

# Kooperation Projekt "0115"

## Öffentlich-rechtlicher Vertrag

**Der Landkreis Ludwigslust-Parchim,**

**vertreten durch den Landrat Herrn Rolf Christiansen (im Folgenden: der Landkreis)**

**und**

**die Landeshauptstadt Schwerin,**

**vertreten durch die Oberbürgermeisterin Frau Angelika Gramkow  
(im Folgenden: die Stadt)**

erklären hiermit die Teilnahme an der einheitlichen Behördennummer 115. Mit der einheitlichen Behördenrufnummer 115 wird unabhängig von den Zuständigkeiten ein einfacher telefonischer Zugang zu Auskünften über Leistungen der öffentlichen Verwaltung eingeführt.

Die einheitliche Behördennummer 115 steht für eine verwaltungsebenenübergreifende Zusammenarbeit in Deutschland, um eine stärkere Ausrichtung der öffentlichen Verwaltung auf die Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger und der Wirtschaft zu erzielen.

Dezentrale Serviceeinheiten von Bund, Ländern und Kommunen sind miteinander dazu vernetzt, so dass Informationen in schneller und qualifizierter Weise abgerufen werden können.

Dazu betreibt der Landkreis Ludwigslust-Parchim das ServiceCenter Westmecklenburg, welches ebenfalls für die Bürgerinnen und Bürger und die Wirtschaft der Stadt diese Auskünfte und Informationen bereitstellen wird.

Die Vertragspartner schließen auf der Grundlage des § 165 Abs. 1 der Kommunalverfassung für das Land Mecklenburg-Vorpommern (Kommunalverfassung - KV M-V) in der Fassung der Bekanntmachung vom 8. Juni 2004 (GVOBl. M-V S. 205) zur Regelung der Einzelheiten der zukünftigen Aufgabenwahrnehmung durch den Landrat des Landkreises Ludwigslust-Parchim folgenden öffentlich-rechtlichen Vertrag:

### § 1 - Vertragsgegenstand

- (1) Der Landkreis übernimmt für die Stadt die Aufgaben der in der Charta D115 für den D115-Regelbetrieb definierten Dienstleistungen sowie die Wahrnehmung der in den §§ 2 und 3 beschriebenen Aufgaben.
- (2) Die Abwicklung der im ServiceCenter Westmecklenburg des Landkreises unter der Telefonnummer 115 für die Stadt eingehenden Anrufe erfolgt unter Einhaltung der durch die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 aktuell definierten Serviceversprechen. Bei Vertragsschluss sind dies:
  - a) Erreichbarkeit von Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr
  - b) mindestens 65 Prozent der Anrufe werden fallabschließend beauskunftet
  - c) eine Erreichbarkeit von mindestens 90 Prozent der Anrufe wird gewährleistet
  - d) mindestens 75 Prozent der Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden entgegengenommen

# Kooperation Projekt "0115"

## § 2- Aufgaben des Landkreises

- (1) Der Landkreis stellt sicher, dass das ServiceCenter Westmecklenburg von Montag bis Freitag in der Zeit von 08:00 bis 18:00 Uhr telefonisch erreichbar ist. Außerhalb der Servicezeiten erfolgt eine einheitliche Bandansage, die durch die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 bereitgestellt wird. Der Landkreis strebt an, während der Servicezeiten alle Anrufe der Stadt, die unter der Telefonnummer 115 eingehen, anzunehmen. Hierbei wird berücksichtigt, dass den realen Bedingungen eines ServiceCenter-Betriebes Rechnung getragen werden muss. Die Wartetoleranz der Anrufenden und die daraus resultierenden Abbrechenden wie auch technisch bedingte Abbrüche können nicht beeinflusst werden.
- (2) Der Landkreis verpflichtet sich auf der Basis des Wissensmanagementsystems TSA Infodienste folgende Aufgaben im ServiceCenter Westmecklenburg für die Stadt zu übernehmen:
  - Möglichst abschließende Bearbeitung eingehender Anfragen zu den TOP 100 Dienstleistungen.
  - Falls ein Anliegen über die Anforderungen des TOP 100-Dienstleistungskataloges hinausgeht und/oder durch das ServiceCenter Westmecklenburg nicht beantwortet werden kann, ist das Anliegen an die Stadt mit Einverständnis des/der Anrufenden elektronisch weiterzuleiten.
  - Vermittlung von Anrufen an die Stadt, wenn eine Vermittlung ausdrücklich gewünscht ist.
- (3) Die Abwicklung eingehender Anrufe für die Notrufnummern 110 und 112 erfolgt wie folgt: Sollten die Beschäftigten des ServiceCenter während der Qualifizierung des Anliegens feststellen, dass es sich um einen Notruf handelt, so wird die Notfallmeldung entweder an die Leitstellen der polizeilichen und nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr weitervermittelt oder die entsprechende Notrufnummer dem/der Anrufenden benannt und das Gespräch beendet.

