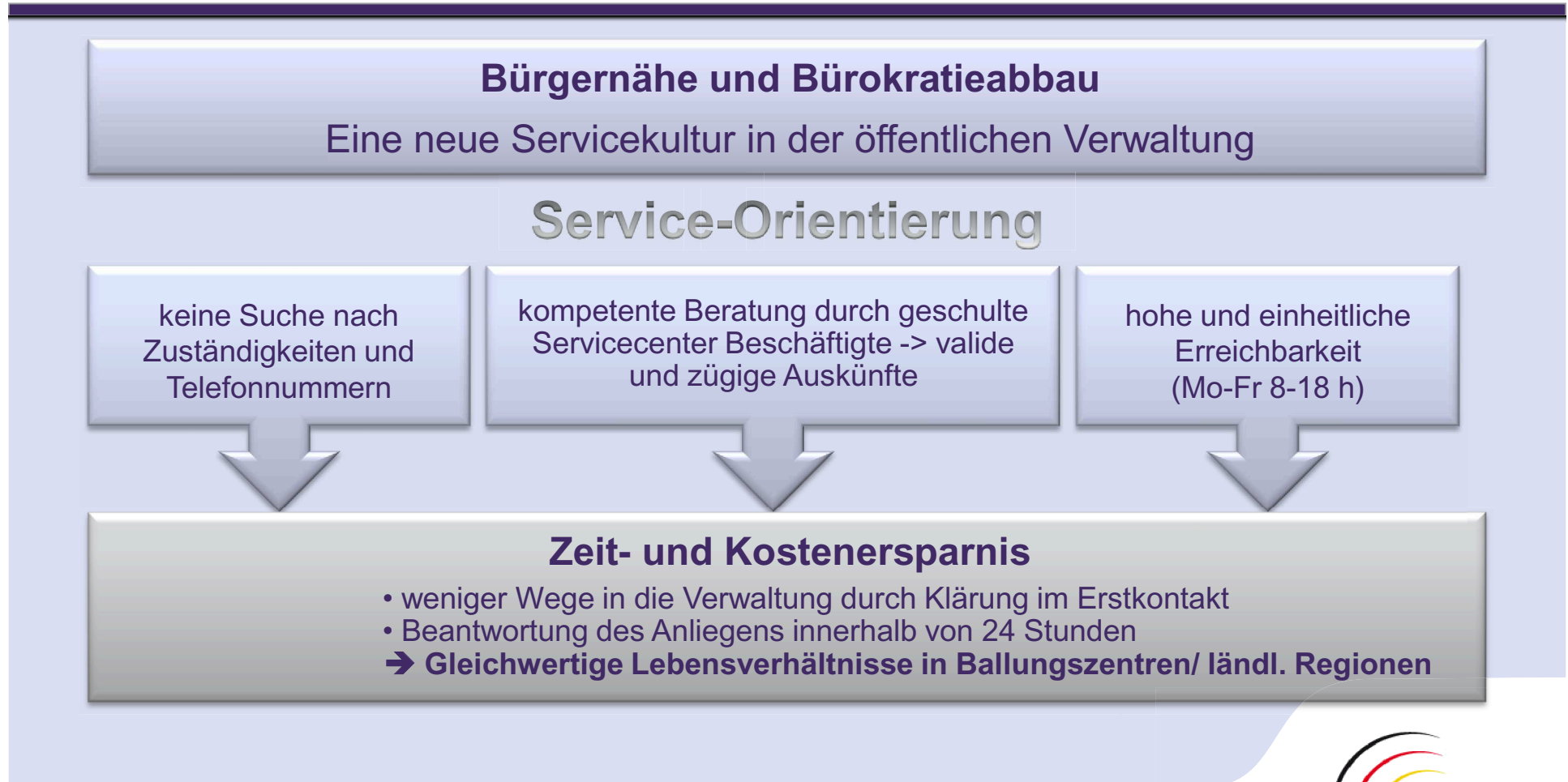
Häufig anzutreffende Prozesse bei telefonischen Anfragen



