

PROJEKT: **Flächendeckung 115 in
Mecklenburg-Vorpommern**

Abschlussdokument

VERSION: 1.1

STATUS: freigegeben

VERTRAULICHKEIT: öffentlich

STAND: 01.02.2018

AUTOR: Ralf Härtel (procedo)

Copyright ©
procedo – Gesellschaft für Technologie & Projektmanagement mbH
Rostock 2018

1	EINLEITUNG UND PROJEKTABLAUF	3
2	ERGEBNISSE AUS DER BEARBEITUNG DER ARBEITSPAKETE	5
2.1	Arbeitspaket 1	5
2.2	Arbeitspaket 2	8
2.3	Arbeitspaket 3	11
3	THEMENVORSCHLÄGE FÜR FORTSETZUNG DER ZUSAMMENARBEIT ZUR THEMATIK TELEFONISCHER BÜRGERSERVICE IN M-V (115)	13
4	ZUSAMMENFASSUNG	14
	ANHÄNGE	15
	VERZEICHNISSE	16
	□ Abkürzungsverzeichnis	16
	□ Abbildungsverzeichnis	17

1 EINLEITUNG UND PROJEKTABLAUF

Beginnend mit der Veröffentlichung des Ideenpapiers „D115 in Mecklenburg-Vorpommern“ widmet sich das Land M-V seit 2009 der Thematik des telefonischen Bürgerservices und der Behördenrufnummer 115. Seitdem sind folgende Meilensteine in diesem Rahmen zu verzeichnen:

- 26. Oktober 2012 Mecklenburg-Vorpommern tritt dem D115-Verbund bei;
- 31. März 2014 Aufnahme des 115-Regelbetriebs für den Landkreis Ludwigslust-Parchim durch das SC Westmecklenburg;
- 01. Dezember 2014 Start der 115 für den Landkreis Vorpommern-Rügen mit Inbetriebnahme des SC in Grimmen;
- 31. März 2015 Freischaltung der 115 für Schwerin;
- 02. Oktober 2017 Start der 115-Basisabdeckung in M-V;

Vorbereitet und begleitet wurden diese Aktivitäten durch die Vorstellung folgender Konzepte bzw. den Abschluss entsprechender Projekte:

- Oktober 2010 Präsentation Grobkonzept „D115 in M-V Teil 1“;
- März 2011 Präsentation Grobkonzept „D115 in M-V Teil 2“;
- März 2013 Abschluss des Projektes „Standards und Prozesse“;
- März 2015 Projektabschluss „Telefonischer Bürgerservice (115) in M-V – Pilotierungen und strategische Ausrichtung.“

Der Projektantrag wurde durch das damalige Ministerium für Inneres und Sport M-V (Referat II 310) und durch das Büro für kooperatives E-Government unter dem Titel „Erreichung einer 115-Flächendeckung in M-V“ beim Lenkungsausschuss zur E-Government-Initiative Land Kommunale Landesverbände (LA) eingereicht und durch diesen am 03. November 2015 bestätigt. Am 08. Februar 2016 wurde die Fa. procedo – Gesellschaft für Technologie & Projektmanagement mbH (procedo) mit der Projektleitung und Durchführung des 115-Flächendeckungsprojektes beauftragt.

Das Projekt umfasste folgende Arbeitspakete:

1. Einbindung von weiteren öffentlichen Verwaltungen aus M-V in den 115-Verbund über die bestehenden kommunalen SC
2. Validierung der Ergebnisse des Projektes Standards im telefonischen Bürgerservice (Standards und Prozesse)
3. Optimierung der Zusammenarbeit der im 115-Verbund agierenden SC aus M-V sowie deren Konsolidierung, insbesondere durch Erstellung eines gemeinsamen umfangreichen Serviceangebotes

Bei der Bearbeitung der Arbeitspakete waren insbesondere folgende Mitwirkende kontinuierlich oder zeitweise beteiligt:

- Gisela Oberland und Nico Hesemann (LK Vorpommern-Rügen),
- Andreas Scharfschwerdt und Stefan Frisch (LK Ludwigslust-Parchim),
- Raik Writschan (Hansestadt Rostock),
- Helmut Prochnow (Ministerium für Energie, Infrastruktur und Digitalisierung),
- Roland Grösch (Büro kooperatives E-Government),

- Gerd Czyborra (Ministerium für Inneres und Europa)
- Uwe Gärtitz (DVZ Datenverarbeitungszentrum Mecklenburg-Vorpommern GmbH).

Neben Herrn Czyborra gehörten ebenfalls zur Projektleitungsgruppe:

- Klaus-Michael Glaser (Städte- und Gemeindetag M-V)
- Hans-Kurt van de Laar (Landkreistag M-V)
- Dr. Heiko Siraf (Ministerium für Energie, Infrastruktur und Digitalisierung)

Die Projektgruppe kam zu insgesamt 11 Beratungen zusammen, die wechselweise in Schwerin, Rostock, Grimmen, Ludwigslust und Bergen stattfanden. Auf diesen Treffen wurden die Vorgehensweisen bei der Bearbeitung der drei o. g. Arbeitspakete abgestimmt sowie zu deren Umsetzung berichtet. Beim achten Treffen der Projektgruppe war Frau Dräger von der 115-Geschäfts- und Koordinierungsstelle zu Gast, um von den Anforderungen und bereits gesammelten Erfahrungen aus NRW bei der Umsetzung der 115-Basisabdeckung zu berichten sowie die Vorbereitung der M-V-Basisabdeckung abzustimmen.

Neben den Projektgruppentreffen fanden im Projektverlauf weitere Veranstaltungen statt, u. a.:

- separate Beratungen mit den Verwaltungen (Hansestadt Rostock, Landkreis Rostock, Landkreis Nordwestmecklenburg)
- ein gemeinsames Treffen in der Hansestadt Rostock zur Basisabdeckung M-V
- Abstimmungen: Innen- und Energieministerium, Lenkungsgruppe
- Veranstaltungen im Rahmen der Arbeitspakete 2 und 3
- Workshops zur Validierung der Ergebnisse des Projektes Standards im tBs (Standards und Prozesse)
- Abstimmungen zu den operativen Belangen in der Hansestadt Rostock

Eine Gesamtaufzählung aller Veranstaltungen und Treffen befindet sich im Anhang.

