

Lübeck macht mit, Roetgen auch

[26.06.2018] Zwei neue Mitglieder zählt der 115-Verbund. Neben der Gemeinde Roetgen bietet jetzt auch die Hansestadt Lübeck ihren Bürgern die Servicenummer an. Die Website zu ihren Bürgerservices hat die Hansestadt in diesem Zuge ebenfalls überarbeitet.

Ein neues Mitglied verzeichnet der 115-Verbund in Schleswig-Holstein: die Hansestadt Lübeck. Von Montag bis Freitag von 7 bis 19 Uhr können die Lübecker jetzt die einheitliche Behördennummer wählen, um Auskunft zu Verwaltungsleistungen ihrer Stadt oder zu den Leistungen der übrigen dem 115-Verbund angehörigen Kommunen, Länder und des Bundes zu erhalten. Wie das Bundesinnenministerium auf der 115-Website berichtet, wurde mit der Teilnahme eine Optimierung der Lübecker Online-Dienstleistungen erforderlich, um die Servicequalität effizienter zu gestalten und Synergieeffekte zu heben. So seien die Inhalte der Website zum Bürgerservice Lübeck überarbeitet worden. Die Informationen zu allen Verwaltungsleistungen stünden nun barrierefrei im Responsive Design zur Verfügung und seien mit wenigen Klicks online abrufbar. Über ein Kontaktformular könnten außerdem Fragen und Anliegen an die Stadtverwaltung übermittelt werden.

„Damit präsentiert sich die Lübecker Stadtverwaltung als moderner Dienstleister, der persönlich und digital den Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung steht“ erklärt Bürgermeister Jan Lindenau. „Und das zu erheblich erweiterten Servicezeiten hinsichtlich der telefonischen Erreichbarkeit und mit einer qualifizierten Auskunft beim ersten Anruf. Zusätzlich ergänzt das barrierefreie Angebot den neuen Service, denn über die 115 wird ein Gebärdentelefon angeboten, die Inhalte der Internet-Seiten können via Read Speaker vorgelesen werden.“

Wie der 115-Website weiter zu entnehmen ist, hat die Bürgerschaft der Hansestadt Lübeck im September 2017 beschlossen, dass der Telefonische Hamburg Service die telefonische Auskunft sowohl für die 115 als auch für die Telefonzentrale der Stadt übernehmen soll. Basis aller Auskünfte – telefonisch und digital – sei die Datenbank des Zuständigkeitsfinders Schleswig-Holstein (ZuFiSH), der von der Staatskanzlei des Landes betrieben wird. Hier werden alle Informationen zu einer Dienstleistung, etwa Kontaktpersonen und Servicestellen, aber auch notwendige Dokumente, Voraussetzungen und Formulare hinterlegt. Die Datenbank werde permanent in enger Zusammenarbeit aller Beteiligten weiterentwickelt.

Eine weitere Gemeinde hat in Nordrhein-Westfalen die 115-Charta unterzeichnet. So erhalten die rund 8.500 Bürger in Roetgen, einer Gemeinde in der Städteregion Aachen, montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr unkompliziert Auskünfte zu Kommunal-, Landes- und Bundesleistungen.

(ve)