Samtgemeinde Nord-Elm
- Der Samtgemeindebürgermeister -

Fachbereich	DRUCKSACHE
Zentrale Verwaltung und Brandschutz	009/2012
Teilbereich **Hauptamt**	
Datum 10.02.2012	

☒ öffentlich ☐nichtöffentlich

		Zutreffendes ankreuzen x		
Beratungsfolge	Sitzungstag	Beschlussvorschlag ja	nein	geändert
Samtgemeindeausschuss	20.02.2012			
Samtgemeinderat	27.02.2012			

Verantwortlichkeit (Ordnungsziffer der Organisationseinheit / Sichtvermerk)

gefertigt:	Beteiligt	Samtgemeindebürgermeister	Org.-Ziff zur Beschlussausführung
Lorenz/Becker	Klisch	Matthias Lorenz	(Handzeichen)
		Beschlussausführung am	

Tagesordnungspunkt:

Öffentlich-rechtliche Vereinbarung zur einheitlichen Behördenrufnummer D115

Beschlussvorschlag:

Der Samtgemeinderat beschließt, den einjährigen Testbetrieb des D115-Verbundes mit der Stadt Wolfsburg zusammen mit dem Landkreis und den anderen kreisangehörigen Kommunen gemäß der beigefügten öffentlich-rechtlichen Vereinbarung durchzuführen. Die Vereinbarung ist dann fristgerecht zum Ablauf des Testjahres zu kündigen.

Sachdarstellung, Begründung, ggf. finanzielle Auswirkungen

Was ist D115?

Ziel der Einführung der D115 ist es, allen Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen mit der einheitlichen Behördenrufnummer einen direkten Draht in die Verwaltung zu bieten.

Bundesweit gibt es heute circa 20.000 Behörden auf den drei Verwaltungsebenen Bund, Länder und Kommunen.

Durch einen Anruf bei der D115 soll die aufwändige Recherche nach der zuständigen Behörde entfallen. Welche Verwaltungsebene, welche konkrete Behörde oder Dienststelle für das jeweilige Anliegen zuständig ist, spielt für die Anruferinnen und Anrufer keine Rolle mehr. Die einheitliche Behördennummer D115 ermöglicht eine neue Dimension des Bürgerservices im Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung.

Anrufe bei der D115 sind bisher nicht kostenlos. Die Telekommunikationsanbieter sind in der Preisgestaltung frei. Die Telekom und die meisten alternativen Festnetzanbieter berechnen 7 Cent pro Minute. Der Preis für 115-Anrufe aus dem Mobilfunk beträgt in der Regel zwischen 17 und 20 Cent pro Minute, bei einzelnen Pre-Paid-Tarifen bis zu 30 Cent pro Minute. Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle D115 arbeitet darauf hin, dass alle Telekommunikationsanbieter die Kosten der Anrufe bei der D115 auf Ortsgesprächsniveau absenken, beziehungsweise in ihre Flatrateangebote integrieren.

Das Bundesministerium des Innern hat keine Kompetenz, die Höhe der Tarife der Telekommunikationsbieter festzusetzen. Diese werden von den Telekommunikationsanbietern in eigener Verantwortung festgelegt (Festnetzpreise überwiegend 7 Cent, maximal 14 Cent/Anrufminute (inkl. USt); Mobilfunkpreise überwiegend 17 bis 20 Cent, maximal 30 Cent/Anrufminute (inkl. USt).

Die Kosten fallen an, sobald die Warteschleife eines Servicecenters erreicht wurde. Anrufer, die außerhalb des Versorgungsgebietes oder außerhalb der Servicezeiten anrufen, hören zwar eine Bandansage, müssen dafür aber nichts bezahlen.

