

Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung

öffentlich

zum/zur

F0044/11 - FDP-Ratsfraktion, Dr. Hörold

Bezeichnung

Stand der Implementierung "Bürgerservice D115"

Verteiler

Tag

Der Oberbürgermeister

26.04.2011

Stadtamt

FB 32

Stellungnahme-Nr.

S0089/11

Datum

13.04.2011

Frage 1

Wie ist der Sachstand der Umsetzung der Kooperationsvereinbarung vom 23.07.2010 mit der Landesverwaltung – speziell: Wie sind die personalrechtlichen und technischen Problemkreise gelöst?

Am 05. April 2011 haben die 5 Landesbediensteten der Fernmeldehauptzentrale ihren Arbeitsplatz im Breiten Weg 222 eingenommen. Die Mitarbeiter wurden per Erlass des MI der Stadt zugewiesen. Sie bleiben Mitarbeiter des Landes und sind nur organisatorisch in die Arbeitsabläufe des Telefonservices der Landeshauptstadt eingebunden.

Die technische Umsetzung erfolgte durch die KID.

Unter den Bediensteten befindet sich auch ein sehbehinderter Mitarbeiter. Die Vertrauensperson der Gesamtschwerbehindertenvertretung wird den Mitarbeiter an seinem Arbeitsplatz aufsuchen.

Frage 2

Ist das Thema Software bei der Einführung des einheitlichen Wissensmanagements gelöst und in der Erprobung?

Die Firma Teleport Sachsen-Anhalt Service GmbH (TSA) hat die Software für das einheitliche Wissensmanagement entwickelt. Sie wird die Standard-Software in Sachsen-Anhalt und auch in Sachsen.

Die Besonderheit der Software ist, dass die Wissensartikel nicht neu verfasst werden mussten, sondern durch die Implementierung des BUS (Bürger- und UnternehmenService Sachsen-Anhalt) und LeiKa schon bereitstanden. Es zeigt sich gerade im Vergleich mit anderen Bundesländern, dass dies einen großen Vorteil darstellt.

Die Zusammenarbeit mit TSA verläuft sehr gut.

Das Wissensmanagement wird stetig weiter qualifiziert. Dazu werden derzeit alle noch offenen Fragestellungen der Bürger von den Mitarbeitern im TelefonService gesammelt.

Frage 3

Wie schätzen Sie die Unterstützung der Landesverwaltung (MI/Ref.45) bzgl. einer Standardisierung der Magdeburger Lösung zur Implementierung bei weiteren Kommunen in Sachsen-Anhalt ein?

Die Zusammenarbeit mit dem Land ist sehr eng, problemorientiert und nach unserer Einschätzung auch erfolgreich. Die Kommunikation funktioniert hervorragend und alle Beteiligten arbeiten auf dasselbe Ziel hin: Die Flächendeckung der D115 im Land Sachsen-Anhalt. Die Stadtverwaltung hat dazu an allen 3 Sitzungen der AG Flächendeckung des Landes teilgenommen.

Das sog. „Zentrale Modell“, d. h. das Servicecenter Magdeburg beauskunftet für andere Kommunen, wird von einer Reihe umliegender Kommunen positiv registriert. Hierzu finden bereits konkrete Gespräche mit dem Landkreis Börde und der Hansestadt Stendal statt.

Frage 4**Wie haben sich die Fallzahlen für Magdeburg bei der D115 entwickelt und welche Maßnahmen sind vorgesehen, um den Bekanntheitsgrad zu erhöhen?**

Die Anrufrufen lagen durch einen üblichen Neuigkeitseffekt zu Beginn auf einem erfreulichen Niveau. Nach einem Rückgang der Anrufe im Januar steigen sie nun stetig. Das Anrufvolumen befindet sich im Bundesdurchschnitt:

Monat	Anrufe ServiceCenter	Anrufe Telefonzentrale	Anrufe gesamt	davon D115	Entspricht in Prozent
Dezember	8183	9111	17294	1144	6,62
Januar	8643	10098	18741	680	3,63
Februar	8242	9771	18013	776	4,31
März	9445	11252	20697	977	4,72

Die Rufnummer muss sich noch etablieren. Es hat sich gezeigt, dass durch unterschiedliche Formen von Öffentlichkeitsarbeit die Aufmerksamkeit steigt und die Anrufrufen anwachsen. Die 115 soll als zentrale Einwahl für die Stadtverwaltung publiziert werden, sodass die bekannten Einwahlen zurückgestellt werden können und perspektivisch immer weniger veröffentlicht werden.

Um die Rufnummer in den Köpfen der Bürger zu verankern, sind eine Reihe unterschiedlicher Maßnahmen geplant und zum Teil bereits umgesetzt worden. Bspw. seien genannt:

- Banner „Otto liebt Fragen“ hängt an der Hauswand Breiter Weg 222.
- Das ServiceCenter hat sich erfolgreich auf der CeBIT vorgestellt. Fotos wurden auf dem D115 - Internetauftritt bei Facebook eingestellt.
- Im Informationsfilm des IT-Investitionsprogrammes der Bundesregierung wird das ServiceCenter der Landeshauptstadt ebenfalls hervorgehoben. Dieser Film lief auf der CeBIT in der Endlosschleife.
- In den Bürgerbüros wird mit verschiedenen großen Plakaten, neuen Flyern, Werbung in Checkkartenformat sowie großflächiger Werbung an den Fenstern geworben. Die künftige Checkkartenwerbung bekommt jeder Bürger am Schalter überreicht. Darauf ist kurz und bündig der Service der D115 erläutert.
- Die Neubürgerzeitschriften enthalten einen ganzseitigen Hinweis zur D115.
- Verschiedene Plakate sind außerdem im Standesamt, im alten und neuen Rathaus sowie im Gebäude in der Julius-Bremer-Straße aufgehängt.
- Im Abfallkalender 2012 wird die D115 publiziert werden.
- In der Stadtbibliothek ist ein Roll-up im Eingangsbereich aufgestellt, der für die neue Einwahl in die Verwaltung wirbt. Dieses Roll-up soll den Standort in einem bestimmten Zeitintervall wechseln. In der Bibliothek im Flora-Park wird ebenfalls ein Roll-up aufgestellt.
- Der Internetauftritt auf www.magdeburg.de wird derzeit überarbeitet und bekommt ein neues Gesicht und soll immer wieder mit neuen Themen aktuell gehalten werden. Hier wird die D115 noch stärker verankert werden.
- Beim Rathausfest am 03.10.2011 wird die D115 mit einem eigenen Stand vertreten sein.