

## Direkter Draht in die Verwaltung: Behörden-Rufnummer 115

### Projektfeld

Bürger, Stadt und Staat

### Partner

Bundesministerium des Innern (BMI), Telekom Deutschland/T-Systems, Landratsamt Bodenseekreis sowie weitere Städte und Gemeinden des Bodenseekreises: Friedrichshafen, Markdorf, Überlingen, Meersburg, Uhdingen-Mühlhofen, Kressbronn, Langenargen, Meckenbeuren



### Kurzbeschreibung

Egal, ob es um die Zulassung des Autos, die Frage nach Öffnungszeiten von Behörden oder die Beantragung eines Reisepasses geht – seit Anfang Dezember 2009 erreichen die rund 210.000 Bürger des Bodenseekreises alle Behörden unter der einheitlichen Service-Rufnummer 115. Damit wurde erstmals ein süddeutscher Landkreis aus dem ländlichen Raum zur Modellregion für das bundesweite Projekt 115.

Wer in und um Friedrichshafen die 115 wählt, landet automatisch im zentralen Service-Center des Landratsamtes Bodenseekreis. Hier sitzen speziell geschulte Mitarbeiter, die die Anfragen entweder selbst beantworten oder den Anrufer an den zuständigen Sachbearbeiter in der Gemeinde weiterleiten. Damit die Mitarbeiter des Service-Centers möglichst vielen Anrufern direkt weiterhelfen können, greifen sie auf ein neues Wissensmanagement-System zu. Es enthält Informationen zu mehr als 400 der am häufigsten nachgefragten Leistungen der öffentlichen Verwaltung sowie Verweise auf die Informationsangebote zahlreicher weiterer Behörden.

Zu erreichen ist die 115 montags bis freitags von 8.00 bis 18.00 Uhr. Der Anruf kostet sieben Cent pro Minute aus dem Festnetz der Deutschen Telekom.

## **Projektziel**

Mit der einheitlichen Rufnummer 115 möchten die Verwaltungen im Bodenseekreis ihren Bürgern den Zugang zu Auskünften über ihre Leistungen erleichtern und den Service insgesamt verbessern. Ziel ist es, 75 Prozent der Anrufe innerhalb von 30 Sekunden durch einen Mitarbeiter anzunehmen und 55 Prozent der Anrufe direkt beim ersten Kontakt zu beantworten. Wenn ein Anruf nicht direkt beantwortet oder weitergeleitet werden kann, soll der Anrufer innerhalb von 24 Stunden eine Rückmeldung erhalten.

## **Nutzen**

Statt für ihr Anliegen nach der richtigen Behörde zu suchen, die dazugehörige Telefonnummer zu ermitteln und sich dann – oft über Umwege – mit dem richtigen Ansprechpartner verbinden zu lassen, müssen sich die Bürger im Bodenseekreis jetzt nur noch eine Nummer merken, wenn es um Behördenangelegenheiten geht. Wer die 115 wählt, erhält schnell und unkompliziert eine Antwort auf seine Frage.

## **Projektstatus**

Nach zweijährigem Pilotbetrieb in Modellregionen hat sich der neue Bürgerservice bewährt, so dass die einheitliche Behördennummer 115 am 14. April 2011 in den Regelbetrieb startete. Aktuell ist die Service-Rufnummer 115 in 23 Gemeinden des Bodenseekreises verfügbar. Weitere Kommunen können mit einem Vorlauf von drei Monaten in den 115-Service einsteigen.