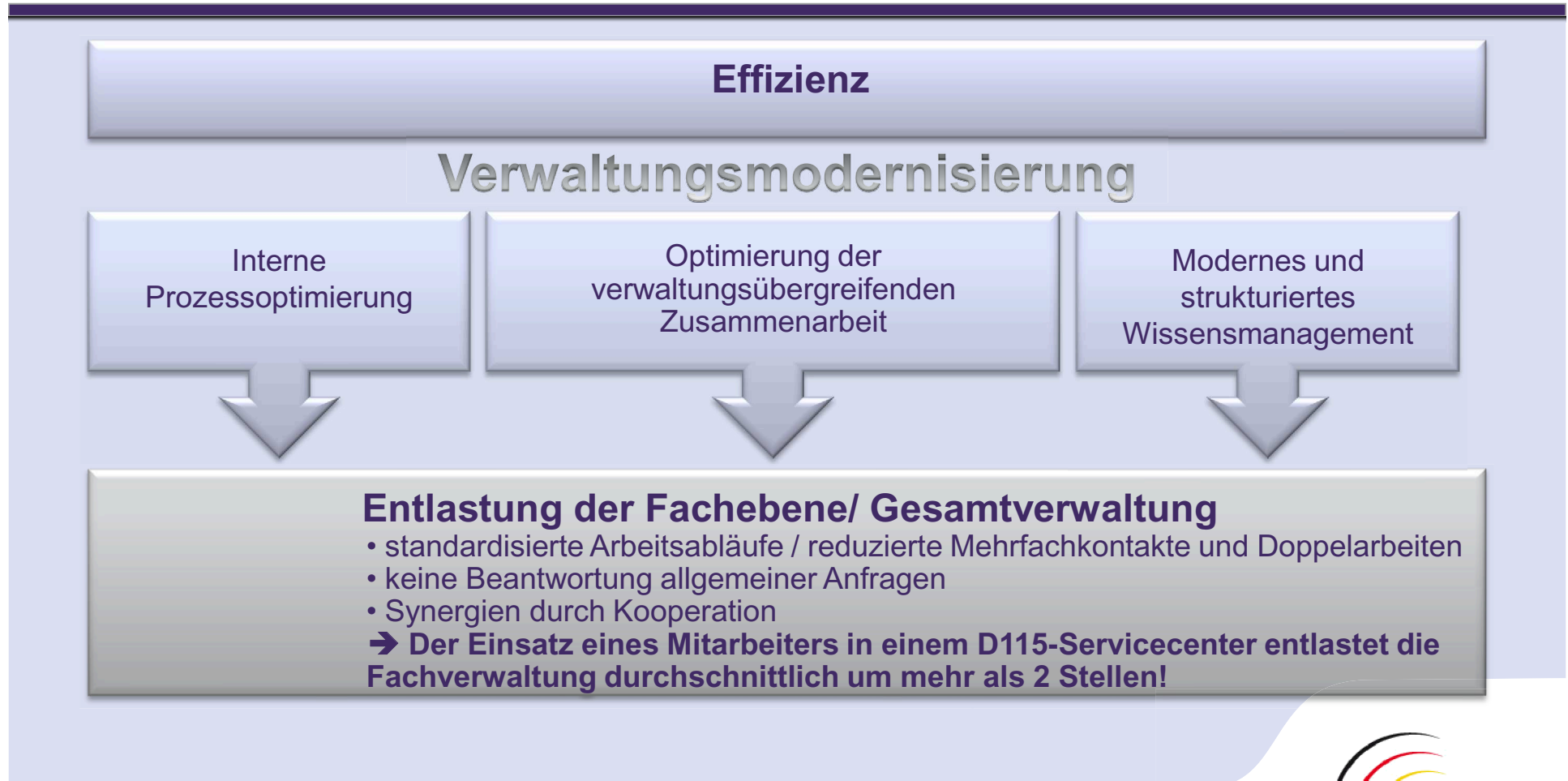
Standardisierung durch den D115-Prozess



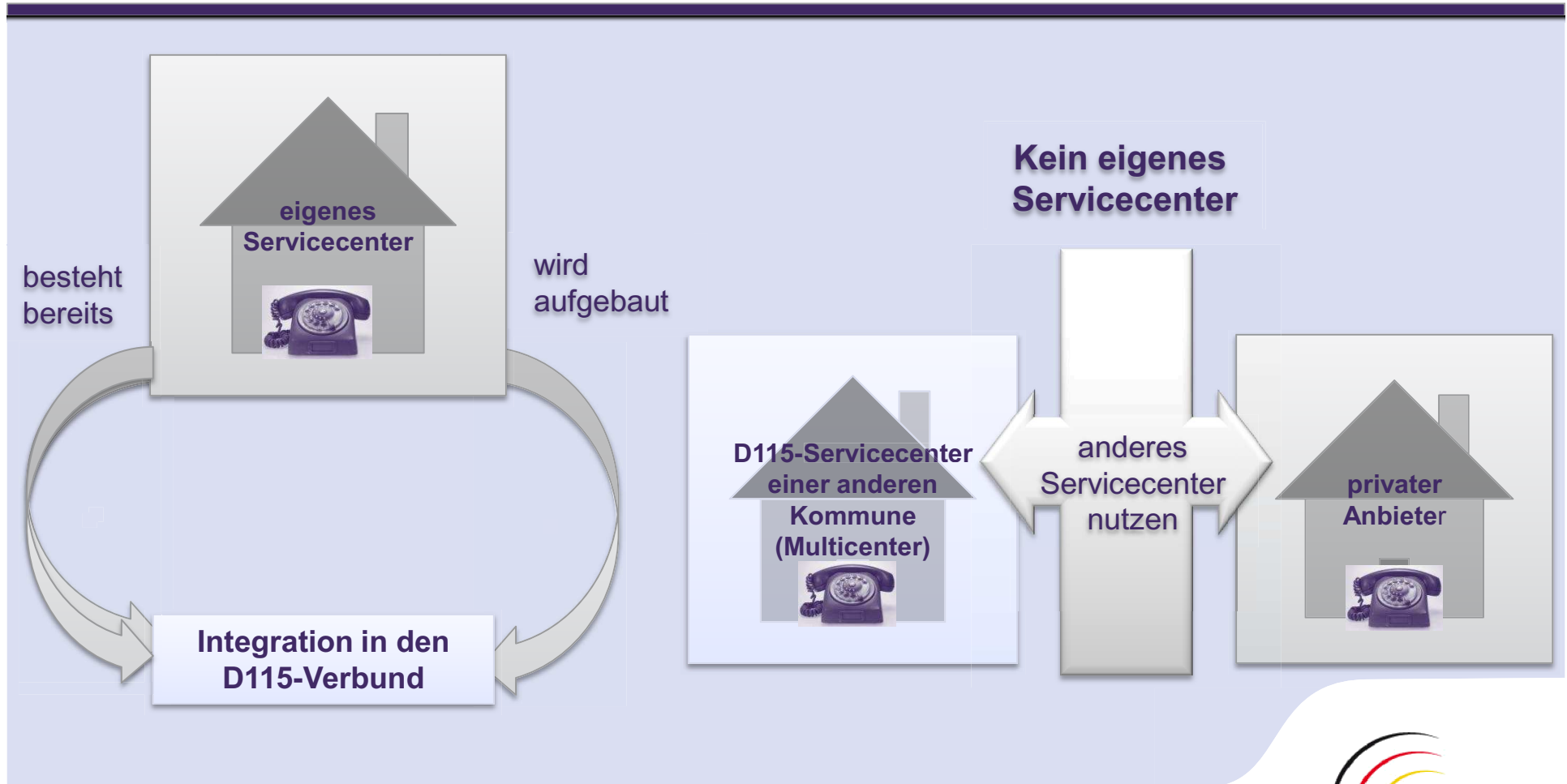
D115 bietet einen Mehrwert für Bürger



