

Medieninformation

Sächsisches Staatsministerium der Justiz

Ihr Ansprechpartner
Dr. Alexander Melzer

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

presse@
smj.justiz.sachsen.de*

10.04.2014

Behördennummer 115 weitet den Service für Bürgerinnen und Bürger aus

Gemeinsame Medieninformation des Bundesministerium des Innern mit dem Sächsischen Staatsministerium der Justiz und für Europa

Im Stadtmuseum in Dresden hat heute die 4. Teilnehmerkonferenz der Behördennummer 115 stattgefunden. Vertreter der an der 115 beteiligten Kommunen, Länder und Bundesbehörden trafen sich, um die Bilanz des Jahres 2013 zu ziehen, den Lenkungsausschuss zu entlasten und sich über Weiterentwicklungen des 115-Verbundes auszutauschen.

Die IT-Beauftragte der Bundesregierung, Staatssekretärin Cornelia Rogall-Grothe, erklärte: „Wir alle haben beherzt angepackt, wir haben die 115 zum Leben erweckt, in unseren Behörden eingeführt, Prozesse optimiert, Qualität gesichert, den Service weiterentwickelt und bekannt gemacht. Mit Erfolg! Ein Drittel der Bevölkerung kann die 115 inzwischen wählen. Die 115 hat sich als Marke für Verwaltungsmodernisierung etabliert und ist bei über der Hälfte der Bevölkerung bekannt.“

In ihrer Funktion als Vorsitzende des Lenkungsausschusses stellte sie Zahlen aus dem Jahresbericht 2013 vor. Danach haben 2013 insgesamt 60 Städte, Landkreise und Gemeinden die 115 freigeschaltet, darunter beispielsweise die Landeshauptstädte Stuttgart und Potsdam. Mehrere Bundesländer haben zudem im Jahr 2013 Vorkehrungen getroffen, um perspektivisch das ganze Bundesland an die 115 anzubinden. Das Saarland plant beispielsweise als erstes Bundesland, sich flächendeckend der 115 anzuschließen. Schleswig-Holstein ist bemüht, durch die Übernahme der Kosten neue Teilnehmer für den 115-Verbund landesweit zu gewinnen. Innovative Modellvorhaben für eine flächendeckende Erreichbarkeit wurden 2013 mit zwei Modellversuchen in Hessen und Berlin angestoßen.

Der IT-Beauftragte des Freistaates Sachsen, Staatssekretär Dr. Wilfried Bernhardt, erläuterte die Flächendeckungsstrategie des Landes Sachsen. Er erklärte: „Ich freue mich, die Mitglieder der Teilnehmerkonferenz heute in

Hausanschrift:
**Sächsisches Staatsministerium
der Justiz**
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.

Dresden begrüßen zu dürfen. Denn auch im Freistaat Sachsen sind wir mit der Einführung der Behördennummer 115 in den vergangenen Jahren ein gutes Stück vorangekommen. So kann sie schon von 1,3 Mio. sächsischen Bürgerinnen und Bürgern genutzt werden. Unser nächstes Ziel ist es, die 115 flächendeckend in Sachsen einzurichten.“

Das Anrufvolumen steigt weiter: In den an der 115 teilnehmenden Kommunen sind die monatlichen Anrufe im Vergleich zum Vorjahr um 67,2 Prozent gestiegen. Zunehmend wird das Serviceangebot unter der 115 eigeninitiativ ausgebaut. Kommunen und Länder nutzen die 115, um ihr individuelles Portfolio in Sachen Bürgerservice zu optimieren. In Berlin und vielen anderen Kommunen kann man inzwischen Termine mit dem Amt vereinbaren. Der Kreis Lippe hat die 115 um eine Bildungshotline ergänzt. Mit der „Dreckweg-App“ aus Dresden können Bürgerinnen und Bürger Verschmutzungen im Stadtgebiet direkt vor Ort mit einem Smartphone erfassen. Chemnitz und andere nutzen die 115 für Informationen zum Winterdienst. Im Servicecenter Oldenburg füllen die Servicecenter-Agenten mit den Bürgern gemeinsam Wohnberechtigungsanträge aus. Daneben werden auch neue Kanäle für die 115 erschlossen: So wurde auf der CeBIT vor einem Monat ein erstes Messemuster einer 115-App vorgestellt.

Die 115 ist von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar. Wenn eine Anfrage weitergeleitet wird, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung, je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf. Die 115 ist in der Regel zum Festnetztarif erreichbar und in vielen Flatrates enthalten.

Links:

[weitere Informationen](#)