



Landkreis Börde

INFO für Presse / Rundfunk / Fernsehen

Pressesprecher:	Uwe Baumgart
Anschrift:	Gerikestraße 104 39340 Haldensleben
Telefon:	+49 3904 7240-1204
Telefax:	+49 3904 7240-1270
E-Mail	pressestelle@boerdekreis.de

Mitteilungsnummer: 100

Datum: 4. Oktober 2011

OB und Landrat unterzeichnen Vereinbarung

D 115 jetzt auch im Landkreis Börde



Der bundeseinheitliche Behördenruf unter der Telefonnummer 115 ist ab sofort auch für die (meisten) Bewohner des Landkreises Börde verfügbar. Magdeburgs Oberbürgermeister Dr. Lutz Trümper und der Beigeordnete des Landkreises, Dietrich Bredthauer, haben heute eine entsprechende Vereinbarung unterzeichnet. Die Telefonate übernimmt das ServiceCenter der Landeshauptstadt, das schon seit dem 1. Dez. 2010 Anrufe der 115 bearbeitet.

„Für den Bürger ist entscheidend, dass sein Anliegen schnell und kompetent bearbeitet wird - wo sein Anruf landet, ist dabei nicht entscheidend“, erklärt dazu heute Magdeburgs Oberbürgermeister Dr. Lutz Trümper. „Gern stellen wir deshalb unsere Erfahrungen und unsere Infrastruktur zur Verfügung, damit die Flächendeckung der 115 vorangetrieben wird.“

Dietrich Bredthauer, Beigeordneter des Landkreises Börde: „Ursprünglich hatten wir den Aufbau eines eigenen Servicecenters in Erwägung gezogen, aus wirtschaftlichen Gründen zunächst aber nicht weiter verfolgt. Die partnerschaftliche Lösung mit der Landeshauptstadt Magdeburg lag nahe. Wir sind froh, diese Dienstleistung nun auch für den Landkreis Börde anbieten zu können. Wir hoffen auf rege Inanspruchnahme.“

Neben dem Landkreis gehören folgende Städte und Gemeinden des Landkreises ab sofort zum D115-Verbund:

- Stadt Haldensleben
- Stadt Oebisfelde-Weferlingen
- Gemeinde Barleben
- Gemeinde Hohe Börde
- Gemeinde Niedere Börde
- Gemeinde Sülzetal
- Stadt Wanzleben-Börde
- Verbandsgemeinde Flechtingen
- Verbandsgemeinde Westliche Börde
- Verbandsgemeinde Obere Aller.

Zum Start der 115 in ihren Gemeinden sind heute zahlreiche Bürgermeister und Gemeindevertreter nach Magdeburg gekommen, um die „Projektcharta D115“ zu unterzeichnen und sich vor Ort im ServiceCenter umzusehen.

115-Anrufe aus den beteiligten Städten und Gemeinden des Landkreises Börde landen ab sofort im ServiceCenter der Landeshauptstadt im Magdeburger Breiten Weg. In der heute unterzeichneten Kooperationsvereinbarung verpflichtet sich die Landeshauptstadt, in einer einjährigen Pilotphase bis zu 2000 Anrufe pro Quartal kostenlos für den Landkreis zu bearbeiten.

Für alle eingehenden Anrufe gilt das Serviceversprechen der 115:

- 75 % der Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden entgegen genommen
- 65 % der Anliegen werden sofort abschließend geklärt
- das Servicecenter ist montags bis freitags von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar.

Die Mitarbeiter des ServiceCenters geben Auskünfte zu Öffnungszeiten, erforderlichen Unterlagen, Zuständigkeiten, Gebühren und zahlreichen Fachthemen wie:

- Pass- und Personalausweisangelegenheiten
- Meldeangelegenheiten
- Kfz-Angelegenheiten
- An-, Ab- und Ummeldung des Wohnsitzes
- Eheschließung
- Gewerbean- und -abmeldung
- Elterngeld, Unterhaltsvorschuss
- Aufenthaltserlaubnis, GEZ-Befreiung, Lohnsteuerkarte, Magdeburg-Pass, Parkausweis, Sondernutzung öffentlicher Flächen, Gesundheitszeugnisse, Wohnberechtigungsscheine etc.

