



Von New York City 311 zum Bürgerservice 115



**Willi Kaczorowski, Internet Business Solutions Group
(IBSG)**

**Informationsveranstaltung BehördenrufNr. 115,
Bielefeld, 14. August 2007**

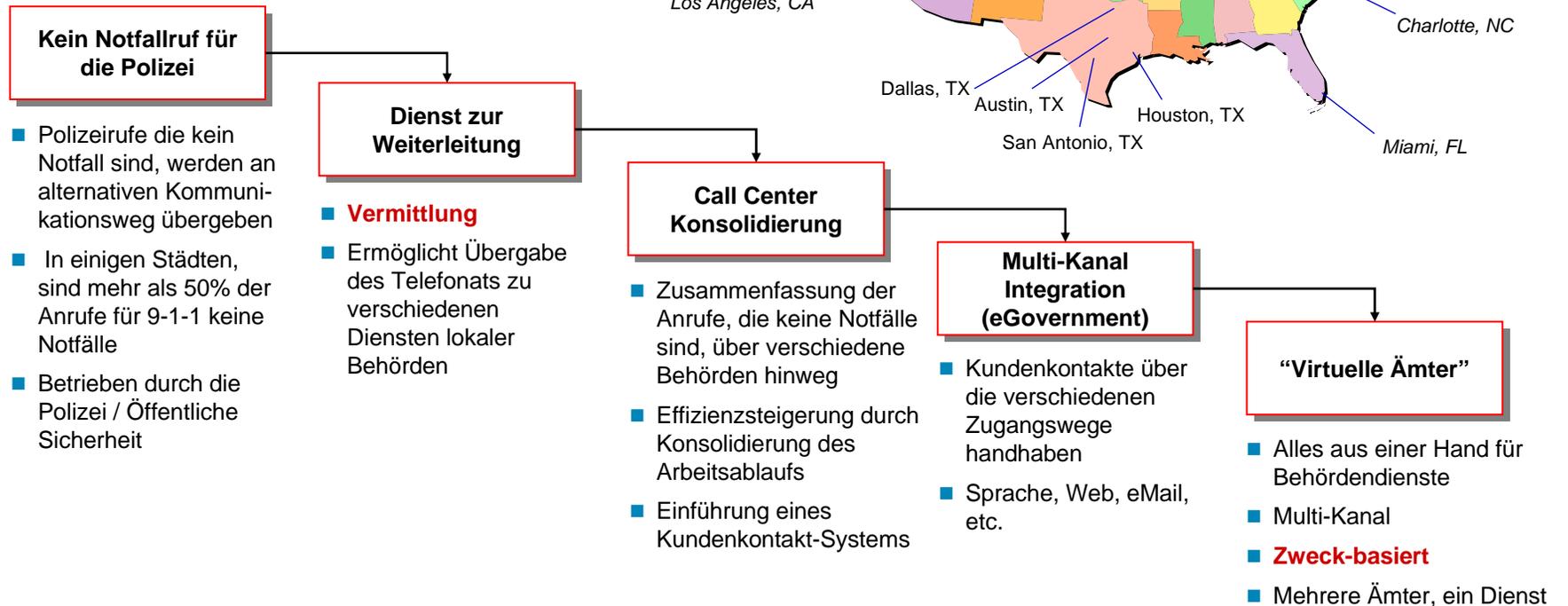
Agenda

- Ausgangssituation NYC
- Elemente 311 und Resultate
- Vorteile NYC 311
- Übertragung auf Deutschland?



