

# Medieninformation

17/2012

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

**Ihre Ansprechpartner**  
Sächsisches  
Staatsministerium der  
Justiz und für Europa  
Frau Birgit Eßer-Schneider

**Durchwahl**  
Telefon +49 (0)351 564-1510  
Telefax +49 (0)351 564-1669

presse@  
smj.justiz.sachsen.de\*

Dresden,  
5. März 2012

**Stadt Leipzig**  
Peter Krutsch

Telefon: 0341 123-2040  
Telefax: 0341 123-2045  
kommunikation@leipzig.de



**Hausanschrift:**  
Sächsisches Staatsministerium  
der Justiz und für Europa  
Pressestelle  
Hospitalstraße 7  
01097 Dresden

Briefpost über Deutsche Post  
01095 Dresden

[www.justiz.sachsen.de/smj](http://www.justiz.sachsen.de/smj)

**Verkehrsverbindung:**  
Zu erreichen mit  
Straßenbahnlinien  
3, 6, 7, 8, 11

Parken und behinderten-  
gerechter Zugang über  
Einfahrt Hospitalstraße 7

\*Zugang für elektronisch signierte sowie  
für verschlüsselte elektronische Doku-  
mente nur über das Elektronische  
Gerichts- und Verwaltungspostfach;  
nähere Informationen unter  
[www.egvp.de](http://www.egvp.de)

**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 beitrifft. 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](http://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.