

2. November 2011

Ansprechpartner
Florian Tholey

Telefon
0621 12987-43

Email
florian.tholey@m-r-n.com



MRN erfreut über D115-Start in Ludwigshafen

„Wo kann ich meinen Personalausweis beantragen?“, „Welche Dokumente brauche ich, um zu heiraten“ oder „Wann ist die Zulassungsstelle geöffnet?“ – Antworten auf diese und viele Fragen mehr erhalten die Einwohner der Stadt Ludwigshafen am Rhein seit heute schnell und unkompliziert unter der einheitlichen Behördennummer 115. Täglich von 8 bis 18 Uhr stehen die neun Mitarbeiter des Servicecenters in der Ludwigstraße für telefonische Auskünfte zur Verfügung und ermöglichen damit buchstäblich den direkten Draht zur Verwaltung.

„Wir sind hoch erfreut über den D115-Start in Ludwigshafen. Mit der Aufschaltung gehört Ludwigshafen nicht nur zu den Vorreitern in Rheinland-Pfalz, sondern übernimmt auch für die Metropolregion Rhein-Neckar eine wichtige Pionierfunktion“, betont Ralph Schlusche, Verbandsdirektor Verband Region Rhein-Neckar und Geschäftsführer Metropolregion Rhein-Neckar GmbH.

Flächendeckendes Angebot Ziel der MRN

Die zweitgrößte Stadt in Rheinland-Pfalz ist zunächst die einzige der 290 Kommunen in der Metropolregion Rhein-Neckar (MRN), die den Service für ihre Bürger anbietet. Nach dem Willen der regionalen Akteure soll es dabei aber nicht bleiben. Seit Dezember 2010 koordiniert die MRN GmbH ein vom Bund sowie den Ländern Baden-Württemberg, Hessen und Rheinland-Pfalz unterstütztes Modellvorhaben zur länderübergreifenden Verwaltungsvereinfachung. Eines der zentralen Projekte ist die regionsweite Einführung von D115. „Bei diesem Vorhaben betritt die Region einmal mehr Neuland, denn nirgendwo sonst in Deutschland wurde bisher bereits in der Konzeption eines regionalen D115-Servicecenters länderübergreifend zusammengearbeitet“, so Dr. Christine Brockmann, Bereichsleiterin „Verwaltungsvereinfachung/ E-Government“ bei der MRN GmbH.

Dem neuen Servicecenter in Ludwigshafen fällt hierbei im regionalen Kontext eine besondere Rolle zu: „Die technische Infrastruktur des neuen Servicecenters ist so konzipiert, dass es seine Dienstleistungen auch für andere Gemeinden, Städte und Landkreise in der Region anbieten kann“, erklärt Brockmann. Derzeit wird die Beteiligungsbereitschaft mit den 14 verbleibenden Landkreisen und kreisfreien Städten geklärt. Der Rhein-Neckar-Kreis zum Beispiel hat Ende September beschlossen, an einer zweijährigen Erprobungsphase mitzuwirken. Weitere kreisfreie Städte und Landkreise haben ihr ernsthaftes Interesse an einer regionalen Lösung bekundet. „In den kommenden Wochen wollen wir möglichst viele Partner von den Vorteilen der regionalen Lösung überzeugen, so dass die einheitliche Behördennummer 115 bereits im Frühjahr 2012 in weiteren Gebieten der MRN an den Start gehen kann“, zeigt sich Brockmann zuversichtlich.

Die einheitliche Behördennummer 115

Mit Einführung der einheitlichen Behördennummer 115 wird der Zugang der Menschen zur Verwaltung deutlich vereinfacht, denn die aufwändige Recherche nach den zuständigen Behörden entfällt. Unter der leicht zu merkenden, aus Festnetz und Mobilfunk gleichermaßen erreichbaren Telefonnummer 115 erhalten Bürger von kompetenten Mitarbeitern schnell und unkompliziert Antworten auf die wichtigsten Verwaltungsfragen, wie z. B. wo kann man sich nach einem Umzug ummelden, wann ist die Zulassungsstelle geöffnet oder welche Papiere braucht man für die Eheschließung.

Die einheitliche Behördennummer 115 ist ein gemeinsames Vorhaben von Bund, Ländern, Städten, Gemeinden und Kreisen. Nach einer zweijährigen Pilotphase in einigen Modellregionen ging sie zum 1. April 2011 in den Regelbetrieb über. D115 gilt als erster Bürgerservice mit einem verbindlichen Serviceversprechen: Die Nummer ist montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr erreichbar; 75% der Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch das Servicecenter angenommen; 65% der Anfragen werden beim ersten Anruf beantwortet; falls eine Anfrage nicht sofort beantwortet werden kann, erhält der Anrufer binnen 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung – je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Telefon. Nach dem Start in Ludwigshafen sollen ab dem Frühjahr 2012 schrittweise weitere Städte und Landkreise aus der MRN aufgeschaltet werden. Mittelfristiges Ziel ist die flächendeckende Verfügbarkeit in der Region.

Kontakt:

Dr. Christine Brockmann
Metropolregion Rhein-Neckar GmbH
Leitung „Verwaltungsvereinfachung/ E-Government“
Tel.: 0621 12987-81
christine.brockmann@m-r-n.com
www.wirtschaft-trifft-verwaltung.de