

Niederschrift



Gremium: **19. Sitzung des Ausschusses für Personal, EDV und Organisation**

Sitzungsdatum: **Dienstag, den 09.08.2011**

Sitzungsort: **Landratsamt Augsburg, Kleiner Sitzungssaal 221, 2. Stock**

Beginn: 14:05 Uhr

Ende: 16:41 Uhr

Landrat Sailer eröffnet die Sitzung und stellt die ordnungsgemäße Ladung und Beschlussfähigkeit fest.

Vorsitzende / Vorsitzender:

Martin Sailer

Mitglieder:

Peter Bergmeir	
Dr. Markus Brem	entschuldigt
Silvia Daßler	
Marlies Fasching	
Franz Fendt	
Anni Fries	
Ludwig Fröhlich	entschuldigt
Peter Högg	ab 14:14 Uhr
Hubert Kraus	
Gerhard Ringler	
Peter Schönfelder	
Robert Steppich	

Vertreter:

Annegret Kirstein	Vertretung für Hannelore Britzlmair
Mathilde Wehrle	Vertretung für Hans-Peter Dangl, ab 14:15 Uhr

Verwaltung:

Thomas Huber	
Thomas Ihl	
Manfred Merz	zu TOP 1
Uwe Schwarzer	zu TOP 1
Frank Schwindling	zu TOP 1 und 4
Claudia Ziegler	

Weitere Anwesende:

Henrik Joergens (zu TOP 1)
Günter Schreiber (zu TOP 4)
Joachim Meyer (zu TOP 4)

Schriftführerin:

Susanne Häusler

Tagesordnung:

Öffentliche Sitzung

1. Vorstellung Projekt D115 - Einheitliche Behördenrufnummer
2. Verschiedenes
3. Wünsche und Anfragen

Nichtöffentliche Sitzung

4. Vorstellung Bewerber/innen Klimaschutz und Energieberater an Schulen
5. Vollzug Stellenplan 2011
Vorlage: 11/0186
6. Verschiedenes
7. Wünsche und Anfragen

Öffentliche Sitzung

TOP 1 Vorstellung Projekt D115 - Einheitliche Behördenrufnummer

Landrat Sailer begrüßt aus dem Bundesministerium des Innern Herrn Henrik Jörgens. Dieser habe die Thematik bereits intern im kleineren Kreis der Verwaltung vorgestellt. Nachdem dies sehr interessant gewesen sei, habe man sich entschlossen, das Projekt D115 – Einheitliche Behördenrufnummer dem Ausschuss vorzustellen.

Im Anschluss daran präsentiert **Herr Jörgens** das Projekt D115 – Einheitliche Behördenrufnummer. Die Präsentation ist dieser Niederschrift als Anlage beigefügt.

Kreisrätin Fasching erkundigt sich, wie sich das Projekt für die Kommunen darstelle. Die Frage sei, ob die Kommunen auch Personal abstellen würden oder ob alles gebündelt im Landratsamt stattfinden würde. Die zweite Frage sei, ob es bereits Erfahrungen mit der Akzeptanz im ländlichen Raum gebe.

Dazu erklärt **Herr Jörgens**, dass man bereits Erfahrungen gemacht habe und die Akzeptanz gut sei. Letztendlich könne man das Projekt nach Wunsch ausgestalten. Für den Start sei es in jedem Falle günstig und auch einfacher, ein zentrales Servicecenter einzurichten. Hier könne sich die Kommune sowohl technisch als auch personell durchaus anschließen. Möglich wäre auch eine Beteiligung auf einer einfachen Stufe als sogenannter Informationsbereitsteller. Dies würde bedeuten, dass nur Informationen der Gemeinde in das Wissensmanagement-System eingestellt werden. Man könne auch Telefonzentralen oder ehemalige Telefonzentralen virtuell anschließen. Hierbei gingen Anrufe über die Telekommunikationsanlage ein, so dass die Mitarbeiter mit eingebunden werden können. Nach Meinung von Herrn Jörgens sollte aber nach einem Stufenplan vorgegangen werden. Wichtig wären kleine Schritte, die überschau- und steuerbar seien.

Kreisrat Schönfelder verweist auf eine Besichtigung des Landratsamtes Sonthofen, die vor einiger Zeit stattgefunden habe. Dort sei ein Servicepoint installiert worden, in dem unter anderem auch entsprechende Anrufe aufgelaufen seien. Dieser Servicepoint wurde vom Ausschuss sehr positiv aufgenommen. Seine Befürchtung sei, dass mit Installierung der 115 aus den großen Kommunen die Power genommen werde. Die Frage sei, ob man dann noch solche Stellen vor Ort benötigen würde.

Dazu stellt **Herr Jörgens** fest, dass Sonthofen ein ideales Beispiel wäre. Dieses Servicecenter sei auch baulich ein idealer Anknüpfungspunkt für das 115-Servicecenter. Solche Anlaufstellen blieben bestehen und würden nur mit eingebunden. Das würde bedeuten, dass man mit der lokalen Wissenssuche weiter arbeiten würde und noch die 115-Wissenssuche dazu bekommen würde. Im Kreis Oberallgäu sei momentan die Überlegung, ob man zwei Standorte einrichten sollte, eben Sonthofen und Kempten. Dieser Servicepoint wäre die ideale Vorinvestition in die Zukunft gewesen.

