

STÄDTE- UND GEMEINDEBUND SACHSEN-ANHALT



SGSA, Postfach 4009, 39015 Magdeburg

Per E-Mail an die

1. **Kreisfreien Städte**
 2. **hauptamtlich geführten Städte und Gemeinden**
 3. **Verbandsgemeinden**
- im Städte- und Gemeindebund Sachsen-Anhalt

Städte- und Gemeindebund
Sachsen-Anhalt (SGSA)
- Landesgeschäftsstelle -
Sternstraße 3, 39104 Magdeburg

Telefon: 0391 5924-300
Telefax: 0391 5924-444

E-Mail: post@sgsa.info
Internet: www.komsanet.de

Bank: Stadtparkasse Magdeburg
Konto-Nr. 3600 2900 BLZ: 810 532 72

Auskunft erteilt: Herr Liebenehm
Durchwahl: 0391 5924-320

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen

Datum

90-00-02 li-bo

14. 11. 2011

Konzept zur flächendeckenden Einführung telefonischer Servicecenter in Sachsen-Anhalt im Kontext mit der Behördenrufnummer 115 auf der Basis interkommunaler Zusammenarbeit

Sehr geehrte Damen und Herren,

wie bekannt, verfolgt das Projekt der Behördenrufnummer 115 den Leitgedanken, dass unter einer einheitlichen Telefonnummer die gesamte öffentliche Verwaltung (Bund, Länder, Kommunen) kompetente Auskünfte über ihre Leistungen anbietet.

In diesem Zusammenhang sollen alle Anfragen telefonisch über bundesweit vernetzte Servicecenter erledigt werden können. Dabei handeln die Servicecenter mit Hilfe eines aufzubauenden Informations- und Wissensmanagementsystems. Zwischenzeitlich ist das Projekt zum 1. 4. 2011 aus der Erprobungsphase in den Regelbetrieb überführt worden. In den deutschlandweit beteiligten Regionen können rd. 18 Mio. Bürgerinnen und Bürger einen direkten telefonischen Zugang zur öffentlichen Verwaltung nutzen.

Als erste Stadt in den neuen Ländern hatte die Landeshauptstadt Magdeburg in Kooperation mit dem Land Sachsen-Anhalt die Behördenrufnummer 115 bereits zum 1. 12. 2010 freigeschaltet (s. u. a. KNSA-Beiträge 576/2009 und 460/2010).

In diesem Zusammenhang hat sich die Landesregierung auch mit der Frage befasst, ob es sinnvoll ist, im Kontext mit der einheitlichen Behördenrufnummer 115 in Sachsen-Anhalt weitere telefonische Servicecenter aufzubauen. Das nunmehr zuständige Ministerium der Finanzen wurde beauftragt, ein strategisches Vorgehensmodell zur flächendeckenden Einführung telefonischer Servicecenter vorzulegen. Um das entsprechende Konzept vorzubereiten, wurde im Jahr 2010 eine Arbeitsgruppe „Flächendeckung“ eingerichtet, in der Vertreter der

Landkreise, der Kreisfreien Städte sowie der Geschäftsstellen des Landkreistages und des Städte- und Gemeindebundes mitgearbeitet haben. Die Arbeitsgruppe hat am 17. 10. 2011 den Entwurf für ein entsprechendes Konzept vorgelegt. Bevor sich die Landesregierung mit dem Vorgehensmodell befasst, soll das Konzept auf unseren Vorschlag zunächst allen Hauptverwaltungsbeamten im Rahmen einer Informationsveranstaltung vorgestellt werden, die für den 25. Januar 2012 geplant ist. Im Rahmen dieser Veranstaltung sollen insbesondere die entwickelten Lösungsansätze dargestellt und die Möglichkeiten zur Umsetzung erörtert werden.

In diesem Zusammenhang ist noch einmal darauf hinzuweisen, dass der Aufbau telefonischer Servicecenter ohne die Einbeziehung sowohl der kreisangehörigen Städte, Gemeinden und Verbandsgemeinden als auch der Kreisfreien Städte und Landkreise nicht denkbar ist und damit eine übergreifende kommunale Zusammenarbeit zwischen der Kreisebene als auch der kreisangehörigen Ebene voraussetzt.

Das Präsidium des Städte- und Gemeindebundes Sachsen-Anhalt hat sich bereits in seiner 140. Sitzung am 24. 1. 2011 mit der Thematik befasst und festgestellt, dass

1. sich die einheitliche Behördenrufnummer 115 nach Überführung in den Regelbetrieb ab 1. 4. 2011 dauerhaft in Deutschland etablieren wird,
2. die Städte, Gemeinden und Verbandsgemeinden allerdings im Rahmen ihrer Organisationshoheit eigenverantwortlich entscheiden, ob und in welcher Form (z. B. im Wege der interkommunalen Zusammenarbeit) eine Beteiligung in Frage kommt.

Das MF hat uns zur Vorbereitung der o. g. Informationsveranstaltung gebeten, das beigelegte Schreiben vom 9. 11. 2011 und das Strategische Vorgehensmodell zur flächendeckenden Einführung telefonischer Servicecenter im Kontext der Behördenrufnummer 115 an die Verbandsmitglieder weiterzuleiten. Zu der Veranstaltung am 25. 1. 2012 wird gesondert eingeladen.

Mit freundlichen Grüßen



Heiko Liebenehm
Erster Beigeordneter

Anlagen