

# D115 im Kontext deutschlandweiter Standardisierung im eGovernment: Status, Ausblick, Visionen

eGovernment Academy  
14. Arbeitstreffen

Berlin am 13.04.2010

# Der „115-Service“ DER telefonische Zugang zur ö. Verwaltung

## Die Idee von D115



## Das Serviceversprechen von D115



## Bürgernähe & Bürokratieabbau

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

## Vernetzung & gemeinsames Lernen

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

## Effizienz

D115 entlastet die Verwaltung, insbesondere die Fachebene.

## Innovation

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

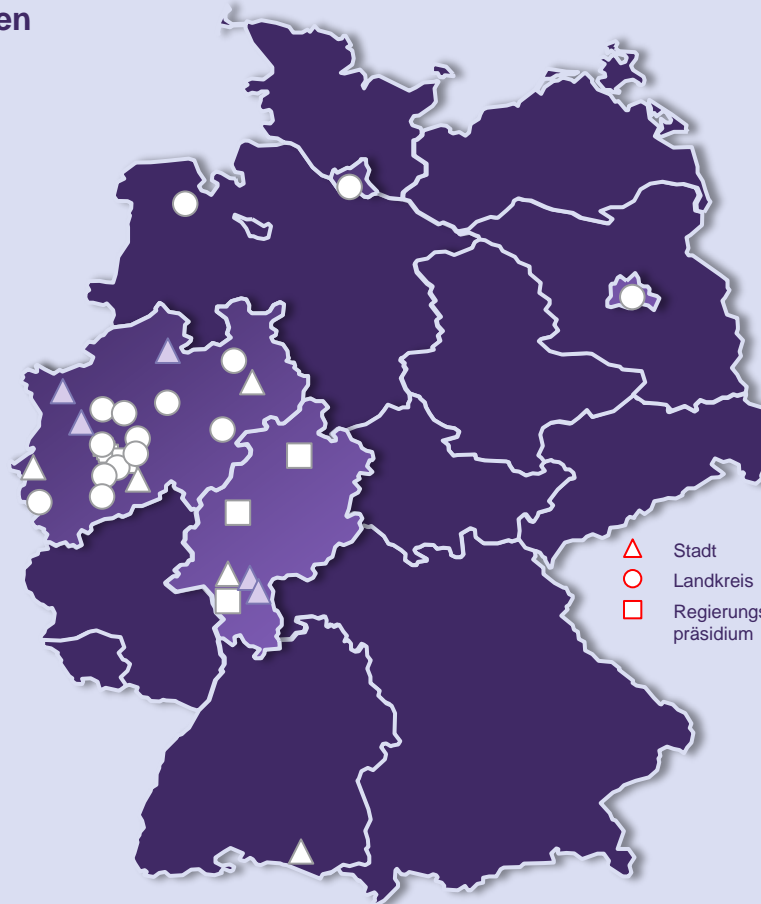
# Teilnehmer am D115-Pilotbetrieb

Stand: 01.04.10

Abdeckung 115-Service  
13 Millionen Einwohner

## Teilnehmende Kommunen

- Berlin
- Hamburg
- in Niedersachsen:
  - Oldenburg
- in Baden-Württemberg:
  - Bodenseekreis
- in Hessen:
  - Main-Taunus-Kreis inkl. aller kreisangehörigen Kommunen
  - Frankfurt am Main
  - Offenbach
- in Nordrhein-Westfalen:
  - Aachen
  - Arnsberg
  - Bielefeld
  - Bonn
  - Dinslaken
  - Dortmund
  - Düsseldorf
  - Duisburg
  - Hürth
  - Köln
  - Leverkusen
  - Mülheim/Ruhr
  - Münster
  - Neuss
  - Wuppertal
  - Remscheid
  - Kreis Lippe; Bad Salzuflen
  - Rhein-Erft-Kreis (Hürth, Frechen)
  - Rheinisch-Bergischer Kreis (Bergisch Gladbach)
  - Landschaftsverband Rheinland



## Teilnehmende Länder

- Berlin
- Hamburg
- Hessen (durch)
  - Regierungspräsidium Darmstadt
  - Regierungspräsidium Gießen
  - Regierungspräsidium Kassel
- Nordrhein-Westfalen

