Medieninformation

Sächsisches Staatsministerium der Justiz und für Demokratie, Europa und Gleichstellung

Ihr Ansprechpartner
Dr. Alexander Melzer

Durchwahl
Telefon +49 351 564 15011
Telefax +49 351 564 16189

presse@
smj.justiz.sachsen.de*

05.03.2012

Behörden-Auskünfte aus einer Hand: Leipzig gehört nun dem Verbund 115 an

Seit heute ist es auch in Leipzig möglich, unter nur einer Telefonnummer Auskünfte zu Verwaltungsleistungen der Kommune, des Landes und des Bundes zu erhalten. Der Erste Bürgermeister Andreas Müller bestätigte den Beitritt der Stadt zum Verbund 115 mit seiner Unterschrift unter die Charta. Anwesend bei der Unterzeichnung waren Peter Sondermann, Abteilungsleiter für Verwaltungsmodernisierung und Informationstechnologie im Sächsischen Staatsministerium der Justiz und für Europa und Ministerialdirigent Dr. Georg Thiel, stellv. Abteilungsleiter Verwaltungsmodernisierung / Verwaltungsorganisation im Bundesministerium des Innern.

„Für Leipzig ist dies ein wichtiger Schritt“, betonte Andreas Müller. „Wir haben uns dem Verbund 115 angeschlossen, weil wir die Idee einer einheitlichen Behördennummer für eine sehr gute Sache halten. Auf kommunaler Ebene haben wir bereits vor rund einem Jahr mit unserem unter der Nummer 123-0 erreichbaren Bürgertelefon Leipzig etwas Vergleichbares realisiert, was wir auch weiterführen wollen. Unter der Nummer 115 ist das Bürgertelefon-Team heute auch als lokales Servicecenter des Verbundes 115 tätig.“

Die Rufnummer 115 ist ein wichtiges Element der „Modernen Bürgerdienste“, mit denen der Freistaat Sachsen in Zusammenarbeit mit verschiedenen Kooperationspartnern wie der Stadt Leipzig und dem Bund seine Strategien und Maßnahmen zur Staatsmodernisierung umsetzt. Ziel ist es, durch die Nutzung moderner Informations- und Kommunikationstechniken den Kontakt zwischen den Bürgern und der Verwaltung zu unterstützen und das Serviceangebot zu verbessern. Durch die zentrale Komponente „Amt24“ als IT-gestützte Datenbank leistet der Freistaat einen wesentlichen Beitrag zur Bereitstellung einer umfassenden Wissensplattform in den 115-Servicecentern. Zudem unterstützt Sachsen durch die Mitfinanzierung

Hausanschrift:
Sächsisches Staatsministerium der Justiz und für Demokratie, Europa und Gleichstellung
Hansastraße 4
01097 Dresden

www.justiz.sachsen.de/smj

* Kein Zugang für verschlüsselte elektronische Dokumente. Zugang für qualifiziert elektronisch signierte Dokumente nur unter den auf www.lsf.sachsen.de/eSignatur.html vermerkten Voraussetzungen.

der 115-Dachorganisation das Ziel einer flächendeckenden Einführung der Rufnummer 115.

Ministerialdirigent Dr. Georg Thiel, stellv. Abteilungsleiter Verwaltungsmodernisierung, Verwaltungsorganisation im Bundesministerium des Innern: „Ich freue mich sehr darüber, dass mit Leipzig auch die dritte, große Stadt in Sachsen dem 115-Verbund beitritt. Viele weitere werden bundesweit in diesem Jahr dem Beispiel folgen. Über 150 neue Kommunen treten 2012 dem Verbund bei. Damit verdoppelt sich die Teilnehmerzahl nahezu und bis Ende des Jahres können so über 23 Millionen Bürgerinnen und Bürger den 115-Service nutzen. Dies zeigt, dass der kundenorientierte, ebenenübergreifende Service der 115 weiterhin eine Erfolgsgeschichte schreibt."

Die Idee einer einheitlichen Behördennummer wurde 2006 vom IT-Gipfel der Bundesregierung aufgegriffen. 2009 startete der Pilotbetrieb. Inzwischen steht dieser im Auf- und Ausbau begriffene Service rund 19 Millionen Bundesbürgern zur Verfügung. In Sachsen gehören mit Dresden, Chemnitz und Leipzig die drei größten Städte dem Verbund 115 an. Bundesweit sollen dieses Jahr noch rund 150 Kommunen folgen. Ziel ist die flächendeckende Einführung. Neben dem grundlegenden Servicegedanken war für die Etablierung des Verbundes 115 die Erkenntnis ausschlaggebend, dass die Verwaltungsgrenzen zwischen Bund, Ländern und Kommunen bzw. Landkreisen vielfach reale Hürden darstellen, wenn Bürgerinnen und Bürger Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch nehmen wollen. Die einheitliche und leicht zu merkende Behördennummer 115 soll da Abhilfe schaffen.

In Leipzig werden die unter 115 eingehenden Anrufe von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Bürgertelefons entgegengenommen. Diese sind montags bis freitags von 7:30 bis 18 Uhr erreichbar. 75 Prozent der Anrufe sollen innerhalb von 30 Sekunden angenommen und mehr als die Hälfte beim ersten Kontakt beantwortet werden, so der Anspruch des Verbundes 115. Grundlage ist ein gemeinsames Wissensmanagement, das sich aus den häufigsten Bürgerfragen an die Kommunen und zusätzlichen Leistungsberichten der Landes- und Bundesverwaltungen speist. Die Wissensdatenbank wird ständig aktualisiert. Können Anfragen nicht sofort beantwortet werden, erfolgt montags bis freitags innerhalb von 24 Stunden eine Rückmeldung – je nach Wunsch per Mail, Fax oder Telefon.

Die Kosten für die 115-Infrastruktur tragen Bund und Land, die Servicecenter werden von den Kommunen finanziert. Neben der einheitlichen Behördennummer 115 bleibt auch in Zukunft die 123-0 als direkter Draht zur Stadtverwaltung und zentrale Einwahl erhalten. Die 115 ist aus dem Festnetz zum Ortstarif erreichbar, Mobilfunk-Anrufe kosten je nach Anbieter 17 bis 30 Cent. Aktuelle Tarifinformationen sind unter www.115.de abrufbar.

Der neue Service bringt entscheidende Vereinfachungen gleichermaßen für die Bürgerinnen und Bürger sowie für Touristen und Geschäftsreisende. Sie müssen nicht unbedingt wissen, welche Einrichtung genau für ihr Anliegen zuständig ist und ob es die Kommune, eine Landes- oder Bundeseinrichtung betrifft. Fragen über kommunale Grenzen hinweg, etwa in Vorbereitung des Umzugs in eine andere Stadt, sind kein Problem mehr.