115

Neue Rolle für die Behördennummer

[05.06.2023] Die künftige Rolle der Behördenrufnummer 115 im Kontext der Verwaltungsdigitalisierung und die Chancen, die technische Lösungen für einen zukunftsfähigen Bürgerservice bieten, standen im Zentrum der neunten Teilnehmerkonferenz des 115-Verbundes in Frankfurt.

Die neunte Teilnehmerkonferenz (25. Mai 2023) des 115-Verbundes stand unter dem Motto „Zusammen in die Zukunft“. Mehr als 150 Gäste aus ganz Deutschland nahmen vor Ort in Frankfurt oder per Livestream teil. Ausgerichtet wurde die Veranstaltung vom Land Hessen sowie erstmals von der Föderalen IT-Kooperation (FITKO). Seit Anfang des Jahres verantwortet die FITKO im Auftrag des IT-Planungsrats das Produkt-Management für die 115 (wir berichteten). Nun berichtet die FITKO über die Konferenz. Deren Diskussionen wurden mit verschiedenen Impulsvorträgen am Vormittag eingeleitet: So sprach Patrick Burghardt, Vorsitzender des IT-Planungsrats und CIO des Landes Hessen über die Erfolgsgeschichte der 115 im Land Hessen. Er unterstrich zudem den positiven Effekt der Behördennummer für die Zusammenarbeit zwischen Bund, Ländern und Kommunen. In einer erfolgreichen Zusammenarbeit über alle Verwaltungsebenen hinweg sei es gelungen, bürgerfreundliche Strukturen zu schaffen, auf die künftig auch für Auskünfte zu Online-Services aufgebaut werden könne. Jörg Kremer, kommissarischer Leiter der FITKO, erläuterte die Vorteile einer engen Verzahnung der 115 mit Projekten zur Verwaltungsdigitalisierung innerhalb der FITKO. Die Behördennummer 115 sei ein wichtiges Bindeglied zwischen der Verwaltung sowie den Bürgerinnen und Bürgern. Daher liege die vorrangige Zielsetzung in ihrer serviceorientierten Weiterentwicklung. Als Produkt des IT-Planungsrats müsse die Weiterentwicklung der 115 eng mit dessen Projekten, Produkten und Standards verbunden sein. **Chancen digitaler Lösungen** In einer Podiumsdiskussion wurden die Themen aus den Impulsvorträgen vertieft und Fragen der Gäste beantwortet. Wichtiger Gegenstand in der Diskussion war die Entscheidung des IT-Planungsrats, die Behördennummer 115 ab 2025 bundesweit als Anlaufstelle für Fragen zu Online-Verwaltungsdienstleistungen zu etablieren (wir berichteten). Die Umsetzung dieses Auftrags soll in den kommenden zwei Jahren zentrale strategische Aufgabe der 115 sein. Die Vorträge und Diskussionen machten deutlich, wie wichtig der Ausbau des Sprachdialogsystems, die Einführung des 115-Chatbots und der konstruktive Umgang mit neuen Entwicklungen wie Künstlicher Intelligenz für den Erfolg der 115 sind. Die Technologien können dabei unterstützen, Herausforderungen wie dem Fachkräftemangel auf kommunaler Ebene, einer Zunahme von beratungsintensiven Gesprächen oder dem Bedarf an Mehrsprachigkeit zu begegnen. Die nächste Teilnehmerkonferenz des 115-Verbundes soll in zwei Jahren stattfinden. Gastgeber werden der Freistaat Thüringen sowie die FITKO sein.

(sib)

Stichwörter: Panorama, FITKO, IT-Planungsrat