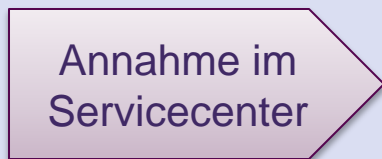
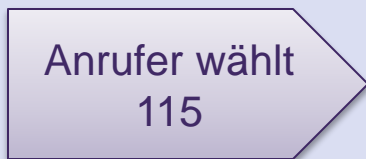
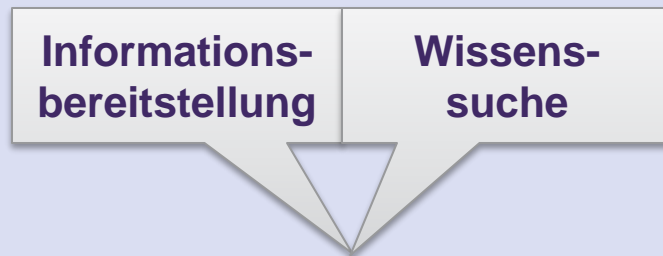
## Bundesverwaltung

- Bundeskanzleramt
- Bundespresseamt
- Auswärtiges Amt
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales
- Bundesministerium des Innern
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
- Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung
- Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit
- Bundesministerium der Verteidigung
- Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie
- Deutsche Rentenversicherung Bund
- Informations- und Wissensmanagement der Zollverwaltung
- Statistisches Bundesamt
- Steuerliches-Info-Center
- Bundesamt für Migration und Flüchtlinge

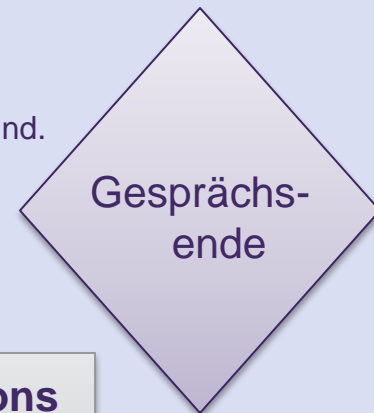
# Der D115-Prozess



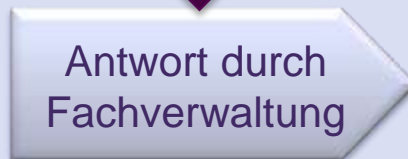
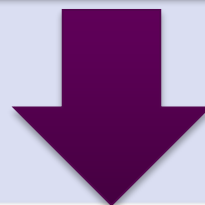
gute Erreichbarkeit (mind. 90%)  
Annahme nach max. 30 Sek. (75%)



sofort beantwortet (mind. 55%)



Übermittlung, wenn keine Antwort möglich



# D115 basiert auf einer ebenenübergreifenden Serviceinfrastruktur

## Telekommunikation

Modernes Ansagenmanagement und effiziente Anrufverteilung

## Informationsbereitstellung

Hoher Grad an Standardisierung in der Definition von Verwaltungsleistungen

## Wissenssuche

Auf Grundlage dezentraler Datenpflege ohne zentrale Datenhaltung

## Informationsweiterleitung

Erstes deutschlandweites Ticketingsystem zwischen Kommunen, Ländern und Bund

## Qualitätsmanagement

Verbundweites, datenbankgestütztes Kennzahlensystem

# Charakteristik des D115-Verbundes

Die freiwilligen Teilnehmer am D115-Verbund zeichnet eine große Heterogenität in vielen Aspekten aus:

- Teilnehmer auf kommunaler, Landes- und Bundesebene
- Große Kommunen, wie Berlin vs. Kleine Kommunen, wie Überlingen (BSK)
- Teilnehmer ohne ServiceCenter, mit eigenem ServiceCenter, als Nutzer eines Multi-ServiceCenter oder als Betreiber eines Multi-ServiceCenter
- Teilnehmer bei denen Leistungsbeschreibungen durch das ServiceCenter erstellt werden, durch die Internetredaktion, durch die Pressestelle, durch die Fachverwaltungen
- Teilnehmer mit voll integrierter ServiceCenter-Software, mit Telefonanlage und Wissensmanagement, ohne eine eigenes Wissensmanagement
- Teilnehmer mit Konzentration der Aufgaben auf wenige Mitarbeiter vs. Breite Diversifikation der Aufgabenbereiche
- ...

Die Teilnehmer haben also heterogene Technologien, heterogene Organisationen, heterogene Prozesse und heterogene Philosophien.

