



## **Start der Behördennummer 115 im Amt Hohe Elbgeest**

Dassendorf – Das Amt Hohe Elbgeest tritt am 15. August 2017 als weitere Kommune in Schleswig-Holstein dem 115-Verbund bei. Damit haben rund 20.000 weitere Bürgerinnen und Bürger mit der einheitlichen Behördennummer einen direkten Draht in die Verwaltung. Der Behördennummer 115 wird zentral vom Land Schleswig-Holstein organisiert und finanziert und steht allen Kommunen des Landes als Bürgerdienst zur Verfügung.

„Ich habe ein neues Auto gekauft, wann hat die Zulassungsstelle geöffnet?“ „Wie melde ich ein Gewerbe an?“ „Welche Papiere brauche ich, um zu heiraten?“

Unter der 115 erhalten Bürgerinnen und Bürger Auskünfte zu Leistungen der Kommunal-, Landes- und Bundesverwaltung – von A wie Anmeldung bis Z wie Zulassung. Dabei ist es egal, welche Verwaltungsebene oder Zuständigkeit betroffen ist. Die Mitarbeiter im 115-Servicecenter haben Informationen von Kommunal-, Landes- und Bundesverwaltung. 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.

Die 115 ist von Montag bis Freitag zwischen 08:00 und 18:00 Uhr erreichbar. Also auch zu Zeiten, in denen in den Behörden selbst niemand mehr vor Ort ist. 75 Prozent der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter im Servicecenter angenommen. 65 Prozent der 115-Anrufe werden beim ersten Kontakt beantwortet. Wenn eine Anfrage weitergeleitet wird, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung, je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf.

Ein Anruf bei der 115 ist für die Bürgerinnen und Bürger kostengünstig: Aus dem Festnetz und den meisten Mobilfunknetzen ist sie zum Ortstarif erreichbar. Kunden mit einer Flatrate können die 115 damit kostenlos erreichen.

Weitere Informationen zur Einheitlichen Behördennummer 115 finden Sie unter [www.115.de](http://www.115.de) oder der Homepage des Amtes Hohe Elbgeest [www.amt-hohe-elbgeest.de](http://www.amt-hohe-elbgeest.de) unter „Service“/„Behördennummer 115“.