

Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung

öffentlich

Stadtamt	Stellungnahme-Nr.	Datum
FB 32	S0239/07	05.11.2007

zum/zur

A0148/07

Bezeichnung

Teilnahme am Pilotprojekt "Behördenrufnummer 115"

Verteiler

Tag

Der Oberbürgermeister	13.11.2007
Ausschuss f. komm. Rechts- und Bürgerangelegenheiten	29.11.2007
Verwaltungsausschuss	14.12.2007
Stadtrat	17.01.2007

Antrag A0148/07 vom 10.09.2007 und Änderungsantrag A0148/07/01 vom 4.10.2007

Mit Schreiben vom 5.10.2007 informierte die Leitstelle für "eGovernment in der Landesverwaltung/Informationstechnik" im Innenministerium des Landes Sachsen-Anhalt (MI LSA) die Kreisfreien Städte und Landkreise über die Einleitung und Durchführung des Interessenbekundungsverfahren zur Teilnahme an der Entwicklung von Modellregionen und an entsprechenden Pilotprojekten.

Aufgrund der bestehenden Terminvorgaben seitens der Gesamtprojektleitung des Bundesministeriums des Innern (BMI) waren die Länder gehalten, entsprechende Rückäußerungen zeitnah abzugeben, so dass die Meldungen der einzelnen Bundesländer zur nächsten Projektgruppensitzung am 25.10.2007 zur gemeinsamen Diskussion und Abstimmung vorliegen können.

Mit Rücksicht auf das laufende innerstädtische Entscheidungsverfahren teilte die Landeshauptstadt mit Schreiben vom 16.10.2007 dem Ansprechpartner des Landes Sachsen-Anhalt für das D-115 –Projekt beim MI LSA mit:

“In der Landeshauptstadt Magdeburg arbeitet man schon seit mehreren Jahren an der Unterstützung von Verwaltungsprozessen durch gezielte telefonischen Auskunftserteilung. Hierzu wurden bereits leistungsfähige Strukturen aufgebaut, die heute schon zu einer Reihe von Standardanfragen an die Verwaltung qualitativ ansprechende Antworten liefern. Aktuell wird gegenwärtig die technische Ausstattung um eine ACD-Funktionalität (Automatic Call Distribution - Automatisierte-Anruf-Verteilung, Anm. der Verf.) ergänzt.

Wie auf einem Workshop der Fa. Bearing Point unter Beteiligung der Projektverantwortlichen Frau Dr. Reipschläger am vergangenen Donnerstag (11.10.2007, Anm. der Verf.) zu erfahren war, soll auf der Sitzung am 25.Oktober mit den Landesverantwortlichen nochmals über die Szenarien und Voraussetzungen der Beteiligung, insbesondere der potenziell Interessierten mit im Aufbau begriffenen Strukturen, beraten werden.

So sollen in einer ersten Gruppe, für die nach vorherrschender Meinung wohl tatsächlich auch nur die wirklich großen, bereits etablierten kommunalen CallCenter in Frage kommen, vorrangig die Standards für die s.g. zentralen Strukturen entwickelt werden. Parallel hierzu soll eine zweite Gruppe ins Leben gerufen werden, die sich vorrangig mit der Erarbeitung von Einführungs- und Umsetzungsszenarien für Städte befassen soll, die bereits entsprechende Strukturen aufgebaut haben und diese im Rahmen der D-115-Initiative weiter entwickeln wollen.

In letztgenanntem Rahmen ist die Mitarbeit der Landeshauptstadt Magdeburg derzeit vorstellbar.

Angesichts des laufenden städtischen Entscheidungsverfahrens, sehe ich mich im Augenblick leider noch nicht in der Lage, das Interesse der Landeshauptstadt Magdeburg endgültig zu bekunden.

Der Oberbürgermeister der Landeshauptstadt wird sich jedoch umgehend nach Vorliegen eines Stadtratsbeschlusses zu einer verbindlichen Beteiligung der Stadt am Pilotprojekt äußern.”

