

# Öffentlich-rechtlicher Vertrag zum Projekt D 115

Der Landkreis Vorpommern-Rügen,  
vertreten durch den Landrat, Herrn Ralf Drescher, (im Folgenden: Betreiber)

und

die Stadt Putbus,  
vertreten durch die Bürgermeisterin, Frau Beatrix Wilke, (im Folgenden: Mandant)

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 Vorpommern-Rügen das ServiceCenter Vorpommern-Rügen, welches ebenfalls für die Bürgerinnen und Bürger und die Wirtschaft des Mandanten 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 13. Juli 2011 (GVBl. S. 777) zur Regelung der Einzelheiten der zukünftigen Aufgabenwahrnehmung durch den Landrat des Landkreises Vorpommern-Rügen folgenden öffentlich-rechtlichen Vertrag:

## § 1 Vertragsgegenstand

- (1) Der Betreiber übernimmt für den Mandanten 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 des Betreibers unter der Telefonnummer 115 für den Mandanten 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) mindestens 75 Prozent der Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden entgegengenommen.
  - d) Wenn eine Frage im Erstkontakt nicht beantwortet wird, dann erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung, je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf.

## § 2 Aufgaben des Betreibers

- (1) Der Betreiber stellt sicher, dass das ServiceCenter Vorpommern-Rügen von Montag bis Freitag in der Zeit von 08:00 bis 18:00 Uhr telefonisch erreichbar ist. Außerhalb der Ser-

vicezeiten erfolgt eine einheitliche Bandansage, die durch die Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 bereitgestellt wird. Der Betreiber strebt an, während der Servicezeiten alle Anrufe des Mandanten, die unter der Telefonnummer 115 eingehen, anzunehmen. Hierbei wird berücksichtigt, dass den realen Bedingungen eines ServiceCenter-Betriebes Rechnung getragen werden muss. Die Wartetoleranz der Anrufer und die daraus resultierenden Abbrecher wie auch technisch bedingte Abbrüche können nicht beeinflusst werden.

(2) Der Betreiber verpflichtet sich auf der Basis des durch das Land Mecklenburg-Vorpommern zur Verfügung gestellten einheitlichen Informationsdienstes - zurzeit des Wissensmanagementsystems TSA Infodienste - folgende Aufgaben im ServiceCenter Vorpommern-Rügen für den Mandanten 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 Vorpommern-Rügen nicht beantwortet werden kann, ist das Anliegen an den Mandanten mit Einverständnis des Anrufers elektronisch weiterzuleiten.
- Vermittlung von Anrufen an den Mandanten, wenn eine Vermittlung ausdrücklich gewünscht ist.

(3) Die Abwicklung eingehender Anrufe für die Notrufnummern 110 und 112 erfolgt wie folgt: Sollte die/der ServiceCenter-Beschäftigte 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 den Anrufern benannt und das Gespräch beendet.

Zur schnellen und zielgerichteten Weiterleitung von Notfallnummern findet ständig eine enge Absprache zwischen dem ServiceCenter Vorpommern-Rügen und den jeweiligen Leitstellen statt.

(4) Eine Vermittlung an Mobilfunktelefone findet nicht statt.

(5) Der Betreiber verpflichtet sich, die Beschäftigten des ServiceCenters regelmäßig zu schulen, damit eine Beauskunftung in angemessener Qualität erfolgen kann.

### **§ 3 Aufgaben des Mandanten**

(1) Der Mandant verpflichtet sich, fortlaufend und umgehend die TOP 100 Dienstleistungen oder seine eigenen Dienstleistungen im Wissensmanagementsystem TSA zu pflegen. Dazu ist eine feste Ansprechperson vom Mandanten zu benennen.

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

Dabei sind insbesondere folgende Kriterien einzuhalten:

- Name der Leistung
- Zuordnung Verwaltungsstruktur
- direkte zuständige Ansprechpartner
- Synonyme
- allgemeine Informationen
- Rechtsgrundlagen
- erforderliche Unterlagen

- Kosten
  - Verfahrensablauf
  - Fristen
  - Hinweise
  - Formulare/ Antrag
  - weitere Dokumente.
- (2) Zur elektronischen Weiterleitung von Vorgängen durch das ServiceCenter Vorpommern-Rügen richtet der Mandant ein entsprechendes E-Mail-Postfach ein und sorgt für eine zeitnahe Überwachung.
  - (3) Der Mandant hat dafür zu sorgen, dass jede Weiterleitung innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten ab Eingang eine Rückmeldung, je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf, erhält, die jedoch nicht zwingend einer Beantwortung gleichzusetzen ist.
  - (4) Der Mandant verpflichtet sich, bei der Abwesenheit von Ansprechpartnern durch interne Rufumleitung die Auskunftsfähigkeit herzustellen.
  - (5) Der Mandant stellt dem Landkreis regelmäßig ein aktuelles Telefonbuch in abgestimmter Form elektronisch zur Verfügung.