Im Rahmen der Projektarbeit wurden zahlreiche Unterlagen zur Dokumentation (u. a. Protokolle nebst Anlagen) und zur Ergebnispräsentation erstellt. Hier sind hervorzuheben:

- Präsentation zum Abschlussworkshop „Validierung Standards und Prozesse“ (Schwerin, Innenministerium am 27. Oktober 2016)
- Dokument „Flächendeckung 115 – Validierung der Standards und Prozesse“ v 1.1, freigegeben am 20. Februar 2017
- Präsentation Projektabschluss zum Projektabschluss „115-Flächendeckung M-V“ (Rostock, Rathaus am 04. Dezember 2017, beim 11. Projektgruppentreffen).

2 ERGEBNISSE AUS DER BEARBEITUNG DER ARBEITSPAKETE

2.1 Arbeitspaket 1: „Einbindung von weiteren öffentlichen Verwaltungen aus M-V in den 115-Verbund über die bestehenden kommunalen Servicecenter (SC)“

Das zentrale Ergebnis in der Bearbeitung des Arbeitspaketes 1 war das Erzielen einer landesweiten Erreichbarkeit der 115. Die Voraussetzung dafür wurde mit der Planung und Umsetzung der Basisabdeckung für M-V zum 02. Oktober 2017 geschaffen. Eine bundesweite Basisabdeckung wird erst zum 01. Januar 2018 erfolgen.

Im Zuge der Vorbereitung zur Basisabdeckung wurden u. a. folgende Aktivitäten erbracht:

- Laufende Information zum Stand der Bundesabdeckung durch Herrn Prochnow (ab Mai 2016)
- Bereitstellung eines Budgets des Landes für die Absicherung der Basisabdeckung durch die beiden bestehenden Servicecenter in M-V (vom 01. Oktober 2017 bis 31. Dezember 2019)
- Bereitstellung eines durch die Fa. procedo bei der DVZ M-V GmbH beauftragten Dokuments „Auswertungen Top100 Leistungen für die 115“ (erstellt von Frau Korzhynska)
- Festlegung des Beginns der Basisabdeckung ab 01. Oktober 2017 sowie der Anrufverteilung auf die Servicecenter in Grimmen und Ludwigslust (siehe Abbildung 1) im Rahmen der Projektgruppensitzung am 24. Mai 2017
- in Auswertung der DVZ-Dokumente Festlegung auf den Start mit Informationsbreite „Rathaustür“ für Basisabdeckung zzgl. möglicher Informationen aus Infodiensten
- Abstimmungen zu den Beauftragungsschreiben an die Landräte aus Ludwigslust-Parchim und Vorpommern-Rügen für die Umsetzung der Basisabdeckung durch ihre Servicecenter
- Abstimmungen zu den Informationsschreiben an die Landräte der Landkreise Rostock, Nordwestmecklenburg, Mecklenburgische Seenplatte und Vorpommern-Greifswald sowie an den Oberbürgermeister der Hansestadt Rostock zur Umsetzung der Basisabdeckung mit Hilfe der Servicecenter aus Grimmen und Ludwigslust
- Treffen mit Frau Dräger von der GuK am 27. Juni 2017 mit
 - Information über Abfrage zur Bereitstellung von Ressourcen für eine Sicherstellung der bundesweiten Basisabdeckung
 - Vorstellung des Projektplans für die Basisabdeckung M-V (Frau Dräger zeigte sich mit dem Stand der Umsetzung zufrieden)
 - Einvernehmen zur Verteilung der Basisabdeckung in M-V durch die beiden bestehenden kommunalen SC
- Umsetzung der technischen und organisatorischen Vorbereitung durch die SC
 - Einrichtung von Kopfnummern
 - Durchführung von Schulungen.

Als wesentliches Instrument zur Erreichung des Projektziels wurde die Vorbereitung und Durchführung gezielter Einzelgespräche mit Entscheidungsträgern von interessierten Verwaltungen genutzt.

Auf der Landrätekonferenz am 21. September 2016 informierte Herr Czyborra die anwesenden Landräte und Oberbürgermeister über die 115. Im Nachgang dazu waren zwei Verwaltungen bereit, entsprechende Einzelgespräche zu vereinbaren und durchzuführen. In diesen Einzelgesprächen vermittelten die Herren Czyborra, Grösch und Härtel den anwesenden Spitzen der kommunalen Verwaltungen in M-V gezielt Wissen zur 115 (insbesondere deren Vorteile, Teilnahmevoraussetzungen sowie Ziele und Ergebnisse des aktuellen Projektes). Folgende Einzelgespräche fanden statt:

- am 08. Juni 2017 in Güstrow für die Verwaltung des Landkreises Rostock unter Teilnahme des Dezernenten Stephan Meyer (seit dem 01.12.2017 stellvertretender Landrat) sowie von Kay-Uwe Neumann, dem Leiter für das Büro des Landrates;
- am 04. Juli 2017 in Grevesmühlen für die Verwaltung des Landkreises Nordwestmecklenburg unter Teilnahme des Beigeordneten und Stellvertreters der Landrätin Mathias Diederich, der Beigeordneten und Stellvertreterin der Landrätin Karla Krüger sowie von Christian Drechsler, dem Leiter des Büros der Landrätin.

Beide Verwaltungen zeigten grundsätzliches Interesse an der Mitgliedschaft im 115-Verbund und wollten die im Nachgang übermittelten Unterlagen prüfen (Herr Drechsler legte hier insbesondere Wert auf das Dokument zur Validierung der Standards und Prozesse). Das Angebot für weitere Gespräche bzw. Rückfragen zu den übermittelten Unterlagen wurde bisher nicht in Anspruch genommen.

Die Möglichkeit zur Durchführung von 115-Informationstreffen für die Verwaltungsspitzen der Landkreise Mecklenburgische Seenplatte und Vorpommern-Greifswald wurden durch diese nicht genutzt.