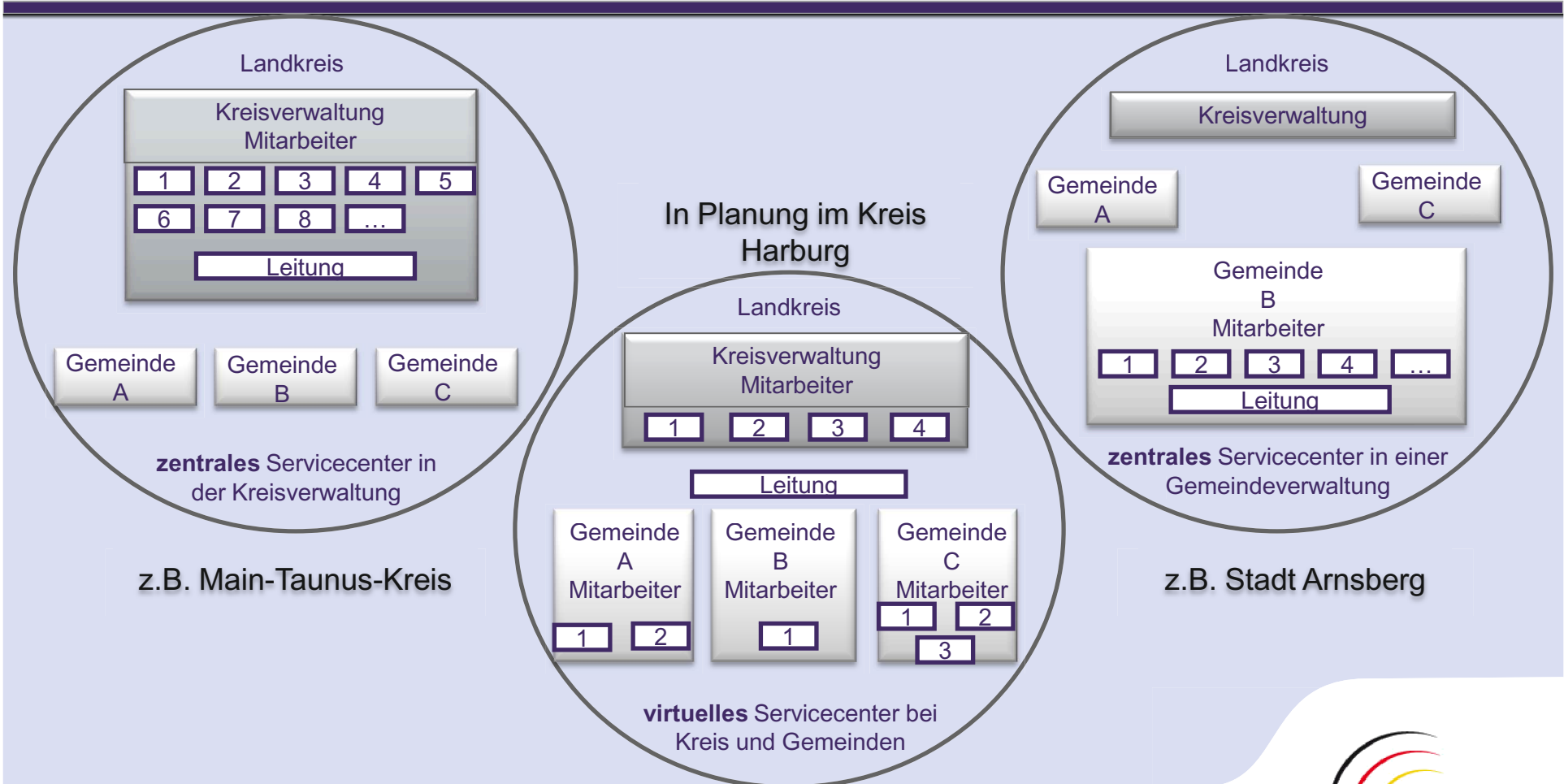
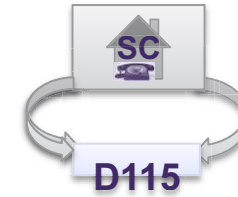
D115 bietet einen Mehrwert für die Verwaltung



