

# Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115

**Einheitliche Behördenrufnummer**

**E-Government in medias res 2013, Bremen**

Raimo von Bronsart

Leiter der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115  
im Bundesministerium des Innern



IHRE BEHÖRDENUMMER

# Transformation der Verwaltung – warum?

- Schwierige Situation der öffentlichen Haushalte
  - gestiegene Erwartungen der Öffentlichkeit an Qualität, Transparenz und Tempo von Verwaltungsleistungen
  - Demografische Entwicklung (in der Gesellschaft und innerhalb der Verwaltung), Personalabbau
  - Technologischer Wandel, insbesondere IKT
  - Europäisierung (EUROPA 2020; EU-Gesetzgebung; etc.) und Globalisierung (Technologien; Krisen; etc)
- ➔ **Veränderungspflicht! Einzelmaßnahmen in der Verwaltung reichen nicht mehr aus.**

# Transformation der Verwaltung – Visionen

- Antworten zur Verwaltung per Telefon, Internet, App, etc.
- Informationen zu jeder Situation aus der Verwaltung (Großbrand, Bombenfund, etc.)
- Hinweise an die Verwaltung (Straßenschäden, Müll, Gefahr von Brennpunkten)
- Gang zur Verwaltung „auf dem Sofa“



# Transformation – was, wie und wer

Verfahrensabläufe (alle Richtungen, alle Bereiche)

- elektronisch, übergreifend, transparent, horizontal

Anforderungen an die Beschäftigten

- Fähigkeiten schulen (temporäre Teams, Projektmanagement, Kommunikation, Koordination), Fertigkeiten erwerben und erhalten (E-Kompetenzen, Sprachen, intern. Handeln)

Strukturen

- Auflösung von Doppelstrukturen und Überschneidungen (hausintern bis hin zum ebenenübergreifenden Niveau), klare Aufgaben und Verantwortlichkeiten

Rechtliche Grundlagen, soweit erforderlich abbauen

# Bedeutung von E-Government im Transformationsprozess



# Nutzung von Shared Services in der Verwaltung

## Trennung von unterstützenden und entscheidungsrelevanten Prozessen

### Vorteile von Shared Services:

- Effizientere Dienstleistungserbringung
  - Größenvorteile
  - Reduzierung von Fehlerquellen; schnelle, professionelle DL
  - Nutzung innovativer Kommunikations- und IT-Infrastrukturen
  - Durch einheitliche Standards und Verfahren liegen für Entscheider verlässliche Controllingdaten vor
- ➔ Für entscheidungsrelevante Prozesse stehen dann ausreichende Kapazitäten zur Verfügung!**



# 115 – der Kundenservice der öffentlichen Verwaltung

## Kunden

Bürger

Unternehmen

Institutionen

Behörden

eine leicht zu merkende Rufnummer  
für die gesamte deutsche Verwaltung



## Dienstleister

Kommunen

Kreise

Länder

Bund

immer zuständig und lösungsorientiert,  
serviceorientiert und hilfsbereit,  
kompetent und effizient,  
zuverlässig

# 115 ist dieser ebenenübergreifende Shared Service

- 115 bündelt **Standardprozesse** (Trennung Front-/Backoffice)
- 115 fördert die **interkommunale** Zusammenarbeit
- 115 bietet **Multicenter** zur Auslagerung von unterstützenden Prozessen
- 115 verpflichtet zur Einhaltung von Qualitätskriterien





# Mehrwert „Interkommunale Zusammenarbeit

## ...und Ebenen-übergreifende Kooperation:

- Unterstützung bei der technischen und organisatorischen Umsetzung
- Erfahrungsaustausch zwischen den Teilnehmern
- Unterstützung bei Überlauf- und Randzeiten
- Entlastung in schwierigen Lagen (Schweinegrippe, Vogelgrippe ...)
- Unterstützung bei Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
- Gemeinsame Infrastruktur

## Teilnehmende Kommunen\*

### in Bayern

- Kempten (Allgäu)
- München
- Oberallgäu

### Berlin

### Bremen

### Hamburg

### in Baden-Württemberg:

- Bodenseekreis
- Freiburg im Breisgau
- Karlsruhe
- Kreis Karlsruhe
- Heidelberg
- Mannheim
- Rhein-Neckar-Kreis