Im Rahmen der Bearbeitung des Arbeitspaketes 1 konnten folgende weitere Ergebnisse erzielt werden:

- Informationsaustausch am 22. März 2017 mit Raik Writschan aus dem Bereich E-Government der Hansestadt Rostock zu den Themen:
 - Status des Projektes „Optimaler telefonischer Zugang“ der Hansestadt Rostock
 - Informationen zum aktuellen Status des Projektes „115-Flächendeckung in M-V“ sowie zum Projekt „Basisabdeckung“ des 115-Verbundes durch die Herren Prochnow, Grösch und Härtel

Nach diesem Treffen wurde Herr Writschan im Einverständnis aller Mitglieder der Projektgruppe in die Projektarbeit eingebunden.

- Festlegung des Aufbaus und der Form einer von den Servicecentern gemeinsam zu nutzenden Referenzvorlage
- Informationsveranstaltung zur Basisabdeckung am 06. November 2017 mit Vertretern aller kommunalen Verwaltungen auf Kreisebene, die noch nicht 115-Teilnehmer sind, inklusive der Hansestadt Rostock

Die anwesenden Teilnehmer verabredeten, auch nach dem Abschluss des Projektes Treffen zur weiteren 115-Flächendeckung in M-V durchzuführen. In diesem Rahmen soll insbesondere über die Ergebnisse der Basisabdeckung informiert werden. Geplant ist weiterhin, die bisherigen Nichtteilnehmer über die Rahmenbedingungen (Voraussetzungen, Vorteile, mögliche Teilnehmerrollen, Wirtschaftlichkeit) der Teilnahme am 115-Verbund regelmäßig zu informieren.

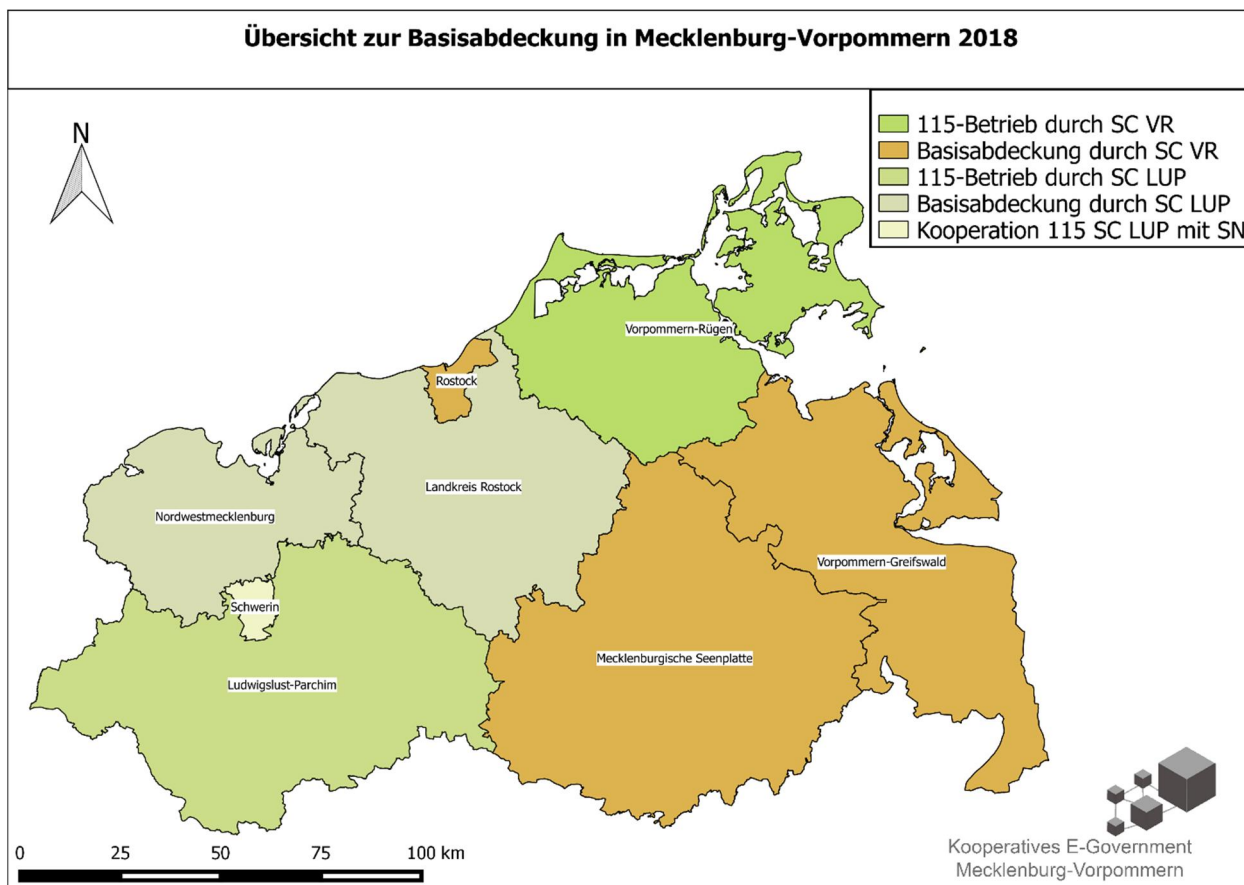


Abbildung 1: Stand der 115-Flächendeckung und 115-Basisabdeckung

Mit der vollzogenen 115-Basisabdeckung gehört M-V zu den ersten Bundesländern (neben den Stadtstaaten und NRW), in denen die 115 landesweit erreichbar ist.

In anderen Regionen Deutschlands werden im Rahmen der Basisabdeckung ab dem 01.01.2018 nur Bundes- und Landesleistungen beauskunftet. Die Anrufer in M-V erhalten über die 115 darüber hinausgehende Informationen, da die kommunalen SC die Infodienste M-V als zentrale Wissensbasis nutzen.

