



IHRE BEHÖRDENNUMMER



# 10 Schritte, um teilzunehmen

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

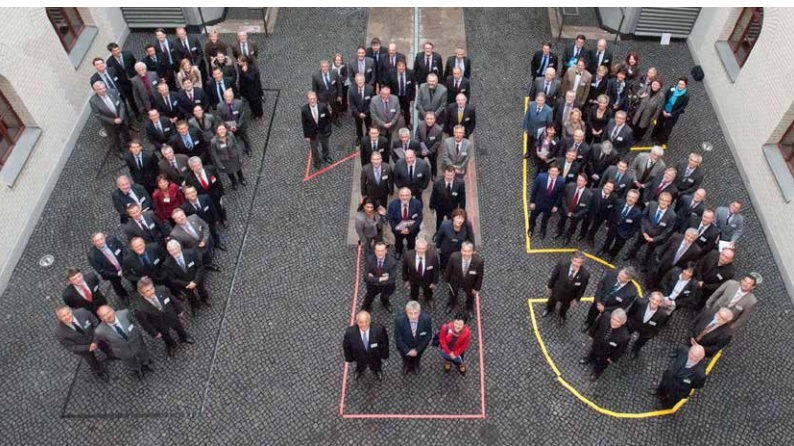
Die leicht zu merkende Telefonnummer 115 haben Anrufende immer parat. Sie vereinfacht als zentrales Eingangstor den telefonischen Zugang zur Verwaltung.

## ✔ 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.



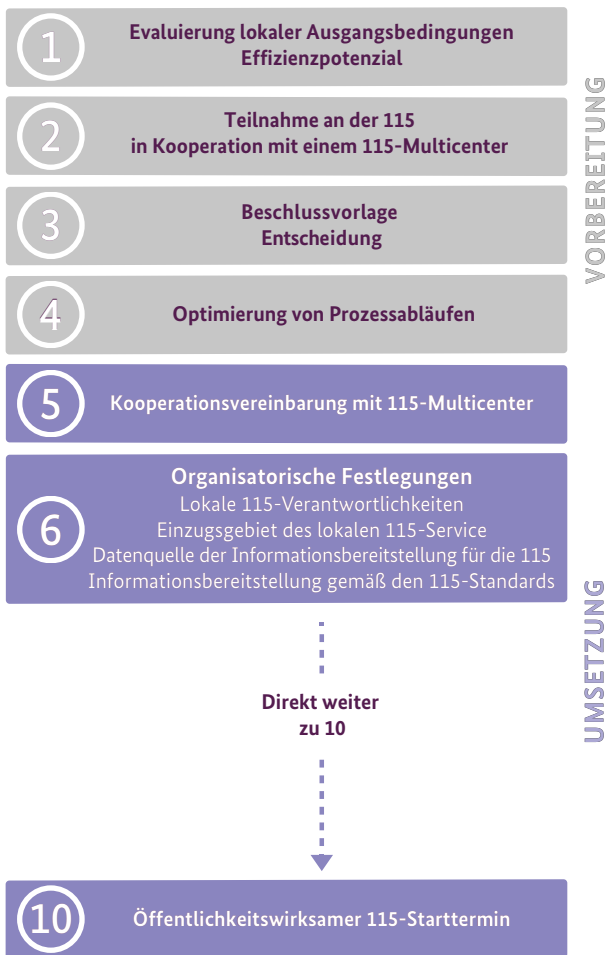
# 10 Schritte zur 115 mit eigenem Servicecenter

- 1 **Evaluierung lokaler Ausgangsbedingungen  
Effizienzpotenzial**
- 2 **Teilnahme an der 115  
mit eigenem Servicecenter**
- 3 **Beschlussvorlage  
Entscheidung**
- 4 **Optimierung von Prozessabläufen**
- 5 **Auf- oder Ausbau 115-Servicecenter**
- 6 **Organisatorische Festlegungen**  
Lokale 115-Verantwortlichkeiten  
Einzugsgebiet des lokalen 115-Service  
Datenquelle der Informationsbereitstellung für die 115  
Informationsbereitstellung gemäß den 115-Standards
- 7 **Technische Integration**
- 8 **Schulungen**
- 9 **Generalprobe**
- 10 **Öffentlichkeitswirksamer 115-Starttermin**

VORBEREITUNG

UMSETZUNG

# Die Schritte zur 115 mit einem Kooperationspartner



# Wie werden Sie 115-Teilnehmer?



## Vor dem Beitritt

Zunächst ermitteln Sie für Ihre Kommune das Effizienzpotenzial gebündelter Servicestrukturen und optimieren gegebenenfalls die Prozessabläufe. Dabei sind insbesondere folgende Aspekte wichtig:

- ✓ Infrastruktur vor Ort
- ✓ Personal
- ✓ Bestehende telefonische Zugangskanäle
- ✓ Bisheriges Rufnummernmanagement
- ✓ Existierende Service-Hotlines
- ✓ Organisation redaktioneller Prozesse
- ✓ Wissensmanagement

**Die 10 Schritte zur 115**  
siehe Innenseiten



## Entscheidung

Auf dieser Grundlage entscheiden Sie über den für Ihre Kommune richtigen Weg zur 115.

- ✓ Über ein eigenes Servicecenter
- ✓ Über den Anschluss an ein bestehendes Servicecenter oder Multicenter
- ✓ Über den gemeinsamen Betrieb eines Servicecenters im Rahmen interkommunaler Zusammenarbeit



## Nach dem Beitritt

Damit die 115 vor Ort erfolgreich bleibt, gehören nach dem Beitritt folgende Aspekte zu den Erfolgsgaranten und Chancen jedes Teilnehmers:

- ✓ Eine gute Öffentlichkeitsarbeit
- ✓ Die Aktualisierung der Leistungsinformationen
- ✓ Die kontinuierliche Prozessoptimierung
- ✓ Der stete Austausch im 115-Verbund



### Welche 10 Vorteile hat die 115 für Kommunen?

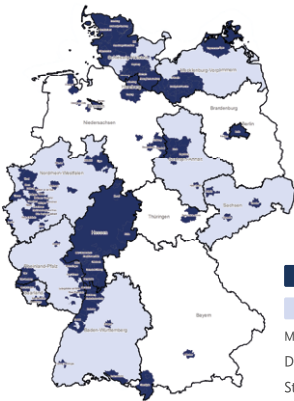
Das erfahren Sie in unserer Broschüre  
"10 Gründe, sich anzuschließen – 10 Schritte, um teilzunehmen".

Weitere Informationen zur 115 finden Sie unter  
[www.115.de](http://www.115.de) sowie auf [Facebook](#) und [YouTube](#).

Sie erreichen uns ebenfalls unter **030 18681-12535** oder  
[115@bmi.bund.de](mailto:115@bmi.bund.de).

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: BMI16007

Bildquellen: Titel BMI/ Rickel, Seite 2: BMI,

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

Stand: 08/2016