



Behördennummer 115

Ihr kurzer Weg ins Amt

Montag bis Freitag 08:00 bis 18:00 Uhr





115 – Wir lieben Fragen.

Was ist die 115?

Die Behördennummer 115 ist Ihre erste Anlaufstelle für Verwaltungsfragen aller Art. Egal, ob für Ihr Anliegen die Kommune, das Land oder der Bund zuständig ist, die 115 ist Ihr kurzer Draht zum Amt.

Durch einen Anruf bei der 115 entfällt die aufwendige Recherche nach der zuständigen Behörde.

Die häufigsten Bürgeranfragen werden unter der 115 sofort beantwortet. Zum Beispiel:

- ✓ Ich ziehe von Köln nach Hamburg um, wo kann ich mich dort anmelden?
- ✓ Ich habe ein neues Auto gekauft, wann hat die Zulassungsstelle geöffnet?
- ✓ Wo bekomme ich einen neuen Personalausweis?
- ✓ Wie kann ich BAföG beantragen?
- ✓ Wie erhalte ich Elterngeld?
- ✓ Welche Papiere brauche ich, um zu heiraten?

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den 115-Servicecentern können diese und andere Fragen beantworten, da die teilnehmenden Kommunen, Länder und die gesamte Bundesverwaltung Informationen in einer gemeinsamen Wissensdatenbank bereitstellen.

Was verspricht die 115?

Über die 115 erreichen Sie freundliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im nächstgelegenen 115-Servicecenter und erhalten verständliche und verlässliche Auskünfte.

Das 115-Serviceversprechen:

- ✔ Die 115 ist Montag bis Freitag von 08:00 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 Ihre Frage weitergeleitet wird, erhalten Sie innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf.

Was kostet ein Anruf bei der 115?

Die 115 ist in der Regel zum Ortstarif erreichbar und in vielen Flatrates enthalten. Die 115 ist deutschlandweit erreichbar.

Finden Sie unter www.115.de heraus, ob Ihre Kommune bei der 115 teilnimmt.





Bundesministerium
des Innern, für Bau
und Heimat



Im Servicecenter erwarten freundliche und erfahrene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gerne Ihren Anruf. Sie beantworten die meisten Fragen persönlich ohne Sie weiterzuverbinden. Ein Gebärdentelefon gehört ebenso zum 115-Angebot. Auf diese Weise können auch Gehörlose und hörbehinderte Menschen diesen Service nutzen.

Mehr Informationen finden sie unter www.115.de.

Impressum

Herausgeber

Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115
im Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat
Alt-Moabit 140
10557 Berlin

www.115.de

Artikelnummer

BMI18010

Stand

Mai 2018