Allerdings kann der 115-Mehrwert sich nur dort voll entfalten, wo alle Top-100-Leistungen verfügbar sind, wie bei den bisher teilnehmenden Verwaltungen (Landkreis Ludwigslust-Parchim, Landkreis Vorpommern-Rügen und Schwerin). Deswegen bleibt die Flächendeckung in M-V mit allen kommunalen Verwaltungen als 115-Teilnehmer weiterhin das Ziel.

Die zurückliegende Arbeit dieses Arbeitspaketes hat gezeigt, dass bei den Nicht-Teilnehmern das Thema telefonischer Bürgerservice und insbesondere die Behördenrufnummer 115 auf Interesse stößt, allerdings noch keine oberste Priorität besitzt. In den Gesprächen zeigte sich des Weiteren, dass die Mehrwerte eines telefonischen Bürgerservices in der Verwaltungsspitze oft nicht hinreichend bekannt sind und ihre Darstellung daher eine enorme Bedeutung hat. Nur mit der Unterstützung der Landräte und des Rostocker Oberbürgermeisters kann eine Flächendeckung in M-V erreicht werden. Um diese Unterstützung zu erzielen, müssen die betreffenden Verwaltungsleiter (Landräte und Oberbürgermeister Hansestadt Rostock) von dem Mehrwert der 115 absolut überzeugt sein.

Deswegen ist es erforderlich, den begonnenen Kontakt mit den Verwaltungsspitzen aufrechtzuerhalten und fortzusetzen. Neben den Vorteilen für die Bürger (vor allem Erreichbarkeit und umfassende Information – siehe hier auch entsprechende Aussagen aus dem Grobkonzept „D115 in Mecklenburg-Vorpommern Teil 2) gilt es noch stärker, die positiven Wirtschaftlichkeitsaspekte (siehe Dokument „Wirtschaftlichkeitsbetrachtung der Behördennummer 115 am Fallbeispiel Multicenter Stadt- und Landkreis Karlsruhe“ des 115-Verbundes und den dort beschriebenen monetären Nutzen) zu kommunizieren.

Die 115-Teilnahme einer weiteren kommunalen Verwaltung in M-V sollte weiter auf die Rolle als Mandant ausgerichtet bleiben. Damit ist eine wesentlich schnellere Teilnahme und damit einhergehende Nutzung möglich (siehe Mitwirkungspflichten Mandant im Dokument „Validierung Standards und Prozesse“).

Die Erfahrung hat gezeigt, dass der Aufbau eines eigenen SC langwierig ist und die Abdeckung der 115-Servicezeiten (Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr) wegen der geringen Anrufrufen in den Randzeiten wirtschaftlich nur in Kooperation mit bereits bestehenden SC realisiert werden kann. Des Weiteren haben die beiden kommunalen SC ihre Zuverlässigkeit erneut mit der Umsetzung der Basisabdeckung in M-V sowie bei der Mitwirkung der bundesweiten Basisabdeckung unter Beweis gestellt.

2.2 Arbeitspaket 2: „Validierung der Ergebnisse des Projektes Standards im telefonischen Bürgerservice (Standards und Prozesse)“

Dieses Arbeitspaket war von besonderer Bedeutung für das Projekt. Ohne landesweite Standards ist keine nachhaltige interkommunale Zusammenarbeit im Bereich des telefonischen Bürgerservice möglich.

Die Ergebnisse dieser Validierung bildeten dementsprechend wesentliche Voraussetzungen für die Realisierung der anderen im Projekt durchzuführenden Arbeitspakete. Ursprünglich war die Realisierung dieses Arbeitspaketes schon im Vorgängerprojekt „Telefonischer Bürgerservice (115) in M-V – Pilotierungen und strategische Ausrichtung“ geplant, wurde aber wegen der Verzögerung bei der Aufnahme des Wirkbetriebs des Servicecenters in Grimmen verschoben.

Die im Rahmen dieses Arbeitspaketes zu validierenden Standards und Prozesse wurden im Jahr 2013 erarbeitet und beschrieben. Die Erarbeitung wurde seinerzeit auf die Planung und Inbetriebnahme von kommunalen Servicecentern in M-V ausgerichtet. Dabei war eine vollständige und detaillierte Beschreibung erforderlich. Im Rahmen des aktuellen Projektes erfolgte die Validierung mit Bezug zur 115-Flächendeckung (siehe Dokument „Flächendeckung 115 – Validierung der Standards und Prozesse v.1.2“, Kapitel 4.2 Fokus 2016: Flächendeckung in M-V).

Im Zuge der Realisierung des o. g. Arbeitspaketes fanden folgende Workshops statt:

- Treffen mit den jeweiligen Ansprechpartnern der Servicecenter vor Ort (Grimmen und Ludwigslust im Mai 2016) sowie
- ein servicecenterübergreifender Workshop beim Innenministerium in Schwerin (Oktober 2016).

Die Ergebnisse der Bearbeitung des Arbeitspaketes 2 wurden im Dokument „Flächendeckung 115 – Validierung der Standards und Prozesse“ beschrieben. Mit der Freigabe des Dokuments am 20.02.2017 wurde der Abschluss des Arbeitspaketes bestätigt. Dieses Dokument enthält im Ergebnis der o.g. Workshops insbesondere aktualisierte Empfehlungen für die Anwendung von Standards und Prozessen sowie erste Aussagen zu den Mitwirkungspflichten eines Mandanten.

In der Bearbeitung des Arbeitspaketes 2 wurde deutlich, dass die 2013 veröffentlichten „Standards für den telefonischen Bürgerservice und 115 in M-V“ im hohen Maße akzeptiert und genutzt werden. Die im gleichen Jahr beschriebenen „Prozesse eines telefonischen Bürgerservice“ dagegen finden aktuell nur in einem Servicecenter Berücksichtigung. Aus der Sicht der Servicecenter beschreiben die Standards zwar vollständig detailliert und genau den Aufbau und Betrieb eines kommunalen Servicecenters. Die Vielzahl der Standards und ihrer Bestandteile sowie der Umfang ihrer Darstellung wiederum erschweren die Arbeit mit diesen. Im Ergebnis der Validierung haben die Autoren daher im Sinne einer vereinfachenden Darstellung und Handhabung die Standards priorisiert und konzentriert.

