Berlin/Brandenburg

Gemeinsam für die 115

[08.04.2024] In Brandenburg ist die Behördenrufnummer 115 bisher nur in Potsdam verfügbar. Das soll sich nun ändern: Der zentrale IT-Dienstleister des Landes Berlin soll diesen Service künftig auch für das Nachbarland Brandenburg bereitstellen. Bis Ende 2024 soll der Basisservice stehen.

Mit einer länderübergreifenden Kooperation wollen Berlin und Brandenburg in Zukunft den Bürgerservice für Behördenanliegen verbessern. