

# **Modernisierung der Landesverwaltung**

**Mehr Leistung für den Bürger  
Mehr Leistungen aus einer Hand**

**Landespressekonferenz**

**am Dienstag, dem 22. September 2009**

Informationen zu:

**Saarland Servicedienst (SSD)  
Einheitliche Behördenrufnummer (D 115)**

# Zielsetzung des neuen und erweiterten Saarland Servicedienstes (SSD)

- **Besserer Service für die Bürgerinnen und Bürger**
- **Verbesserte technische Infrastruktur und Arbeitsbedingungen**
- **Stärkere Zusammenarbeit und Verbesserung der Informationsflüsse zwischen SSD und Landesbehörden**
- **Stärkere Zusammenarbeit mit den Kommunen über das Projekt D 115**



# Saarland Servicedienst (SSD)

***„Persönliche Auskunft durch den Saarland Servicedienst statt Anrufbeantworter oder Sprachcomputer!“***

- 1. Verbesserung der persönlichen Erreichbarkeit für die Bürger**
- 2. 70 % persönliche Direktauskunft, deutliche Begrenzung von Wahlwiederholungen**
- 3. Reduzierung von Behördengängen**
- 4. Erweiterte Leistungen wie z.B. einfache Auskünfte**
- 5. Berufliche Perspektiven für die Beschäftigten**
- 6. Entlastung der Fachebene**

# Bürger- und Kundenkontakte

- 650.000 Bürgerinnen und Bürger rufen jährlich in den Telefonzentralen der saarländischen Landesverwaltung an. Dies sind ca. 2.200 Anrufe pro Tag, die es zu beantworten gilt.
- 25 % der Kunden nutzen online-Zugänge von Verwaltungen.
- 5 % der Kunden bevorzugen auch weiterhin den direkten persönlichen Kontakt mit den Beschäftigten in den Verwaltungen.
- Im Rahmen des Projektes D 115 wird sich dieses Anrufvolumen auf jährlich 1.000.000 Anrufe erhöhen.

# Der Saarland Servicedienst (SSD)

*Was hat sich bereits getan? Wie arbeitet der SSD?*

- Der SSD beim Landesamt für zentrale Dienste (LZD) ist von Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr erreichbar
- Neueste technische Standards wurden bei der Telefonvermittlung implementiert; 50 Dienststellen mit 8000 Beschäftigten sind angeschlossen; im Endausbau werden es 80 Dienststellen mit 11.000 Beschäftigten sein
- Derzeit sind 20 Beschäftigte im Einsatz; davon 7 Neueinstellungen
- 3 Ausbildungsplätze für Servicefachkräfte für Dialogmarketing wurden eingerichtet
- 50 % der Arbeitsplätze sind für sehbehinderte oder blinde Beschäftigte eingerichtet
- Für die blinden- und sehbehindertengerechte Ausstattung der Arbeitsplätze wurden rd. 100.000 Euro verausgabt
- Insgesamt wurden in Infrastruktur und Technik 550.000 Euro investiert.

# Künftige Maßnahmen zur Verbesserung der Serviceangebote für die Bürger

## Saarland Servicedienst SSD

### Ausbaustufe 1

- Optimierung der Telefonvermittlung
- Verbesserung der Erreichbarkeit der Landesverwaltung
- Verbesserung der Auskünfte über aktuelle Projekte und Zuständigkeiten von Behörden
- Behördenwegweiser bezüglich
  - Öffnungszeiten
  - Standorte
  - Adressen
  - Internetauftritte
  - Ansprechpartner

### Aufbaustufe 2

- Weitergehende Auskünfte mit Hilfe einer Servicecenter-Software
- Beantwortung häufiger Fachfragen zu Leistungen und Zuständigkeiten
- Weiterleitung von Anfragen (Ticketing)

### Ausbaustufe 3

- Kooperation durch Vernetzung mit Kommunen
- Pilotierung mit dem Projekt D 115



# Aktuelles Vorhaben!

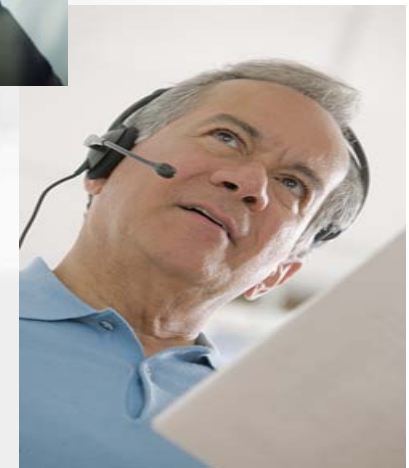


## Einheitliche Behördenrufnummer 115 in ganz Deutschland

### Projektidee:

Bürger und Unternehmen erhalten über eine einzige, leicht merkbare Rufnummer direkten Zugang zu allen öffentlichen Diensten - unabhängig von den Verwaltungsebenen und Zuständigkeiten.

Es werden an einer Stelle Auskünfte gegeben zu den 150 häufigsten Leistungen aus Kommunen, der Länder und des Bundes.



# Was bringt D115?

## Bürgernähe & Bürokratieabbau

Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen erhalten einen direkten, schnellen und einfachen Draht zur Verwaltung.

## Effizienz

D115 entlastet die Verwaltung, insbesondere die Fachebene.

## Vernetzung & gem. Lernen

Kommunen, Länder und Bund gestalten D115 gemeinsam und profitieren vom gegenseitigen Erfahrungsaustausch.

## Innovation

D115 entwickelt telefonische Serviceeinrichtungen von Kommunen, Ländern und Bund, weiter.

# Aktuelle Umsetzung im Saarland



- **Sieben Modellkommunen sind neben dem eGo Saar an der Einführung interessiert**
- **Ein Arbeitskreis wird ihre ersten Ergebnisse Ende 2010 vorlegen um das Projekt zu pilotieren**
- **Zur Förderung wurden vom Land 250.000 Euro für die interessierten Kommunen zur Verfügung gestellt**



LK  
Merzig-  
Wadern



LK St.  
Wendel



LH  
Sbr



Kreisstadt  
Merzig



Mittelstadt  
St. Ingbert



Gemeinden  
Tholey



Marpingen

# Fördermöglichkeiten für Kommunen

Im Rahmen des Konjunkturpaktes Saar „Neuer Schub für E-Government“ hat die Saarländische Landesregierung **250.000 Euro** für die Beschaffung von Service-Center-Software bereitgestellt.

Im Oktober 2009 wird hierzu eine gesonderte Förderrichtlinie verabschiedet und im Amtsblatt des Saarlandes veröffentlicht.

Gefördert werden technische Lösungen im Rahmen eines Verbundes im Projekt D 115.

Je Arbeitsplatz können bis zu 3.000 Euro gezahlt werden.

**Kooperationen zwischen den Kommunen oder eine Betreiberplattform, z.B. über den eGoSaar sind sinnvoll!**