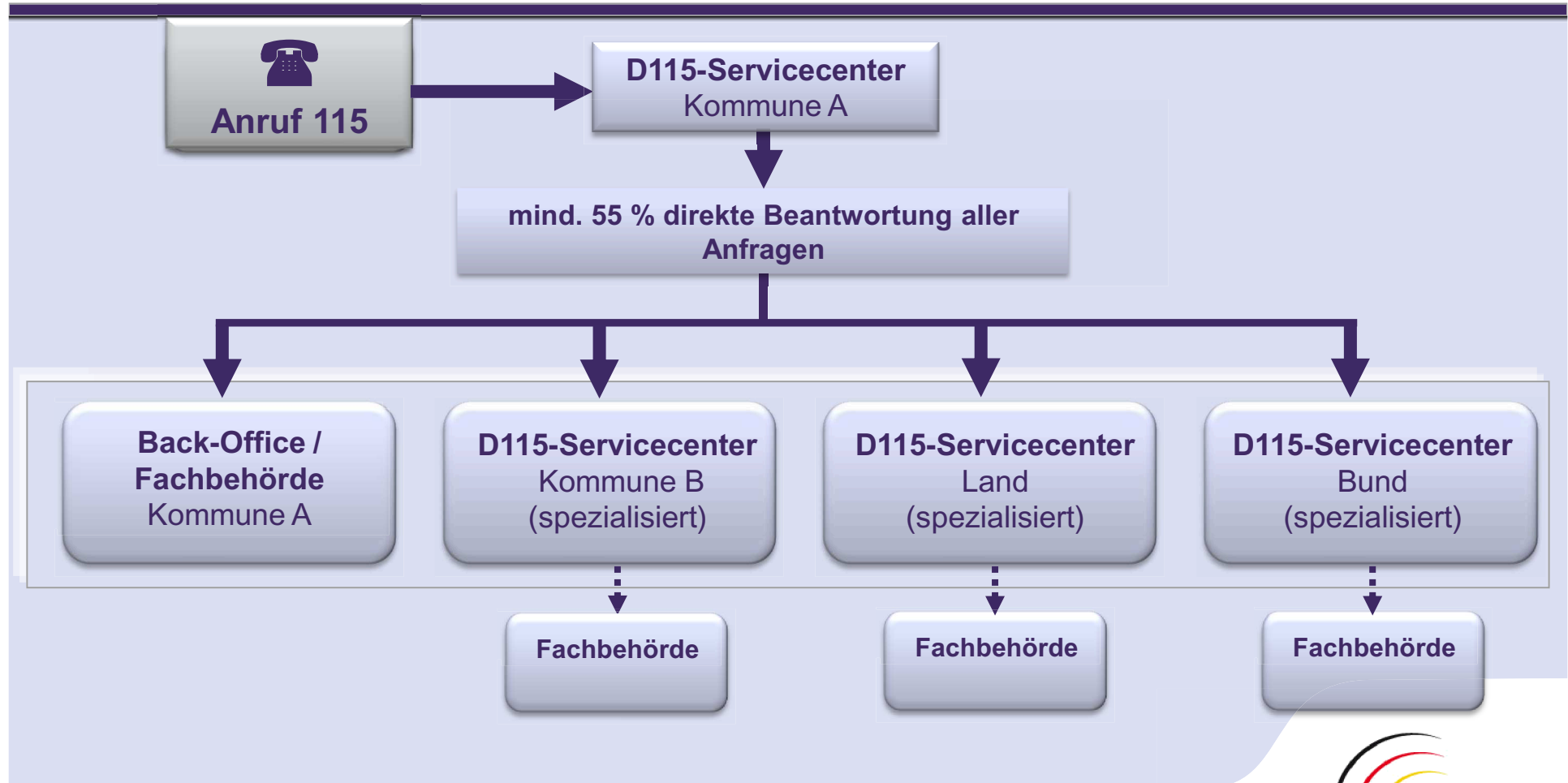
Beteiligungsmodelle für D115



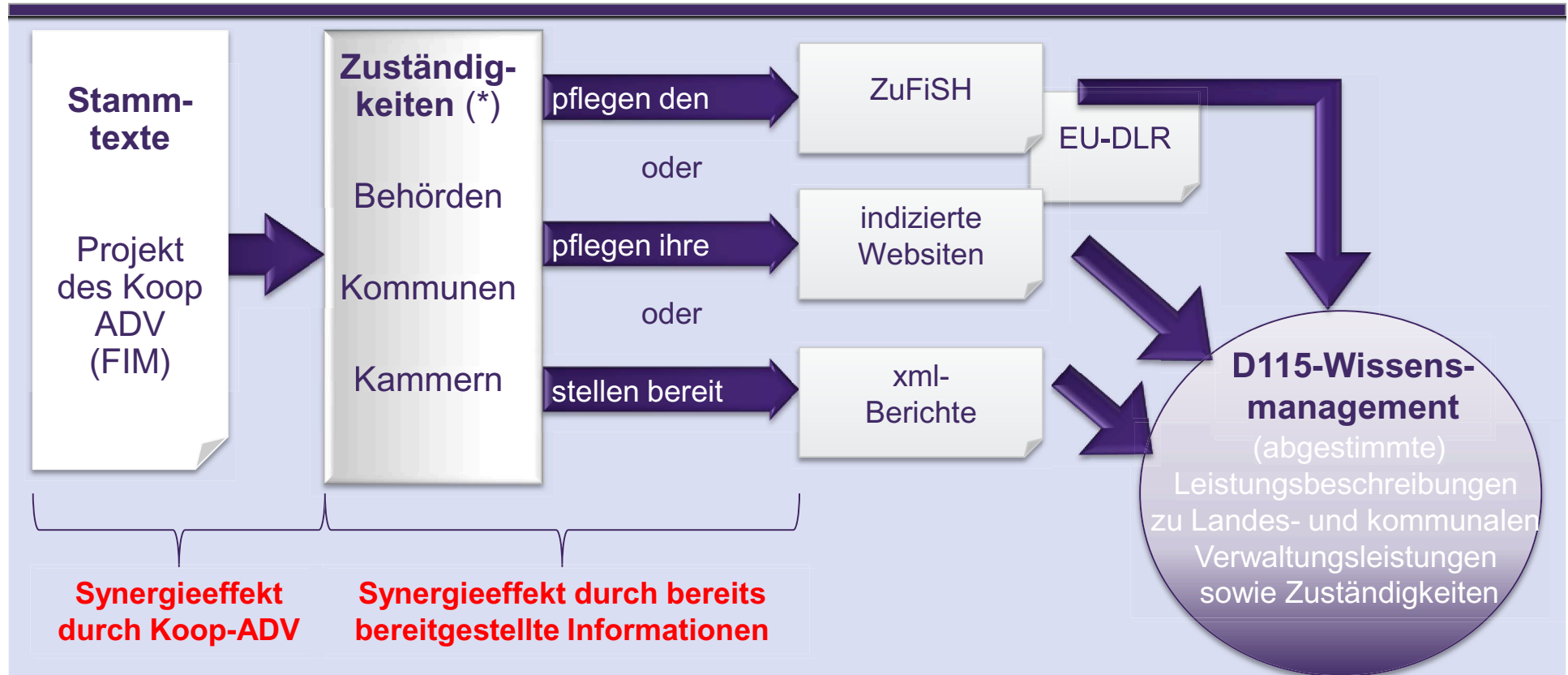
Kooperation in zentralen oder virtuellen Servicecentern (Shared Service Center)



Anruf- oder Ticketweiterleitung im D115-Verbund



Die Wissensbereitstellung für D115



(*) Anreicherung der Leistungsbeschreibungen um lokale Besonderheiten und Ansprechpartner

Nachfrageschwerpunkte der Bürger über 115

Berichtszeitraum: Januar 2010

1. KFZ/Zulassung
2. Steuern
3. Führerschein
4. Personalausweis
5. Reisepass
6. Elterngeld
7. Schwerbehindertenangelegenheiten
8. Wohngeld/WBS
9. Meldewesen
10. Urkunden/Zeugnisse/Beglaubigungen
11. Abfall/Müll/Sperrmüll
12. Hund
13. Kindergeld
14. Bauwesen
15. Energie

Zusammenfassung seit dem D115-Pilotstart

- Bundesweit ca. 150.000 Anrufe pro Monat, davon ca. 50.000 im Versorgungsgebiet
- > 90% aller Anrufe werden im ersten Telefonat fallabschließend beantwortet
- 80% aller Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden angenommen
- durchschnittliche Wartezeit: rd. 24 Sekunden
- Schwerpunkte der Nachfragen im kommunalen Bereich (>90%)
- Die technischen Komponenten arbeiten stabil

→ Der Pilotbetrieb ist erfolgreich!