„Mit diesem Projekt gehen wir zugleich einen entscheidenden Schritt zur Vertiefung der Interkommunalen Zusammenarbeit“, erklärte Magdeburgs Oberbürgermeister Dr. Lutz Trümper heute zum Start der 115 für den Nachbarkreis. „Gerade in Zeiten knapper Kassen wird es immer wichtiger, auch auf kommunaler Seite über den gemeinsamen Einsatz von Ressourcen nachzudenken.“

Gleichzeitig konnte ein landesweites Projekt zur einheitlichen Wissensbereitstellung - der so genannte BUS – Bürger- und UnternehmensService des Landes Sachsen-Anhalt - seine Leistungsfähigkeit unter Beweis stellen. Bereits seit einigen Jahren haben die Kommunen und das Land hier eine Plattform geschaffen, auf der Informationen regionalisiert bereitgestellt und gepflegt werden können. Deshalb mussten die meisten Angaben zu den neuen Verbundpartnern gar nicht mehr neu erfasst werden.

Hintergrund

Bereits 2007 wurde die Idee zu einer einheitlichen Rufnummer geboren, die es jedem Bürger ermöglichen soll, die Verwaltung im gesamten Bundesgebiet unter der einheitlichen Rufnummer 115 zu erreichen. Das Projekt bekam nach anfänglicher Namenssuche die endgültige Bezeichnung „D115 Einheitliche Behördenrufnummer“.

Der Pilotbetrieb des Bundesprojektes D115 startete im März 2009. Die Einführung auf Bundesebene soll bis Ende 2011, flächendeckend auf der kommunalen Ebene bis Ende 2013 erfolgen.

Was steckt hinter der sogenannten „einheitlichen Behördenrufnummer“? Wer sitzt am anderen Ende der Leitung und wie findet derjenige so schnell eine Antwort auf alle Behördenfragen, von der Zahlung der Hundesteuer bis zur Anmeldung einer Veranstaltung?

Wählt man im Raum Magdeburg die 115, dann erreicht man zunächst einmal die Mitarbeiterinnen des ServiceCenters im Breiten Weg in Magdeburg. Sie arbeiten mit einer besonderen Software, die sich „Wissensmanagement“ nennt. Schon mit wenigen Schlagworten können sie so nach dem Anliegen des Bürgers suchen. Ein paar Sekunden dauert es natürlich trotzdem, eine passende Antwort zu finden.

Gibt es für ein bestimmtes Problem im ServiceCenter nicht sofort eine Lösung, dann kann möglicherweise das zuständige Fachamt helfen. Entweder wird der Anrufer direkt an die verantwortliche Stelle weitergeleitet oder er bekommt die Rufnummer des zuständigen Mitarbeiters. Außerdem bieten die Kolleginnen auch an zurückzurufen, sobald die gesuchte Information gefunden ist. Wenn das nicht ausreicht, um die Frage zu beantworten, wird das Anliegen schriftlich aufgenommen und dem zuständigen Fachamt per elektronischem Ticket zugeleitet. Der Bürger bekommt dann seine Auskunft direkt von dort.

Wenn ein Anliegen nicht abschließend geklärt werden konnte, beginnt bei der D115 die Arbeit im Hintergrund: Die Mitarbeiterinnen geben offene Fragen an ihren Arbeitsgruppenleiter weiter. Dieser sorgt dafür, dass die verwendete Software schnell um die fehlenden Inhalte ergänzt wird. Dabei helfen zum Beispiel die zuständigen Fachämter. Ziel ist es, das Wissensmanagement so gut zu befüllen, dass mit einem Klick alle gewünschten Informationen aus möglichst vielen Bereichen der Verwaltung an die Bürger weitergegeben werden können. Das ist ein fortlaufender Prozess, der stetig verbessert wird.

Bei der Zusammenarbeit mit dem Landkreis Börde ist neu, dass sowohl die Tickets als auch die Ergänzungen und Änderungen zur Wissensbasis die Mitarbeiter in den Verwaltungen des Landkreises und seiner Gemeinden erreichen. Hierzu wurden im Vorfeld umfangreiche Abstimmungen zwischen den beteiligten Gemeinden, dem Landkreis und dem ServiceCenter durchgeführt.

Die Basis für die Wissenssuche bilden 100 gängige kommunale Leistungen, sogenannte Top-100-Leistungen. Das Wissensmanagement im D115-Verbund sorgt dafür, dass jedes D115-Servicecenter häufige Fragen sofort und in gleicher Qualität beantworten kann, auch wenn sie eine andere teilnehmende Verwaltung auf Kommunal-, Landes- oder Bundesebene betreffen.

Der Bund stellt kurzfristig Informationen zu aktuellen Themen in die D115-Suche ein. So konnten über die 115 innerhalb kürzester Zeit erste Informationen zur Atomkatastrophe in Japan oder über die EHEC-Erkrankung herausgegeben werden.

Informationen zum Service und den Kosten finden Sie auch unter www.magdeburg.de, www.boerdekreis.de sowie unter www.d115.de.