

**Bericht
zum Stand des Projektes „D 115“
in der
Freien und Hansestadt Hamburg**

1, Sachverhalt

1.1 Stand des Bundesprojektes

Der als Anlage beigefügte Bericht der zentralen Projektgruppe gibt einen Überblick über die geplante Struktur und den bundesweiten Stand des Projektes. Von dem Bericht haben nach den E-Government-Staatssekretären die Chefs der Staats- und Senatskanzleien und zuletzt am 19. Dezember 2007 die Regierungschefs von Bund und Ländern Kenntnis genommen. Die Modellregionen sind dabei in insgesamt 5 sog. regionalen Clustern zusammengefasst. Hamburg befindet sich im Cluster „Nord/Ost“ gemeinsam mit der Modellregion Berlin und der Bundesverwaltung sowie weiteren interessierten Verwaltungen aus dem nördlichen und östlichen Raum.

Das Zentralprojekt hat am 28. Januar 2008 in Bonn eine aktuelle Strukturierung der Arbeitsgruppen (3 zentrale sowie 3 dezentrale AG's) und die anstehenden Arbeitspakete inkl. der jeweiligen Zeitplanung vorgestellt.

Die Umsetzung soll im Herbst 2008 in den Modellregionen beginnen, ggf. auch erst in einigen wenigen, wenn nicht alle rechtzeitig so weit sind..

1.2 Stand innerhalb der FHH

Im Oktober 2007 ist Hamburg als sog. „qualifizierte“ Modellregion für die Erprobung der behördeneinheitlichen Rufnummer „115“ ausgewählt worden. Hamburg hatte sich aus gutem Grund als Modellregion beworben, denn die Idee der „115“ passt hervorragend zur Hamburger E-Government-Strategie. So setzt die Stadt z. B. auf flexible Zugänge. Der Kunde entscheidet, welchen Weg er zur Verwaltung nimmt. Ob persönlich, per Telefon oder per Brief oder Mail. In jedem Fall erhält er den gleich guten Service. Auch die für die „115“ notwendige Trennung in Front- und Back-Office ist integraler Bestandteil der E-Government-Strategie. Hinzu kommt, dass das Vorhaben als Motor für eine Weiterentwicklung der IT-Infrastruktur der Hansestadt dienen kann.

Schon seit April 2005 sind in Hamburg alle Bezirksämter und zwischenzeitlich – bis auf eine – alle Fachbehörden über den telefonischen HamburgService unter einer Rufnummer (040) 428 280 zu erreichen.

1.2.1 Ausgangslage für das Projekt „telefonischer HamburgService“

Seit dem Jahr 2002 ist die Idee zur Schaffung **einer** telefonischen Anlaufstelle für Bürger und Unternehmen in der Hansestadt gewachsen. Gründe hierfür waren u. a.:

- Der telefonische Zugang zur Verwaltung erhielt in Bürgerumfragen die schlechteste Bewertung aller Kommunikationswege
- Nur rd. 40 % aller Anrufe wurden von den damaligen Telefonzentralen entgegengenommen
- Es gab keine einheitliche zeitliche Erreichbarkeit über die Hamburger Behörden hinweg
- Es gab kein strukturiertes Informationssystem für Weiterleitungen an die „richtige“ Stelle der Verwaltung.

1.2.2 Umsetzungsphase im Projekt „telefonischer HamburgService“

Von September 2003 bis März 2005 wurde im Rahmen eines eigens dafür eingerichteten Projektes und mit externer Unterstützung einer Beratungsfirma der Aufbau des neuen telefonischen HamburgService geleistet. Die Umsetzung umfasste dabei vier Teilprojekte:

- **Aufbau und Umsetzung des telefonischen HamburgService** (u.a. Räumlichkeiten, Arbeitsplatzausstattung, Konfiguration der Telekommunikationstechnik, Personalplanung etc.).
- **Realisierung der unterstützenden Informationssysteme** (u.a. Aufbau eines HamburgService Informationssystems - HaSI) sowie Realisierung der erforderlichen „Call Center“ Applikation.
- **Personalgewinnung und –qualifizierung** sowie
- **Veränderung der Verwaltungsprozesse in den Bezirksämtern** (Vereinbarungen zu organisatorischen Zusammenarbeit, Erhebung von Auskunftsinhalten etc.).

Nach sechsmonatiger Erprobung im sog. stillen Echtbetrieb wurde der telefonische HamburgService im April 2005 offiziell eröffnet.