Ziel von D115 ist es, im Erstkontakt eine abschließende Antwort durch einen Mitarbeiter eines D115-Servicecenters zu geben. Bei einer sehr speziellen oder einzelfallbezogen Frage, wird diese entweder an das zuständige Servicecenter oder an die zuständige Fachbehörde weitergeleitet. Dies erfolgt elektronisch mittels eines so genannten Tickets. Die zuständige Stelle wendet sich dann mit einer Antwort direkt an den Anrufer – je nach Wunsch telefonisch, per Mail oder per Fax. Diese Rückmeldung ist kostenfrei. So soll D115 in vielen Fällen den Gang zur Behörde und auch mehrmalige Anrufe ersparen.

Sichtweise des Niedersächsischen Städte- und Gemeindebundes (NSGB)

Der NSGB steht dem Projekt äußerst kritisch gegenüber. Er sieht für die Städte und Gemeinden in Flächenstaaten wie Niedersachsen keinen Bedarf auf regionaler Ebene. Die Kommunen können nach Ansicht des NSGB die Fragen der Bürger besser und wirtschaftlicher bedienen. Gerade in den mittleren und kleinen Städten, Gemeinden und Samtgemeinden ist der Bürger keine Nummer, sondern wird gern und gut

persönlich und auch telefonisch bedient. Moderne Telefonanlagen mit Sprachboxen und die Dynamik bei der Nutzung von Internet und e-mails erweitern die Kommunikation zwischen Behörde und Bürger. Ob ein regionales Callcenter bei gleichen Kosten die gleiche Qualität bringen kann, ist sehr fraglich.

Für Großstädte, Ballungsräume oder für die Bundesbehörden könnte eine einheitliche Telefonnummer nach Ansicht des NSGB eventuell funktionieren.

Kooperation der Stadt Wolfsburg mit dem Landkreis Helmstedt

Die Stadt Wolfsburg ist im Dezember 2010 dem D115-Verbund beigetreten. Seit Anfang 2011 erfolgen Gespräche der Stadt Wolfsburg mit dem Landkreis Helmstedt die Dienstleistungen des D115-Verbundes im Rahmen einer Kooperation auch im Landkreis Helmstedt anzubieten. Dazu wird z.B. für die Samtgemeinde Nord-Elm die Vorwahlnummer 05355 im D115-Service Center der Stadt Wolfsburg geroutet. Dienstzeiten des Service-Centers: Montag – Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr, es gilt die Feiertagsregelung des Landes Niedersachsen.

Während der maximal einjährigen Testphase erhebt die Stadt Wolfsburg keine Kosten. Die Vereinbarung wird für die Dauer von einem Jahr, gerechnet ab Inkrafttreten der Vereinbarung geschlossen. Sie kann bis drei Monate vor Ablauf der Vereinbarung oder aus wichtigem Grund in schriftlicher Form gekündigt werden.

Vor Beendigung der Testphase teilt die Stadt Wolfsburg dem Landkreis Helmstedt und den kreisangehörigen Kommunen mit, zu welchem Entgelt die Stadt weiterhin den D115 Service anbietet oder ob weiterhin kein Entgelt zu zahlen ist.

Empfehlung der Verwaltung

Der einjährige Testbetrieb sollte zusammen mit dem Landkreis und den anderen kreisangehörigen Kommunen durchgeführt werden. Die Vereinbarung ist dann fristgerecht zum Ablauf des Testjahres zu kündigen.

Der gesamte Prozess ist kritisch zu begleiten. Für eine Fortsetzung der Nutzung des D115-Verbundes sind die statistischen Daten der SG Nord-Elm aus dem Testjahr auszuwerten. Das Kostenangebot der Stadt Wolfsburg ist sodann abzuwarten.
Der Samtgemeinderat entscheidet dann neu in dieser Sache.

