

Einheitliche Behördennummer 115 - die Nummer für alle Behördenanfragen

Unter einer einzigen Telefonnummer - 115 - erhalten Sie kompetente Auskünfte über Leistungen der öffentlichen Verwaltung.



Ziel der 115 ist es, Ihnen als Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen mit einem Anruf verlässliche und schnelle Auskünfte und Hilfestellungen zu bieten – unabhängig von lokalen und verwaltungsinternen Zuständigkeiten. Wegweisend sind die zentralen Servicenummern Call 311 in New York und Nummer 3939 – Service Public France

Welchen Service bietet die 115?

115 ist die zentrale Rufnummer für Behördenanliegen mit vereinbartem Serviceversprechen.

- Die 115 erreichen Sie **Montag bis Freitag** von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr.
- Sie werden keine lange Wartezeit haben, um eine Auskunft zu erhalten. 75% der 115-Anrufe werden **innerhalb von 30 Sekunden** durch eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter angenommen.
- 65% der 115-Anrufe werden **beim ersten Kontakt** beantwortet oder Sie erhalten eine Antwort innerhalb von 24 Stunden per E-Mail, Rückruf oder Fax, wenn der Anruf weitergeleitet werden muss.

Welche Auskünfte werden mir erteilt?

Planen Sie mit der 115 Ihren nächsten Behördengang.

Haben Sie ein Anliegen wie z.B.:

- Wo kann ich meinen neuen Personalausweis beantragen?
- Wann hat die Kfz-Zulassungsstelle geöffnet?
- Wie melde ich mein Gewerbe an?
- Wo muss ich meinen Bauantrag einreichen?
- Welche Unterlagen benötige ich für die Kfz-Zulassung?

Wählen Sie die 115! Sie erhalten Antworten und Informationen zu den häufigsten Behördenanliegen.

Wie erreichen Sie die 115?

Wählen Sie die 115 einfach ohne Vorwahl vom Festnetz oder Ihrem Handy. Die 115 erreichen Sie bei vielen Anbietern zum Festnetztarif und ist häufig in Flatrates enthalten.

Sie erreichen die 115 zu den Servicezeiten: Montag – Freitag 8.00 bis 18.00 Uhr.

Was sollte ich noch Wissen?

Die 115 ist eine allgemeine Auskunft zu Leistungen der Verwaltung. Auskünfte zu laufenden Verwaltungsverfahren oder rechtliche Beratung sind nicht möglich.

Weitere Informationen finden Sie auf den Internetseiten des Bundesministeriums des Inneren:

- <http://www.115.de> (Ihre Behördenrufnummer 115)
- http://www.115.de/DE/ueber_115/Erreichbarkeit_115/erreichbarkeit_115_node.html;js (Übersicht der 115-Teilnehmer)

Und unter:

- http://www.schleswig-holstein.de/STK/DE/Schwerpunkte/EGovernment/D115/D115_node.html