



Bundesministerium
des Innern



Standardisierungsmaßnahmen
während der Pilotphase von
D115



Vorgaben aus dem Projektauftrag



D115 ist ein dezentrales Projekt

- So dezentral wie möglich und so zentral wie nötig
- Koordination aus dem Zentralprojekt
- Nur sehr begrenzte zentrale Finanzierung in der Pilotphase
- Dezentrale Realisierungs- und Kostenverantwortung
- Aufbau auf bereits existierenden Strukturen bei Bund, Ländern und Kommunen
- ➔ Hohes Maß an Freiwilligkeit bei allen D115-Teilnehmern
- ➔ Schutz der bisherigen Investitionen



Vorgehen im Projekt

- Definition von Standards durch regionale Arbeitsgruppen mit Bund, Ländern und Kommunen
- Harmonisierung von Standards durch übergreifende Arbeitsgruppen
- Wettbewerb um „die beste Lösung“ unter der Nebenbedingung (Praktikabilität und Wirtschaftlichkeit)
- Vernetzung mit Wissenschaft und Wirtschaft
- Prozess zur Entwicklung eines Regelmechanismus
- ➔ Dennoch Erwartung, dass heterogene Strukturen über längere Zeit bestehen bleiben
- ➔ Keine Standardvorgabe durch Zentralprojekt



Technischer Standardisierungsbedarf

- Daten werden insbesondere ausgetauscht:
 - Im Wissensmanagement einschl. der Organisationsverzeichnisse, Telefonbücher und Zuständigkeitsfinder
 - In der Vorgangsbearbeitung/ Ticketing
 - Monitoring/ Reporting
- Ausformulierung der Standards in der Feinkonzeptphase



Standardisierung des Leistungsversprechens



- Qualität wird am schwächsten Glied gemessen
- Definition eines Dienstleistungskataloges als Mindestanforderung
- Sukzessiver Ausbau des Leistungsversprechens
- Schulung/ Qualifizierung von Mitarbeitern
- Monitoring der erbrachten Dienstleistungen und Rückkopplung der Qualität/ Benchmarking
- ➔ Lebendiger Standard, der einer permanenten Weiterentwicklung unterzogen ist