### in Hessen:

- Frankfurt am Main
- Kassel
- Kreis Bergstraße
- Kreis Offenbach
- Main-Taunus-Kreis
- Offenbach am Main

### in Niedersachsen:

- Kreis Helmstedt
- Oldenburg
- Wolfsburg

### in Rheinland-Pfalz:

- Koblenz
- Ludwigshafen am Rhein
- Mainz
- Trier, Trier-Saarburg
- Rhein-Pfalz-Kreis

### im Saarland:

- Kreis Merzig-Wadern
- Saarbrücken

### in Sachsen-Anhalt:

- Kreis Börde
- Magdeburg

### in Schleswig-Holstein:

- Kiel
- Pinneberg

### in Nordrhein-Westfalen:

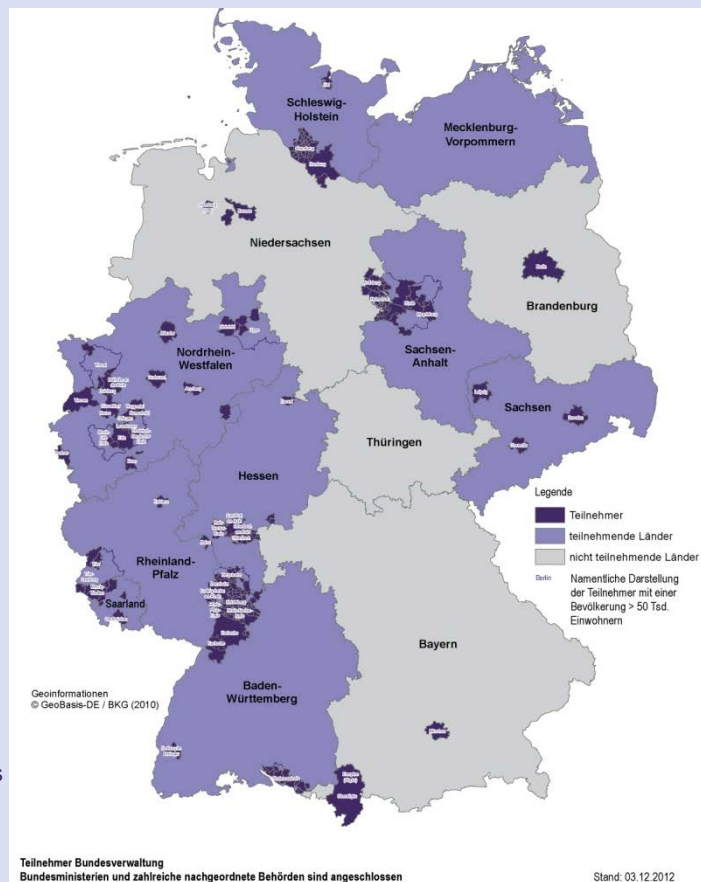
- Aachen
- Arnsberg
- Bielefeld
- Bonn
- Dortmund
- Düsseldorf
- Duisburg
- Köln
- Leverkusen
- Mülheim/Ruhr
- Münster
- Neuss
- Remscheid
- Solingen
- Wuppertal
- Kreis Lippe (Bad Salzuflen, Lage)
- Kreis Viersen
- Kreis Wesel (Moers)
- Rhein-Erft-Kreis (Hürth, Frechen)
- Rheinisch-Bergischer Kreis (Bergisch Gladbach)

### in Sachsen:

- Chemnitz
- Dresden
- Leipzig

\* Namentliche Darstellung der Teilnehmer mit einer Bevölkerung > 50 Tsd. Einwohnern

# 115-Teilnehmer



**Abdeckung 115-Service:  
rund 22 Millionen  
Einwohner  
292 Kommunen**

**Stand: 3. Dezember 2012**

## 12 Teilnehmende Länder

**Baden-Württemberg  
Berlin  
Bremen  
Hamburg  
Hessen  
Mecklenburg-Vorpommern  
Nordrhein-Westfalen  
Rheinland-Pfalz  
Saarland  
Sachsen  
Sachsen-Anhalt  
Schleswig-Holstein**

## Bundesverwaltung

Bundeskanzleramt, Bundespresseamt, Auswärtiges Amt, Bundesministerium für Arbeit und Soziales, Bundesministerium des Innern, Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz, Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung, Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit, Bundesministerium der Verteidigung, Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie, Bundesministerium der Finanzen, Bundesministerium für Gesundheit, Bundesministerium für Justiz, Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung und zahlreiche nachgeordnete Behörden und weitere Institutionen



