

STELLUNGNAHME zur Anfrage Stadtrat Johannes Honné (GRÜNE) Stadtrat Alexander Geiger (GRÜNE) vom: 19.04.2011 eingegangen: 19.04.2011	Gremium: Termin: Vorlage Nr.: TOP: Verantwortlich:	24. Plenarsitzung Gemeinderat 24.05.2011 736 16 öffentlich Dez. 2
Behördennummer 115 für Karlsruhe		

1. Wie steht die Verwaltung zur einheitlichen Behördennummer D 115?

Das Ordnungs- und Bürgeramt bereitet sich schon seit längerer Zeit auf die einheitliche Behördennummer „D 115“ vor.

Seit dem 30.06.2009 wurde regelmäßig am Projekt „D 115 - AG Flächendeckung und Partnergewinnung -“, veranstaltet durch das Bundesinnenministerium des Innern, teilgenommen. Außerdem fand am 05.05.2011 die 3. Projektgruppensitzung „D 115 in der TechnologieRegion Karlsruhe“ statt, in der u. a. Kooperationsmodelle einzelner Institutionen beim Aufbau/Betrieb eines D-115-Service-Centers vorgestellt wurden.

Organisatorische bzw. technische Voraussetzungen konnten bereits erfolgreich für die Einführung von „D 115“ umgesetzt werden:

- ⇒ Seit 2002 verfügt das Call-Center über eine ACD(Automatic Call Distribution)-Anlage.
- ⇒ Im Herbst 2009 erfolgte die Inbetriebnahme des USU KnowledgeCenters (Wissensdatenbank). Die Wissensdatenbank wird kontinuierlich mit Informationen gefüllt.
- ⇒ Schulungen/Workshops der Mitarbeiter/-innen im Umgang mit der Wissensdatenbank fanden statt.

Für das Jahr 2011 ist Folgendes in Planung:

- ⇒ Die Wissensdatenbank wird um weitere Module (Software Verzweigungsbaum/zusätzliche Lizenzen für die Wissensdatenbank) erweitert.
- ⇒ Weitere Lizenzen für die Telefonie mit Callticket und Lizenzen für die Wissensdatenbank für neue Anwender sind eingeplant.
- ⇒ Im Rahmen des Beschwerdemanagements wird ein elektronisches Ticket-System eingeführt.

Bereits im Januar 2010 konnten die Mitarbeiter/-innen der Telefonzentrale des Hauptamtes in das Call-Center des Ordnungs- und Bürgeramtes integriert werden. Seit dem 01.01.2011 ist das Umwelttelefon des Amtes für Umwelt und Arbeitsschutz sowie das Beratungstelefon des Amtes für Abfallwirtschaft übernommen worden.

2. Wann wäre die Einführung der Nummer für Karlsruhe möglich?

Die technischen Voraussetzungen sind grundsätzlich erfüllt. Die Abstimmung in der Projektgruppe „D 115 in der TechnologieRegion Karlsruhe“ ist abzuwarten. Die letzten organisatorischen Fragen werden in Zusammenarbeit mit dem BMI kurzfristig geklärt. Eine Einführung von „D 115“ ist noch in diesem Jahr vorstellbar.