Öffentlich-rechtliche Vereinbarung

für die einheitliche Behördenrufnummer 115

für eine einjährige Pilotphase

zwischen dem	Landkreis Helmstedt Südertor 6 38350 Helmstedt
vertreten durch den	Landrat Herrn Matthias Wunderling-Weilbier
und	
der	Gemeinde Büddenstedt Rathausplatz 1 38372 Büddenstedt
vertreten durch den	Bürgermeister Herrn Frank Neddermeier
der	Samtgemeinde Grasleben Bahnhofstraße 4 38368 Grasleben
vertreten durch den	Samtgemeindebürgermeister Herrn Henry Bäsecke
der	Samtgemeinde Heeseberg Helmstedter Straße 17 38381 Jerxheim
vertreten durch den	Samtgemeindebürgermeister Herrn Lutz Winter
der	Stadt Helmstedt Markt 1 38350 Helmstedt
vertreten durch den	Bürgermeister Herrn Wittch Schobert

der	Stadt Königslutter a.E. Am Markt 1 38154 Königslutter a.E.
vertreten durch den	Bürgermeister Herrn Alexander Hoppe
der	Gemeinde Lehre Marktstraße 10 38165 Lehre
vertreten durch den	Bürgermeister Herrn Klaus Westphal
der	Samtgemeinde Nord-Elm Steinweg 15 38373 Süpplingen
vertreten durch den	Samtgemeindebürgermeister Herrn Matthias Lorenz
der	Stadt Schöningen Markt 1 38364 Schöningen
vertreten durch den	Ersten Stadtrat Herrn Peter Voss
der	Samtgemeinde Velpke Grafhorster Straße 6 38458 Velpke
vertreten durch den	Samtgemeindebürgermeister Herrn Hans-Werner Schlichting

Präambel

Die nachfolgende öffentlich-rechtliche Vereinbarung wird mit dem Ziel geschlossen, den telefonischen Zugang zur Verwaltung signifikant zu erleichtern und den Bürgerservice zu verbessern, unabhängig davon, welche kommunale Verwaltungsebene zuständig ist.

Hierzu wird eine Vereinbarung zwischen dem Landkreis Helmstedt und der Stadt Wolfsburg geschlossen, dass der Telefonservice für das Gebiet des Landkreises Helmstedt durch die Stadt Wolfsburg erbracht wird.

Vereinbarungsgegenstand ist die Übernahme zur Besorgung der im D115-Verbund definierten Dienstleistungen für das Gebiet des Landkreises Helmstedt ab dem 01.03.2012 durch das von der Stadt Wolfsburg betriebene Service Center in den folgenden Zeiten:

Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr

Es gilt die Feiertagsregelung des Landes Niedersachsen.

Die Abwicklung der im Service Center der Stadt Wolfsburg für das Gebiet des Landkreises Helmstedt eingehenden Anrufe erfolgt:

- Unter Einsatz der in der Stadt Wolfsburg benutzten Hard- und Software-Ausstattung,
- Zu den in den nachfolgenden Paragrafen genannten Bedingungen,
- In den Räumlichkeiten des Service Centers der Stadt Wolfsburg unter Verwendung der dort bereits vorhandenen technischen Einrichtungen,
- Unter Nutzung der auch für die Stadt Wolfsburg vorhandenen Funktionsbereiche (DV-Management, Wissens- und Qualitätssicherung, Training usw.).

Die Stadt Wolfsburg stellt sicher, dass das Service Center für aus dem Gebiet des Landkreises Helmstedt kommende Anrufe Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr erreichbar ist.

Folgender Servicelevel soll eingehalten werden:

- 75 % der Anrufe sollen innerhalb von 30 Sekunden angenommen werden
- 65 % der Anrufe zu den TOP100 Dienstleistungen des D115-Verbundes sollen Fall abschließend beantwortet werden.

Falls ein Anliegen nicht abschließend beantwortet werden kann, wird es entweder elektronisch oder telefonisch an den Landkreis Helmstedt oder die zuständige Kommune weitergeleitet. Hierzu stehen Emailpostfächer zur Verfügung.

Die Stadt Wolfsburg verpflichtet sich, regelmäßig eine Statistik für den Landkreis Helmstedt zur Verfügung zu stellen.

