



vertraulich

Landeshauptstadt Dresden
Der Oberbürgermeister

SPD-Fraktion
im Stadtrat der Landeshauptstadt Dresden
Frau Stadträtin
Kristin Sturm

GZ: (OB) 17

Datum: 23. DEZ. 2019

Telefonische Erreichbarkeit der Verwaltung AF0099/19

Sehr geehrte Frau Sturm,

zu Ihrer Anfrage erlaube ich mir zunächst den Hinweis, dass meiner Ansicht nach kein Anspruch auf Beantwortung besteht.

Nach der Rechtsprechung des Sächsischen Obergerichtes besteht für einzelne Stadtratsmitglieder ein Antwortanspruch nach § 28 Abs. 6 SächsGemO nur dann, wenn lediglich eine einzelne Angelegenheit, d. h. ein einzelner/konkreter Lebenssachverhalt betroffen ist. Ein Antwortanspruch besteht jedoch nicht, wenn die Anfrage darauf abzielt, sich einen allgemeinen Überblick zu verschaffen. Ein konkreter Lebenssachverhalt ist dann gegeben, wenn er nach Ort, Zeit und dem Kreis der eventuell betroffenen Personen bestimmbar ist; dabei muss zwischen diesen Elementen eine inhaltliche Verbindung vorhanden sein; vgl. SächsOVG, Urt. v. 7. Juli 2015, 4 A 12/14, Rn. 28. Das Sächsische Obergericht verweist Fragesteller, die sich einen allgemeinen Überblick verschaffen wollen, auf das Fragerecht nach § 28 Abs. 5 SächsGemO. Fragen zu sämtlichen Angelegenheiten der Gemeinde können danach erst gestellt werden, wenn die Unterstützung eines Fünftels der Mitglieder des Stadtrates vorliegt.

Soweit ich jedoch ein eigenes Interesse an der Beantwortung der von Ihnen aufgeworfenen Fragen habe, werde ich diese – ohne Anerkennung einer Rechtspflicht und ohne Bindungswillen für künftige vergleichbare Konstellationen – dennoch beantworten:

„die Erreichbarkeit der städtischen Verwaltung via Telefon ist für die Effektivierung von Beratungsbedarfen sinnvoll – sei es indem vor einem Behördengang Termine telefonisch vereinbart, Informationen eingeholt oder Formalien auf kurzem Weg geklärt werden können. Gleichzeitig dient sie dem Bestreben einer stärkeren Bürgernähe und Transparenz behördlichen Handelns. Umso wichtiger ist es, dass die telefonische Erreichbarkeit der Verwaltung auch tatsächlich und hinreichend gewährleistet ist.“

1. „Wie steht es um die telefonische Erreichbarkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung, insbesondere bei den speziell eingerichteten Servicenummern der Bürgerbüros sowie der einheitlichen Behördennummer?“
2. Wie oft gehen Anrufe bei diesen ein und wie viele davon werden angenommen? Wie lange dauert es durchschnittlich, bis ein Telefonat angenommen wird? Wie oft erfolgt eine Umleitung der Bürgerbüros auf die einheitliche Behördennummer? Gibt es Stoßzeiten und Nachbesserungsbedarfe? (Bitte Beantwortung jeweils einzeln für Anrufe bei Bürgerbüros und Behördennummer)“

Eine dezidierte Auswertung der Erreichbarkeit der Servicenummern des Bürgerbüros ist derzeit leider nicht aussagekräftig möglich, da die statistischen Daten der Telefonanlage die Rufumleitung der Bürgerbüros zur städtischen Telefonzentrale oder zu anderen Nebenstellen nicht berücksichtigen. Die Rufweiterleitung vom Bürgerbüroarbeitsplatz in die Telefonzentrale wird damit nicht als Anruf beim Bürgerbüro erfasst. Weiterhin ist ebenfalls zu berücksichtigen, dass abgewiesene Anrufe auch außerhalb der Dienst-, Öffnungs- oder Sprechzeiten erfolgt sein können, was eine Interpretation von statistischen Daten ebenfalls verzerren würde. Eine aussagekräftige Telefon- und Erreichbarkeitsstatistik kann somit aus den zur Verfügung stehenden Daten leider nicht erstellt werden.

Eine Umleitung der Servicenummern auf die Behördenrufnummer 115 erfolgte in der Vergangenheit nicht.

- Auswertung Erreichbarkeit Servicenummer 115 (Basis: Jahresberichte des Servicecenters der Jahre 2018)

Jahr	Gesamtzahl Anrufe	Durchschnitt pro Arbeitstag	Angenommen
2018	4506	18	72 Prozent

3. „Wie lange dauern angenommene Gespräche im Durchschnitt? Wie oft erfolgt ein Rückruf?“

Gespräche dauern im Durchschnitt etwa 1-2 Minuten. Hier bleibt jedoch unberücksichtigt, welche Art von Gesprächen geführt werden. Es ist damit lediglich ein rein technischer Durchschnittswert, der auch mehrmalige Gespräche zu einem Vorgang nicht berücksichtigt.

Für die Behördenrufnummer 115 bemisst die durchschnittlichen Gesprächsdauer etwa zwei Minuten. Auf Wunsch erfolgt eine Erfassung des Bürgeranliegens per „Ticket“, welches an die zuständige Behörde weitergeleitet wird, verbunden mit dem Serviceversprechen des Rückrufes durch die Behörde innerhalb von drei Arbeitstagen. Eine dedizierte Statistik dazu existiert derzeit nicht. Dieser Service wird bislang jedoch sehr selten genutzt.

Das 115 Serviceversprechen umfasst insgesamt:

- Die 115 ist von Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr erreichbar.
- 75 Prozent der Anrufe bei der Behördenrufnummer 115 werden innerhalb von 30 Sekunden durch eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter angenommen.
- 65 Prozent der Anrufe bei der Behördenrufnummer 115 werden beim ersten Kontakt beantwortet.
- Wenn nicht, dann erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung, je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf.

4. „Bei fehlender bzw. unzureichender Erreichbarkeit: Welche Gründe hat eine fehlende bzw. unzureichende Erreichbarkeit? Inwieweit und wodurch wird eine Verbesserung angestrebt?“

Die Bürgerbüros der Landeshauptstadt Dresden sind zunächst für den direkten Kontakt mit der Bürgerschaft zuständig. Das heißt, dass die Bürgerschaft ihre Anliegen vor Ort und zu den Sprechzeiten in den Bürgerbüros vortragen und bearbeiten lassen kann. Dies hat Vorrang vor telefonischen Beratungen. Telefonate, die zu den Sprechzeiten nicht angenommen oder an die Telefonzentrale weitergeleitet werden, resultieren vorwiegend aus der Belegung der Servicemitarbeiter/-innen durch Beratungsgespräche vor Ort. Die hohe Inanspruchnahme durch persönlich geführte Gespräche wird unter anderem auch durch die hohe Anzahl von Online-Terminvereinbarungen deutlich, mit durchschnittlich über 2.000 Online-Terminen pro Monat über alle Bürgerbüros.

Ich kann Ihnen versichern, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bürgerbüros alles tun und es als persönliche Herausforderung sehen, den Service- und Dienstleistungsgedanken der Landeshauptstadt Dresden umzusetzen.

Um die Erreichbarkeit zu verbessern, werden derzeit verschiedene Möglichkeiten der Anrufweiterleitung bei „besetzt“ oder nach einem definierten Raufzeitraum geprüft, unter anderem ebenfalls auf die Behördenrufnummer 115.

Mit freundlichen Grüßen



Dirk Hilbert