#### **§ 4 Kosten**

- (1) Die Zusammenarbeit der Vertragspartner verfolgt ausschließlich das Ziel der effizienten und wirtschaftlichen Erfüllung der den Beteiligten obliegenden öffentlichen Aufgaben. Der Betreiber des telefonischen Bürgerservices erstrebt keinen Gewinn an. Etwa erzielte Überschüsse dürften nur für die in § 2 dieses Vertrages bezeichneten Zwecke zur Qualitätsverbesserung des Bürgerservices verwendet werden.
- (2) Der Betreiber bietet die Leistungen nach Abs. 1 ohne Kostenbeteiligung des Mandanten an<sup>1</sup>.

#### **§ 5 Haftung**

- (1) Der Betreiber stellt den Mandanten 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.
- (2) Der Betreiber haftet nicht für Schäden, die aufgrund eines technisch bedingten und nicht von ihm zu vertretenden Mangels oder Ausfalls der technischen Einrichtungen verursacht worden sind. Der Betreiber übernimmt keine Haftung für Schäden, die dadurch entstehen, dass die vom Mandanten übermittelten Daten/Informationen falsch und/oder unvollständig waren.

---

<sup>1</sup> Der Betreiber betrachtet die Erbringung von Dienstleistungen im D115 Service gegenüber den Einwohnern des Landkreises als seine Aufgabe. Hierzu gehört auch zur Abrundung der Dienstleistung die Auskunftserteilung für Leistungen der Gemeinden. Der Finanzbedarf für das D115 Servicecenter wird daher über allgemeine Deckungsmittel des Landkreises finanziert.

§ 6 Vertragslaufzeit

Dieser Vertrag tritt zum 1. Februar 2017 in Kraft und gilt unbefristet. Er kann jedoch mit einer Frist von 6 Monaten zum Jahresende von jedem Vertragspartner gekündigt werden.

Stralsund, den 20. 2. 2017

Landkreis Vorpommern-Rügen  
vertreten durch

den Landrat  
Herrn Ralf Drescher

die 1. Stellvertreterin des Landrates  
Frau Carmen Schröter



Putbus, den 14. 2. 16

Stadt Putbus  
vertreten durch

die Bürgermeisterin  
Frau Beatrix Wilke

der 1. Stellvertreter der Bürgermeisterin  
Herrn Karl-Otto Hein

**Stadt Putbus**  
Die Bürgermeisterin  
Markt 8  
18581 Putbus



## Vordruck Leistungsbeschreibung

### Allgemein:

Name der Leistung: (kurze Bezeichnung)

Zuordnung Verwaltungsstruktur: (In welchen Fachbereich gehört die Leistung?)

Direkte zuständige Ansprechpersonen: (vollständige Namen)

### Beschreibung/Spezialisierungen:

(WICHTIG: Bitte nur kurze Hinweise bzw. Verweise/Links angeben aufgrund der Beauftragung am Telefon!!!)

Synonyme: (Welche Schlagwörter können noch damit in Verbindung gebracht werden?)

Allgemeine Informationen: (Worum geht es in der Leistung? Wofür wird genehmigt?)

Rechtsgrundlagen: (rechtliche Vorschriften für den Bestand der Verwaltungsausübung)

Erforderliche Unterlagen: (Was ist z. B. bei der Antragsannahme mitzubringen?)

Kosten: (Wie teuer ist das Verfahren? Eventuell auch Nebenkosten? So präzise wie möglich!)

Verfahrensablauf: (Was passiert bei der Antragsbearbeitung bzw. gibt es im Verlauf Besonderheiten?)

Fristen: (Sind Fristen z. B. bei der Antragsbearbeitung einzuhalten?)

Hinweise: (Gibt es besondere Hinweise zu beachten?)

Formulare/Antrag: (Gibt es Formulare, die ausgegeben werden können?)

Weitere Dokumente (z. B. Merkblätter): (Gibt es weitere Dokumente?)