



vertraulich

Landeshauptstadt Dresden
Der Oberbürgermeister

FDP-Fraktion
im Stadtrat der Landeshauptstadt Dresden
Mitglied des Stadtrates
Holger Zastrow

GZ: (OB) 17.2

Datum: 29. MRZ. 2021

Behördenrufnummer 115
AF1268/21

Sehr geehrter Herr Zastrow,

zu Ihrer Anfrage erlaube ich mir zunächst den Hinweis, dass meiner Ansicht nach kein Anspruch auf Beantwortung besteht, weil die Anfrage nicht „knapp“ im Sinne von § 19 Abs. 1 GO Stadtrat ist und weil Ihre Fragen keine einzelne Angelegenheit der Stadt betreffen, sondern auf einen allgemeinen Gesamtüberblick abzielen. Hinsichtlich Frage 9 kommt hinzu, dass diese auf eine subjektive Bewertung und nicht auf eine Auskunft über der Stadtverwaltung vorliegende Tatsacheninformationen gerichtet ist.

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. Diese Voraussetzungen erfüllt die auf einen allgemeinen Gesamtüberblick gerichtete Anfrage nicht. 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, beantworte ich diese – ohne Anerkennung einer Rechtspflicht und ohne Bindungswillen für künftige vergleichbare Konstellationen – dennoch wie folgt:

„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:“

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)?“**

Jahr	Anzahl der Anrufe
2011	5658
2012	8448
2013	6424
2014	6611
2015	5733
2016	4769
2017	5017
2018	4506
2019	3791
2020	7579

2. **„Hat Dresden ein eigenes Servicecenter? Wenn nicht, bei welchem Servicecenter gehen die Anrufe Dresdner Bürger vorrangig ein?“**

Nein, Dresden hat kein eigenes Servicecenter. Vom 6. Dezember 2010 bis 30. Juni 2015 gingen die Anrufe der Dresdner Bürgerinnen und Bürger beim 115-Servicecenter der Stadt Dortmund ein, seit 1. Juli 2015 beim 115-Servicecenter der Stadt Leipzig.

3. **„Wie viele Mitarbeiter der Stadtverwaltung Dresden sind für den Betrieb der Behördenrufnummer 115 beschäftigt?“**

Für den Betrieb der Behördenrufnummer 115 sind 0,01 VZÄ geplant. Das entspricht etwa 20 Stunden im Jahr.

4. **„Welche Kosten entstehen der Stadt Dresden jährlich für diesen Service?“**

Der Eigenbetrieb IT-Dienstleistungen veranschlagt für den Service 115 jährliche Gesamtkosten in Höhe von etwa 12.000 Euro. Diese enthalten die Betreuung des Verfahrens sowie die abgerechneten Anruferkosten.

5. **„Wieviel Prozent der Anfragen aus 2020 betrafen kommunale Themen, Landesthemen bzw. Bundesthemen?“**

Die monatliche Statistik trennt aufgrund der Reportinhalte seitens der Behördenrufnummer 115 nur in Anrufe, welche thematisch der eigenen Verwaltung zuordenbar sind und in Anrufe, welche das nicht sind. Für 2020 waren im Schnitt 13,35 Prozent der eingehenden Anrufe nicht thematisch der Landeshauptstadt Dresden zuordenbar.

6. **„Welche fünf kommunalen Themen werden am meisten nachgefragt?“**

Neben den jährlichen Standardthemen An- und Ummeldung (Person/Kfz), Beantragung von Personaldokumenten und den Meldungen von Müll/Dreckecken waren 2020 vor allem zwei Themen auffällig.

Einerseits ist das Thema Anwohnerparken insbesondere die Frage nach dem Bearbeitungsstand der beantragten Erlaubnis sehr häufig nachgefragt worden. Daneben war natürlich Corona das beherrschende Thema. Das heißt, vor allem jeweils nach Veröffentlichung neuer Verordnungen wurden die üblichen verordnungsbezogenen Fragen (Was heißt das speziell für „mich“? Ist da tatsächlich geschlossen? Darf „ich“ verreisen? Wo endet der freigegebene Radius? etc.) zuhauf gestellt.

7. „Wie oft wurde 2020 von der 115 an die Telefonnummer des Ordnungsamtes oder der Bürgerbüros umgeleitet/vermittelt?“

Dazu ist keine Auswertung möglich. Die Daten werden nicht erfasst.

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?“

Dazu gibt es keine konzeptionelle Grundlage.

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?“

Da der Nutzungsgrad der Behördenrufnummer 115 bei Einführung nicht absehbar war, hat die Landeshauptstadt Dresden ein anrufaufkommensabhängiges Kosten- und Organisationsmodell gewählt. Daher ist die Kosten-/Nutzenrelation in jeder Skalierung für die Landeshauptstadt Dresden gegeben. Eine intensivere Nutzung der Möglichkeiten der Behördenrufnummer 115 ist künftig möglich und wünschenswert.

Mit freundlichen Grüßen



Dirk Hilbert