**IHRE BEHÖRDENUMMER**

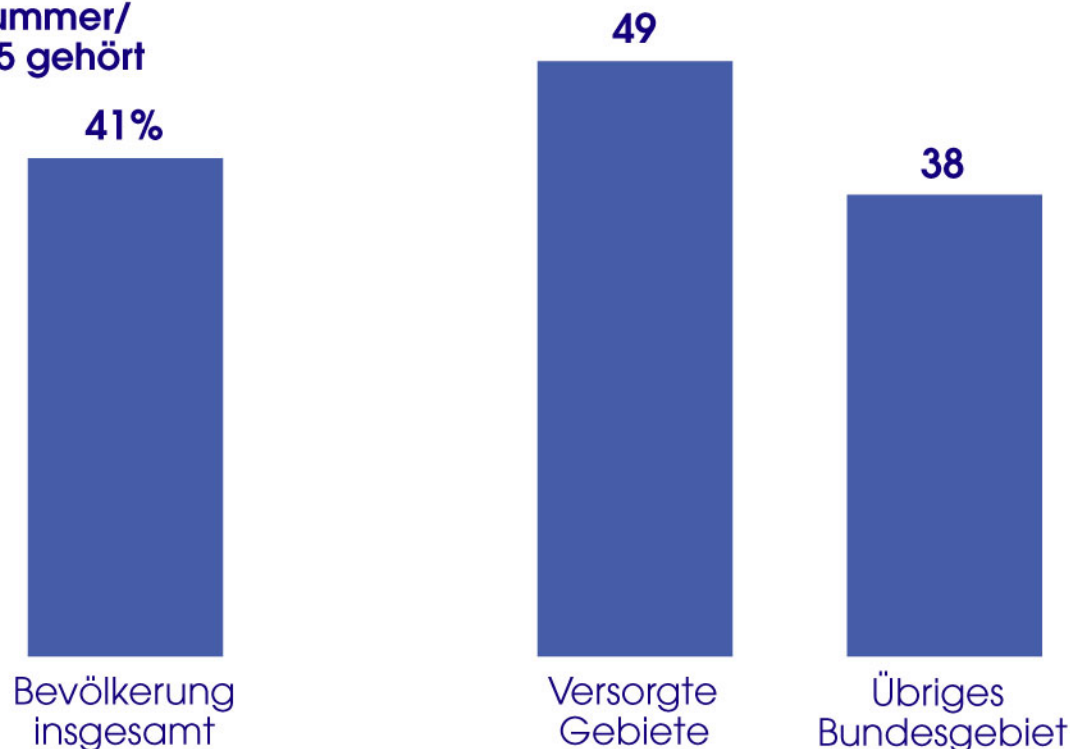
# Gestützte Bekanntheit der einheitlichen Behördenrufnummer 115

Fragen: "Es gibt ja seit einiger Zeit eine einheitliche Behördenrufnummer, unter der man als Bürger Auskünfte zu einer Vielzahl von Behördenfragen erhält. Haben Sie schon mal von dieser einheitlichen Behördenrufnummer gehört, oder hören Sie davon jetzt zum ersten Mal?"

Falls "höre davon zum ersten Mal":

"Die einheitliche Behördenrufnummer, die ich meine, lautet 115. Haben Sie von dieser Nummer vorher schon einmal gehört, oder hören Sie davon jetzt zum ersten Mal?"

**Es haben schon mal von einer einheitlichen Behördenrufnummer/ der Behördenrufnummer 115 gehört**





Terminvereinbarungen

Unterstützung in  
besonderen Lagen

Multikanal

# 115 Weiterentwicklung

Mehrsprachigkeit

Beschwerdemanagement



# Zukunft der 115

- 115 nutzt **Multikanalfähigkeit** (Telefon, Internet, Smartphone)
- 115 schafft **Synergien** durch Mehrfachnutzung (115-WM, Leika, etc.)
- 115 integriert **Fachverfahren** in die Telefonie
- 115 unterstützt bei **Krisen und Lagen**
- 115 ist DAS „**Ohr am Bürger**“



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

Informationen zu 115 finden Sie im Internet unter [www.115.de](http://www.115.de)



IHRE BEHÖRDENUMMER