3-1-1 - eingeführt in über 20 US-Städten

3-1-1 ist auf verschiedene Situationen anwendbar



Ausgangssituation NYC

- 52 % müssen zwischen 2 und 10 Anrufe tätigen, bevor sie richtige Stelle erreichen
- 37 % hatten Telefondauer von mehr 20 Minuten
- 60 % hatten keine anderen Erwartungen
- 83 % Zustimmung zu einer einheitlichen Behördenservicenummer

Vision von Bürgermeister Bloomberg



- Stadt behandelt Bürger, Unternehmen und Touristen wie Kunden
- Stadt wird transparent und für alle einfach zugänglich
- Ganzheitlicher Zugang – nie mehr von Pontius nach Pilatus



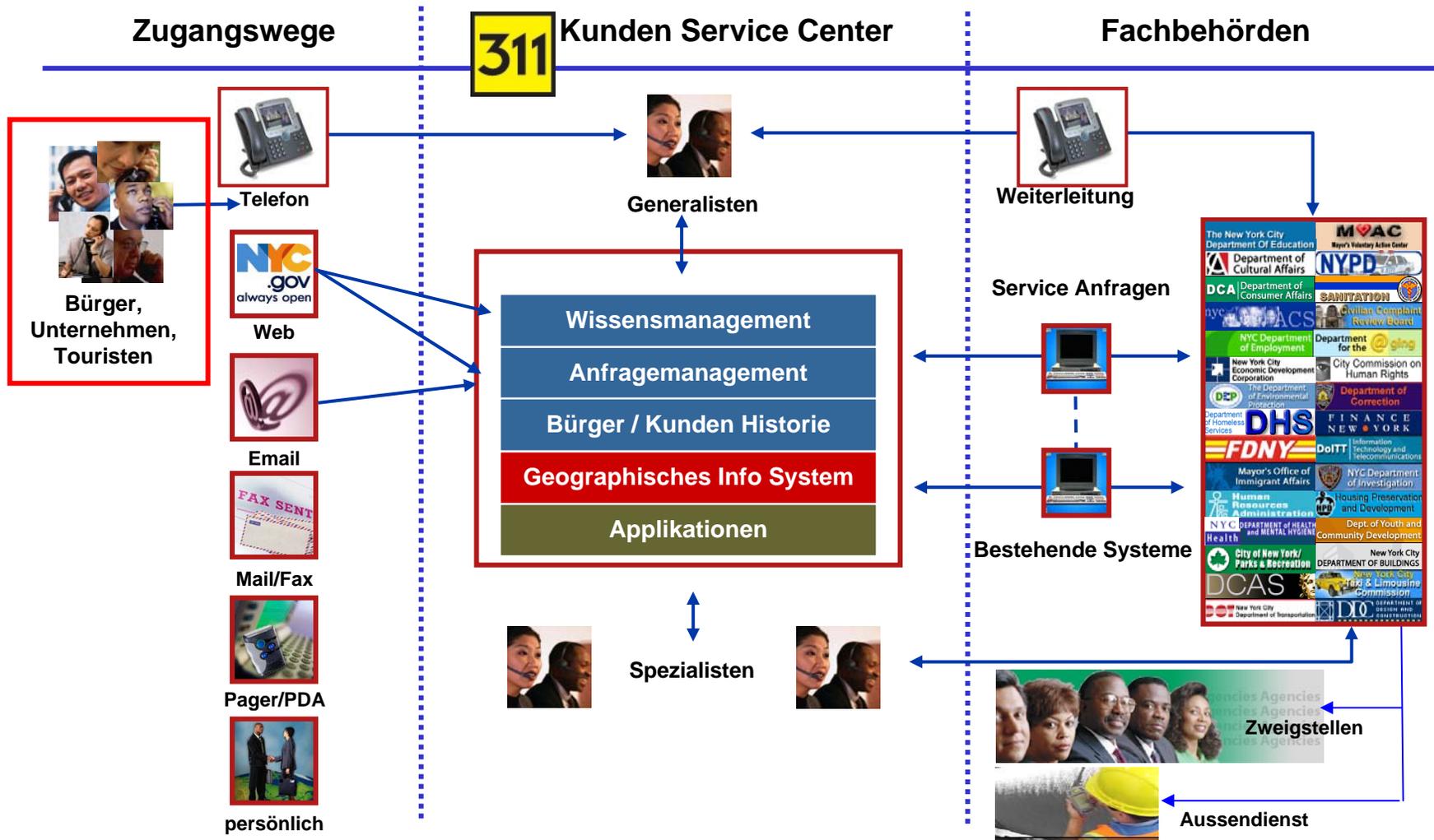
New York City 3-1-1
Transforming Government...
Enabling New Yorkers

