



## **Saale-Holzland-Kreis tritt heute als erster Landkreis in Thüringen dem 115-Verbund bei**

### **Eine einheitliche Telefonnummer für alle Behördenanliegen - bundesweit**

**Eisenberg.** Der Saale-Holzland-Kreis tritt heute als erster Landkreis im Freistaat dem 115-Verbund bei. Das bedeutet ein weiteres Plus an Bürgerfreundlichkeit und Service, denn der Bürger braucht sich künftig für alle Behördenanliegen nur noch eine Nummer zu merken: die 115 – ganz gleich, ob seine Anfrage das Landratsamt, eine Landes- oder Bundesbehörde oder die Kommune betrifft. Damit haben rund 86.000 weitere Bürgerinnen und Bürger mit der einheitlichen Behördennummer diesen direkten Draht in die Verwaltung.

„Ich bin stolz darauf, dass der Saale-Holzland-Kreis als erster Landkreis Thüringens dem 115-Verbund beitrifft“, erklärt dazu Landrat Andreas Heller und erläutert den Werdegang: „Wir haben 2013 mit den Vorbereitungen für ein zentrales Servicecenter im Landratsamt begonnen, das inzwischen effektiv arbeitet. Mit dem Beitritt zum 115-Verbund gehen wir den folgerichtigen nächsten Schritt hin zu noch mehr Bürgerservice und Dienstleistungsqualität für unsere Einwohner.“

### **Was ist die 115?**

Die Behördennummer 115 ist erste Anlaufstelle für Anliegen aller Art. Ob Fragen zum Reisepass, zur Gewerbeanmeldung oder dem Wohngeld: Von Montag bis Freitag in der Zeit von 8 bis 18 Uhr können Bürger mit einem Anruf unter dieser Nummer ihre Fragen zur Verwaltung schnell und zuverlässig klären. Dank zur Verfügung stehenden Wissensdatenbanken der Behörden können die Mitarbeiter der 115-Servicecenter den Großteil aller Anfragen abschließend beantworten. Das spart dem Bürger nicht nur Zeit und Nerven, sondern häufig auch den Weg zum Amt.

Mit der Teilnahme an der 115 bekennt sich der Saale-Holzland-Kreis zum einheitlichen 115-Serviceversprechen:

- 75 Prozent aller künftigen Anrufe sollen innerhalb von 30 Sekunden angenommen,
- 65 Prozent ohne eine Weitervermittlung sofort beantwortet werden.
- Sollte dies nicht möglich sein, wird dem Anrufer innerhalb von 24 Stunden eine Rückmeldung – auf Wunsch auch per Fax oder E-Mail – zugesagt.

Über 470 Kommunen, zwölf Länder und die gesamte Bundesverwaltung haben sich dem föderalen Verbund bereits angeschlossen. Weit über ein Drittel der deutschen Bevölkerung kann den 115-Service damit heute schon nutzen.

Die Behördennummer 115 ist in der Regel zum Festnetztarif und damit kostenlos über Flatrates erreichbar. Viele Mobilfunkanbieter haben ihre Preise den Festnetzтарifen angepasst.

## **Welche Fragen beantwortet die 115?**

Über die 115 erhalten Anrufer Antworten zu den häufigsten Behördenanliegen. Dabei ist es unerheblich, welche Behörde, Verwaltungsebene oder Zuständigkeit betroffen ist. Zum Beispiel:

- Ich ziehe von Jena nach Eisenberg um, wo kann ich mich dort anmelden?
- Ich habe ein neues Auto gekauft, wann hat die Zulassungsstelle geöffnet?
- Muss ich für einen Universitätsbesuch Studiengebühren bezahlen?
- Wie melde ich ein Gewerbe an?
- Wann muss ich Waren bei der Einreise verzollen?

Grundlage für die telefonische Auskunft zu diesen Fragen ist die 115-Wissensdatenbank. Alle 115-Teilnehmer stellen hier Informationen zu Verwaltungsleistungen zur Verfügung. So kann jedes 115-Servicecenter gängige Fragen auch zu jedem anderen 115-Teilnehmer in gleicher Qualität beantworten. Die Informationen der 115-Wissensdatenbank sind qualitätsgesichert und werden fortlaufend aktualisiert.

## **115 bietet Auskünfte zu Elternthemen**

In der 115-Wissensdatenbank befinden sich auch umfassende Informationen zu Elternthemen. Ob Fragen zum Eltern- oder Kindergeld, zu finanziellen Hilfen bei Schwangerschaft und Studium oder zur Meldung der Geburt: Bei der 115 sind sie immer richtig.

## **Welche Vorteile hat die 115?**

Die 115 spart Zeit, ist unkompliziert und zuverlässig: Die aufwändige Suche nach Zuständigkeiten und einzelnen Telefonnummern entfällt. Die meisten Anfragen können sofort beantwortet werden, so dass sich der Anrufer mit demselben Anliegen nicht ein zweites Mal an die Verwaltung wenden muss. Unnötige Behördengänge können somit vermieden werden. Zudem muss sich der Anrufer um nichts mehr kümmern, wenn keine direkte telefonische Auskunft gegeben werden kann: Eine Rückmeldung ist garantiert.

## **Welchen Service bietet die 115?**

Die 115 ist der erste Bürgerservice mit einem einheitlichen Serviceversprechen. Die 115 ist von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar.

- 75 Prozent der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter angenommen.
- 65 Prozent der 115-Anrufe werden beim ersten Kontakt beantwortet.
- Wenn nicht, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung, je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf.

Weitere Informationen zur Einheitlichen Behördennummer 115 finden Sie unter [www.115.de](http://www.115.de).