1. Im ersten Schritt wurden im Ergebnis der Workshops in den Servicecentern 18 Standards mit Bezug zur 115-Flächendeckung ausgewählt sowie anschließend im Abschlussworkshop vorgestellt, diskutiert und bestätigt.
2. Auf Anregung von Teilnehmern im Abschlussworkshop wurden diese 18 Flächendeckungsstandards zu fünf aggregierten Standards zusammengefasst (siehe Abbildung 2).

Bezeichnung für den aggregierten Standard	Bezeichnung zugeordnete Standards Flächendeckung	Begründung für aggregierten Standard
FD-I Teilnehmerrollen telefonischer Bürgerservice	ORS-1 Definition Teilnehmerrollen	<i>Das Wissen um die Teilnehmerrollen ist grundlegend für das Verständnis zu den Möglichkeiten der Teilnahme am tBs und an 115, für die Aufgabenteilung zwischen Betreiber, Partner und Mandanten sowie für die Kooperation zwischen den Servicecentern.</i>
FD-II Vorteile für Teilnehmer (Mandant) am tBs (115)	STP-1 Pflichtkennziffern D115	<i>Eine 115-Flächendeckung in M-V kann nur gelingen, wenn genügend Mandanten (oder ggf.Partner) für eine entsprechende Teilnahme gewonnen werden können. Die Entscheidung für eine mögliche Teilnahme wird erleichtert, wenn den entsprechenden kommunalen Verwaltungen die Vorteile eines tBs insbesondere in Form von 115 bewusst sind.</i>
	ASW-9 Abbildung der Verwertbarkeit von Leistungsberichten in der Auskunft	
	SMV-1 Serviceversprechen 115 (Kanal Telefon)	
	SMV-2 Annahmehquote (Kanal Telefon)	
FD-III Nutzung des landesweiten WMS	ASW-4 Schnittstelle zum landesweiten WMS	<i>Die Nutzung des landesweiten WMS ist eine wesentliche Voraussetzung für die Umsetzung eines tBs in Form der 115 sowie den damit verbundenen interkommunalen Kooperationen.</i>
	ASW-7 Zugriff auf WMS für Berater	
	TES-9 Informationsübernahme aus dem landesweiten WiMa M-V	
FD-IV Betreiberstandards	STP-3 Kennziffern für Ab- und Verrechnungen von Service-Leistungen	<i>Ein SC muss wissen, welche Standards es erfüllen muss, um als Betreiber im Rahmen von 115 für andere kommunale Verwaltungen (als Mandanten und Partner) agieren zu können.</i>
	ASW-1 Bereitstellen von Prozessdaten	
	ASW-2 Mandantenfähigkeit	
	TES-4 Anrufweiterleitung	
FD-V Voraussetzungen für Teilnahme an 115	ORS-5 Kompatibilität 115	<i>Das Projektziel besteht in der 115 Flächendeckung für M-V. Daher müssen die kommunalen Verwaltungen um die dafür notwendigen Standards wissen.</i>
	TES-7 Wissenssuche im D115-Wissensmanagementsystem	
	TES-8 Informationsbereitstellung für das D115 Wissensmanagementsystem	
	AMV-1 Standardformat für Leistungsberichte und Ad-Hoc-Meldungen	<i>aus Sicht des Betreibers</i>
	AMV-2 Top-100 kommunale Leistungen M-V	<i>aus Sicht des Mandanten</i>
	AMV-4 Landesleistungen M-V	

Abbildung 2: Aggregierte Standards zur Flächendeckung

Auf Empfehlung der beiden Autoren wurden diese aggregierten Standards auf der 5. Projektgruppensitzung am 09. Februar 2017 als maßgeblich für die Phase der Flächendeckung bestätigt. Des Weiteren sollen diese Standards in der Kommunikation im eigenen Servicecenter, innerhalb der eigenen Verwaltung, im Rahmen der Servicecenter-Kooperation in M-V sowie in der Zusammenarbeit mit Mandanten und potenziellen Kunden genutzt werden.

Ebenso wurde für die Phase der 115-Flächendeckung in M-V den Servicecentern die Auseinandersetzung mit den Prozessen:

1. „Leistungsbeschreibung“ (Mitwirkungspflicht eines Mandanten) und
2. „115_Berichtswesen“ (Statistikpflicht als 115-Teilnehmer)

vorgeschlagen.

Die Mitwirkungspflichten eines Mandanten widerspiegeln sich im Standard „FD-V Voraussetzungen für die Teilnahme an 115“ und insbesondere in den Standards AMV-2 „Top-100 kommunale Leistungen M-V“ und AMV-4 „Landesleistungen M-V“ sowie im Prozess „Leistungsbeschreibung“.

Das Dokument „Flächendeckung 115 – Validierung der Standards und Prozesse v.1.1“ bildete eine wesentliche Vorlage für Projektarbeit in Rostock. Der Landkreis Nordwestmecklenburg orientiert sich ebenfalls bei Bearbeitung dieser Thematik an die dazu veröffentlichten Dokumente.

2.3 Arbeitspaket 3: „Optimierung der Zusammenarbeit der im 115-Verbund agierenden SC aus M-V sowie deren Konsolidierung“

Die in diesem Arbeitspaket avisierten Ziele „Optimierung der Zusammenarbeit“ sowie „Konsolidierung bzw. weitere Professionalisierung der beiden Servicecenter“ wurden vollumfänglich erreicht. Das bereits bestehende offene und vertrauensvolle Arbeitsverhältnis zwischen den Protagonisten der beiden Servicecenter konnte weiter vertieft werden, insbesondere hinsichtlich des Themenfeldes Qualitätssicherung. Die Ergebnisse aus der Realisierung des Arbeitspaketes 3 ermöglichen eine weitere Professionalisierung und Konsolidierung der Servicecenter in Grimmen und Ludwigslust.