NYC 3-1-1 – Wesentliche Merkmale

- Bürger, Unternehmen und Touristen sind mit Stadtverwaltung in **höchstens 30 Sekunden telefonisch verbunden**– **24 Stunden täglich** und 7 Tage die Woche
- Dienstleistungen in **170 Sprachen**
- Call Center Agenten geben **Auskünfte**, nehmen **Fälle** entgegen und vermitteln **Anrufer**
- Anfragen zu Verwaltungsdienstleistungen werden **elektronisch** weitergegeben. Jede Polizeidienststelle ist an 3-1-1 durch Computer Terminal angeschlossen
- Das 3-1-1 System ist mit **anderen Zugangswegen** (Online, Fax, PDA etc.) verbunden
- 3-1-1 ist eine **sehr einfach zu merkende Telefonnummer**, die überall in New York plakatiert ist

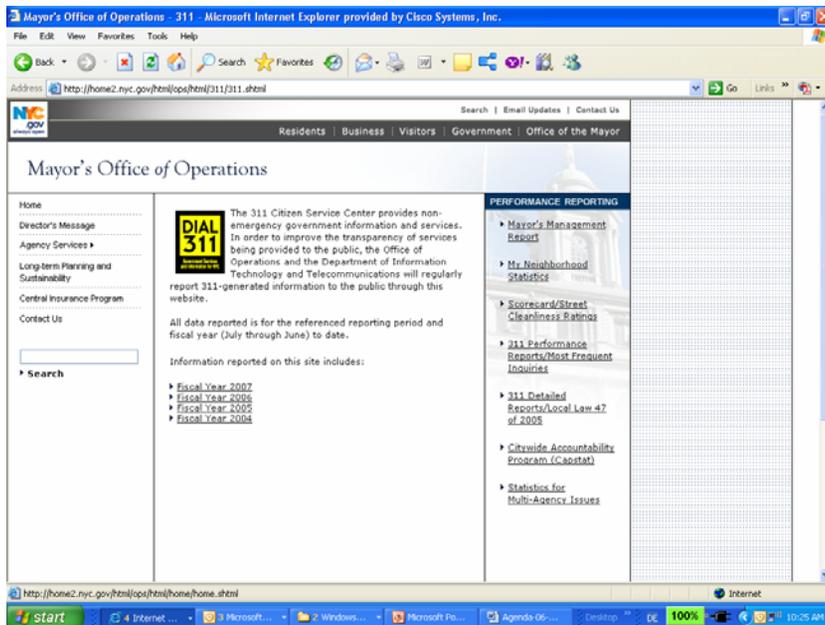


Infrastruktur & Umfeld



NYC 3-1-1 ist auch Performance Management System

- Tägliche Information für Bürgermeister über 3-1-1 Highlights
- Transparenz für Bürger über „myneighborhoodstatistics“



Vorteile NYC 3-1-1

- **Sehr einfacher Zugang** für Bürger, Unternehmen und Touristen. 39 Millionen Anfragen in 3 Jahren
- **Mehr Leistungen mit weniger Geld anbieten**
- **Feedback** für Politik und Verwaltung
- **Erhöhte Effizienz** der Verwaltung
- **Entlastung** der Notrufnummer 911
- Realisierung eines **erheblichen Einsparpotenzials**