Die Stadt Wolfsburg stellt im Service Center die technischen Voraussetzungen für eine Teilnahme an dem Projekt D115 zur Verfügung. Eine Zuordnung der Anrufe für das Gebiet des Landkreises Helmstedt der Telefonnummer 115 an das Service Center der Stadt Wolfsburg erfolgt anhand der Vorwahlbereiche und wird durch das Zentralprojekt über den Netzbetrieb gesteuert. Die Vorwahlnummern 05301, 05306, 05308, 05309, 05351, 05352, 05353, 05354, 05355, 05356, 05357, 05358, 05364 und 05365 werden in das Service Center Wolfsburg geroutet.

Die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen wird seitens der Stadt Wolfsburg gewährleistet.

§ 1 Aufgaben der kreisangehörigen Kommunen

(1) Zur elektronischen Weiterleitung und Entgegennahme von Vorgängen richten die kreisangehörigen Kommunen entsprechende Emailpostfächer ein. Dort eingehende Emails werden umgehend bearbeitet und der Anrufer erhält werktags innerhalb von 24 Stunden nach Eingang eine Rückmeldung aufgrund seiner Anfrage.

(2) Die kreisangehörigen Kommunen verpflichten sich, aus den TOP 100 Dienstleistungen die auf sie zutreffenden Leistungen in der D115-Wissenssuche (im BUS - Bürger- und Unternehmensservice Niedersachsen) entsprechend den Mindestvoraussetzungen aufzubereiten und dem Service Center Wolfsburg zur Verfügung zu stellen. Die Inhalte sind laufend zu aktualisieren, so dass jederzeit eine richtige Beantwortung möglich ist. Außerdem wird die Aufbereitung der Inhalte bei Bedarf oder Anforderung des Landkreises Helmstedt optimiert.

(1) Die kreisangehörigen Kommunen sind verpflichtet, Sonderaktionen, bei denen es einen Hinweis auf die durch das Service Center zu bedienende Rufnummer gibt, mit einer angemessenen Vorlaufzeit dem Landkreis Helmstedt anzukündigen.

§ 2 Zusammenarbeit

Die Kooperationspartner arbeiten vertrauensvoll zusammen und informieren sich gegenseitig in vollem Umfang über alle wesentlichen Umstände, die mit der Leistungserbringung zusammenhängen. Auftretende Probleme werden unverzüglich und einvernehmlich geregelt.

§ 3 Entgelte

Innerhalb der maximal einjährigen Testphase entstehen keine Kosten.

Nach Beendigung der Testphase findet ein Abstimmungsgespräch darüber statt, zu welchem Entgelt weiterhin der D115 Service für den Landkreis Helmstedt und die kreisangehörigen Kommunen angeboten wird oder ob weiterhin kein Entgelt erhoben wird.

§ 4 Behinderung und Unterbrechung der Leistung

Der Landkreis Helmstedt haftet nicht für Unmöglichkeit der Leistungserbringung infolge Arbeitskampfs, höherer Gewalt, Systemausfall oder anderer vergleichbarer Umstände, sofern er diesen nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig zu vertreten hat.

Der Landkreis Helmstedt zeigt den Kommunen eine Behinderung der Leistungserbringung unverzüglich schriftlich an.

Sobald die Ursache der Behinderung oder Unterbrechung wegfällt, werden die Leistungen unverzüglich wiederaufgenommen.

Falls sich die zur Erfüllung dieser Vereinbarung gem. § 1 durchzuführenden Leistungen durch Gründe verzögern, die von einem Kooperationspartner zu verantworten sind, trägt der jeweilige Kooperationspartner den Mehraufwand für deren Behebung.