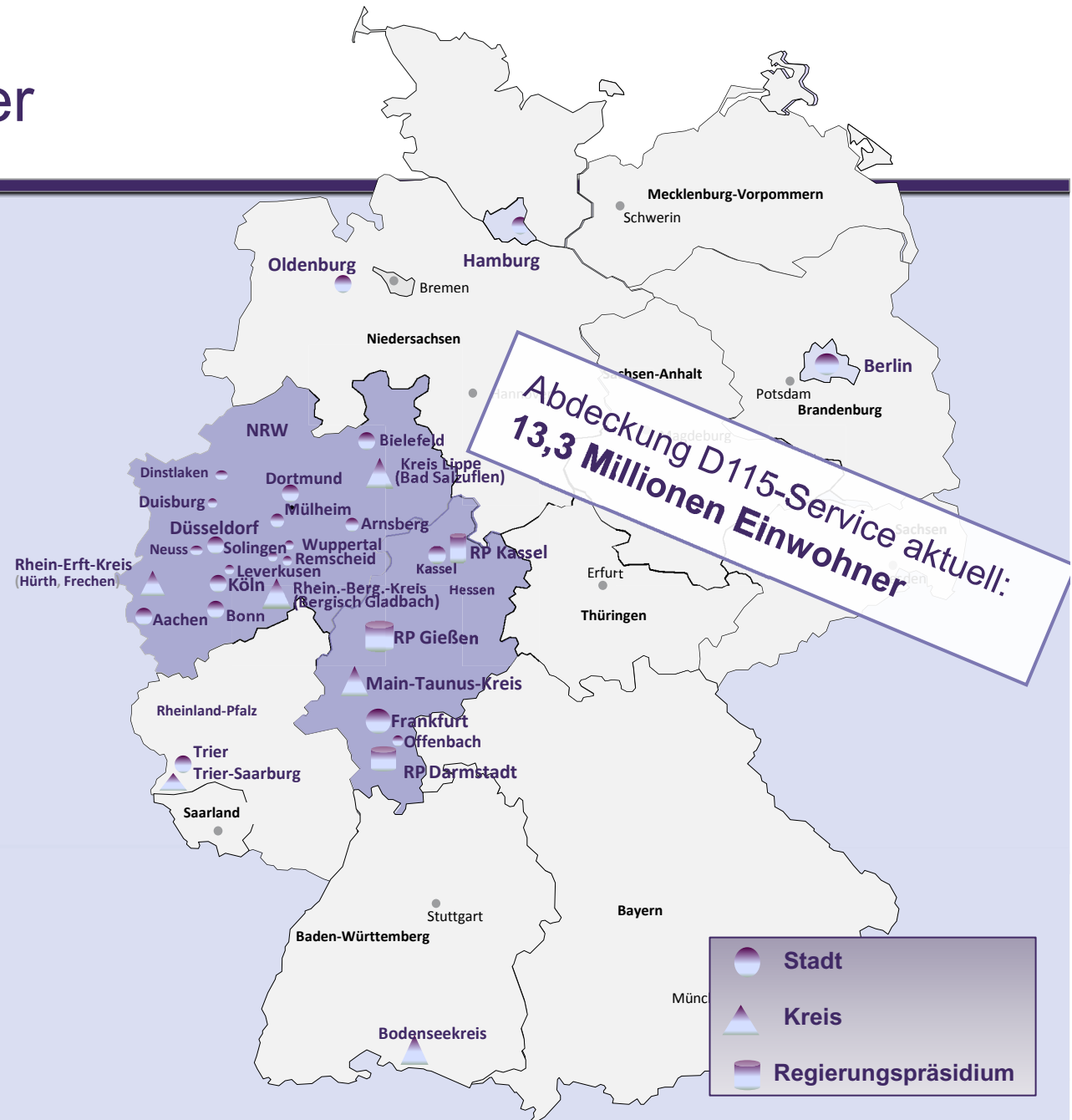
D115-Teilnehmer

Wachsender Teilnehmerkreis (Stand 01.09.2010):