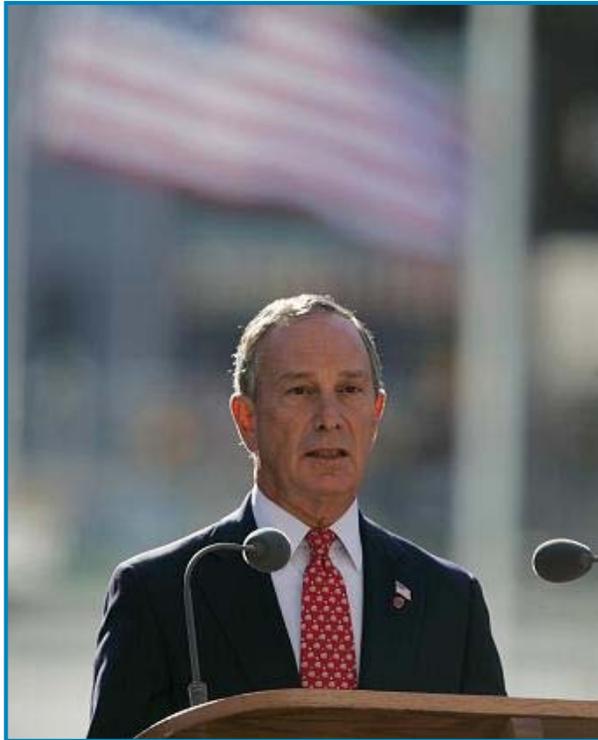


Fazit: NYC 3-1-1 ist Beitrag zur Transformation der Verwaltung

- Bürgerservice 3-1-1 ist ein **innovativer Telefonservice**, der für Bürger, Unternehmen und Touristen eingerichtet wurde
- Mit der Einführung des Bürgerservices wurden wesentliche **Dienstleistungsprozesse reformiert**
- Stadtverwaltung bekommt **großes Lob** für ihren **Kundenservice**
- 3-1-1 war **Schlüsselprojekt** von **Bürgermeister Bloomberg** im Wahlkampf



Bürgermeister Bloomberg über NYC 311



"It's not just a citizen service hot line, it is the most powerful management tool ever developed for New York City government,"
"I can't imagine running the city without it. "'

Nationaler IT-Gipfel fordert einheitliche Behördenservicenummer



5. Durch eine Ausweitung und Beschleunigung der Initiative „Deutschland-Online“ wird Deutschland beim E-Government von einem Platz im Mittelfeld an die europäische Spitze kommen. Ab 2012 sollen Transaktionen zwischen Verwaltung und Wirtschaft in aller Regel nur noch elektronisch abgewickelt werden. **Der Ausbau einer hocheffektiven öffentlichen Verwaltung wird durch moderne IKT-Lösungen vorgebracht** mit einem bürgerfreundlichen Bundesmelderregister als Hilfestellung für die sichere und eindeutige Identifikation und Authentifizierung bei elektronischen Geschäftsprozessen, dem fälschungssicheren elektronischen Personalausweis **sowie der Einrichtung von digitalen Bürgerportalen und einheitlichen Telefonservicenummern zur leichteren und schnelleren Nutzung von Dienstleistungen der öffentlichen Hand.** Bei der anstehenden zweiten Stufe der Föderalismusreform soll beraten werden, an welchen Stellen eine IT-basierte gemeinschaftliche Erledigung von Teilaufgaben sinnvoll sein kann. Hierfür sind Bund, Länder und Kommunen übergreifende Kommunikationsinfrastrukturen aller Behörden notwendig.

Bürgerservice 115: viel Zustimmung in der Presse

115 - Notruf-Nummer bei Behörden-Arger!

Potsdam - Endlich mal eine richtig gute Idee für mehr Bürgernähe! Wer sich über Ämter, Behörden oder Verwaltungen be-
 nummer 115 in New York, bei der jeder Bürger rund um die Uhr anrufen und sich beschweren kann. Entwickelt wurde das Projekt vom Insti-
 tute für Wirtschaftspolitik. „Ohne die IT-Branche werden die klassischen Säulen der deutschen Industrie keine Säulen bleiben, sondern zurückfallen“, sagte Merkel auf dem ersten deutschen IT-Gipfel am Montag in Potsdam. Auf der kommenden Computermesse CeBIT im März 2007 will sie weitere Ergebnisse sehen. „Dieser Gipfel ist nicht folgenlos“, sagte Merkel. „Er versieht uns mit einer Vielzahl von Arbeitsaufträgen.“ Sie wolle sich im ersten Jahr noch einmal mit den Teilnehmern treffen, um den Erfolg der Arbeit zu überprüfen. Auch wolle die Bundesregierung die EU-Ratspräsidentin ausnutzen, um das Thema voranzubringen.
 Auf dem Gipfel in Hasso-Plattner-Institut verabschiedeten die mehr als 220 geladenen Teilnehmer aus Wirtschaft, Politik und Wissenschaft eine „Potsdamer Initiative für den IKT-Standort Deutschland“. IKT steht für Informations- und Kommunikationstechnologie. Ziel sei es, den IKT-Standort Deutschland an die Weltspitze zu bringen. Um dieses Ziel zu erreichen, be-