# D115 basiert auf dem Zusammenspiel von Technik und Organisation in einem heterogenen Verwaltungsumfeld

**Telekommunikation**

**Wissenssuche**

**Informationsweiterleitung**

**Informationsbereitstellung**

**Berichtswesen**

**Schulung und Coaching**

## **Technik**

### **Herausforderung:**

Integration unterschiedlich ausgestatteter Servicecenter in einen gemeinsamen Kommunikations- und Informationsverbund

## **Organisation**

### **Herausforderung:**

Etablierung einheitlicher Prozesse und Qualitätsstandards

# Standardisierung als Zwang und als Chance

## Exemplarische Beispiele:

- Technologische Standardisierung
  - Telefonie: einheitliches Soundbranding, Wartezeiten, Weiterleitungsprinzipien
  - Infoweiterleitung: einheitliches Adressierungsprinzip, gemeinsames Mail-Relay
  - Wissensmanagement
    - **Infobereitstellung (insbesondere Datenintegration)**
    - Wissenssuche (insbesondere Funktionale Integration)
- Prozessstandardisierung
  - Auskunftsprozesse
  - QS-Prozesse inklusive Kennzahlensystem
- Organisatorische Standardisierung
  - Festdefinierte Rollen bei den Teilnehmern, z.B. QS-Beauftragter

# Beispiel: Ziele der Standardisierung im D115-Wissensmanagement

Einheitlich qualitativ hohe und effiziente Beauskunftung auch fremder Leistungen bei allen Verbundpartnern

- Strukturelle Gleichheit aller Leistungsbeschreibungen
- Optische Harmonisierung von Leistungen unterschiedlicher Quellen
- Volle Integration in eigene, dem SC-Mitarbeiter bekannte, Software-Systeme
- Sprachliche Harmonisierung der Leistungsamen
- Anwendung eines einheitlichen Kennzahlensystems
- Etablierung einheitlicher Auskunftsprozesse

# Standardisierung im Wissensmanagement - Informationsbereitstellung

- Inhaltliche Struktur der Leistungsbeschreibungen (Felder)
  - Qualitätsanforderungen an Leistungsbeschreibungen (Q-Kriterien)
  - Klassifikation der Leistungen (LeiKa)
  - Beschreibung der Leistungen (Stammtexte)
- Inhaltlich
- Portfolio der Leistungen (TOP 100)
- Technisch
- Datenaustauschformate (XD115, XML und Mikroformat)
- Prozessual
- Aktualisierungsprozesse (Leitfäden)
  - Qualitätssicherungsprozesse (Prozessdefinitionen)

# Informationsbereitstellung in heterogener Optik, aber bereits einheitlicher Struktur

The collage illustrates the heterogeneity of information presentation across different German municipalities. It includes:

- Bonn:** A website with a colorful header and navigation menu, featuring a search bar and various service categories like 'BürgerService online' and 'Personalausweis'.
- Berlin.de:** A website with a blue header and a search bar, showing a 'Personalalausweis' section with detailed instructions and a 'Kontakt zum Erzieher' link.
- Hamburg:** A website with a blue header and a search bar, showing an 'Ausweis antragstellung' section with a form and a 'Benötigt werden' list.

**Behördenfinder Hamburg**

Für: **Bundespersonalalausweise, Erstaussstellung eines Bundespersonalausweises/Jungfernstieg**

ist zuständig:

Kundenzentrum Mitte - Bezirksamt Hamburg - Mitte - Fachamt Einwohnerwesen

Zimmer: EG   
Steinstraße 1  
20095 Hamburg

Tel.: 4 28 54 - 5454/5252  
Fax: 4 28 54 - 5455  
Vorwahl für Hamburg: 040

E-Mail: [Kundenzentrum@hamburg-mitte.hamburg.de](mailto:Kundenzentrum@hamburg-mitte.hamburg.de)

Öffnungszeiten: *Hier kurzfristig abweichende Öffnungszeiten prüfen!*  
Mo 8-18, Di 7-13, Mi 8-13, Do 8-19, Fr 8-13 Uhr  
[Der Kalender](#)

Öffentliche Verkehrsverbindungen:  
U1/Busse 34/112/120/124 Steinstraße

**Erforderliche Unterlagen:**  
Grundsätzlich sind folgende Unterlagen erforderlich: 1 Passfoto aus neuester Zeit (3,5x 4,5 cm ohne Rand, Hintergrund hell und einfarbig), Geburtsurkunde sowie - falls vorhanden - Kinderausweis mit Foto. Falls kein Kinderausweis vorhanden ist oder dieser kein Foto enthält, ist der Ausweis eines Elternteils zum Nachweis der Staatsangehörigkeit mitzubringen.