Kreisrat Schönfelder erkundigt sich, wer im Falle einer Fehlauskunft haftbar gemacht werden kann.

Herr Jörgens erklärt, dass die Servicecenter natürlich nicht haften würden. Mitarbeiter des Servicecenters dürften auch keine rechtsverbindlichen Auskünfte erteilen. Natürlich könne es einmal vorkommen, dass eine Information falsch wiedergegeben werde. Das liege aber in der Regel daran, dass die Information im Wissensmanagement falsch abgebildet wurde. Dies verhalte sich aber genauso wie jetzt in der Praxis auch mit den üblichen Telefonzentralen.

Kreisrätin Wehrle erkundigt sich, ob die Auskünfte vom Servicecenter über eine Bandansage abgerufen werden müssen.

Dazu stellt **Herr Jörgens** fest, dass Bestandteil von dem Serviceversprechen die persönliche Begrüßung und direkte Annahme von einem Anruf sei. In diesem Zusammenhang weist Herr Jörgens noch darauf hin, dass die Kostenpflicht pro Anruf von derzeit 7 Cent pro Minute mit Jahresende wegfallen würde. Ein Anruf koste dann so viel wie die zentrale 0, dies sei ein ganz wichtiger Punkt.

Unter Bezugnahme auf die Öffnungszeiten erkundigt sich **Kreisrat Steppich**, in welcher Form die Anrufe weitervermittelt werden. Auch würde es ihn interessieren, wie mit Anrufen außerhalb der Geschäftszeiten verfahren werde.

Hierzu erklärt **Herr Jörgens**, dass ein Anruf in der Zeit vom 8.00 bis 18.00 Uhr erfolgen müsse, ansonsten wäre das Servicecenter nicht besetzt. Sollten Anrufe innerhalb dieser Zeit nicht beantwortet werden können, bestehe die Möglichkeit, die Anfrage an die jeweilige Fachbehörde weiterzugeben. Dies könne in Form eines Tickets erfolgen, das innerhalb von 24 Stunden beantwortet werde. Auch dies gehöre zum Serviceversprechen.

Kreisrat Steppich erkundigt sich nach der Möglichkeit, für Mitarbeiter auch Rückrufe zu organisieren.

Herr Jörgens erklärt, dass der Servicecenter-Agent in einem entsprechenden Formular den Mitarbeiter per E-Mail informieren könnte. Der Rückruf sollte dann aber schon innerhalb von 24 Stunden erfolgen.

Landrat Sailer stellt fest, dass die Besichtigung im Oberallgäu schon beeindruckend gewesen sei. Er könne sich eine Art Bürgerbüro und Informationspunkt vorstellen, also nicht nur eine Zentrale, in der Anrufe auflaufen und weitervermittelt würden. Die Behördenrufnummer 115 landkreisweit mit allen Kommunen wäre dann der Endausbau. Nach Meinung von Landrat Sailer sollte hier ein Schritt nach dem anderen gemacht werden. Wichtig sei, dass die Anrufer auch nach wie vor wissen würden, dass hier mit der entsprechenden Qualifikation gearbeitet würde. Zunächst sollte über das Thema in den Fraktionen diskutiert und dann im Hause entsprechend mit Zahlen hinterlegt werden. Heute habe lediglich ein thematischer Aufschlag mit einer ersten Präsentation stattgefunden.

Für **Kreisrat Schönfelder** ist es wichtig, den lokalen Bezug bei der Einrichtung eines Servicecenters sicherzustellen.

Dazu stellt **Herr Jörgens** fest, dass die regionale Identität durch Beteiligung geschaffen werde.

Nach Vorstellung von **Landrat Sailer** sollten im Falle einer Installierung Mitarbeiter aus dem Hause eingesetzt werden. Diese sollten mehrere Sachgebiete kennen und über „Querschnitts-Wissen“ verfügen. Eventuelle Stellen sollten also nicht bundesweit ausgeschrieben werden, sondern Mitarbeiter aus dem Hause weiterqualifiziert werden. Es wäre wichtig, die Landkreisstrukturen und auch die Verwaltung mit den Zuständigkeiten zu kennen.

Abschließend weist **Herr Jörgens** darauf hin, dass über „D115.de“ entsprechende Spots, in denen auch Servicecenter vorgestellt werden, abgerufen werden können.

Landrat Sailer schlägt vor, dieses Thema in die Fraktionen zu geben und Meinungen einzuholen. Herr Jörgens sollte in einer Bürgermeister-Dienstbesprechung das Projekt auch den Bürgermeistern vorstellen. Sollte dem Grunde nach grünes Licht aus den Fraktionen kom-

men, könne im Haus ein Einstiegs-Szenario mit Herrn Jörgens besprochen und dem Ausschuss vorgelegt werden. Sein Gedanke wäre wie im Beispiel Oberallgäu den Eingangsbereich des Landratsamtes als Bürgerbüro und erste Anlaufstelle weiterzuentwickeln.

TOP 2 Verschiedenes

Keine Vorlagen

TOP 3 Wünsche und Anfragen

Keine Wünsche und Anfragen

19. Sitzung des Ausschusses für Personal, EDV und Organisation 09.08.2011