Eine Anlaufstelle für jeden Ärger

Wer sich in Deutschland über Behörden aufregt, soll künftig die Nummer 115 wählen / Noch ziert sich die Bundesregierung ein wenig

Unter der bundesweiten Telefonnummern 115 wird die beim IT-Gipfel von Kanzlerin Merkel angekündigt zu kommunizieren und besonders darum kümmern. Die Anrufer müssen

Bei Ärger mit Behörden: neue Notrufnummer 115

Potsdam - Die Bundesregierung will Deutschland in der Informationstechnologie (IT) auf dem Weltmarkt besser in Stellung bringen und den Bürokratieabbau stärker als bisher vorantreiben. So forderte Bundeskanzlerin Angela Merkel (CDU) auf der ersten nationalen IT-Konferenz in Potsdam, dass klassische Industrien stärker

Das Weiteren will Merkel einen bundesweit einheitlichen Notruf (115) einführen, der bei Ärger mit Behörden und Ämtern weiterhelft. Bei Problemen wie einem Schlingensiefel in der Straße, der verstreuten Bank im Bushalteschild oder schlechten Antwortformularen soll geholfen werden. Damit dies gelingt, müssten Behörden von Bund,

Bürgernähe

Telefon 115 Der Bundesverband der Deutschen Industrie (BDI) hat die Telefonnummer 115 als einheitliche Rufnummer für alle Verwaltungen vorgeschlagen. Nach Meinung von Innenminister Wolfgang Schäuble wäre dann ein Inbetrieb oder die Nummer 115 eine solche Zusammenarbeit würde im Grundgesetz geregelt werden.
 Internet 400 städtische Dienstleistungen sind bereits im Netz erhältlich. Bis 2012 sollen ihnen Internetportale komplett elektronisch mit der öffentlichen Verwaltung einfließen können.