Die Bearbeitung des Arbeitspaketes 3 startete mit der gemeinsamen Verabschiedung der im Arbeitspaket 2 („Validierung der Standards und Prozesse“) erarbeiteten fünf aggregierten Flächendeckungsstandards (siehe Abbildung 2). Darauf basierend wurden folgende weitere Ergebnisse erzielt:

- Einigkeit bzgl. Verteilung Anrufaufkommen bei Flächendeckung und Basisabdeckung;
- Bereitstellung und Erörterung von Vorschlägen zu einem Verzeichnis von Dienstleistungen (Leistungsverzeichnis „telefonischer Bürgerservice“) sowie zu damit verbundenen Preispositionen;
- Abstimmung und Festlegung im Rahmen eines Treffens zu operativen Belangen bzgl. der 115-Flächendeckung M-V.

Im Rahmen dieses Treffens am 23. August 2017 wurden zum Abschluss der Bearbeitung des Arbeitspaketes insbesondere folgende Festlegungen getroffen bzw. Abstimmungen vorgenommen (siehe im Detail auch Dokument „Ergebnisse Treffen operative Belange 115-Flächendeckung M-V“ als Anlage zum Protokoll des 9. Projektgruppentreffens am 06. September 2017):

- Fortsetzung gemeinsamer Schulungen, Start von gegenseitigen Hospitationen;
- Beginn von gegenseitigen Qualitätsprüfungen mit Hilfe von Mystery Calls auf Basis eines gemeinsamen Formulars (Muster wurde bereitgestellt);
- Abstimmung zu offenen Fragen bzgl. der Umsetzung Basisabdeckung M-V;
- Grundsätzliche Bereitschaft zur Übernahme von Randzeiten für ein SC der Hansestadt Rostock im Rahmen von 115 (basierend auf einer Ist-Kostenabrechnung);
- Information zum Schreiben Basisabdeckung in Vorbereitung zum Treffen der Lenkungsgruppe;
- Grundsätzliche Bereitschaft für Unterstützung bei bundesweiter Umsetzung der Basisabdeckung zum 01. Januar 2018;
- Einverständnis zur Forcierung eines Schreibens an die Landesministerien bzgl. Redaktionspflicht (nebst Bereitschaft zur Lieferung von Beispielen);
- Ideensammlung zur Fortsetzung der Zusammenarbeit der SC nach Ablauf des Projekts (siehe auch Kapitel „Themenvorschläge für Fortsetzung der Zusammenarbeit zur Thematik telefonischer Bürgerservice in M-V (115)“);
- Information zu folgenden Terminen (seinerzeit 25. August 2017 Lenkungsgruppe, 06. September 2017 Projektgruppe, 15. September 2017 Projektstatus bei Herrn Riege)

Zu den Ergebnissen dieses Treffens wurde auch ausführlich im Rahmen der darauf folgenden Projektgruppensitzung am 06. September 2017 berichtet.

Die Zusammenarbeit zwischen den Servicecentern in Grimmen und Ludwigslust hat durch die Bearbeitung des Arbeitspaketes 3 weiter an Umfang gewonnen.

Um dem 115-Serviceversprechen bzgl. Servicelevel sowie dem vom Verbund gewünschten Einhalten der Annahmequote kontinuierlich gerecht zu werden, wäre für beide Servicecenter der wechselseitige Überlauf ein geeignetes Instrument. Ein möglicher Einsatz des Überlaufs wurde auch im Rahmen des Arbeitspaketes untersucht, allerdings wegen der damit verbundenen zunehmenden Komplexität in der Kooperation (insb. hinsichtlich Vergütung) zunächst zurückgestellt. Der Autor regt an, diese Möglichkeit zunächst im Rahmen einer mehrmonatigen Pilotphase zu testen, um nach einer detaillierten Auswertung eine mögliche dauerhafte Anwendung des Überlaufs neu zu bewerten.

Wie beschrieben konnten die beiden SC ihren Betrieb im Rahmen der Bearbeitung des Arbeitspaketes weiter professionalisieren. Verbesserungspotenzial im Rahmen der 115-Auskunft besteht allerdings noch in der Aktualität und Richtigkeit von zahlreichen Leistungen aus dem zentralen Informationssystem Infodienste M-V. Ende September bezifferte sich der Anpassungsbedarf seitens der Landesverwaltungen auf mehr als 600 Leistungen. Hier besteht daher seitens der Landesverwaltungen ein immenser Handlungsbedarf im Bereich der Pflege und Redaktion. Von der Projektgruppe wurde ein entsprechendes Schreiben befürwortet, welches von der Verwaltungsspitze des Energieministeriums an die übrigen Ressorts des Landes gesendet werden soll, damit diese ihren redaktionellen Pflichten nachkommen. Das Büro hat einen Entwurf vorbereitet und stimmt diesen aktuell mit der Ministeriumsspitze ab.

3 THEMENVORSCHLÄGE FÜR FORTSETZUNG DER ZUSAMMENARBEIT ZUR THEMATIK TELEFONISCHER BÜRGERSERVICE IN M-V (115)

Die Zusammenarbeit und der Wissensaustausch der Mitwirkenden aus der Projektgruppe¹ haben in der Vergangenheit und im aktuellen Projekt zu vielen positiven Effekten und Erfolgen geführt:

- Nutzung und Weiterentwicklung gemeinsamer Standards;
- Umsetzung gemeinsamer Qualifizierungsmaßnahmen;
- Gemeinsame Nutzung von Tools und Schnittstellen.

