E: 12.10.11

11-16/0136

Sozialdemokratische Partei Deutschlands

Fraktion in der Stadtverordneten-versammlung Friedberg / Hessen

Fraktionsvorsitzende:
Marion Götz, 61169 Friedberg/H., Obere Liebfrauenstraße 8
Tel. 06031 / 61863

Bündnis 90 / Die Grünen

Fraktion in der Stadtverordneten-versammlung Friedberg / Hessen

Fraktionsvorsitzender:
Horst Weitzel, 61169 Friedberg/H., Katharina-Schackey-Straße 2
Tel. 06031 / 92969

Herrn Stadtverordnetenvorsteher
Hendrik Hollender
Mainzer-Tor-Anlage 6
61169 Friedberg

9.9.2011

Sehr geehrter Herr Hollender,

bitte setzen Sie folgenden Antrag auf die Tagesordnung der nächsten Stadtverordnetensitzung:

Bürgerfreundliche Behörden-Hotline 115 auch in Friedberg

Die Stadtverordnetenversammlung möge beschließen

Der Magistrat wird beauftragt zu prüfen, ob in Friedberg eine einheitliche Behörden-Hotline entsprechend dem bundesweiten Projekt D115 eingeführt werden kann, ohne dass zusätzliche Mittel in den städtischen Haushalt eingestellt werden müssen.

Mit der Einrichtung der Behörden-Hotline ist auch eine Zusammenarbeit bzw. Arbeitsteilung mit dem Wetteraukreis anzustreben. Außerdem ist eine Vernetzung mit den anderen zentralen Nummern der Polizei, der Feuerwehr und der Gesundheitsinstitutionen zu prüfen.

Begründung:

Aus den offiziellen Informationen des D115-Projekts (www.d115.de):

> „Am 14. April 2011 startete die einheitliche Behördennummer 115 in den Regelbetrieb. Nach zweijährigem Pilotbetrieb in Modellregionen hat sich der neue Bürgerservice bewährt. Die 115 hilft mit, die Bürgernähe der Verwaltung zu verbessern. Inzwischen haben rund 15,3 Millionen Bürgerinnen und Bürger in sieben Bundesländern mit der 115 einen direkten telefonischen Draht in die Verwaltung."

D115 ist eines der Modellprojekte des Bundesinnenministeriums für eine bürgernahe Verwaltung. Um insbesondere Kommunen die Teilnahme am D115-Verbund zu erleichtern, wurden Modelle konzipiert und als Handbuch "D115 in Landkreisen, kreisangehörigen Städten und Gemeinden" bereitgestellt. Ziel ist, die Bürgerfreundlichkeit zu erhöhen, den einzelnen Bürger bei der Suche des richtigen Ansprechpartners zu unterstützen und schnelle Hilfe zu gewähren

Das D115-Serviceversprechen:

- Die 115 ist von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr erreichbar.
- 75 Prozent der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter angenommen.
- 65 Prozent der 115-Anrufe werden beim ersten Kontakt beantwortet.
- Wenn eine Anfrage weitergeleitet wird, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten eine Rückmeldung, je nach Wunsch per Mail, Fax oder Rückruf.

Jede Kommune muss als Mindestvoraussetzung für ihre Teilnahme am D115-Verbund Informationen zu den 100 am häufigsten nachgefragten Leistungen bereitstellen und pflegen (s. Anhang).

Anrufe bei der 115 sind derzeit kostenpflichtig. Ein weiterer Meilenstein im neuen Regelbetrieb wird die Anpassung der Tarife für die 115-Anrufe sein: Die Tarife werden Ende 2011 voraussichtlich sinken, und auch die Integration in Flatrates wird durch eine aktuelle Verfügung der Bundesnetzagentur möglich sein. Bis spätestens Anfang 2012 soll die 115 ihren Status als Sondernummer verlieren und zusätzlich als vorwahlfähige Ortsnetzrufnummer geschaltet sein.

Derzeit kostet ein Anruf bei der 115 aus dem Festnetz der Deutschen Telekom AG 7 Cent pro Minute (maximal 14 Cent/Anrufminute inkl. USt.), die Tarife aus den Mobilfunknetzen liegen überwiegend zwischen 17 und 29 Cent pro Minute. Von den erhobenen Tarifen werden 3 Cent zur Finanzierung der D115-Netztechnik verwendet, die darüber hinausgehenden Beträge erhalten die jeweiligen Telekommunikationsanbieter. Das Bundesministerium des Innern hat keine Kompetenz, die Höhe der Tarife der Telekommunikationsbieter festzusetzen. Dies erfolgt durch die Telekommunikationsanbieter in eigener Verantwortung.