BEHÖRDENHOTLINE im Dienst der Bürger

„.....115, übernehmen Sie!“

ANDREAS BINKLE / DERLIN

Die Deutschen träumen gern, gerade vor Wirtschäften. Alles könnte doch einfach sein. Steuererklärungen auf dem Bierdeckel, ein Wahlzettel, das jeder versteht, Mülltrennung mit nur einem Eimerchen. Nun heißt es eine neue Idee die Visionen - eine einzige Telefonnummer für alles, was die Bürger wissen. Auf einen Schlag, so die Hoffnung, verwickelt sich der Staat in eine riesige Service-Einrichtung.
 Die Kanzlerin ist dafür, der FDI ist dafür, das Bundesministerium bestmögliche Pläne, das Institut für Interdisziplinäre Studien zu Politik, Recht, Administration und Technologie (IGP) hat sich sogar bereits Gedanken über die Umsetzung gemacht. Mindestens wird aufgeführt, wie man eine „quantitative und qualitative Nutzenbewertung für Stakeholder“ erstellen kann. Für den Laien „Stakeholder“, das sind in diesem Fall die Bürger selbst, die Verwaltung und die Wirtschaft. Die Deutsche Telekom hat sich zu dem Projekt noch nicht geäußert, dürfte aber insgesamt auf einen ungehobenen Anruf-Bonus frustrierter Bundesbürger hoffen. 100 Prozent Sofort-Zustimmung sind ohne solchen Bonus also sicher.
 Geboren wurde sie übrigens als Teil der Vorbereitung für den nationalen IT-Gipfel in Potsdam, für den dringend Aussagen gesucht wurden. „Dies wäre ein einfacher und doch revolutionärer Schritt, um die öffentliche Verwaltung bürgernäher und transparenter zu gestalten“, schwärmte etwa Carsten Keller.
 Nummer sei leicht zu kommunizieren und „besonders auch in Katastrophensituationen sehr hilfreich“. Schließlich habe die Stadt New York positive Erfahrung mit ihrer Nummer „311“ gemacht, bei der täglich mehr als zehntausend Anrufer melden.
 „Die Idee ist gut, es kommt aber sehr darauf an, was sich dahinter verbirgt“, heißt es bei der Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände in Berlin. Und sofort ist man beim heiklen Thema Geld: Wer soll für die Callcenter? Und was kostet den Bürger ein Anruf? Rivalen wäre es nach Ansicht der Verbraucherschützer nur, falls die Gespräche mit Ortsgebühren oder auch besser gar nicht berechnet würden. Angesichts schlechter Erfahrungen vieler Kunden mit dem Hellens von Unternehmern warte die Arbeitsgemeinschaft zudem „Bis vor man eine solche Nummer etabliert, muss klar sein, dass sie nicht zur Verlagerung der Bürger führen darf.“
 Wenn die Debatte aus dem Reich der Träume im Alltag bundesdeutscher Realität gelandet wäre, Angesichts der komplizierten Kompositionierung zwischen Bund, Ländern und Kommunen ist mit einer schnellen Einigung kaum zu rechnen. Allen die Frage der Kostentragung ist kompliziert.
 Und auch organisatorisch birgt der Versuch Tücken. Denn es muss vermieden werden, dass der Zielsetzer Bürger, dem es um die menschliche Sauberheit auf dem städtischen Friedhof oder einer Aang auf Solarloch-Zaunlinie geht, beim An-

Eine kleine CeBIT TAGESSPIEGEL BERLIN 20.12.06

Positive Stimmung beim ersten Informationstechnik-Gipfel in Potsdam / Regierung plant zentrale Rufnummer 115 für Behörden



stärker in den Fokus ihrer Wirtschaftspolitik. „Ohne die IT-Branche werden die klassischen Säulen der deutschen Industrie keine Säulen bleiben, sondern zurückfallen“, sagte Merkel auf dem ersten deutschen IT-Gipfel am Montag in Potsdam. Auf der kommenden Computermesse CeBIT im März 2007 will sie weitere Ergebnisse sehen. „Dieser Gipfel ist nicht folgenlos“, sagte Merkel. „Er versieht uns mit einer Vielzahl von Arbeitsaufträgen.“ Sie wolle sich im ersten Jahr noch einmal mit den Teilnehmern treffen, um den Erfolg der Arbeit zu überprüfen. Auch wolle die Bundesregierung die EU-Ratspräsidentin ausnutzen, um das Thema voranzubringen.
Die Kanzlerin verspricht konkrete Schritte und will bis zum Frühjahr Erfolge sehen
 Auf dem Gipfel in Hasso-Plattner-Institut verabschiedeten die mehr als 220 geladenen Teilnehmer aus Wirtschaft, Politik und Wissenschaft eine „Potsdamer Initiative für den IKT-Standort Deutschland“. IKT steht für Informations- und Kommunikationstechnologie. Ziel sei es, den IKT-Standort Deutschland an die Weltspitze zu bringen. Um dieses Ziel zu erreichen, be-

Doch auf dem Gipfel ging es nicht nur um die Zukunft. Zum Start der CeBIT-Beitraggruppe vor. Wer reinigt das Deutschland? sagte Carsten Keller, Leiter der Initiative für Interdisziplinäre Studien zu Politik, Recht, Administration und Technologie (IGP). „Dies wäre ein einfacher und doch revolutionärer Schritt, um die öffentliche Verwaltung bürgernäher und transparenter zu gestalten“, schwärmte etwa Carsten Keller.

Bürgerservice 115 im ZDF

[Heute Journal 27. Januar 2007](#)



Kontakt:
Willi Kaczorowski
wkaczoro@cisco.com