**Bitte unbedingt beachten:**  
Bis zu einem Alter von 15 Jahren und 6 Monaten ist die persönliche **vorhandene Informationen**

**Bitte beachten:**  
Bitte beachten Sie die Hinweise zu Ausweisdokumenten vom Auswärtigen Amt zur Erstaussstellung eines Bundespersonalausweises



**IHRE BEHÖRDENNUMMER**

# Harmonisierte Trefferanzeige über alle Informationsbereitsteller hinweg

**Personalausweis - Bonn K100006**

Schließen Zurücksetzen Neue Seiten

Originalseite: [http://www.bonn.de/rat\\_verwaltung\\_buergerservice/buergerservice\\_online/buergerservice](http://www.bonn.de/rat_verwaltung_buergerservice/buergerservice_online/buergerservice)

## Personalausweis

Der Antrag auf Ausstellung eines Personalausweises ist zweckmäßiger Weise am Ort der Hauptwohnung zu stellen.

Ab dem 16. Lebensjahr besteht Personalausweispflicht. Dies gilt nicht, wenn sie bereits einen Reisepass besitzt. Für Jugendliche unter 12 Jahren wird für Reisen ein Kindreisepass benötigt.

Der Antragsteller muss wegen der notwendigen Unterschrift **persönlich** vortreten. Bei unverheirateten Minderjährigen unter 16 Jahren ist die Unterschrift beider Erziehungsberechtigten erforderlich - es muss ein gesetzlicher Vertreter (Vater, Mutter oder Vormund) bei Antragstellung anwesend sein.

**Gültigkeitsdauer:** Der Personalausweis ist zehn Jahre gültig; bei Personen unter 24 Jahren sechs Jahre.

Die Fertigstellung der Personalausweise durch die Bundesdruckerei in Berlin dauert ca. drei Wochen. Den aktuellen Bearbeitungsstand können Sie über das unten angegebene Onlineformular mit Hilfe der bei Antragstellung ausgehändigten Dokumentennummer erfahren.

**Geltungsbereich:** Der Personalausweis ist grundsätzlich zum Gebrauch im Inland sowie bei Reisen innerhalb der EU - wenn der Aufenthalt nicht länger als 3 Monate dauert - bestimmt. Er sollte mindestens noch 3 Monate gültig sein. Beachten Sie bitte zusätzlich die speziellen Länder- und Reiseregulierungen.

**Bundespersonausweise, Neuausstellung - Hamburg S100002**

Schließen Zurücksetzen Neue Seiten

## Bundespersonausweise, Neuausstellung

Alle deutschen Staatsbürger müssen sich entweder mit gültigen Personalausweis oder gültigen Reisepass ausweisen können. Bis zum Alter von 15 Jahren und 6 Monaten ist die persönliche Anwesenheit eines Sorgeberechtigten und die schriftliche Einverständniserklärung ALLER Sorgeberechtigten sowie das persönliche Erscheinen des Antragstellers (auch Jugendlicher bzw. Kind) erforderlich. Voraussetzung ist die deutsche Staatsangehörigkeit. Die Bearbeitungszeit beträgt ca. 4 Wochen. Es wird immer ein neuer Ausweis ausgestellt (keine Verlängerung). Ein Heuartrag ist maximal 3 Monate vor Ablauf möglich. Gültigkeit: Antragsteller unter 24 Jahren: 6 Jahre; Antragsteller über 24 Jahren: 10 Jahre. Für die Ausstellung des Personalausweises ist die Gemeinde am Hauptwohnsitz zuständig. In Hamburg können Sie sich in jedes Kundenzentrum der Bezirke anfragen.

**Gebührenrahmen:**  
Bei Ablauf 8 EUR; Bei Verlust/Änderungen 10,50 EUR; Vorküfer BP 6 EUR

**Benötigte Unterlagen:**  
1 aktuelles Bild, 3,5x 4,5 cm, ohne Rand, Hintergrund hell und einfarbig; Der alte Ausweis ist mitzubringen. Bei Verlust des bisherigen Personalausweises, Reisepasses oder Identitätsnachweisung vom Passamt (Anwohlerstr. 34), wenn der bisherige Ausweis in Hamburg ausgestellt wurde. Falls Ausstellung des vorherigen Ausweisdokuments außerhalb Hamburgs erfolgte: Geburts- oder Heiratsurkunde. Für die Identitätsfeststellung wird der bisherige Ausweis Antrag angefordert (Registrierkarte).

