



**Tagesordnung II Punkt 16 der öffentlichen Sitzung am 17. Mai 2023**

Vorlagen-Nr. 23-V-15-0005

**Anbindung an die Behördennummer 115**

**Beschluss Nr. 0151**

1. Es wird zur Kenntnis genommen, dass
  - 1.1 sich die Anbindung an die Behördennummer 115, durch Optimierung der Arbeitsbedingungen und des Kundenservices (Serviceversprechen), nachweislich positiv auf die Zufriedenheit der Mitarbeitenden, der Bürgerinnen und Bürger auswirkt.
  - 1.2 durch das Onlinezugangsgesetz (OZG) immer mehr Verwaltungsleistungen online angeboten werden und die 115-Servicecenter bei deren Nutzung die Bürgerinnen und Bürger unterstützen (sog. Lotsenfunktion).
  - 1.3 die Services der Behördennummer 115 kontinuierlich erweitert werden, wie z. B. um Chatbot (computergestützte Beantwortung) oder ein Sprachdialogsystem und neben dem telefonischem Service auch Beratungsleistungen angeboten werden sollen.
  - 1.4 die Telefonzentrale, die zum Servicecenter weiterentwickelt werden soll, im Prozess der Organisationsveränderungen im Hauptamt als Sachgebiet der Abteilung 1009 Dienstleistungszentrum zugeordnet wurde. Damit befindet sich die Telefonzentrale in der gleichen Abteilung wie die Poststelle und das Druck-Center, die ebenfalls Dienstleistungen für die gesamte Stadtverwaltung erbringen. Damit einhergehend ist die Sachgebietsleitung des Servicecenters neu zu besetzen.
  - 1.5 zur Besetzung der Funktion der Sachgebietsleitung des Servicecenters wird die zum 01.07.2023 unbesetzte Stelle Nr. 16779 (E 9a TVöD, 1,0 VZÄ) herangezogen und neu beschrieben.
2. Es wird beschlossen, dass
  - 2.1 die Landeshauptstadt Wiesbaden dem 115-Verbund beiträgt und sich aus der bei Dezernat I/1009 Dienstleistungszentrum angesiedelten städtischen Telefonzentrale (100930) das 115-Servicecenter bildet.
  - 2.2 Dezernat I/10 und Dezernat IV/15 beauftragt werden, die Anbindung an die Behördennummer 115 vorzubereiten und sich die finalen Umsetzungsmaßnahmen im Rahmen einer weiteren Ausführungsvorlage Ende 2023 beschließen zu lassen.

- 2.3 die sich aus der Anhebung des Stellenwertes der Stelle Nr. 16779 von E 9a TVöD nach E 10 TVöD, vorbehaltlich einer Stellenbewertung durch Dezernat IV/15, und einer entsprechenden Stellenbesetzung ergebenden zusätzliche Personal- und Arbeitsplatzkosten in Höhe von rund 19.470 Euro im Jahr 2023 aus dem laufenden Budget von Dezernat I/10 finanziert werden. Die erforderlichen Mittel ab 2024 von jährlich rund 38.940 Euro (zzgl. Tarifierhöhungen) werden von Dezernat I/10 zum Haushalt 2024/2025 angemeldet. Sollten die Mittel in den Haushaltsplanberatungen nicht zugesetzt werden, sind sie aus dem laufenden Budget von Dezernat I/10 zu decken.
- 2.4 in 2023 Sachkosten für die Projektvorbereitung sowie die Anschaffung einer für 115-Servicecenter geeigneten Telefoniesoftware und -anlage (ACD-Anlage) i. H. v. 300.000 Euro und in 2024 Projektkosten i. H. v. 100.000 Euro entstehen.
- 2.5 die erforderlichen Mittel in 2023 unter 2.4 aus dem laufenden Budget von Dezernat IV/15 gedeckt werden. Des Weiteren werden die Mittel für 2024 in Höhe von 100.000 Euro zur Haushaltsplanaufstellung 2024/2025 von Dezernat IV/15 angemeldet. Sollten die Mittel in den Haushaltsplanberatungen nicht zugesetzt werden, sind sie aus dem laufenden Budget von Dezernat IV/15 zu decken.
- 2.6 ab dem Jahr 2024 ff laufende Betriebskosten i. H. v. rd. 60.000 Euro pro Jahr entstehen, die von Dezernat I/10 zur Haushaltsplanaufstellung 2024/2025 angemeldet werden. Sollten die Mittel in den Haushaltsplanberatungen nicht zugesetzt werden, sind sie aus dem laufenden Budget von Dezernat I/10 zu decken.

(antragsgemäß Magistrat 02.05.2023 BP 0307)

Dem Magistrat  
mit der Bitte um weitere Veranlassung

Wiesbaden, 17.05.2023  
im Auftrag

Dr. Heimlich

Der Magistrat  
-16 -

Wiesbaden, 17.05.2023  
im Auftrag

Dezernat I/10  
Dezernat IV  
mit der Bitte um weitere Veranlassung

Dezernat III  
mit der Bitte um Kenntnisnahme

Bock