



Anfrage Nr.: AF1268/21

Datum: 08.03.2021

A N F R A G E

FDP-Fraktion

Gegenstand:

Behördenrufnummer 115

Einleitung:

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

seit 7. Dezember 2010 ist Dresden Mitglied im Verbund der allgemeinen Behördennummer 115. Zusätzlich geben die Bürgerämter und das Ordnungsamt zu Fragen der Bürger telefonisch Auskunft. Die Behördennummer 115 ist darauf ausgerichtet, über Leistungen der Behörden zu informieren und ebenenübergreifend, also Stadt, Land und Bund, Fragen zu beantworten. Nach einer anfänglichen Modellphase läuft die Behördennummer seit 14. April 2011 im Regelbetrieb. Dazu habe ich folgende Fragen:

Fragen:

1. Wie hat sich die Anzahl der Anrufe von Dresdner Bürger seit der Einführung der Behördennummer im Dezember 2010 entwickelt (bitte Jahresanzahl von 2011 bis 2020 auflisten)?
2. Hat Dresden ein eigenes Servicecenter? Wenn nicht, bei welchem Servicecenter gehen die Anrufe Dresdner Bürger vorrangig ein?
3. Wie viele Mitarbeiter der Stadtverwaltung Dresden sind für den Betrieb der Behördenrufnummer 115 beschäftigt?
4. Welche Kosten entstehen der Stadt Dresden jährlich für diesen Service?
5. Wieviel Prozent der Anfragen aus 2020 betrafen kommunale Themen, Landesthemen bzw. Bundesthemen?
6. Welche fünf kommunalen Themen werden am meisten nachgefragt?
7. Wie oft wurde 2020 von der 115 an die Telefonnummer des Ordnungsamtes oder der Bürgerbüros umgeleitet/vermittelt?
8. Wie grenzt die Stadtverwaltung konzeptionell und in der täglichen Arbeitspraxis die



Behördenrufnummer 115 von der zuletzt öffentlich beworbenen Telefonnummer des Ordnungsamtes und der Rufnummer des Bürgerbüros ab?

9. Hält die Stadtverwaltung die 115 für ein Erfolgsmodell und wie schätzt sie die Akzeptanz bei den Bürgern und den Nutzen der Nummer für die städtischen Behörden auch mit Blick auf die entstehenden Kosten ein?

Für die Beantwortung meiner Fragen bedanke ich mich im Voraus und verbleibe mit freundlichen Grüßen

Holger Zastrow