



## **Antwort der Landesregierung auf eine Kleine Anfrage zur schriftlichen Beantwortung**

Abgeordneter Sören Herbst (BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN)

### **Behördenrufnummer 115**

Kleine Anfrage - KA 6/7894

#### **Vorbemerkung des Fragestellenden:**

Nach Angaben von Mitarbeitern der Behördenrufnummer 115 ist es nicht möglich, Teilnehmer an Anschlüsse im Landesnetz weiterzuvermitteln.

#### **Antwort der Landesregierung erstellt vom Ministerium der Finanzen**

**1. Ist die Möglichkeit einer Weitervermittlung an Anschlüsse im Landesnetz geplant und falls ja, wann wird sie umgesetzt? Falls nicht, warum nicht?**

Die Weiterleitung an Anschlüsse im Bereich der Landesverwaltung im Anlagenverbund 567 ist bereits seit April 2011 möglich. Mit dem Aufbau gemeinsamer Vermittlungskapazitäten zwischen dem Land und der Stadt Magdeburg waren unterschiedliche technische Konzepte miteinander zu verbinden. Daraus resultieren auch heute noch unterschiedliche Vorgehensweisen bei der Vermittlung von Telefongesprächen, die im Wesentlichen ihre Ursachen in den hinterlegten Informationen für die verschiedenen Bereiche haben. Im Rahmen der laufenden Kooperation zwischen Land und Landeshauptstadt soll hier eine entsprechende Optimierung erreicht werden. Entsprechende Vorbereitungen dazu laufen.

**2. Welche Möglichkeiten zur Weitervermittlung haben die Mitarbeiter der Behördenrufnummer 115?**

Eine Weitervermittlung von Anrufen ist sowohl in die Landeshauptstadt als auch in den Anlagenverbund 567 möglich. Außerdem ist eine Weiterleitung in andere 115-ServiceCenter möglich.

- 3. Wie viele Mitarbeiter sind derzeit bei der Behördenrufnummer 115 tätig? Bitte aufschlüsseln nach Mitarbeitern des Landes bzw. der Landeshauptstadt Magdeburg und/oder anderer Kommunen.**

Es sind insgesamt 20 Stellen für das ServiceCenter eingerichtet; davon stammen 5 Stellen von Vermittlungskräfte der Fernmeldehauptzentrale beim Land. Die kommunalen Stellen werden von städtischen Mitarbeitern besetzt. Dazu gehören auch die Steuerungsfunktionen Teamleitung und Betriebsmanager.

- 4. Wie viele Vorgänge wurden seit Beginn des 115-Programms abgewickelt? Wie viele davon erfolgreich?**

Vom Start am 01.12.2010 bis zum 12.04.2013 sind 52.058 115-Anrufe (inkl. Landkreis Börde) über die 115 eingegangen. Die Erstbeantwortungsquote liegt bei 91 %.

- 5. Findet ein Qualitätsmanagement statt? Falls ja, in welchen Zeitabständen und wer führt es durch?**

Das Qualitätsmanagement setzt auf den für den Verbund geltenden Serviceversprechen und Vereinbarungen auf. Die Landeshauptstadt Magdeburg führt permanent eine Qualitätssicherung durch. Fehlerhafte oder fehlende Informationen im Wissensmanagement werden von den Mitarbeitern des ServiceCenters entweder an die Fachämter innerhalb der Stadtverwaltung oder je nach Zuständigkeit auch an das Land weitergeleitet. Die Informationen werden im Ministerium der Finanzen des Landes Sachsen-Anhalt entgegengenommen und aufbereitet. Die hier angebundene Geschäfts- und Koordinierungsstelle LeiKa gehört der zur Gewährleistung bundeseinheitlicher Standards geschaffenen Qualitätssicherungseinheit an. Im Übrigen kann die Zusammenarbeit zwischen Land und Stadt als sehr gut bewertet werden.

Darüber hinaus findet eine monatliche Übermittlung der wesentlichen Qualitätskennziffern im Rahmen des 115 - Verbundes an die Geschäfts- und Koordinierungsstelle beim Bundesinnenministerium statt.