



IHRE BEHÖRDENNUMMER



10 Gründe, sich anzuschließen

Die Behördennummer für Kommunen

115: Eine für alles

Die 115 ist die erste Anlaufstelle für alle Verwaltungsfragen. Ob Reisepass, Geburtsurkunde oder Wohngeld: Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr werden die häufigsten Anfragen geklärt, unabhängig davon, welche Behörde in Bund, Ländern oder Kommunen zuständig ist. Bereits für ein Drittel der Bevölkerung ist die 115 in Deutschland erreichbar.

✔ Serviceorientiert

Bei der 115 erwartet Anrufende freundliche Kommunikation von Mensch zu Mensch. Anrufe werden innerhalb kurzer Zeit angenommen und der Großteil aller Anfragen wird abschließend geklärt, anstatt nur an die zuständige Stelle weitergeleitet zu werden.

✔ Einfach

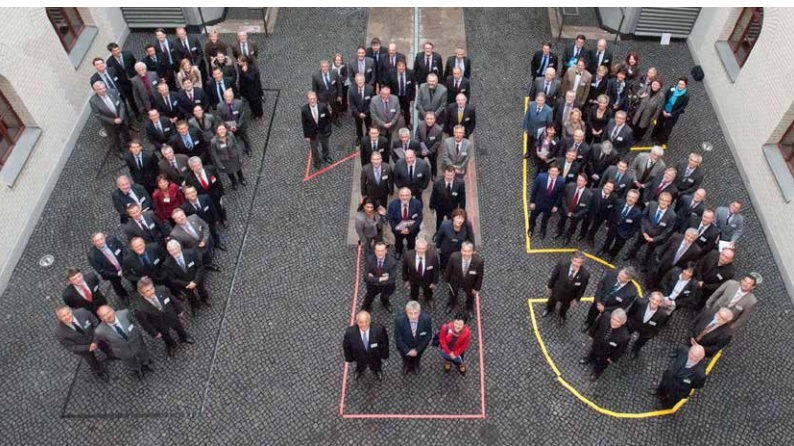
Die leicht zu merkende Telefonnummer 115 haben Anrufende immer parat. Sie vereinfacht als zentrales Eingangstor den telefonischen Zugang zur Verwaltung.

✔ Verlässlich

Anrufende erreichen die Verwaltung im gesamten 115-Verbund unter der gleichen Nummer und zu einheitlich großzügigen Sprechzeiten. Sie erhalten stets den kompetenten 115-Service. Alle Servicecenter können gängige Fragen zu jedem 115-Teilnehmer beantworten.

✔ Kostengünstig

Die 115 ist in der Regel zum Festnetztarif erreichbar und bei fast allen Mobilfunkbetreibern im Flatrate-Tarif enthalten.



10 Vorteile der 115 für Kommunen

1

Verbesserter Bürger- und Unternehmensservice

Die Behördennummer 115 bietet Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen das, was sie von einer modernen Verwaltung erwarten: einen erreichbaren, zentralen Ansprechpartner, der ihnen die Zuständigkeitsfragen abnimmt.

2

Sensor für Bedürfnisse vor Ort

Die 115 bietet Politik und Verwaltung belastbare Informationen über die Bedürfnisse und Fragen vor Ort.

3

Schärfung des Images

Mit der Marke 115 erhalten Optimierungen in der Verwaltung einen Namen. Die einfache Botschaft werten Bürgerinnen und Bürger positiv.

4

Deutschlandweite Vernetzung

Bei der 115 werden Kooperation, Vernetzung und der Austausch von Best Practice groß geschrieben. Die Teilnehmer gewinnen durch die Ebenen übergreifende Professionalisierung.

5

Anreiz für Prozessoptimierungen

Die Einführung der 115 ist ein Anreiz für Optimierungen und flankiert sie. Als Einstieg in das weite Feld des E-Government eignet sie sich besonders gut.





