



IHRE BEHÖRDENNUMMER

Einheitliche Behördennummer **115**

Name	
Bürgeramt	115
BafoG-Amt	115
Einwohnermeldeamt	115
Einbürgerungsamt	115
Finanzamt	115
Kraftfahrzeugsamt	115
Kfz-Zulassungsstelle	115
Ordnungsamt	115
Standesamt	115
Straßenverkehrsamt	115

Wir lieben Fragen

Was ist die 115?

Mit einer einzigen, leicht zu merkenden Rufnummer erhalten Bürgerinnen und Bürger einen direkten Draht in die Verwaltung.



Bundesweit gibt es heute geschätzt 20.000 Behörden auf den drei Verwaltungsebenen Bund, Länder und Kommunen. Durch einen Anruf bei der 115 entfällt die aufwändige Recherche nach der zuständigen Behörde. Die häufigsten Bürgerfragen werden sofort beantwortet.

Zum Beispiel:

- Ich ziehe von Köln nach Hamburg um, wo kann ich mich dort anmelden?
- Ich habe ein neues Auto gekauft, wann hat die Zulassungsstelle geöffnet?
- Wann genau fällt die Praxisgebühr an?
- Wie kann ich BAföG beantragen?
- Wie beantrage ich eine Lohnsteuerkarte?
- Welche Papiere brauche ich, um zu heiraten?

Eine einheitliche Behördennummer? Wieso überhaupt?

Die einheitliche Behördennummer steht für einen Wandel der Servicekultur in der öffentlichen Verwaltung. Sie vernetzt telefonische Servicecenter der Kommunen, Länder und Bundesbehörden durch ein gemeinsames Wissensmanagement und bindet sie an ein einheitliches Serviceversprechen.

Wer die 115 wählt,

- erreicht einen freundlichen Mitarbeiter im nächstgelegenen 115-Servicecenter.
- erhält einheitliche, verständliche und verlässliche Auskünfte, egal ob das Anliegen kommunale, Landes- oder Bundesfragen betrifft.
- erlebt einen kundenfreundlichen und effizienten telefonischen Bürgerservice.



115-Serviceversprechen: Was kann die 115?



- Die 115 ist von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar.
- 75 Prozent der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter angenommen.
- 65 Prozent der 115-Anrufe werden beim ersten Kontakt beantwortet.
- Wenn eine Anfrage weitergeleitet wird, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung je nach Wunsch per Mail, Fax oder Rückruf.

Informationen zu den aktuellen Tarifen finden Sie im Internet unter: www.115.de

Wo ist der 115-Service bislang erreichbar?

Seit dem Start der einheitlichen Behördennummer 115 im Jahr 2009 wächst die Zahl der Teilnehmer stetig. Bis Ende 2011 wird die Bundesverwaltung mit rund 80 Behörden und Institutionen vollständig an die 115 angeschlossen.



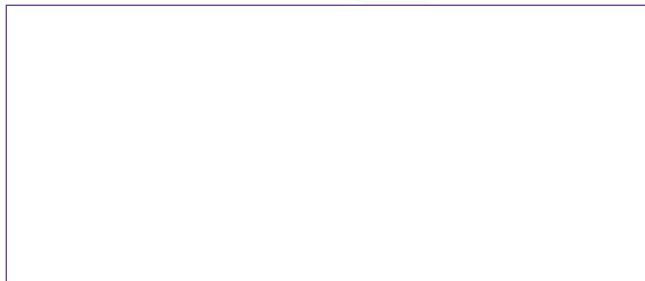
Ob die 115 in Ihrer Region erreichbar ist und welche Landes- und Bundesbehörden genau an der 115 teilnehmen, erfahren Sie im Internet unter: www.115.de



Die einheitliche Behördennummer 115 wurde zunächst in einem zweijährigen Pilotbetrieb in Modellregionen gemeinsam mit Kommunen, Ländern und Bundesbehörden erprobt – mit Erfolg: Im April 2011 startete die 115 in den Regelbetrieb. Der neue Bürgerservice hat sich bewährt. Die 115 hilft mit, die Verwaltung zu modernisieren, und macht sie bürgernah.

Der Regelbetrieb wird durch eine Geschäftsstelle im Bundesinnenministerium koordiniert. Bei der 115 zeigt sich: Es lohnt sich, wenn sich die Verwaltungen in Deutschland auf allen Ebenen – Kommunen, Länder und Bund – vernetzen. Mit der 115 haben die Bürgerinnen und Bürger eine Kontaktstelle, egal welche Ebene für ihr Anliegen zuständig ist.

**Informationen zur 115
finden Sie im Internet unter
www.115.de**



Impressum

Geschäfts- und Koordinierungsstelle D115
im Bundesministerium des Innern
Alt-Moabit 101 D, 10559 Berlin
www.115.de

Artikelnummer: BMI08306
Stand: September 2011