

SPD Abteilung Wilmersdorf-Süd

Die Kreisdelegiertenversammlung Charlottenburg-Wilmersdorf möge beschließen:

Der Landesparteitag möge beschließen:

Die Abgeordnetenhausfraktion der SPD soll die Senatsverwaltung für Inneres und Sport auffordern, über ihren Vorsitzenden im Verwaltungsrat im IT-Dienstleistungszentrum des Landes Berlin (ITDZ) die organisatorischen und personellen Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass die bundesweite Servicenummer 115 wieder stabil den vereinbarten Servicelevel 75 % der Anrufe in 30 Sekunden anzunehmen erreicht. Außerdem soll über Werbemaßnahmen das Leistungsspektrum des Telefonservices der Öffentlichkeit erneut in geeigneter Weise bekannt gemacht werden.

Begründung:

Die Servicenummer 115 soll auch in Berlin die zentrale Telefonnummer der Berliner Verwaltung bei Bürgeranliegen sein und 55 % der Anliegen beim ersten Kontakt abschließend bearbeiten. In den übrigen Fällen soll eine kurzfristige Weiterleitung erfolgen.

Nach aktuellen Presseveröffentlichungen wird in Berlin insbesondere der vereinbarte Anruflevel nicht erreicht, weil offensichtlich das Servicecenter im ITDZ über einen langen Zeitraum nur schwer oder gar nicht erreichbar ist. Dadurch wird das bundesweite Ziel der Verbreitung und Akzeptanz dieser vom Land Berlin unter dem rot-roten Senat mit angestoßenen Projekt stark gefährdet. Ziel muss es aber sein, das Servicecenter 115 als weiteren Zugangsweg zur Berliner Verwaltung attraktiv zu gestalten.