Die beiden SC-Leiter und auch die anderen Mitwirkenden in der Projektgruppe plädieren einvernehmlich für eine Fortsetzung des Informationsaustausches zu dieser Thematik. Aktuell bieten kein Projekt und keine etablierte Arbeitsgruppe den Rahmen für etwaige Treffen. Bis zu einem zukünftigen weiteren Projekt zum telefonischen Bürgerservice / 115 sollte das BkE die Koordinierung und Moderation dieser Treffen übernehmen. Im Mittelpunkt dieser Treffen könnten neben einem kontinuierlichen Informationsaustausch auch Abstimmungen zum operativen Vorgehen der Servicecenter sowie die Planung eines Folgeprojektes stehen. Folgende Themen könnten sich in Arbeitspaketen eines nächsten Projektes zum telefonischen Bürgerservice / 115 widerspiegeln:

- Weiterentwicklung der anzubietenden Leistungen innerhalb der Verwaltung (z. B. Entlastung BackOffice durch Einbindung in bürgerrelevante Dienste oder Terminmanagement);
- Ausbau zum multikanalfähigen Servicecenter (z. B. Erprobung und Einsatz von Co-Browsing);
- Professionalisierung des Wissensmanagements in den Servicecentern auch in organisatorischen Belangen z. B. in Form eines Sharepoints;
- Verstärkung der Öffentlichkeitsarbeit mit Unterstützung des Landes;
- Beachtung des OZG (Onlinezugangsgesetz);
- Nutzung von Bürger- bzw. Servicekonten bei der elektronischen Bereitstellung und Erbringung von Verwaltungsdienstleistungen
- Validierung des Einsatzes der 115 bei besonderen Krisen und Lagen;
- Regelmäßiger Austausch zum Umgang mit Standards;
- Erstellung eines Dokuments für kommunale Verwaltungen, die an einer 115-Teilnahme interessiert sind (Teilnahmevoraussetzungen, Kurzvorstellung SC Grimmen und Ludwigslust, wesentliche Termini aus dem 115-Verbund telefonischer Bürgerservice in M-V, Vorteile von 115); das Dokument sollte außerdem die Kernaussagen bisheriger Konzepte sowie die aktuellen Projektergebnisse zusammenfassen.

Auch die Fa. procedo Rostock erklärte diesbezüglich ihre Bereitschaft zur Fortsetzung der Zusammenarbeit.

¹ u. a. die Leiter und Mitarbeiter aus den beiden Servicecentern, die Mitarbeiter aus der Verwaltung der Hansestadt Rostock, die Vertreter aus dem Büro für kooperatives E-Government und des Energieministeriums sowie die Vertreter aus den Unternehmen DVZ und procedo

4 ZUSAMMENFASSUNG

Ziel dieses Projektes war eine vollständige Abdeckung mit der 115 für das gesamte Bundesland bis Ende 2017 zu erreichen. Am 02. Oktober 2017 konnte dieses Ziel bereits drei Monate vor der bundesweiten Umsetzung in Form der Basisabdeckung für M-V erreicht werden.

Die Grundlage dafür bildete die erfolgreiche Bearbeitung der drei definierten Arbeitspakete, was durch die Projektgruppe auf ihrem Treffen am 04. Dezember 2017 final bestätigt wurde.

Der Start der Projektarbeit erfolgte mit der „Validierung der Standards und Prozesse“ (Arbeitspaket 2). Gemeinsam mit den Vertretern der beiden Servicecenter wurden durch Uwe Gärtitz von der DVZ M-V GmbH und Ralf Härtel von der Fa. procedo die Standards in ihrer Anwendung für das jeweilige Servicecenter geprüft sowie mit dem Fokus auf die 115-Flächendeckung untersucht. Im Ergebnis wurden 18 Flächendeckungsstandards ermittelt, im Sinne einer vereinfachenden Darstellung priorisiert und zu fünf aggregierten Standards zusammengefasst.

Im Rahmen dieses Arbeitspaketes wurden auch die Mitwirkungspflichten eines Mandanten für die 115-Teilnahme definiert sowie die Auseinandersetzung der Servicecenter mit den Prozessen „Leistungsbeschreibung“ und „115_Berichtswesen“ für die Phase der 115-Flächendeckung in M-V empfohlen.

Die Festlegung der fünf aggregierten Flächendeckungsstandards bildete die Basis für die gelungene Realisierung des Arbeitspaketes 3 „Optimierung der Zusammenarbeit der im 115-Verbund agierenden SC aus M-V sowie deren Konsolidierung“. Wesentliche Elemente der SC-Professionalisierung und SC-Zusammenarbeit wurden erörtert, definiert und für die gemeinsame Erprobung vorgesehen (insbesondere Instrumente der Qualitätssicherung, Verwendung einer gemeinsamen Referenzform sowie der Aufbau einer SC-Leistungsübersicht). Im Rahmen der Projektarbeit konnte die bestehende, gut funktionierende Kooperation gepflegt und vertieft sowie um weitere Kooperationsfelder ergänzt werden.

Die landesweite Erreichbarkeit der 115 war Gegenstand des Arbeitspaketes 1 („Einbindung von weiteren öffentlichen Verwaltungen aus M-V in den 115-Verbund über die bestehenden kommunalen SC“). Dieses Ziel wurde mit dem Erreichen der 115-Basisabdeckung umgesetzt. Die Basisabdeckung wurde mit Unterstützung der Geschäfts- und Koordinierungsstelle des 115-Verbundes vorbereitet und durch die beiden SC in Ludwigslust und Grimmen technisch, organisatorisch und personell umgesetzt. Parallel wurden die Entscheidungsträger der kommunalen Verwaltungen, die noch nicht 115-Teilnehmer sind (Landräte aus den Landkreisen Nordwestmecklenburg, Rostock, Vorpommern-Greifswald, Mecklenburgische Seenplatte und der Oberbürgermeister der Hansestadt Rostock) zur 115 allgemein, dem Dienstleistungsangebot der beiden kommunalen SC sowie zur Basisabdeckung informiert. Dies wurde insbesondere in Form von Vor-Ort-Treffen mit den Entscheidungsträgern bzw. ihren Vertretern realisiert.

Im Rahmen der Projektgruppensitzungen sind bereits eine Reihe von Aspekten definiert worden, die eine Fortsetzung des Austausches zur Thematik „telefonischer Bürgerservice in M-V /115“ erfordern, vorzugsweise in Form eines Projektes (z. B. Krisen und Lagen, Verstärkung der Öffentlichkeitsarbeit des Landes).

