



Stadt Halle (Saale)
Geschäftsbereich I
Finanzen und Verwaltungsmanagement

19.11.2014

Sitzung des Finanzausschusses am 11.11.2014
Haushalt GB I, FB Einwohnerwesen, Produkt Bürgertelefon

Fragen:

Wieviel Mitarbeiter arbeiten für die Stadt im, Stadtwerkekonzern? Wieviel Überlauf entsteht?
Mit welchen Anliegen richten sich die Bürger an die Verwaltung / das Bürgertelefon?

Antwort der Verwaltung:

Es arbeitet seit März 2014 eine Person der Stadtwerke für den Überlauf des Bürgertelefons.
Der Gesprächsanteil des Beschäftigten der Stadtwerke beträgt durchschnittlich
16 % (siehe nachfolgende Tabelle):

Tabelle: Gespräche Servicecenter mit Anteil der Gespräche Stadtwerke

Monat	Anzahl Gespräche im Servicecenter gesamt	davon Anzahl Gespräche EVH	Anteil Gespräche EVH in %
Jan 14	8.084	1.007	12
Feb 14	7.285	1.324	18
Mrz 14	7.818	1.589	20
Apr 14	8.290	1.695	20
Mai 14	7.901	1.512	19
Jun 14	8.460	1.866	22
Jul 14	8.532	1.421	17
Aug 14	7.384	467	6
Sep 14	8.772	845	10
Okt 14	8.073	1.134	14
Gesamt	80.599	12.860	16

Das Servicecenter beantwortet Fragen zu Themen wie:

Öffnungszeiten, Ansprechpartner, Dienstleistungen der Stadt, Terminvergabe, Fertigstellung von Führerscheinen, Reisepässen und Personalausweisen, Veranstaltungen etc. - siehe Anlage 1 und 2.

Die benötigten Informationen sind in einem Portal (Wissensmanagementsystem) hinterlegt. Die Informationen und Leistungen werden täglich aktualisiert.

Zielsetzung der Stadt Halle und der Stadtwerke GmbH ist, gemeinsam genutzte Dienstleistungen, die von einer organisatorischen Einheit angeboten werden, durch ein gemeinsames Shared Services Projekt zu nutzen. Mit Planung zur Einführung der Behördenrufnummer 115 und des Aufbaus eines telefonischen Servicecenters ging man mit den Stadtwerken, der EVH, im Jahr 2011 ein Shared Services Projekt ein.

Der Einsatz des Beschäftigten der Stadtwerke wird pro Telefonat abgerechnet und für den Zeitraum von einem Jahr würden maximal Kosten in Höhe von 47.000 Euro entstehen. Die Verwaltung befürwortet das Projekt.

Weiterhin nutzt das Servicecenter der Stadtverwaltung die Telekommunikationsanlage der Stadtwerke GmbH. Bei dieser Anlage handelt es sich um eine Callcenter-Anlage, welche die Anrufe automatisch verteilt. Für die Nutzung dieser ACD-Anlage entstehen Kosten für Wartung und Support jährlich in Höhe von zurzeit 10.250 Euro.

Aufgrund der Nachfrage im Ausschuss für Finanzen, städtische Beteiligungsverwaltung und Liegenschaften wird die Erläuterung zur besseren Verständlichkeit wie folgt geändert:

Seite 319

Sonstige Ordentliche Aufwendungen + 60 TEUR

Der ausgewiesene Mehraufwand ergibt sich aufgrund der geänderten Zuordnung der Aufwendungen für den Leistungsvertrag mit den Stadtwerken für die Mitwirkung bei der Entgegennahme von Telefonanrufen und Beauskunftung im Rahmen des Projektes D115.

Diese Aufwendungen waren im Jahr 2014 im Produkt 1.11109 Elektr. Kommunikation und E-Government geplant.



