



# Das Projekt D115

## Einheitliche Behördenrufnummer



**Wir lieben Fragen**



# Eine einheitliche Behörden- rufnummer? Wieso überhaupt?

Das Projekt D115 steht für einen Wandel der Servicekultur in der öffentlichen Verwaltung. Es vernetzt telefonische Servicecenter der Kommunen, Länder und Bundesbehörden durch ein gemeinsames Wissensmanagement und bindet sie an ein einheitliches Serviceversprechen.

## Wer die 115 wählt,

- erreicht einen freundlichen Mitarbeiter im nächstgelegenen D115-Servicecenter.
- erhält einheitliche, verständliche und verlässliche Auskünfte, egal ob das Anliegen kommunale, Landes- oder Bundesfragen betrifft.
- erlebt einen kundenfreundlichen und effizienten telefonischen Bürgerservice.



## D115-Serviceversprechen: Was kann D115?

- Die 115 ist von Montag bis Freitag von 8:00 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.
- Wenn eine Anfrage weitergeleitet wird, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung je nach Wunsch per Mail, Fax oder Rückruf.

## Was kostet ein Anruf bei der D115?

Anrufe bei der 115 sind nicht kostenlos. Das Projekt D115 ist zunächst ein Pilotversuch und die Teilnahme der Servicecenter ist freiwillig. Die Höhe der Tarife kann der Bund nicht bestimmen, sie werden von den jeweiligen Telekommunikationsanbietern festgelegt und im Laufe des Pilotbetriebs wettbewerbsbedingt voraussichtlich weiter sinken. Aus dem Festnetz der Deutschen Telekom AG kostet ein Anruf 7 Cent pro Minute, die Tarife aus den Mobilfunknetzen liegen derzeit überwiegend zwischen 17 und 29 Cent pro Minute.

**Informationen zu den Tarifen der verschiedenen Anbieter stehen im Internet unter [www.d115.de](http://www.d115.de)**

# Wo ist der 115-Service bislang erreichbar?

## Kommunen in Nordrhein-Westfalen

- Aachen •Arnsberg •Bielefeld •Bonn •Dinslaken •Dortmund
- Duisburg •Düsseldorf •Köln •Leverkusen •Mülheim / Ruhr •Münster
- Neuss •Remscheid •Solingen •Wuppertal •Kreis Lippe; Bad Salzuflen
- Kreis Wesel (Moers) •Rhein-Erft-Kreis (Hürth, Frechen)
- Rheinisch-Bergischer-Kreis (Bergisch Gladbach) •Kreis Viersen

## Kommunen in Hessen

- Frankfurt •Kassel •Offenbach •Main-Taunus-Kreis

## Berlin / Bremen / Hamburg

## Oldenburg / Wolfsburg (Niedersachsen)

## Bodenseekreis (Baden-Württemberg)

## Trier / Trier-Saarburg (Rheinland-Pfalz)

## Magdeburg (Sachsen-Anhalt)

## Dresden (Sachsen)

# Welche Länder und Bundesbehörden sind beteiligt?

## Länder

- Berlin •Bremen •Hamburg •Hessen (Regierungspräsidien Darmstadt, Gießen, Kassel) •Nordrhein-Westfalen •Sachsen •Sachsen-Anhalt

## Teilnehmende Bundesbehörden

- Bundeskanzleramt •Bundespresseamt •Auswärtiges Amt •Bundesministerium für Arbeit und Soziales •Bundesministerium des Innern
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend •Bundesinstitut für Sportwissenschaft •Fachhochschule des Bundes für öffentliche Verwaltung •Bundesanstalt Technisches Hilfswerk •Eisenbahn-Bundesamt
- Physikalisch-Technische Bundesanstalt •Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung •Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit •Bundesministerium der Verteidigung •Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie •Deutsche Rentenversicherung Bund •Informations- und Wissensmanagement der Zollverwaltung
- Statistisches Bundesamt •Steuerliches Info-Center des Bundeszentralamts für Steuern •Bundesamt für Migration und Flüchtlinge



Bundesministerium  
des Innern

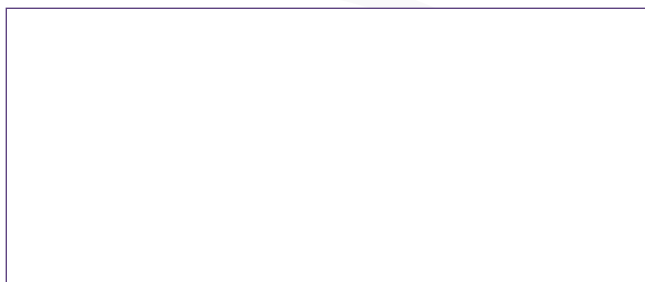
HESSEN



Die Idee für das Projekt D115 wurde auf dem ersten IT-Gipfel von der Bundeskanzlerin geboren und vom Bundesministerium des Innern und dem Land Hessen gemeinsam mit den Modellregionen, Landes- und Bundesbehörden entwickelt. Seit März 2009 befindet sich das Projekt D115 im Pilotbetrieb.

D115 ist im Kontext mit anderen Verwaltungsmodernisierungs- und eGovernment-Projekten zu sehen, die darauf zielen, Bürgernähe zu schaffen und Bürokratie abzubauen. Verwaltung soll sich serviceorientiert an den Bedürfnissen der Bürger ausrichten, damit diese ihre Angelegenheiten möglichst schnell und einfach erledigen können. Mit dem D115-Verbund wird eine Plattform geschaffen, die Raum für technische und strukturelle Innovationen bietet.

**Informationen zu D115  
finden Sie im Internet unter  
[www.d115.de](http://www.d115.de)**



### **Impressum**

Bundesministerium des Innern

Projekt D115

Alt-Moabit 101D, 10559 Berlin

[www.d115.de](http://www.d115.de)

Artikelnummer: BMI08306

Stand: März 2011