Die Sitzung der Projektgruppe am 25. Oktober brachte folgende Ergebnisse, die im Newsletter “verwaltung-innovativ” veröffentlicht wurden:

Am 25. Oktober 2007 wurden auf Vorschlag der Länder die Modellregionen ausgewählt, die das Projekt Einheitliche Behördenrufnummer 115, die Leistungen des Serviceangebots sowie die technische und organisatorische Realisierung mitentwickeln und in Pilotvorhaben umsetzen. Diese Regionen mit einer Gesamteinwohnerzahl von rd. 13 Millionen sind u.a.:

Berlin, Hamburg, Regionen aus Nordrhein-Westfalen (Aachen, Arnsberg, Bielefeld, Dortmund, Duisburg, Düsseldorf, Köln, Mülheim/Ruhr, Kreis Lippe, Märkischer Kreis, Kreis Paderborn, Staatskanzlei NRW) und das gesamte Rhein-Main-Gebiet.

Die Pilotierung in diesen Modellregionen ist bis Herbst 2008 vorgesehen.

Interessierte Bewerber, deren Servicecenter noch im Auf- oder Ausbau befindlich sind, können zu einem späteren Zeitpunkt in das Projekt einsteigen.

Der weitere Ausbau soll ab 2009 stattfinden.

Weitere Informationen erhalten Sie auf unserer Website

<http://www.verwaltung-innovativ.de/-,10007.1152191/Dokument.htm>.

Weitere Informationen konnten bei der Gesamtprojektleiterin D-115, Frau Dr. Reipschläger eingeholt werden. So werden sich die oben benannten Modellregionen vorrangig um die Fragen der Standardisierung der s.g. zentralen Elemente wie den Netzbetrieb und die Fragen der technischen Übertragung kümmern.

Davon unbenommen wird eine zweite Arbeitsgruppe im Rahmen s.g. Interessierter Modellregionen noch in diesem Jahr ihre Arbeit aufnehmen. Für diese Gruppe liegen inzwischen Meldungen aus Oldenburg (Nds.), der Rhein-Neckar-Region, des Saarlandes und mit obigem Vorbehalt der Landeshauptstadt Magdeburg vor. Im Rahmen der ersten Veranstaltungen sollen dann Fragen der Projektinhalte, der Projektorganisation, die Zielstellungen und auch möglicher finanzieller Auswirkungen besprochen werden.

Da erfahrungsgemäß in den Auftaktsitzungen die wichtigsten Ziele festgelegt und entsprechende Zuschussmöglichkeiten bestimmt werden, wird die Teilnahme abgesichert.

Am Grundanliegen des Gesamtprojektes, die Gesamtleistung am Ende auf möglichst viele Schultern zu verteilen und so eine dezentrale Vernetzung mit möglichst vielen regional verankerten Leistungsanbietern zu erhalten, wird festgehalten. Auch aus diesem Ansatz heraus, hat die Teilnahme der Landeshauptstadt Magdeburg -wenn auch zunächst nur vorläufig- ihre Berechtigung.

Dies steht im Einklang mit den aktuellen Entwicklungen im Bereich der Telekommunikation (TK) in der Landeshauptstadt. So sehen die Planungen zum Ausbau der TK-Technik für das Jahr 2009 einen Generationswechsel vor, der wichtige Voraussetzungen für die technische Zusammenlegung der seit dem 1.1.2007 organisatorisch verbundenen Bereiche der Telefonzentrale und des Bürgerservice schaffen wird.

Dies deckt sich mit den aktuellen Festlegungen des Oberbürgermeister vom 2.10.2007 zur weiteren Entwicklung des qualifizierten Telefonservices im FB Bürgerservice und Ordnung. So ist zunächst im Zuge eines Pilotprojektes über die Einbeziehung der Dezernate III und VI zu klären, wie und welche Verwaltungsdienstleistungen verstärkt über Telefondienste innerhalb des Bürgerservice mit den entsprechenden Effekten für den Bürger und in die Verwaltung hinein angeboten werden können.

Das Ergebnis des Projektes soll dann eine wichtige Entscheidungsgrundlage für den erweiterten Aufbau eines Wissensmanagements bilden.

Unter Berücksichtigung aller oben genannten Umstände, ist eine Teilnahme der Landeshauptstadt am Projekt "D-115" im Rahmen der s.g. "Interessierten Modellregionen" zu begrüßen, um zunächst die tatsächlichen Rahmenbedingungen und die sich hieraus ergebenden Konsequenzen besser einschätzen zu können. Der Ausstieg aus dem Projekt bliebe darüber hinaus zu jedem Zeitpunkt möglich.

Holger Platz