Zur schnellen und zielgerichteten Weiterleitung von Notfallnummern findet ständig eine enge Absprache zwischen dem ServiceCenter Westmecklenburg und den jeweiligen Leitstellen statt.
- (4) Eine Vermittlung an Mobilfunktelefone findet nicht statt.
- (5) Der Landkreis verpflichtet sich, die Beschäftigten des ServiceCenters regelmäßig zu schulen, damit eine Beauskunftung in angemessener Qualität erfolgen kann. An diesen Schulungen können bei Bedarf auch Beschäftigte der Stadt teilnehmen.

## § 3 – Aufgaben der Stadt

- (1) Die Stadt verpflichtet sich, fortlaufend und umgehend die TOP 100 Dienstleistungen oder ihre eigenen Dienstleistungen im Wissensmanagementsystem TSA zu pflegen. Dazu ist eine feste Ansprechperson von der Stadt zu benennen.

Die Beschreibung der Dienstleistungen erfolgt nach einem einheitlichen Standard. Ein entsprechendes Muster ist dem Vertrag als Anhang 1 beigelegt.

# Kooperation Projekt "0115"

Dabei sind insbesondere folgende Kriterien einzuhalten:

- Name der Leistung
- Zuordnung Verwaltungsstruktur
- Direkte zuständige Ansprechpartner/-partnerinnen
- Synonyme
- Allgemeine Informationen
- Rechtsgrundlagen
- Erforderliche Unterlagen
- Kosten
- Verfahrensablauf
- Fristen Hinweise
- Formulare/ Antrag
- Weitere Dokumente

- (2) Zur elektronischen Weiterleitung von Vorgängen durch das ServiceCenter Westmecklenburg richtet die Stadt ein entsprechendes E-Mailpostfach ein und sorgt für eine zeitnahe Überwachung.
- (3) Die Stadt hat dafür zu sorgen, dass jede Weiterleitung innerhalb von 24 Stunden ab Eingang eines Vorganges beziehungsweise an Wochenenden oder Feiertagen am nächsten Werktag eine Rückmeldung erhält, die jedoch nicht zwingend einer Beantwortung gleichzusetzen ist.
- (4) Die Stadt stellt dem Landkreis regelmäßig ein aktuelles Telefonbuch in abgestimmter Form elektronisch zur Verfügung.

## § 4 - Berichtswesen

Der Landkreis stellt der Stadt monatlich folgende Informationen bis zum 15. Werktag des Folgemonats zur Verfügung:

Anzahl der über die Telefonnummer 115 eingegangenen Anrufe

Eine Auswertung über die Einhaltung des Serviceversprechens nach § 1 Abs. 2

## § 5- Kosten

Der Landkreis bietet die Leistungen nach § 2 einschließlich ihrer Evaluation ohne Kostenbeteiligung der Stadt an.

Für die ServiceCentersoftware zur Nutzung des Wissensmanagement TSA Infodienste wird der Stadt ein anteiliger Kostenbetrag nach der "Vereinbarung zur Regelung der Finanzierung der Kooperationen (Finanzvereinbarung)" durch den Landkreis berechnet. Diese Zusatzkosten werden von allen Vertragspartnern des ServiceCenter Westmecklenburgs zu gleichen Teilen getragen.

## § 6- Haftung

- (1) Der Landkreis stellt die Stadt von etwaigen Schadensersatzansprüchen frei, die Dritte diesem gegenüber in Bezug auf die Tätigkeit der Beschäftigten im ServiceCenter wegen grob fahrlässiger oder vorsätzlich fehlerhafter Auskunftserteilung geltend machen.

## Kooperation Projekt "0115"

- (2) Der Landkreis haftet nicht für Schäden, die aufgrund eines technisch bedingten und nicht von ihm zu vertretenden Mangels oder Ausfall der technischen Einrichtungen verursacht worden ist. Der Landkreis übernimmt keine Haftung für Schäden, die dadurch entstehen, dass die von der Stadt übermittelten Daten/Informationen falsch und/oder unvollständig waren.

### § 6 - Vertragslaufzeit

Dieser Vertrag tritt zum 01.01.2015 in Kraft und gilt unbefristet. Er kann jedoch mit einer Frist von 6 Monaten zum Jahresende von jedem Vertragspartner gekündigt werden.

Schwerin, 13. JAN. 2015

Parchim, 21. JAN. 2015

Landeshauptstadt Schwerin  
vertreten durch die Oberbürgermeisterin,  
Frau Angelika Gramkow

Landkreis Ludwigslust-Parchim  
vertreten durch den Landrat,  
Herrn Rolf Christiansen

den 1. Stellvertreter  
der Oberbürgermeisterin,  
Herrn Bernd Nettebaum

den 1. Stellvertreter des Landrates,  
Herrn Wolfgang Schmülling