**Besonderheiten:**  
Es wird immer ein neuer Ausweis ausgestellt. Voraussetzung ist die persönliche Anwesenheit eines Sorgeberechtigten sowie des Kindes/Kindes.

Navigation: Weiter Zurück Oben Unten

**Leistung:**  
Kundenzentrum Altona - Bezirksamt Altona - Fachamt Einwohnerwesen  
Bezirksamt Bergedorf - Abteilung für Einwohnerwesen  
Kundenzentrum Eimsbüttel - Bezirksamt Eimsbüttel  
Kundenzentrum Mitte - Bezirksamt Hamburg - Mitte - Fachamt Einwohnerwesen  
Kundenzentrum Hamburg Nord - Bezirksamt Hamburg Nord - Fachamt Einwohnerwesen (E2)  
Kundenzentrum Hamburg - Bezirksamt Hamburg - Fachamt

**Ausstellung eines Personalausweises - Mülheim an der Ruhr K100025**

Schließen Zurücksetzen Neue Seiten

Originalseite: [http://www.muelheim.ruhr.de/cm/ausstellung\\_eines\\_personalausweises.html](http://www.muelheim.ruhr.de/cm/ausstellung_eines_personalausweises.html)

**Personalausweis beantragen - Berlin S100001**

Schließen Zurücksetzen Neue Seiten

Originalseite: [http://www.berlin.de/ Dienstleistungsdatenbank\\_d111/bericht/110101leistung-12001](http://www.berlin.de/ Dienstleistungsdatenbank_d111/bericht/110101leistung-12001)

**Ausstellung eines Personalausweises**

Allgemeine Informationen

Deutsche, die das 16. Lebensjahr vollendet haben, sind in Personalausweis verpflichtet. Sie können einen gültigen Reisepass vorlegen, wenn Sie dies wünschen.

Auch kann für Personen ab 12 Jahren ein Personalausweis ausgestellt werden. Die Unterschrift beider Elternteile ist erforderlich. Das entsprechend auszufüllende Formular für die Ausstellung des Personalausweises ist zum Ausdrucken am Ende des Artikels heruntergeladen.

Der Personalausweis ist grundsätzlich 10 Jahre lang gültig. Bei Jugendlichen unter 16 Jahren beträgt die Gültigkeitsdauer 6 Jahre. Ein Personalausweis kann nicht vor Ablauf der Gültigkeitsdauer neu beantragt werden.

Die Bundesdruckerei in Berlin stellt den Personalausweis aus. Die Bundesdruckerei in Berlin stellt den Personalausweis aus. Die Bundesdruckerei in Berlin stellt den Personalausweis aus.

Bei der Antragstellung können Sie sich nicht vertreten lassen.

**Personalausweis - Änderung - Köln K100019**

Schließen Zurücksetzen Neue Seiten

Originalseite: [http://www.stadt.koeln.de/buergerservice/themen/annehmen/annehmen/personalausweis\\_aenderung](http://www.stadt.koeln.de/buergerservice/themen/annehmen/annehmen/personalausweis_aenderung)

## Personalausweis - Änderung

Bei Zugzügen und nach Umzügen innerhalb Kölns können wir auf Ihrem Personalausweis die Anschrift ändern. Hat sich Ihr Familienname aufgrund einer Eheschließung oder nach der Begründung eines gleichgeschlechtlichen Lebenspartnerschaft geändert? In diesen Fällen müssen Sie einen neuen Personalausweis beantragen. Eine Änderung von Personendaten auf dem bereits vorhandenen Ausweis ist nicht möglich.

**Gebührenrahmen:** Die Antragsänderung auf dem Personalausweis ist gebührenfrei.

Für die Neuausstellung des Personalausweises nach Eheschließung fallen Gebühren in Höhe von 8 Euro an.

Die Gebühr für einen vorläufigen maschinenlesbaren Personalausweis beträgt 14 Euro.

Die Gebühr für eine Verlustanzeige beträgt zusätzlich 1,50 Euro.