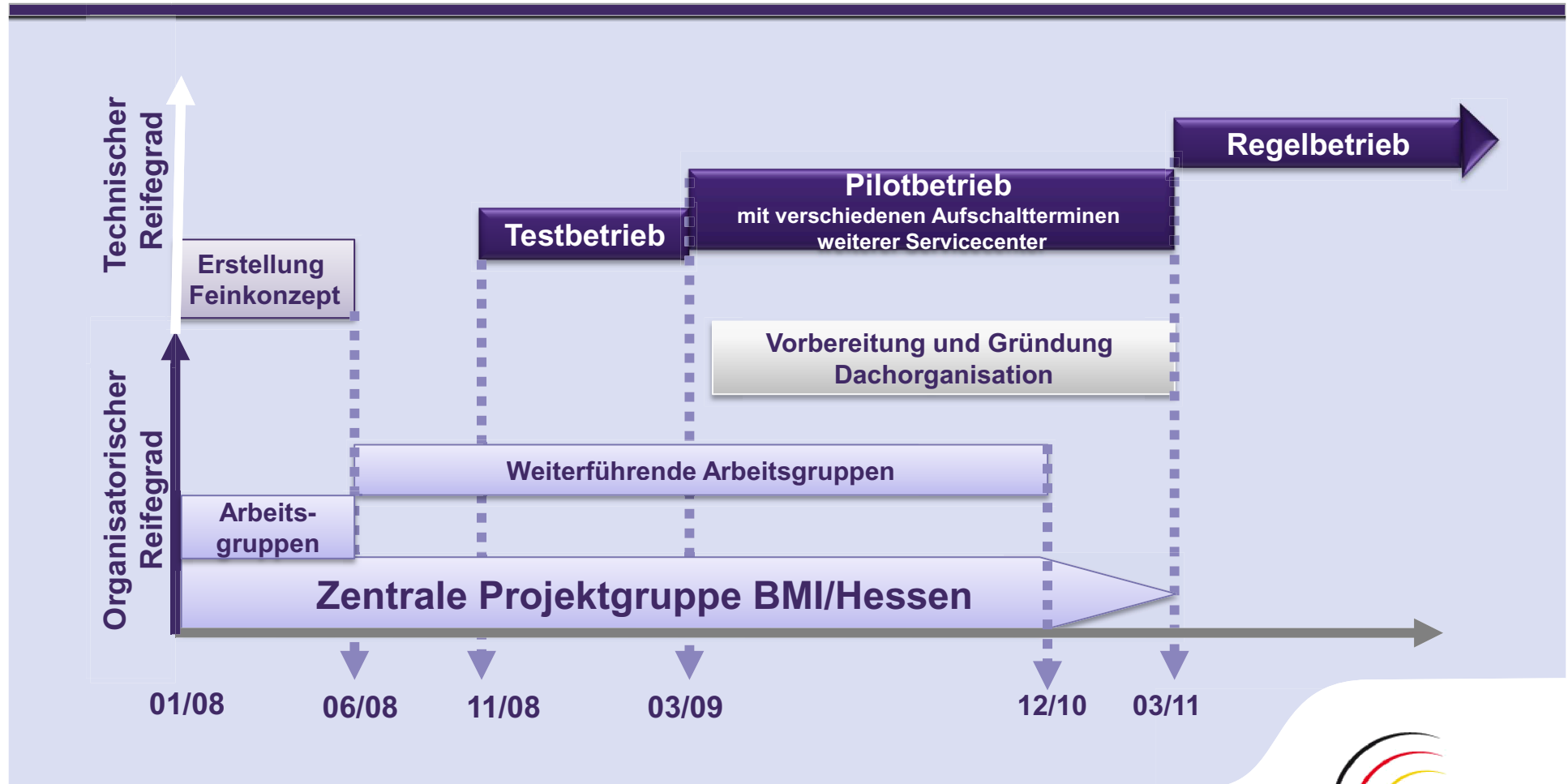
- 63 Kommunen
- 2 Stadtstaaten
- 2 Länder
- 40 Bundesbehörden

Stabiler Betrieb und Erfüllung des Serviceversprechens

115-Gebärdentelefon als Service für Gehörlose und Hörbehinderte



Projektplanungsübersicht



ERWEITERUNGSOPTIONEN IN NORDDEUTSCHLAND



Bundesministerium
des Innern



IHRE BEHÖRDENUMMER

D115 in Norddeutschland I

- **Schleswig-Holstein:**

- Derzeit keine Verwaltung im D115-Verbund
- In mehreren Kommunen stehen Entscheidungen für eine Beteiligung an D115 an (u.a. Kiel, Lübeck, Kreis Pinneberg zzgl. aller kreisangehörigen Kommunen)
- 115-Studie ist von Land und Kommunalen Landesverbänden in Auftrag gegeben

- **Hamburg:**

- Gründungsmitglied im D115-Verbund
- Verhandlungspartner zur Übernahme des 115- bzw. umfassenden Telefonservice u.a. für Kiel (Multicenter)

D115 in Norddeutschland II

● **Niedersachsen:**

- Stadt Oldenburg als Gründungsmitglied im D115-Verbund
- Stadt Wolfsburg tritt am 01.12.2010 dem D115-Verbund bei
- Weitere Kommunen diskutieren die Einrichtung von Servicecentern oder die Aufschaltung über Multicenter
- Gegenwärtig keine eigenständige Strategie zur Umsetzung von D115 auf Seiten der Landesverwaltung/ -Regierung

● **Mecklenburg-Vorpommern:**

- Mehrstufige Entwicklung eines gemeinsamen Umsetzungskonzepts von Land, kommunalen Landesverbände und Kommunen (eGovernment-Lenkungsausschuss)

D115 in Norddeutschland III

- **Bremen:**
 - Servicecenter im Aufbau
 - Aufschaltung in den D115-Verbund voraussichtlich zum 01.03.2011