Mit freundlichen Grüßen

Marion Götz
Fraktionsvorsitzende

Horst Weitzel
Fraktionsvorsitzender

Top-Leistungen Kommunen (Leistungsportfolio)

Mit einer einzigen, leicht zu merkenden Rufnummer erhalten Bürgerinnen und Bürger einen direkten Draht in die Verwaltung.

Ranking	Leistung
1	Personalausweis beantragen
2	Melderegisterauskunft einholen
3	Kraftfahrzeug anmelden
4	Kraftfahrzeug ummelden
5	Reisepass beantragen
6	Wohnsitz ummelden
7	Wohngeld beantragen
8	Kinderreisepass beantragen
9	Eheschließung anmelden
10	Gewerbe anmelden
11	Führungszeugnis beantragen
12	Kraftfahrzeug abmelden
13	Kraftfahrzeugkennzeichen Kurzzeit beantragen
14	Halterauskunft einholen
15	Lohnsteuerkarte beantragen
16	Kraftfahrzeugkennzeichen reservieren
17	Wohnsitz anmelden
18	Führerschein beantragen
19	Feinstaubplakette beantragen
20	Hund anmelden
21	Zulassungsbescheinigung Teil I beantragen
22	Ausbildungsförderung beantragen
23	Wohnsitz bescheinigen
24	Unterhaltsvorschuss beantragen
25	Führerschein ersetzen
26	Parkausweis für Schwerbehinderte beantragen
27	Beglaubigung einholen
28	Führerschein EU beantragen
29	Bußgeld bezahlen
30	Sperrmüll selbst beseitigen
31	Lohnsteuerkarte ändern
32	Fundsache Status abfragen
33	Wohnberechtigungsschein beantragen
34	Schwerbehindertenausweis beantragen
35	Staatsangehörigkeit beantragen
36	Rückschnitt beantragen
37	Lohnsteuerkarte ersetzen
38	Gewerberegisterauskunft beantragen
39	Anwohnerparkausweis beantragen
40	Ermäßigtes Nahverkehrsticket beantragen
41	Lärmbelästigung melden
42	Liegenschaftskatasterauskunft einholen
43	Führerschein International beantragen
44	Pass für Geringverdiener beantragen
45	Zulassungsbescheinigung Teil I ersetzen
46	Gewerbe abmelden
47	Fahrerkarte beantragen
48	Kraftfahrzeugkennzeichen Ausfuhrkennzeichen beantragen
49	Verpflichtungserklärung beantragen
50	Reisepass vorläufig beantragen
51	Baugenehmigung beantragen
52	Gesundheitszeugnis beantragen
53	Wohnsitz abmelden
54	Krankentransport abrechnen
55	Sondernutzung von öffentlichen Verkehrsflächen beantragen
56	Kampfmittel melden
57	Arbeitslosengeld II beantragen
58	Volkshochschulangebot anmelden
59	Elterngeld beantragen
60	Kanalstörung melden
61	Namensänderung beantragen
62	Schwerbehindertenausweis verlängern
63	Ratte melden
64	Kraftfahrzeugkennzeichen weiter reservieren
65	Personalausweis Status abfragen
66	GEZ Befreiung beantragen
67	Zulassungsbescheinigung Teil II beantragen
68	Straßenbeleuchtungsstörung melden
69	Zweitwohnsitzsteuer bezahlen
70	Verkehrszeichenstörung melden
71	Baustelle anmelden
72	Mietspiegel anfordern
73	Führerschein ab 17 beantragen
74	Zulassungsbescheinigung Teil II ändern
75	Zulassungsbescheinigung Teil I ändern
76	Führerschein Karteikartenabschrift beantragen
77	Gewerbe ummelden
78	Visum beantragen
79	Steuerliche Lebensbescheinigung beantragen
80	Beglaubigte Abschrift aus dem Geburtenregister beantragen
81	Führerschein Status abfragen

Ranking	Leistung
82	Abfall Beseitigung anmelden
83	Wahlhelfer selbst anmelden
84	Aufenthaltserlaubnis beantragen
85	Führerschein ausländischen Führerschein umschreiben
86	Bauprüfung
87	Ehefähigkeitszeugnis beantragen
88	Führerschein wiederbekommen
89	Führerschein erweitern
90	Führerschein Fahrgastbeförderung beantragen
91	Geburtsurkunde beantragen
92	Gehwegschaden melden
93	Reisegewerbekarte beantragen
94	Sterbeurkunde beantragen
95	Wohnsitz als Zweitwohnsitz anmelden
96	Eheschließung bescheinigen
97	Wilder Müll melden
98	Baumfällen beantragen
99	Wohnungssicherung beantragen
100	Zulassungsbescheinigung Teil II Rückläufer Status abfragen