Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung öffentlich	Stadtamt FB 32	Stellungnahme-Nr. S0104/19	Datum 11.04.2019
zum/zur F0033/19 – Fraktion LINKS für Magdeburg/Tierschutzpartei, Stadträtin Helga Boeck			
Bezeichnung Kooperationsvereinbarung Behördenrufnummer D115			
Verteiler Der Oberbürgermeister		Tag 23.04.2019	

Beantwortung durch die Verwaltung

1. Wie hat sich diese Kooperationsvereinbarung in den letzten Jahren bewährt? Wie ist der aktuelle Sachstand?

Die Kooperationsvereinbarung mit dem Land lief zunächst bis zum Ende des Jahres 2013. Für die integrierte Vermittlungstätigkeit für das Land wird eine einvernehmliche Verlängerung praktiziert.
Ab 2017 fanden Gespräche mit dem Ministerium der Finanzen des Landes Sachsen-Anhalt zur Flächendeckung in Sachsen-Anhalt statt. Aktuell liegt eine Anfrage des Landes zur Unterstützung des Vorhabens vor. Über die entsprechenden Konditionen für die Übernahme der Flächenabdeckung 115 wird derzeit verhandelt. Das Land Sachsen-Anhalt ist daran interessiert die nun mittlerweile nahezu bundesweite Servicenummer 115 auch im bisher unversorgten Gebiet Sachsen-Anhalts mit den beiden Servicecentern Halle (für das südliche Sachsen-Anhalt) und Magdeburg (für das nördliche Sachsen-Anhalt) spätestens bis zum 20.05. 2019 für die Einwohner der Landkreise bereitzustellen.

2. Wie gestaltet sich die Zusammenarbeit mit der Landesverwaltung und dem Bördekreis?

Die Zusammenarbeit mit dem Landkreis gestaltet sich kooperativ und kollegial.
Hingegen verlief die Zusammenarbeit mit dem Land bisher zwar immer einvernehmlich in Bezug auf die zu erreichenden Ziele, jedoch mangelte es über viele Jahre an entsprechender Steuerung des Prozesses zur Umsetzung der 115 in der Fläche. Die aktuellen Bemühungen des Landes, gemeinsam mit den Servicecentern der Landeshauptstadt und der Stadt Halle eine Flächendeckung im unversorgten Gebiet zu erlangen, sind nicht zuletzt von der Tatsache getragen, dass die Teilnehmerkonferenz der 115-Anbieter in diesem Jahr in Sachsen-Anhalt stattfinden wird. Dies hat gewissermaßen auf Landesseite eine Katalysatorwirkung entfaltet.

3. Wie hoch sind die Gesamtkosten? In welcher Höhe werden diese von der Landeshauptstadt übernommen? Um welche Kosten handelt es sich dabei?

Zur Einrichtung des ServiceCenters (SC) und der Einrichtung der 115 erhielt die Stadt einmalig Fördermittel in Höhe von 300.000,00 Euro. Hiervon wurden 296.413,55 Euro abgerufen.
Eine separate Einzelkostenaufstellung für die 115 wird im Haushalt nicht geführt.
Die 115 für Magdeburg und Bördekreis wird im ServiceCenter geroutet, in welchem auch die Null-Einwahl für die Stadt 540-0 ankommt.
Mit dem Landkreis Börde wurde ein Servicevertrag über 7.000,00 Euro jährlich abgeschlossen.

4. Wie wird die Aktualität der Software gesichert?

Bei dieser Anfrage wird unterstellt, dass es um die inhaltliche Aktualität der Auskunftsdateien geht. Hierbei setzt das Wissensmanagement auf den Bürger- und Unternehmensservice Sachsen-Anhalt (BUS), der durch das Land gepflegt wird. Dieser enthält eine Vielzahl von Basisdaten für einen Großteil der üblichen Behördenauskünfte. Spezifische Daten zur Landeshauptstadt Magdeburg werden durch die jeweiligen städtischen Ämter gepflegt.

5. Ist die bedarfsgerechte personelle Ausstattung gesichert?

Für den Bereich des ServiceCenters sind im Stellenplan 14 Stellen Telefonie und Backoffice/Meldewesen vorgesehen. Auf die 115 entfallen ca. 43 % der Anrufe. Durch Erhöhung der Nachfragen entstand im Laufe der letzten Jahre ein personeller Engpass, welcher insbesondere in Zeiten der Wahrnehmung von Sonderaufgaben – Prüfung Unterstützungsunterschriften Wahlen und Aufnahme Funktion „Katastrophenhotline“ – sichtbar wird.

6. Wie gestaltet sich die Entwicklung der Fallzahlen nach Jahren und Auskünften Land/Landkreis Börde/Landeshauptstadt Magdeburg?

Jahr	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Anrufe 115 MD	10.456	26.439	38.526	52.239	56.033	46.224	48.748	57.536
Anrufe 115 im SC MD aus LK Börde	-	2.603	3.222	3.557	3.212	3.045	3.227	3.359
115 gesamt im SC MD	10.456	29.042	41.748	55.796	59.245	49.269	51.975	60.895
Prozentualer Anteil 115 am Gesamtaufkommen Anrufe im SC MD	5	15	17	32	34	30	35	43
Anrufe LSA gesamt*	-	-	42.008	59.244	63.109	58.453	62.552	71.831

*Die Differenz zu den Werten des Magdeburger SC entfällt auf das SC Halle.

7. Werden die BürgerInnen zeitnah mit den erforderlichen Informationen versorgt?

Basisfragen werden in der Regel durch die Agenten im ServiceCenter beantwortet und weiterführende Fachfragen, die das Wissensmanagement nicht abdeckt, werden an die Fachämter weitervermittelt.

8. Wie hoch ist die durchschnittliche Wartezeit der BürgerInnen bis zum Kontakt zur Info-Stelle?

Aus den Anfangsjahren der 115 war bundesweit ein Serviceversprechen, das auf theoretischen Annahmen beruhte, vereinbart worden, das z. Zt. evaluiert wird. Danach sollten 75% der Anrufe in 30 Sec. angenommen werden.

Dieser Wert konnte sich bundesweit nicht durchsetzen. Magdeburg liegt derzeitig bei 47 Sekunden. Beschwerden liegen nicht vor.

9. Gibt es über eine zu hohe Wartezeit Beschwerden von BürgerInnen?

Nein, die Wartezeit ist leicht erhöht, aber eben nicht „zu hoch“. Es ist keine Beschwerdelage aufgrund der bestehenden Wartezeiten bekannt.
Hier mag es eine regulierende Rolle spielen, dass Servicehotlines, insbesondere aus dem Bereich der Wirtschaft mit zum Teil deutlich höheren Wartezeiten operieren, auch wenn diese mit Sprachmenüführungen überdeckt werden.

Holger Platz