Egbert Geier
Bürgermeister

Anlagen

Anlage 1

Bereiche der Stadtverwaltung u.a.	Summe Aufrufe im WMS
Bürgerservice	19.572
Standesamt	9.314
KFZ Zulassung	8.779
Fahrerlaubnisbehörde	6.311
FB Sicherheit	3.845
Dritte	3.715
Ausländerbehörde	3.710
FB Soziales	3.375
FB Bildung	3.272
DLZ Familie	2.735
FB Bauen	2.656
FB Umwelt	1.886
FB Immobilien- u. Bewirtschaftungsmanagement	1.731
Andere	1.437
FB Finanzen	1.307
T. Allg. Ordnungsangelegenheiten	1.165
Landesämter	965
FB Planen	894
FB Gesundheit	842
Der OB	749
FB Verwaltungsmanagement	582
Stadtwerke	558
EB KITa	553
kult. Bildungseinrichtungen/Stadtmarket./Händel-St./Saline	534
DLZ Veranstaltungen	522
Agentur für Arbeit/Familienkasse	435
Büro OB	398
Gerichte	353
FB Recht	279
D115	214
DLZ Bürgerengagement	195
Abt. Schule und Service	158
DLZ Wirtschaft	144
GB Kultur und Sport	129
Stadtrat	118
FB Kultur	109
GB Bildung und Soziales	109
FB Sport	103
IT	101
EB Arbeitsförderung	82
GB Finanzen und Verwaltungsmanagement	78
TOO GmbH Halle	76
GB Wirtschaft und Wissenschaft	61
FB Rechnungsprüfung	47
FB Wissenschaft	42
GB Stadtentwicklung und Umwelt	33
DLZ Klimaschutz	21
FB Wirtschaftsförderung	15
SAP	5
Gesamtergebnis 01.01.-31.10.2014	84.314

Anlage 2

Tabelle: Beispiele der Anliegen der Bürgerinnen und Bürger im Monat Oktober 2014

Leistung für Fahrerlaubnisbehörde	Anzahl Aufrufe	antellig in %
Fertigstellung, Umtausch, MPU, Fahrschulen	567	68%
Führerschein, Statusabfrage über Fertigstellung/ Abholung	40	5%
Führerschein, Ersatzführerschein wegen Verlust, Diebstahl, Abnutzung und Namensänderung	38	5%
Führerschein, Internationaler Führerschein	27	3%
Fahrerlaubnis, Umschreibung ausländischer Führerschein	26	3%
Fahrerlaubnis, Umtausch in einen EU-Führerschein (Kartenführerschein)	24	3%
Führerschein: Ausstellung - Karteikartenabschrift	16	2%
Fahrerlaubnis, Verlängerung (hier: LKW-Führerschein)	16	2%
Fahrerlaubnis, Neuerteilung (Wiedererteilung) nach Entzug oder Verzicht	11	1%
Fahrerlaubnis, Erweiterung	10	1%
Fahrerlaubnis zur Fahrgast-/Personenbeförderung (Taxi, Mietwagen, Krankenwagen)	7	1%
Fahrerlaubnis, Ersterteilung	7	1%
Frau Wenzel, Ines (Kontaktdaten nicht öffentlich)	7	1%
Führerschein ab 17 Jahre - Begleitetes Fahren BF17	5	1%

Leistung für Abteilung Bürgerservice	Anzahl Aufrufe	antellig in %
Bürgerservice-Auskunft (Status Personalausweis)	415	19%
Personalausweis ausstellen	359	16%
Melderegisterauskunft, einfache und erweiterte	277	12%
Terminvergabe bei Bürgerservicestellen	177	8%
Reisepass (ePass) ausstellen	87	4%
Wohnsitz, Ummeldung (Umgang in Halle)	85	4%
Versteigerungen des Fundbüros	81	4%
Führungszeugnis erteilen einfach	68	3%
Wohnsitz, Anmeldung (Zuzug)	61	3%
Bewohnerparkausweis (Anwohnerparkausweis) ausstellen	49	2%
Fundsachen	83	4%
Kinderreisepass ausstellen	45	2%
Bürgerservice-Terminvergabe	44	2%
Pass/Personalausweis, Status Bearbeitungsstand	35	2%
Zweitwohnsitz anmelden/abmelden	30	1%
Melde-, Haushalts- und Aufenthaltsbescheinigung	23	1%
Beglaubigung, Amtliche Beglaubigung von Ablichtungen und Abschriften	22	1%
Wohnberechtigungsschein (WBS)	22	1%
Steueridentifikationsnummer, Information	20	1%
Befreiung von der Ausweispflicht	19	1%
Team Bürgerservicestelle Marktplatz 1 (33.1.1)	17	1%