

# **Gemeinsame Erklärung**

**des Bundesministeriums des Innern,**  
vertreten durch den Staatssekretär  
Dr. Hans Bernhard Beus,

des  
**Deutschen Städtetages**  
vertreten durch das Geschäftsführende Präsidialmitglied  
Dr. Stephan Articus,

des  
**Deutschen Landkreistages**  
vertreten durch das Geschäftsführende Präsidialmitglied  
Prof. Dr. Hans-Günter Henneke,

und des  
**Deutschen Städte- und Gemeindebundes,**  
vertreten durch das Geschäftsführende Präsidialmitglied  
Dr. Gerd Landsberg

- im Folgenden "Partner" -

über

**die Zusammenarbeit im Rahmen des Projekts  
Einheitliche Behördenrufnummer  
D115**

**Berlin, den 24. November 2009**

## **I. Einleitung**

Die einheitliche Behördenrufnummer soll den Bürgerinnen und Bürgern den telefonischen Zugang zu Verwaltungsdienstleistungen, unabhängig von der betroffenen Verwaltungsebene erleichtern.

Ziel des Projektes D115 ist es, unter einer einzigen Telefonnummer einfache und häufig wiederkehrende Bürgeranfragen ebenenübergreifend für Bund, Länder und Kommunen möglichst mit einem Anruf durch Servicecenter zu beantworten. Darüber hinausgehende Anfragen werden an die zuständige Verwaltungseinheit, an andere Kommunen, aber auch an die Landes- und Bundesebene telefonisch oder elektronisch weitergeleitet. Unabhängig von der Zuständigkeit für die nachgefragte Leistung sollen Bürgerinnen und Bürger unter der Rufnummer 115 qualifizierte Auskünfte zu ihren Fragen erhalten. Hierfür sollen dezentrale Serviceeinheiten von Kommunen, Ländern und Bund aufgebaut und intelligent vernetzt werden, so dass Informationen schnell und kompetent abrufbar sind.

Über 40 Kommunen, Landesdienststellen und Bundesbehörden stellen z.Z. den Zugang zu Verwaltungsinformationen über die Rufnummer 115 zur Verfügung.

Die kommunalen Spitzenverbände sind seit dem Start des Projekts durch einen Konultationskreis eng in das Projekt D115 einbezogen und haben das Vorhaben konstruktiv und durch Einbringung ihres Sachverstands begleitet.

Während der zweijährigen Pilotphase sollen der 115-Service noch verbessert und weitere Kommunal-, Landes- und Bundesbehörden in den D115-Verbund integriert werden.

Nach dem Pilotbetrieb soll D115 in den Dauerbetrieb übergehen.

## **II. Ziele**

Die Partner sehen das Projekt D115 als

- eine wichtige Initiative für mehr Service für Bürgerinnen und Bürger durch Vereinfachung und Verbesserung des Telefonzugangs zu öffentlichen Dienstleistungen

- eine wichtige Maßnahme zur verstärkten Modernisierung, Dienstleistungsorientierung und zum Bürokratieabbau in der öffentlichen Verwaltung durch Aufbau und Vernetzung professioneller Servicestrukturen im Sinne eines „one stop governments“
- die Chance zur verstärkten Verwaltungskooperation und horizontalen wie vertikalen Vernetzung von Verwaltungseinheiten durch Aufbau und Nutzung gemeinsamer Serviceinfrastrukturen.

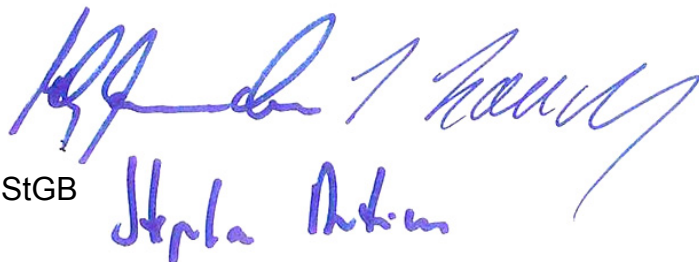
Um den Erfolg von D115 sicherzustellen, wollen sie weiterhin vertrauensvoll und kooperativ zusammenarbeiten, um einen Rahmen für den weiteren Verlauf des Pilotbetriebs und den Übergang zum Regelbetrieb zu schaffen.

### III. Teilnahme bei D115

Die Partner unterstützen Kommunen, Länder und Bundesinstitutionen, die bereits während der Pilotphase bereit sind, sich dem D115-Verbund anzuschließen. Dazu wollen sie durch kooperative Zusammenarbeit die Bekanntheit von D 115 steigern mit dem Ziel, einer flächendeckenden Versorgung näher zu kommen.

Zur Steigerung des Bekanntheitsgrads und der Akzeptanz von D115 werden gemeinsame Maßnahmen zur Öffentlichkeitsarbeit geplant und durchgeführt. Dies umfasst insbesondere:

- Durchführung von Regionalkonferenzen und Führungskräfteforen für kommunale Entscheidungsträger und Experten,
- Thematisierung von D115 in den einschlägigen Gremien der kommunalen Spitzenverbände und ihrer Mitgliedsverbände in geeigneter Art und Weise, sowie
- Initiierung von Informations- und Diskussionsveranstaltungen für die interessierte Fachöffentlichkeit und Präsentation der neuesten Entwicklungen von D115.



Unterschriften BMI, DST, DLT, DStGB