Die Gebühren können bei jeder mit der EC-Karte und PIN-Nummer bezahlt werden.

**Zahlungsmittel:**

**Benötigte Unterlagen:**  
Alter Personalausweis  
Der bisherige Personalausweis wird entgegengenommen, wenn Sie Ihren neuen Ausweis abholen.

Navigation: Weiter Zurück Oben Unten

**Leistung:**  
Kundenzentrum Innenstadt  
Mehlfache Chorweiler  
Mehlfache Ehrenfeld  
Mehlfache Köln  
Mehlfache Lindenthal  
Mehlfache Mülheim

**Personalausweis beantragen**

Personalausweis beantragen-erstmals Gültigkeit des Personalausweises ist abgelaufen wegen Heirat

**Gebührenrahmen:** Die Veranlagungsgebühr beträgt 0,00 EUR. Die erstmalige Ausstellung des Personalausweises an Personen, die das 21. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, ist gebührenfrei.

**Benötigte Unterlagen:**  
1 aktuelles Bild, 3,5x 4,5 cm, ohne Rand, Hintergrund hell und einfarbig; Der alte Ausweis ist mitzubringen. Bei Verlust des bisherigen Personalausweises, Reisepasses oder Identitätsnachweisung vom Passamt (Anwohlerstr. 34), wenn der bisherige Ausweis in Hamburg ausgestellt wurde. Falls Ausstellung des vorherigen Ausweisdokuments außerhalb Hamburgs erfolgte: Geburts- oder Heiratsurkunde. Für die Identitätsfeststellung wird der bisherige Ausweis Antrag angefordert (Registrierkarte).

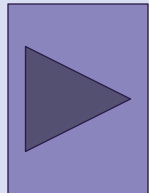
**Besonderheiten:**  
Es wird immer ein neuer Ausweis ausgestellt. Voraussetzung ist die persönliche Anwesenheit eines Sorgeberechtigten sowie des Kindes/Kindes.

Navigation: Weiter Zurück Oben Unten

**Leistung:**  
Aufenthaltsbürgeramt - Kfz-Zulassungsbüro (Lichtenberg)  
Bürgeramt 1 (Krousborg), Yorckstr.  
Bürgeramt 1, Meldestelle 55 (Neukölln)  
Bürgeramt 2 (Krousborg), Schlesische Str. 27 A  
Bürgeramt 2, Meldestelle 34 (Neukölln)  
Bürgeramt 3 (Friedrichshagen), Frankfurter Allee 150/1  
Bürgeramt 3, Meldestelle 56 (Neukölln)  
Bürgeramt 4, Meldestelle 51 (Neukölln)  
Bürgeramt 5, Meldestelle 59 (Neukölln)  
Bürgeramt Bismarck - Center  
Bürgeramt Egon-Erwin-Kisch-Str. 286 (Lichtenberg)