§ 5 Haftung

(1) Die Stadt Wolfsburg hat den Landkreis Helmstedt und die kreisangehörigen Kommunen von etwaigen Schadensersatzansprüchen frei zu stellen, die Dritte diesen gegenüber in Bezug auf die Tätigkeit der Mitarbeiter/-innen der Stadt Wolfsburg wegen fehlerhafter Auskunftserteilung oder der Nichteinhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen geltend machen. Die Haftung erstreckt sich nur auf die TOP100-Leistungen des D115 Verbundes. Weiterführende Auskünfte sind von der Haftung ausgenommen.

(2) Die Stadt Wolfsburg haftet nicht für Schäden, die aufgrund eines technisch bedingten und von ihr nicht zu vertretenden Mangels oder Ausfalls der technischen Einrichtungen verursacht worden sind. Sie übernimmt auch keine Haftung für Schäden, die dadurch entstehen, dass die von dem Landkreis Helmstedt und den kreisangehörigen Kommunen der Stadt Wolfsburg übermittelten Daten und Informationen falsch und/oder unvollständig waren.

(3) Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

§ 6 Inkrafttreten und Beendigung der Vereinbarung

(1) Diese öffentlich-rechtliche Vereinbarung tritt am 01.03.2012 in Kraft.

(2) Die Vereinbarung wird für die Dauer von einem Jahr, gerechnet ab Inkrafttreten der Vereinbarung geschlossen. Erfolgt bis drei Monate vor Ablauf der Vereinbarung keine Kündigung, verlängert sich das Vertragsverhältnis jeweils um ein weiteres Jahr. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

(3) Die Kooperationspartner sind berechtigt, die Vereinbarung aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn einer der Kooperationspartner schuldhaft gegen die ihm nach dieser Vereinbarung obliegenden Verpflichtungen verstößt und den Verstoß trotz Abmahnung mit angemessener Fristsetzung zur Unterlassung des Verstoßes nicht innerhalb der gesetzten Frist abstellt. Ein wichtiger Grund liegt auch vor, wenn keine Einigung über ein zu zahlendes Entgelt erzielt werden kann.

§ 7Änderung und Ergänzung

(1) Die Kooperationspartner verpflichten sich, die Inhalte dieser Vereinbarung auch vor Ablauf der Gültigkeitsdauer erneut zu verhandeln, wenn wesentliche Änderungen der beschriebenen Leistung in qualitativer oder quantitativer Hinsicht absehbar oder eingetreten sind. Gleiches gilt im Falle von nachgewiesenen Tarifsteigerungen bei

Personalkosten sowie nachgewiesenen Kostensteigerungen bei den Sach- und Gemeinkosten.

(2) Änderungs- bzw. Erweiterungswünsche können nach Vertragsabschluss nur schriftlich und in gegenseitigem Einvernehmen über Inhalt und möglicherweise Mehr- oder Minderaufwendungen vereinbart werden.

§ 8 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieser öffentlich-rechtlichen Vereinbarung unwirksam sein oder werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen in dieser Vereinbarung enthaltenen Bestimmungen. Sofern die unwirksame Bestimmung nicht ersatzlos entfallen kann, verpflichten sich die Kooperationspartner, die unwirksame Bestimmung durch eine solche zu ersetzen, die der beabsichtigten Zielsetzung am nächsten kommt. Dieses gilt entsprechend, soweit sich die Vereinbarung als lückenhaft erweist.

Helmstedt, .02.2012

Landkreis Helmstedt
Der Landrat

Gemeinde Büddenstedt
Der Bürgermeister

Samtgemeinde Grasleben
Der Samtgemeindebürgermeister

Samtgemeinde Heeseberg
Der Samtgemeindebürgermeister

Stadt Helmstedt
Der Bürgermeister

Stadt Königslutter a.E.
Der Bürgermeister

Gemeinde Lehre
Der Bürgermeister

Samtgemeinde Nord-Elm
Der Samtgemeindebürgermeister

Stadt Schöningen
Der Bürgermeister
In Vertretung

Samtgemeinde Velpke
Der Samtgemeindebürgermeister