

# BEHÖRDENNUMMER 115



**Unsere Stadt/Gemeinde hat sich für eine Kooperation mit dem Landkreis Fulda im Rahmen des Angebots zur einheitlichen Behördenrufnummer 115 entschieden. Somit haben Sie auch außerhalb unserer bekannten Öffnungs- und Servicezeiten die Möglichkeit, ihre Fragen kompetent beantwortet zu bekommen. Nachfolgend erhalten Sie weitere Informationen zur Behördenrufnummer 115.**

## **115 - Ihr direkter Draht ins Amt**

Die Suche nach der richtigen Durchwahl für die zuständige Behörde gehört mit dem 115-Service der Vergangenheit an. Die Einheitliche Behördennummer 115 erreichen sie beim Landkreis Fulda von Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr.

Bürgerinnen und Bürger erhalten seit 01. November 2015 im Kreisgebiet Fulda unter der Rufnummer 115 kompetente Auskünfte zu den häufigsten Verwaltungsdienstleistungen, unabhängig davon, welche Behörde zuständig ist.

Die 115 bietet eine Antwort auf alle Behördenfragen - von A wie Abfallentsorgung bis Z wie Zulassungsstelle. Dabei ist es egal, welche Verwaltungsebene, welche konkrete Behörde oder Dienststelle für das Anliegen zuständig ist.

Zudem zeichnet sich die 115 durch ein einheitliches Serviceversprechen aus:

- Die 115 ist von Montag bis Freitag von 08:00 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.
- Kann ein Anruf nicht fallabschließend geklärt werden, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden eine Rückmeldung.

## Hintergrund: Was ist die Behördennummer 115?

Die öffentliche Verwaltung in Deutschland ist in ihren Zuständigkeiten komplex. In der Bundesrepublik Deutschland existieren geschätzte 20.000 Behörden auf drei Verwaltungsebenen: Bund, Länder und Kommunen. Jede dieser Behörden hat in der Regel eine eigene Einwahlnummer - hinzukommen noch Sonderrufnummern. In diesem „Behördenschwermel“ den richtigen Ansprechpartner für ein Anliegen zu finden, stellt die Bürgerinnen und Bürger vor große Herausforderungen.

Die Idee einer Behördennummer 115 ist bestechend einfach: Die 115 bietet den Bürgern mit einer einzigen, leicht merkbaren Rufnummer einen direkten, telefonischen Zugang zu allen Verwaltungen der Kommunen, Länder und des Bundes - und dies unabhängig von den unterschiedlichen Zuständigkeiten. Ob Fragen zum An-, Um- oder Abmelden, zu Gebühren oder benötigten Unterlagen - unter der 115 werden genau diese Fragen geklärt und ersparen so manchen unnötigen Gang aufs Amt.

Die 115 ist in der Regel zum Festnetzpreis erreichbar und somit in vielen Flatrates enthalten. Die bekanntesten Anbieter sowie eine Vielzahl alternativer Anbieter handhaben dies so. Über die Höhe der 115-Preise bestimmen die Anbieter letztendlich jedoch selbst. Jeder Anbieter ist verpflichtet, die Preise für "besondere Rufnummern" zu veröffentlichen, sofern sie vom Standard-Flatrate- oder Festnetz-Preis (Ortsstarif) abweichen. Eine verbindliche Auskunft zu den entstehenden Anruferkosten erhalten 115-Anrufer daher bei ihrem Anbieter. Eine vorherige Tarifansage für die 115 kann gesetzlich nicht vorgeschrieben werden. Bei kostenpflichtigen Anrufen fallen die Kosten an, sobald die Warteschleife eines Servicecenters erreicht wurde. Dies ist nach der Begrüßungsansage der Fall. Anrufer, die außerhalb des Versorgungsgebietes oder außerhalb der Servicezeiten anrufen, hören zwar eine Bandansage, müssen dafür aber nichts bezahlen.

Weitere Informationen finden Sie unter <http://www.115.de/>

Übrigens: Die 115 hat auch ein Gebärdentelefon für gehörlose und hörgeschädigte Menschen ([https://www.115.de/DE/Gebaerdentelefon/gebaerdentelefon\\_node.html](https://www.115.de/DE/Gebaerdentelefon/gebaerdentelefon_node.html)). Die Informationen darüber sind auch in Leichter Sprache verfügbar:

[https://www.115.de/DE/Gebaerdentelefon/Leichte\\_Sprache/Erste\\_infos/erste\\_infos\\_node.html](https://www.115.de/DE/Gebaerdentelefon/Leichte_Sprache/Erste_infos/erste_infos_node.html)

Weitere Informationen finden Sie unter <http://www.115.de/>