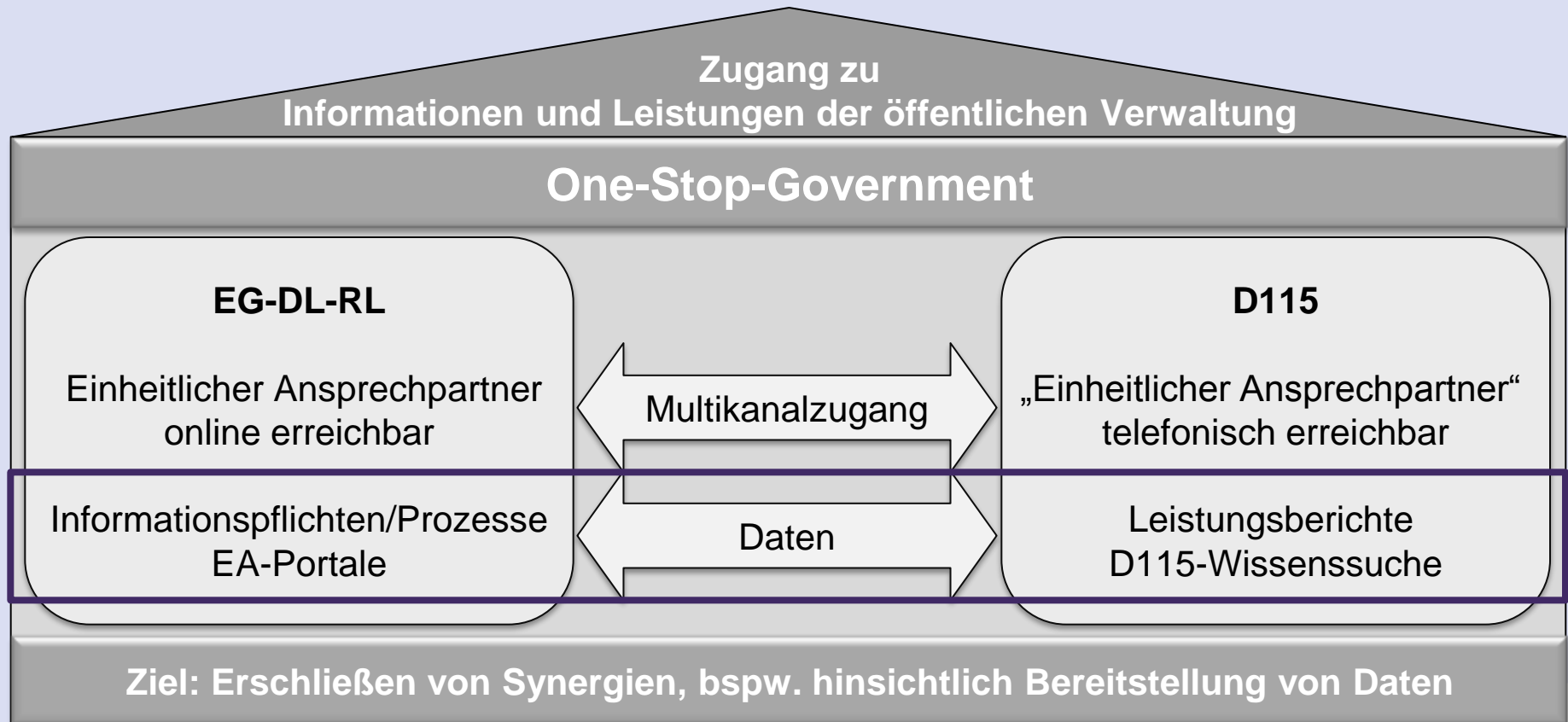


# „D115 animiert“



Die Teilnehmer  
Das D115-Wissensmanagement  
Das D115-Ticketing

# Schnittstellen zwischen D115 und EG-Dienstleistungsrichtlinie



# Perspektive: Projektübergreifende Kooperation und Standardisierung

## Beispiel Datenbereitstellung

- Informationen müssen durch Kommunen und Behörden für verschiedene öffentliche Informationsanbieter bereitgestellt werden  
→ Aufwand!
- Große Schnittmengen in der Beschreibung von Leistungen für unterschiedliche Informationsanbieter
- Mehraufwände lassen sich nur durch projektübergreifende Standardisierung vermeiden
- Synergiepotentiale können durch Informationsaustausch und Kooperation gehoben werden
- Beispiel „D115 und EG-DL-RL“ über **FIM**

D115 Leistungsbericht	KoopA ADV Stammtexte	NRW EG-DL-RL „Infoschablone“
Leistungsbeschreibung	Leistungsbeschreibung	Leistungsbeschreibung
LeiKa-Nummer	LeiKa-Nummer	LeiKa-Nummer
Synonyme	(Synonyme)	Synonyme
Rechtliche Grundlagen	Rechtsgrundlagen	Rechtliche Grundlagen zu Aufgabenwahrnehmung und Verfahren
-	Voraussetzungen	-
-	Verfahrensablauf	-
Benötigte Unterlagen	erforderliche Unterlagen	Leistungsinputs
Gebührenrahmen	Gebühren	Verwaltungsgebühr
Bearbeitungszeit	Bearbeitungsdauer	Durchlaufzeit
Bearbeitungszeit	Fristen	Fristen und Grundlage
...	...	...

