



Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten **Gabi Schmidt FREIE WÄHLER**
vom 19.11.2015

Einheitliche Behördennummer 115

Ich frage die Staatsregierung:

1. Seit wann existiert die Einheitliche Behördennummer 115? Welche Informationen können die Bürger über die 115 beziehen?
2. Wie ist die Einheitliche Behördennummer 115 organisiert? Gibt es eine zentrale Servicestelle/Callcenter, mit dem die Bürger verbunden werden, oder erreicht der Bürger damit eine bestimmte Behörde in seiner Region?
3. Welche Gebietskörperschaften aus Bayern nehmen an der Einheitlichen Behördennummer teil? Wieso ausgerechnet diese Landkreise/kreisfreien Städte? Liegen der Staatsregierung Erkenntnisse vor, ob eine Ausweitung auf weitere bayerische Kommunen geplant ist?
4. Wie viele Anrufer aus Bayern wenden sich durchschnittlich pro Tag an die 115? Welche Fragen werden dabei am häufigsten gestellt? Wie oft kann die Bürgeranfrage von der 115 im Schnitt prozentual beantwortet werden?
5. Welche Vorteile und Nachteile sieht die Staatsregierung in der Einheitlichen Behördennummer 115 für Bürger und Kommunen? Befürwortet sie eine Ausweitung auf weitere bayerische Gebietskörperschaften?
6. Wie viel kostet Kommunen die Teilnahme an der Einheitlichen Behördennummer? Wie unterstützt die Staatsregierung Landkreise/kreisfreie Städte bei der Inbetriebnahme der 115? Gibt es eine finanzielle Förderung?

Antwort

des **Staatsministeriums der Finanzen, für Landesentwicklung und Heimat**
vom 21.12.2015

1. Seit wann existiert die Einheitliche Behördennummer 115? Welche Informationen können die Bürger über die 115 beziehen?

Die einheitliche Behördennummer 115 startete 2009 mit zwölf Kommunen. Über die 115 erhalten Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen Antworten zu den häufigsten Behördenanliegen. Teilnehmende Kommunen, Länder- und Bundesbehörden speisen das 115-Wissensmanagement mit den am häufigsten nachgefragten Verwaltungsleistungen.

Rechtsauskünfte zu persönlichen Vorgängen oder Auskünfte, die individuelle personenbezogene Daten einschließen, können über die 115 nicht erteilt werden.

2. Wie ist die Einheitliche Behördennummer 115 organisiert? Gibt es eine zentrale Servicestelle/Callcenter, mit dem die Bürger verbunden werden, oder erreicht der Bürger damit eine bestimmte Behörde in seiner Region?

Ein 115-Anruf wird anhand seines geografischen Ursprungs automatisch dem örtlich nächstgelegenen und zuständigen kommunalen Servicecenter weitergeleitet. Sollten die dort unmittelbar bereitstehenden Informationen nicht ausreichen, um das Anliegen zu bearbeiten, kann der Anruf innerhalb des 115-Verbunds an den zuständigen Sachbearbeiter weitergeleitet oder als 115-Ticket an diesen übermittelt werden. In diesem Fall erfolgt eine Rückmeldung direkt an den Anrufenden auf dem zuvor festgelegten Weg per Anruf, E-Mail oder Fax.

3. Welche Gebietskörperschaften aus Bayern nehmen an der Einheitlichen Behördennummer teil? Wieso ausgerechnet diese Landkreise/kreisfreien Städte? Liegen der Staatsregierung Erkenntnisse vor, ob eine Ausweitung auf weitere bayerische Kommunen geplant ist?

Die 115 ist in der Landeshauptstadt München, der Stadt Kempten (Allgäu) und dem Landkreis Oberallgäu zu erreichen.

