



Kleine Anfrage

der Abgeordneten Petra Nicolaisen (CDU)

und

Antwort

der Landesregierung - Ministerpräsident

Kosten und Nutzen der Servicenummer 115

1. Welche Kosten sind für die Einrichtung und den Betrieb der Servicenummer 115 bisher wem in Schleswig-Holstein entstanden?

Antwort:

Seit dem Start im Mai 2014 sind dem Land durch Einrichtung und Betrieb der Servicenummer 115 ca. 11.000 € an Kosten entstanden.

Die Kosten, die den Kommunen Kiel und Kreis Pinneberg entstanden sind, sind nicht bekannt.

2. Mit welchem Kostenaufwand wird für das Jahr 2015 insgesamt gerechnet?

Antwort:

Die Kosten sind abhängig von der Anzahl an Anrufen. Es werden Kosten in Höhe von ca. 90.000 € - 110.000 € im Jahr 2015 erwartet.

3. Mit welchen Fragestellungen wird die Servicenummer 115 hauptsächlich konfrontiert?

Antwort:

Es werden hauptsächlich Fragen zu Verwaltungsleistungen der kommunalen und der Landesverwaltung gestellt, z. B. zu Öffnungszeiten von Behörden, notwendigen Formularen, Ansprechpartnern etc.

4. Welche Dienstleistungen beinhaltet die Basis-Zahlung in Höhe von 56.000 Euro an das Hamburger Callcenter?

Antwort:

Es erfolgt keine Basis-Zahlung in Höhe von 56.000 € an das Servicecenter der Freien und Hansestadt Hamburg.

Da die Behördennummer 115 als Teil der Koalitionsziel der Bundesregierung zur Verwaltungsvereinfachung und als Bürgerservice etabliert ist, wird der Behördenservice durch bundesweite Infrastrukturen des Bundesministeriums des Innern (Bereitstellung zentraler Datenbanken und Telefonsysteme im deutschlandweiten Verbund) unterstützt. Hierfür zahlt das Land einen auf Basis der Einwohner errechneten Landesanteil pro Jahr entsprechend der sog. Verteilung nach Königsteiner Schlüssel in Höhe von 56.198,69 €.

5. Von welcher Entlastungswirkung für die Verwaltungen im Land Schleswig-Holstein geht die Landesregierung durch die Servicenummer 115 aus?

Antwort:

Ziel der einheitlichen Behördennummer als Bürgerservice ist vorrangig eine Entlastung der Bürger und Unternehmen in Schleswig-Holstein durch eine Reduzierung von Nachfragen, überflüssigen Behördenwegen und Zeitverlust. Hierbei werden für telefonische wie für internetbasierte Auskünfte die gleichen Informationssysteme des Landes und der Kommunen eingesetzt.

Die Servicenummer 115 wird die Telefonzentralen und sachbearbeitenden Dienststellen des Landes und der Kommunen wesentlich entlasten, in dem Anrufe mit allgemeinen Fragen (Was? Wann? Wo?) zentral qualifiziert beantwortet werden. Erwartet wird auf Dauer eine Entlastung von ca. 30 -40 % der

zentral eingehenden Anrufe. Hierdurch ergibt sich eine deutlich verbesserte und vereinfachte Sachbearbeitung.