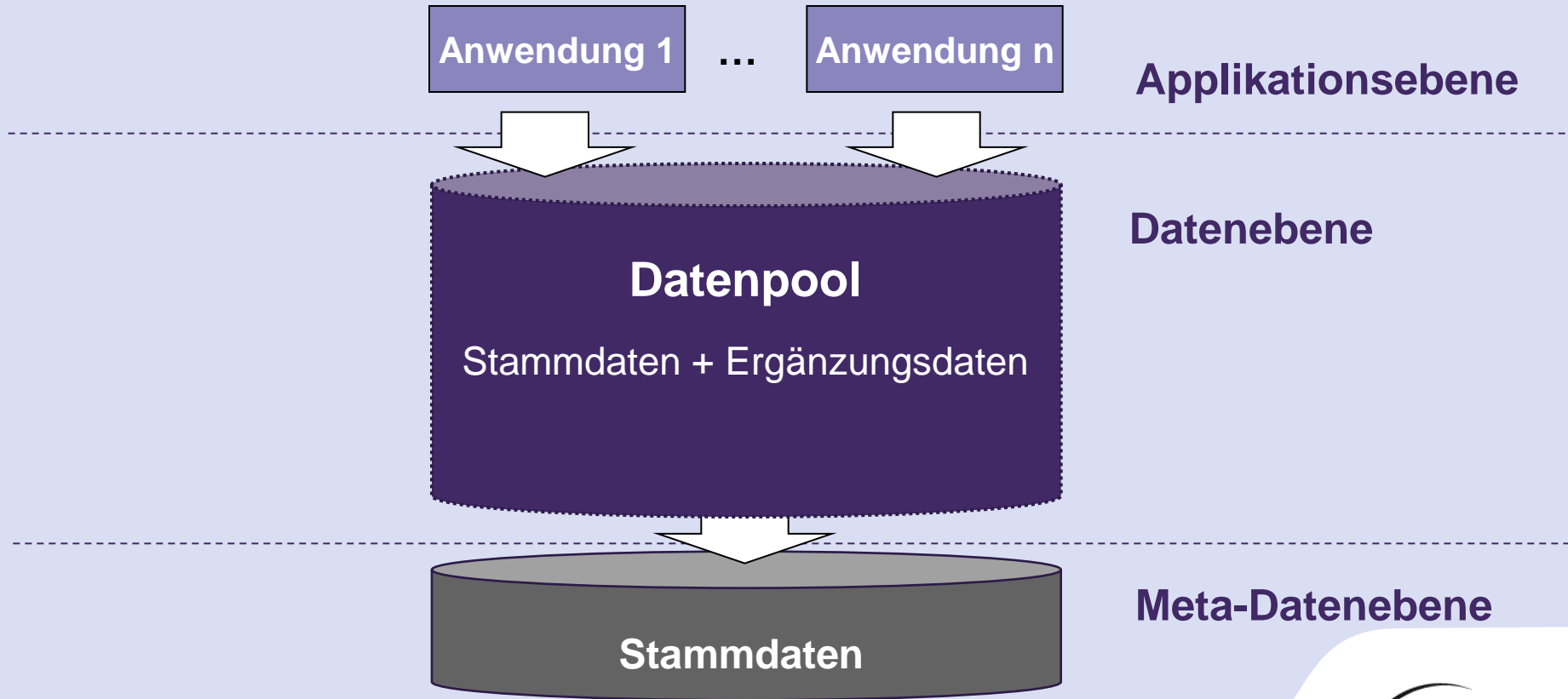
# Architekturelemente eines ebenübergreifenden integrierten Wissensmanagement



\* **FIM:**  
Inhaltlich und methodisch abgestimmte „Werkzeuge/Instrumente“ zur Nutzung durch die Informationsbereitsteller

\*\* **Integrationsdatensatz:**  
Vereinigt alle Anforderungen der verschiedenen Informationsanbieter hinsichtlich der Leistungsmerkmale und integriert Stammtexte zu einzelnen Merkmalen sowie Leistungsnummer und Synonyme

# Ebenübergreifendes integriertes Wissensmanagement Modell



# Ausblick: Von der Vision zum Auftrag

**„Aufzubauen sind gemeinsame Dienste ("Shared Service") für die Verwaltungsportale von Bund, Ländern und Kommunen, um Synergien zu schaffen bei der Bereitstellung von Wissen, Basisdiensten und Infrastruktur sowie der Vereinheitlichung der Qualität von Informationen und der Struktur der Darbietung.“**

Entwurf zur Nationalen E-Government-Strategie

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

**Roland Waubert de Puisseau,**

Projektleiter D115,  
Hessen

E-Mail: [roland.waubertdepuisseau@hzd.hessen.de](mailto:roland.waubertdepuisseau@hzd.hessen.de)

Informationen zu D115 finden Sie im Internet unter [www.d115.de](http://www.d115.de)



**IHRE BEHÖRDENUMMER**

**Wir lieben Fragen**