

Medieninformation

8/2012

Ihre Ansprechpartnerin
Frau Birgit Eßer-Schneider

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

presse@
smj.justiz.sachsen.de*

Dresden,
01. Februar 2012

Der direkte Draht zur Chemnitzer Stadtverwaltung: 115

Behördennummer 115 bietet den Bürgerinnen und Bürgern einen einheitlichen, einfachen und freundlichen Kontakt zur Verwaltung

Ab heute ist die Chemnitzer Stadtverwaltung unter der einheitlichen Behördenrufnummer 115 erreichbar. Bürgermeister Miko Runkel und Abteilungsleiter Peter Sondermann als Vertreter des Sächsischen Staatsministeriums der Justiz und für Europa haben heute die Rufnummer offiziell freigeschaltet. Chemnitz tritt als erste Stadt bundesweit in diesem Jahr dem 115-Verbund bei. Gleichzeitig ist sie damit nach Dresden die zweite sächsische Stadt, die die einheitliche Behördenrufnummer 115 einführt.

Bürgermeister **Miko Runkel**: „Mit der einheitlichen Behördenrufnummer haben die Chemnitzerinnen und Chemnitzer eine leicht zu merkende Rufnummer, mit der sie unkompliziert mit ihrer Stadtverwaltung in Kontakt treten können. Deswegen ist ein einheitlicher Ansprechpartner, der verständliche und verlässliche Auskünfte gibt, ein logischer und guter Schritt. Unser Ziel: Der Anrufer erhält eine zufriedenstellende Antwort und die Fachämter werden entlastet. Es ist daher wichtig, dass sich die Behördenrufnummer 115 schnell etabliert und anerkannt wird, damit die Erwartungen, die in dieses bundesweite Projekt gesetzt worden sind, erfüllt werden.“

Die Rufnummer 115 ist ein wichtiges Element der „Modernen Bürgerdienste“ mit denen der Freistaat Sachsen in Zusammenarbeit mit verschiedenen Kooperationspartnern 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 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.



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

Briefpost über Deutsche Post
01095 Dresden

www.justiz.sachsen.de/smj

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

Parken und behinderten-
gerechter Zugang über
Einfahrt Hospitalstraße 7

Raimo von Bronsart, Leiter der Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115 im Bundesministerium des Innern: „Ich freue mich sehr, dass wir mit Chemnitz die erste neue Kommune im Jahr 2012 im 115-Verbund begrüßen dürfen. Viele weitere werden in diesem Jahr noch folgen. Mit der Stadt Chemnitz haben heute bereits mehr als 18 Millionen Menschen über die 115 einen direkten Draht in die Verwaltung. Damit ist ein Kundenservice verbunden, der für hohe Qualität sowie effiziente und effektive Strukturen steht, die sich an den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger orientieren.“

Mit der Behördennummer 115 erhalten die Bürgerinnen und Bürger einen einheitlichen, einfachen und freundlichen Kontakt zur Verwaltung. Unabhängig von Amt oder Behörde können die Mitarbeiter der Servicenummer weiterhelfen. Der Betrieb in Chemnitz wird in einem eigenen 115-Servicecenter vor Ort erfolgen. Seinen Sitz hat das zum Chemnitzer Bürgeramt gehörende Servicecenter mit insgesamt zehn Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Chemnitzer Bürgerhaus am Wall.

Als erster Bürgerservice überhaupt gibt die Behördenrufnummer 115 ein messbares und damit für den Bürger nachvollziehbares Serviceversprechen:

- Die Rufnummer 115 ist montags bis freitags von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar.
- 75 Prozent der Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden angenommen.
- 65 Prozent der Anrufe werden beim ersten Kontakt beantwortet.
- Wenn eine Frage nicht sofort beantwortet werden kann, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung (je nach Wunsch per Mail, Fax oder Rückruf).

Unter der Servicenummer erhalten die Bürgerinnen und Bürger der Stadt Chemnitz direkt Auskünfte zu lokalen Fragen, zum Beispiel zum Personalausweis, zur Kfz-Zulassung, zur Ummeldung des Wohnsitzes, zum Mietspiegel oder zu Baustellen in Chemnitz. Darüber stellt der Freistaat Antworten zu Landesthemen bereit - von der Abschrift des Grundbuches über die Erteilung eines Erbscheines bis hin zur Beantragung von Prozesskostenhilfe. Auch zu Bundesaufgaben erhalten die Anrufer unter der 115 Informationen, so beispielsweise zu den Themen Kindergeld, Praxisgebühr oder Sicherheitshinweise des Auswärtigen Amtes.

In Kürze wird die 115 zum Ortstarif erreichbar sein und damit auch in Flatrates integriert werden können. Derzeit kostet ein Anruf aus dem Festnetz der Deutschen Telekom noch 7 Cent. Der Tarif für 115-Anrufe aus dem Mobilfunk liegt in der Regel zwischen 17 und 20 Cent pro Minute. Aktuelle Informationen zu den Tarifen finden Sie unter www.115.de.