
Anfrage der SPD-Stadtratsfraktion; Behördliche Genehmigungsverfahren

KSD 20135696

Stellungnahme der Verwaltung

Das Prinzip des „einheitlichen Ansprechpartners“ ist im Leistungsangebot der Behördenrufnummer 115 insoweit verwirklicht, als dass der Anliegensteller den Telefonkanal bedient und beim Servicecenter 115 mit dem Anliegen landet. Die Informationen im Vorfeld eines Anliegens (Auskunft) aber auch Auskünfte in Zusammenhang mit einer konkreten Antragstellung auf eine Leistung sind Teil des Content-Systems für das Service-Center. Dies beinhaltet neben den Daten hinsichtlich Antragsvoraussetzungen, Ansprechpartnern und Schnittstellen auch den Servicelevel für die Annahme des Anliegens unter Einhaltung qualitativer Kennzahlen bis hin zur Benachrichtigung der fachlichen Dienststelle, wenn das Anliegen mit der Auskunftserteilung nicht beendet ist. Durch eine Verwaltungsanordnung sind alle fachlichen Dienststellen aufgefordert diese relevanten Informationen zeitnah für die Übernahme in das Content-System bereitzustellen. Über den 115-Verbund haben bundesweit alle 115 Servicecenter Zugriff auf die Inhalte, die über die Landesportale zentral bereitgehalten werden. So kann beispielsweise eine Person, die sich in Hamburg aufhält Auskunft darüber holen, welche Voraussetzungen spezifische Antragsprozesse in Ludwigshafen haben.

Die Weiterentwicklung des Servicecentergedankens für die 115 Servicecenter sieht die sogenannte Mehrkanalfähigkeit vor. Dies betrifft insbesondere die Handhabung von Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern, von Unternehmen, anderen Verwaltungen und Intermediären über elektronische Medien und Kommunikationskanäle (Mail, DeMail, virtuelle Poststelle, Onlinezugänge über das Portal oder über Extranet) und damit erweiterte Services einer qualifizierten Antragsunterstützung und einer regelbasierten Antragsannahme.

Die Servicecenter erfüllen bereits heute wesentliche Anforderungen von „Frontoffices“ und ergänzen damit die Leistungen von Bürgerbüros und Bürgerschaltern für die Anliegen in persönlichen Vorsprachen.

Die in der Anfrage skizzierte „erste Anlaufstelle“ existiert bereits heute, sofern das Anliegen über die einheitliche Behördenrufnummer 115 hereinkommt. Die Erweiterung auf die elektronischen Informations- und Kommunikationskanäle ist Teil der Ausbauplanung und - soweit dies beschlossen wird - in absehbarer Zeit verfügbar. Eine fachinhaltliche Koordinationsfunktion ist hierbei allerdings bislang nicht vorgesehen.

Insbesondere die Frage der Koordinierung der straßenverkehrsrechtlichen und straßenrechtlichen Sondernutzungserlaubnisse wird vorrangig geprüft und bearbeitet.