ANHÄNGE

Bezeichnung	Inhalt
Anhang 1	Veranstaltungen und Treffen im Rahmen des Projektes „Flächendeckung 115 in Mecklenburg-Vorpommern“

VERZEICHNISSE

Abkürzungsverzeichnis

Abkürzung	Bezeichnung
tBs	Telefonischer Bürgerservice
SC	Servicecenter
LK	Landkreis
BkE	Büro für kooperatives E-Government
GuK	Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115
WMS	Wissensmanagementsystem
NRW	Nordrhein-Westfalen
Fa.	Firma
VR	Landkreis Vorpommern-Rügen
LUP	Landkreis Ludwigslust-Parchim

Abbildungsverzeichnis

Bezeichnung	Inhalt	
Abbildung 1	Stand der 115-Flächendeckung und 115-Basisabdeckung	7
Abbildung 2	Aggregierte Standards zur Flächendeckung	10

Veranstaltungen und Treffen im Rahmen des Projektes „Flächendeckung 115 in Mecklenburg-Vorpommern“

Projektgruppensitzungen

Bezeichnung (Anlass / Besonderheit)	Datum Zeitraumen	Veranstaltungsort
1. Projektgruppensitzung (Kick-off-Veranstaltung)	08. März 2016 10:00 – 12:00 Uhr	Schwerin, Innenministerium
2. Projektgruppensitzung (Besichtigung SC Telemark)	12. April 2016 10:00 – 13:30 Uhr	Hansestadt Rostock, procedo
3. Projektgruppensitzung (Besichtigung SC GMN)	04. Juli 2016 10:00 – 14:00 Uhr	Grimmen, Verwaltungsgebäude Landkreis
4. Projektgruppensitzung (Besichtigung SC LWL)	25. Oktober 2016 10:00 – 14:00 Uhr	Ludwigslust, Bürgerservice neu
5. Projektgruppensitzung (Verteilung zukünftige Flächendeckung)	09. Februar 2017 10:00 – 15:30 Uhr	Hansestadt Rostock, procedo
6. Projektgruppensitzung (Besichtigung Bürgerservice Bergen)	26. April 2017 10:00 – 14:00 Uhr	Bergen, Bürgerservice
7. Projektgruppensitzung (Prüfung Verfügbarkeit Leistungsberichte auf Basis DVZ-Dokument)	24. Mai 2017 09:30 – 12:15 Uhr	Schwerin, Innenministerium
8. Projektgruppensitzung (Besuch Frau Dräger GK)	26. Juli 2017 09:30 – 12:30 Uhr	Hansestadt Rostock, procedo
9. Projektgruppensitzung (Auswertung Treffen operative Belange)	06. September 2017 09:30 – 13:00 Uhr	Hansestadt Rostock, procedo
10. Projektgruppensitzung (Vorbereitung Informationsveranstaltung)	06. November 2017 09:00 – 10:00 Uhr	Hansestadt Rostock, Rathaus
11. Projektgruppensitzung (Abnahme Projekt- leistungen procedo)	04. Dezember 2017 10:00 – 13:30 Uhr	Hansestadt Rostock, Rathaus

Treffen mit anderen Verwaltungen

Verwaltung (Anlass)	Datum	Veranstaltungsort	Teilnehmer
Hansestadt Rostock (Status Projekt Hansestadt Rostock)	22. März 2017	Hansestadt Rostock, Rathaus	Raik Writschan, Helmut Prochnow, Roland Grösch, Ralf Härtel
Landkreis Rostock (Information zu 115 allgemein und zum Projektstatus)	08. Juni 2017	Güstrow	Kai-Uwe Neumann, Stephan Meyer, Gerd Czyborra, Roland Grösch, Ralf Härtel
Landkreis Nordwestmecklenburg (Information zu 115 allgemein und zum Projektstatus)	04. Juli 2017	Grevesmühlen	Mathias Diederich, Karla Krüger, Christian Drechsler, Gerd Czyborra, Roland Grösch, Ralf Härtel

Treffen mit Auftraggeber

Anlass	Datum Zeitraumen	Veranstaltungsort
Abstimmung zu ersten Aktivitäten im Projekt in Anwesenheit von Herrn Czyborra (Innenministerium)	09. Februar 2016 10:00 – 14:00 Uhr	Schwerin, Innenministerium
Information zum Projektstatus in Anwesenheit von Herrn Riege (Energieministerium)	25. August 2017 10:00 – 12:00 Uhr	Schwerin, Innenministerium

Veranstaltungen im Rahmen des Arbeitspakets 2

Bezeichnung	Datum Zeitraumen	Veranstaltungsort	Teilnehmer
SC-Workshop (Abfrage zur Nutzung und Bewertung Standards und Prozesse auf Basis Fragebogen)	24. Mai 2016 09:30 – 13:30 Uhr	Grimmen	Gisela Oberland, Tim Pischke, Julia Niebauer, Uwe Gärtitz, Ralf Härtel
SC-Workshop (Abfrage zur Nutzung und Bewertung Standards und Prozesse auf Basis Fragebogen)	31. Mai 2016 09:00 – 13:00 Uhr	Ludwigslust	Andreas Scharfschwerdt, Stefan Frisch, Marcus Kratkai, Uwe Gärtitz, Ralf Härtel
Abschluss-Workshop	27. Oktober 2016 10:00 – 14:00 Uhr	Schwerin, Innenministerium	Gisela Oberland, Andreas Scharfschwerdt, Stefan Frisch, Helmut Prochnow, Roland Grösch, Uwe Gärtitz, Ralf Härtel

Veranstaltung im Rahmen des Arbeitspakets 3

Bezeichnung	Datum Zeitraumen	Veranstaltungsort	Teilnehmer
Treffen operative Belange 115-Flächendeckung	23. August 2017 09:30 – 13:30 Uhr	Hansestadt Rostock, procedo	Gisela Oberland, Andreas Scharfschwerdt,, Ralf Härtel

Anhang 1

Weitere wichtige Termine

Datum	Bezeichnung
22. Januar 2016	Übermittlung Vergabeunterlagen mit Bitte um Teilnahme an Ausschreibung
08. Februar 2016	Information bzgl. Zuschlag