ROLLE DER PROJEKTGRUPPE

D115



Bundesministerium
des Innern



HESSEN



IHRE BEHÖRDENUMMER

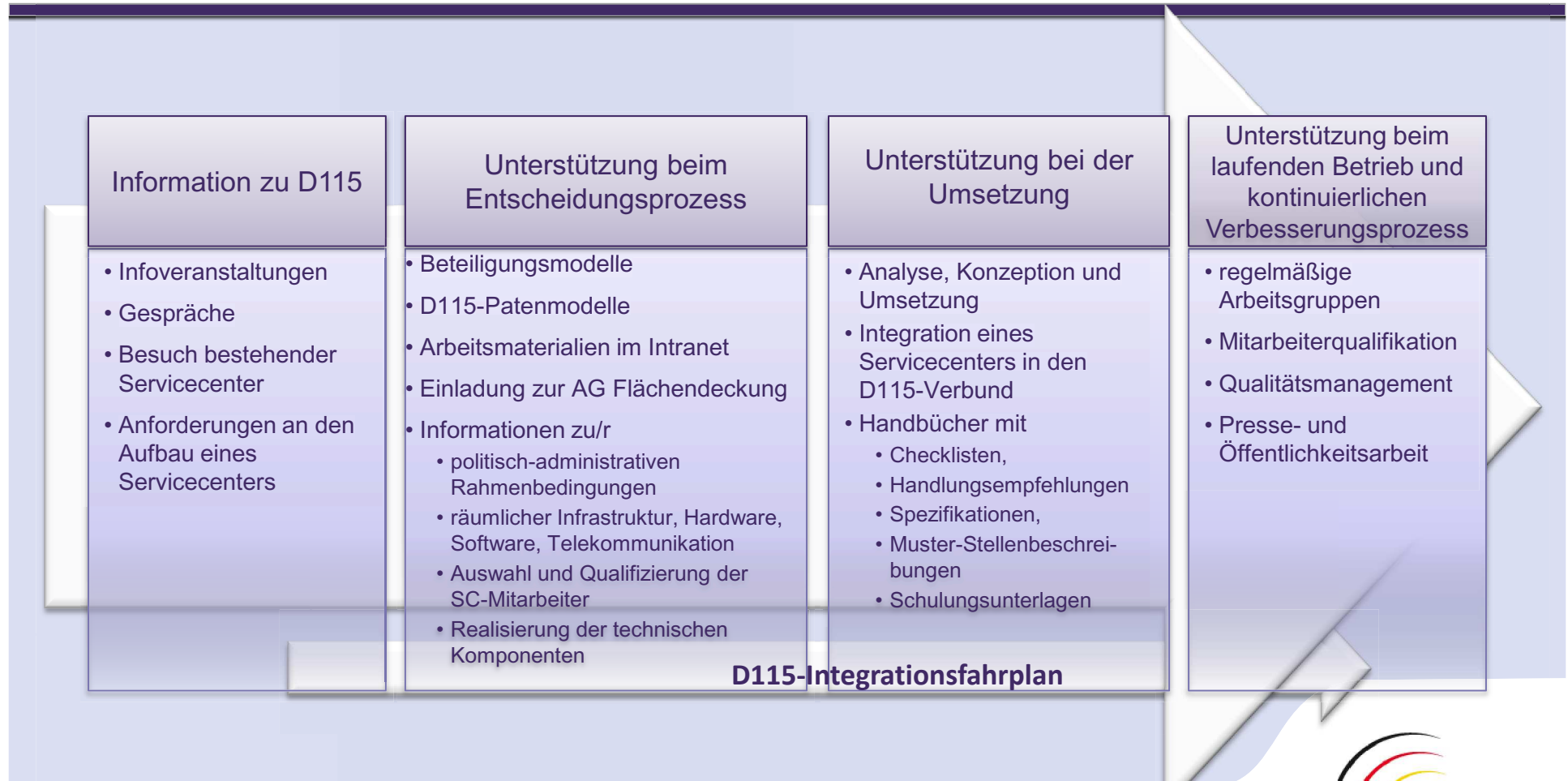
D115 steht für...

- mehr Bürgerorientierung und Wirtschaftlichkeit in der öffentlichen Verwaltung unter Wahrung der kommunalen Identität
 - die Nutzung bereits vorhandener Strukturen
 - eine freiwillige Teilnahme, gemeinsames Lernen und gegenseitige Unterstützung
 - förderatives Projektmanagement in einer bundesweit etablierten interkommunalen und ebenen-übergreifende Zusammenarbeit
 - Innovative Kooperationsmodelle
 - die technische und ablaufprozessuale Standardisierung
 - eine übergreifende stabile und belastbare technische Infrastruktur
- ➔ zufriedene Bürgerinnen und Bürger

Die Aktivitäten des Teilprojektes Flächendeckung in Norddeutschland

- Gespräche mit allen Kreisen und kreisfreien Städten sowie mit einer Vielzahl von kreisangehörigen Kommunen
 - Präsentationen/ Informationsveranstaltungen vor Ort
 - Durchführung von Regionalkonferenzen, Messen und Sonderveranstaltungen
 - Entwicklung gemeinsamer Umsetzungsmodelle mit interessierten Kommunen
 - Unterstützung während der Aufbauphase bei neuen Teilnehmern und deren Integration in den D115-Verbund
 - Bereitstellung der D115-Verbundtechnik
- ➔ Unterstützung durch einen Regionalberater bis Ende 2011

Unsere Unterstützung für Sie bis zum Tag der Einführung von D115 und darüber hinaus ...



Wir unterstützen Sie bei der Umsetzung von D115 auch in Ihrer Region!

Ihre Ansprechpartner:

Dr. Dominik Böllhoff Projektleiter

Tel: 030/18681 – 2335

dominik.boellhoff@bmi.bund.de

Dirk Sommer

Regionalberater Nord Tel: 0170/ 85 13 881

dirk.sommer@hzd.hessen.de



IHRE BEHÖRDENNUMMER

Informationen zu D115 finden Sie im Internet unter www.d115.de