6

Entlastung der Fachbereiche

Mit der 115 werden Dienstleistungen von der Fachebene in ein Front Office verlagert. Dadurch können Verfahrensabläufe wirtschaftlicher strukturiert und die Mitarbeiterzufriedenheit gestärkt werden.

7

Entlastung lokaler Redaktionen

Das 115-Wissensmanagement führt Informationen aus Bund, Ländern und Kommunen zusammen und vermeidet Parallelarbeit.

8

Ländlicher Raum

Der einfache Zugang zu Verwaltungsleistungen ist ein konkreter Beitrag zur Stärkung strukturschwacher Gebiete. Die Kommune bleibt mit der 115 trotz eventuell längerer Wege zur Verwaltung gut erreichbar. Sie bietet großzügige Telefonsprechzeiten und gewinnt Freiräume für den persönlichen Kontakt.

9

Ballungsraum

Effizienzgewinne sind wegen der Skaleneffekte in Städten und Ballungsräumen mit größeren Verwaltungseinheiten rascher spürbar. Zugleich kommt die Verfügbarkeit und Qualität der 115 der besonderen Erwartungshaltung der Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen entgegen.

10

Demografischer und digitaler Wandel

Die 115 ist ein praktisches Instrument für Kommunen, um zur Attraktivität für neue Einwohnerinnen und Einwohner beizutragen. Vor allem ältere Personen werden den unkomplizierten telefonischen Zugang auch langfristig schätzen. Trotz der fortschreitenden Digitalisierung von Verwaltungsangeboten wird der Mensch-zu-Mensch-Kontakt auch für Jüngere wichtig bleiben.

Mit der 115...

10 Vorteile der 115 für Kommunen

- 1 Den Bürger- und Unternehmensservice verbessern
- 2 Bedürfnisse vor Ort erkennen
- 3 Das Image schärfen
- 4 An einer deutschlandweiten Vernetzung teilhaben
- 5 Einen Anreiz für Prozessoptimierungen bieten
- 6 Die Fachbereiche entlasten
- 7 Lokale Redaktionen entlasten
- 8 Den ländlichen Raum stärken
- 9 Effizienzgewinne im Ballungsraum schaffen
- 10 Den demografischen und digitalen Wandel flankieren



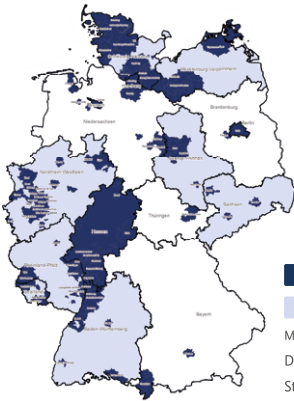
Wie werden Sie 115-Teilnehmer?

Erfahren Sie mehr in unserer Broschüre
"10 Gründe, sich anzuschließen – 10 Schritte, um teilzunehmen"
oder unter **030 18681-12535** sowie unter **115@bmi.bund.de**.

Weitere Informationen zur 115 finden Sie auf
www.115.de sowie auf **Facebook** und **YouTube**.

Die 115 ist auch über ein Gebärdentelefon erreichbar.

Wo ist die 115 bereits erreichbar?



 Hier können Sie die 115 erreichen.

 Land im 115-Verbund

Musterstadt Namentliche Darstellung bei über 75.000 Einwohnern.

Die Bundesverwaltung ist umfassend an der 115 beteiligt.

Stand: 01.08.2016

Impressum

Herausgeberin:

Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115

im Bundesministerium des Innern

Alt-Moabit 140

10557 Berlin

Artikelnummer: BMI16008

Bildquellen: Titel BMI/ Rickel, Seite 2: BMI, Seite 3: Stadt Braunschweig/Nielsen,

Seite 4: Andrey_Kuzmin/shutterstock.com,

Seite 6: Geoinformationen © GeoBasis-DE/BKG (2016)

Stand: 08/2016