In den Gesprächen des Staatsministeriums der Finanzen, für Landesentwicklung und Heimat mit den kommunalen Spitzenverbänden im Rahmen des E-Government-Pakts wurde von diesen zum Ausdruck gebracht, dass jede Kommune im Rahmen der Selbstverwaltung für sich allein über die Teilnahme entscheidet. Darüber hinaus liegen keine Erkenntnisse über Ausweitungen auf weitere bayerische Kommunen vor.

4. Wie viele Anrufer aus Bayern wenden sich durchschnittlich pro Tag an die 115? Welche Fragen wer-

den dabei am häufigsten gestellt? Wie oft kann die Bürgeranfrage von der 115 im Schnitt prozentual beantwortet werden?

In den nicht teilnehmenden Gebieten in Bayern gingen in den Servicezeiten in den letzten drei Monaten pro Tag rund 210 Anrufe ein. In den teilnehmenden Gebieten gingen in den letzten drei Monaten ca. 380 Anrufe pro Tag ein.

Häufig gestellte Fragen sind z. B.:

- Wann hat die Zulassungsstelle geöffnet?
- Wo kann ich meinen neuen Personalausweis beantragen?
- Wie kann ich BAföG beantragen?
- Wo kann ich eine Melderegisterauskunft einholen?
- Wie melde ich ein Gewerbe an?

Die Quote der beantworteten Fragen lag 2014 im Mittel bei 85 %.

5. Welche Vorteile und Nachteile sieht die Staatsregierung in der Einheitlichen Behördennummer 115 für Bürger und Kommunen? Befürwortet sie eine Ausweitung auf weitere bayerische Gebietskörperschaften?

Nahezu doppelt so lange wie die 115 – nämlich seit 2004 – gibt es in Bayern die zentrale Servicestelle BAYERN|DIREKT, die telefonische und elektronische Anfragen der Bürgerinnen und Bürger entgegennimmt. Ergänzt wurde dieses Angebot im November 2015 durch das BayernPortal (www.freistaat.bayern). Das BayernPortal als zentrale E-Government-Plattform für Freistaat und Kommunen schafft bayernweit eine einheitliche Anlaufstelle sowie einen einheitlichen Zugang zu staatlichen und kommunalen Verwaltungsdienstleistungen. Damit existiert ein insgesamt umfangreicheres Dienst-

leistungsangebot, das über das Portal zudem rund um die Uhr und an sieben Tagen in der Woche erreichbar ist; das BayernPortal hat seit der Freischaltung am 18. November 2015 bereits mehr als 100.000 Zugriffe.

Kommunen steht der Beitritt zur 115 selbstverständlich offen. Er erscheint aufgrund der damit verbundenen Kosten und des in Bayern bereits existierenden Serviceangebots aber offenbar nicht attraktiv genug zu sein.

6. Wie viel kostet Kommunen die Teilnahme an der Einheitlichen Behördennummer? Wie unterstützt die Staatsregierung Landkreise/kreisfreie Städte bei der Inbetriebnahme der 115? Gibt es eine finanzielle Förderung?

Die Geschäftsstelle der 115 beim Bundesministerium des Innern hat mitgeteilt, dass die Kommunen jeweils ihre dezentral anfallenden Kosten übernehmen. Eine generelle Aussage zur Höhe der Kosten sei angesichts vieler Einflussfaktoren und Ausgestaltungsmöglichkeiten aber nicht möglich. Entscheidend seien die vorhandenen Infrastrukturen vor Ort, die 115-Kompatibilität der kommunalen technischen Infrastruktur, die Rahmenbedingungen im Land, die Größe der Kommune und die Art der Teilnahme.

Über das BayernPortal und seinen – den Kommunen kostenfrei angebotenen – Basisdiensten fördert die Staatsregierung die Ausweitung des elektronischen Dienstleistungsangebots. Daneben beantwortet BAYERN|DIREKT auf Basis der dort bestehenden Wissensdatenbank auch Fragen aus dem kommunalen Bereich. Eine zusätzlich unmittelbare Unterstützung des Anschlusses an die 115 ist nicht vorgesehen.