1.2.3 Der telefonische HamburgService: Zahlen, Daten, Fakten

Ausbaustand; In der ersten Phase wurden die Telefonzentralen der 7 Bezirke in den telefonischen HamburgService integriert. Seit 2007 werden weitere Telefonzentralen der Fachbehörden übernommen und damit die Auskunftserteilung auch über ministerielle Angelegenheiten. Zurzeit wird die Übernahme für die letzte, bislang noch ausstehende Fachbehörde vorbereitet.

Personal: Aktuell sind im tel. HamburgService 80 Mitarbeiter in fünf Service-Teams zu je 16 beschäftigt, davon 75% in Teilzeit. Außerdem arbeiten 8 der Mitarbeiter an Arbeitsplätzen für Blinde und Sehbehinderte.

Servicezeit und -qualität: Die Kunden der Hamburger Verwaltung erhalten montags bis freitags von 7.00 bis 19.00 Uhr kompetente Auskünfte im Rahmen **eines** Telefonanrufs. Pro Tag werden bis zu 6500 telefonische Anfragen bearbeitet. Die Erreichbarkeit liegt zurzeit bei 95%. Hinzu gekommen ist seit Sommer letzten Jahres auch die Erledigung aller an die Adresse „hamburg.de“ gerichteten Mailanfragen.

Der telefonische HamburgService kommt nicht nur bei den Kunden der Verwaltung gut an. Auch bei den dort tätigen Mitarbeitern ist laut einer in Zusammenarbeit mit den Spitzenverbänden der Gewerkschaften durchgeführten Evaluation ein hohes Maß an Arbeitszufriedenheit festzustellen.

Die Akzeptanz des telefonischen HamburgService bei den Dienststellen der Hamburger Verwaltung nimmt kontinuierlich zu. In den Fachabteilungen wird erkannt, dass die speziell geschulten Mitarbeiter des HamburgService sie von routinemäßigen Nachfragen und Auskünften entlasten. Nur dort, wo über allgemeine Auskünfte hinaus spezielles Fach- oder Fallwissen erforderlich ist, werden Gespräche in die Fachabteilungen durchgestellt.

Mittelfristig ist daran gedacht, das Angebot des telefonischen HamburgService insbesondere im Hinblick auf die Auskunftstiefe (z.B. durch die Einrichtung spezieller Fachpools) auszuweiten.

2. Ausbau des Telefonischen HamburgService zur „115“

Nach dem Konzept der „115“ soll es in Zukunft möglich sein, länder- und institutionsübergreifend Auskünfte zu erteilen. Ein Schwerpunkt aus Hamburger Sicht wird deshalb sein, Möglichkeiten des länder- und ebenenübergreifenden Austauschs von Informationen zu entwickeln. In HaSI stehen Daten von über 30.000 Mitarbeitern der Hamburger Verwaltung mit ihren Funktions- und Kommunikationsstrukturen, den Angaben über Dienstleitungen und Organisationsstrukturen zur Verfügung. Sie werden nur einmal erfasst – dezentral, in den jeweiligen Behörden - und für verschiedene Anwendungen genutzt. So dienen die Angaben sowohl dem Zuständigkeitsfinder im Internet wie auch dem telefonischen HamburgService. Im Sinne eines „best-practices“ möchte die Hansestadt ihre Erfahrungen in die Arbeit der überregionalen Arbeitsgruppen einbringen und von den Kompetenzen und Erkenntnissen der anderen lernen.

2.1 Schaffung geeigneter Projektstrukturen

Die Koordinierung der hamburgischen Aktivitäten erfolgt durch die bei der Finanzbehörde angesiedelten Stabsstelle E-Government. Die Leiterin der Stabsstelle und der Leiter des telefonischen HamburgService nehmen die Aufgaben der Projektleiterin bzw. des Stellvertreters neben ihrem Hauptamt wahr. Die Bewältigung der anstehenden Projektaufgaben macht eine personelle Verstärkung erforderlich, die auch vom Zentralprojekt allen Modellregionen dringend angeraten wird.

In den dezentralen Arbeitsgruppen werden darüber hinaus Fachleute aus anderen Organisationseinheiten ihr Wissen kontinuierlich in den laufenden Arbeitsprozess einbringen.

Die Stabsstelle E-Government ist zurzeit dabei, sich für die Koordinierung und Steuerung der Ergebnisse aus den einzelnen AG´s entsprechend aufzustellen.