Bielefeld

Zehn Jahre 115

[25.03.2019] Die Stadt Bielefeld war dabei als im Jahr 2009 die Behördennummer 115 den Pilotbetrieb aufgenommen hat. Heute kann das Bielefelder Service-Center täglich auf mehr als 100.000 Informationen zugreifen.

Seit zehn Jahren ist die Rufnummer 115 in Bielefeld der direkte Draht zur Stadtverwaltung. „Mit der Behördennummer 115 arbeiten wir in Bielefeld seit nunmehr zehn Jahren erfolgreich mit vielen Kommunen, Ländern und dem Bund zusammen, greifen auf das gemeinsame Wissensmanagement der Verbundteilnehmer zu und bearbeiten die Anliegen der Kundinnen und Kunden in hoher Qualität“, sagt Oberbürgermeister Pit Clausen. „Die 115 ist damit die konsequente Weiterentwicklung der kommunalen Service-Center-Idee.“ Wie die nordrhein-westfälische Kommune berichtet, war sie mit ihrem BürgerServiceCenter dabei, als die 115 am 24. März 2009 in den Pilotbetrieb gestartet ist. Mittlerweile gehören über 550 Kommunen, zwölf Länder und die Bundesverwaltung dem Verbund an. Rund 80 Millionen Menschen in Deutschland können die Behördennummer wählen, davon erhalten rund 26 Millionen Auskunft zu ihrer Kommune. Da die teilnehmenden Verwaltungen der 115-Wissensdatenbank Informationen zu den am häufigsten nachgefragten Verwaltungsleistungen zur Verfügung stellen, haben die derzeit 50 kommunalen Service-Center täglich Zugriff auf mehr als 100.000 Informationen. Vier Millionen Mal sei die 115 im Jahr 2018 gewählt worden. Im Bielefelder Service-Center erhalten die 115-Anrufer Auskunft zu Verwaltungsleistungen aller Art. 30 Mitarbeiter nehmen die Anrufe entgegen und tragen so zu einer freundlichen, bürgernahen und serviceorientierten Verwaltung bei, teilt die Stadt mit.

(ve)

http://www.bielefeld.de

Stichwörter: 115, Bielefeld, Bürgerservice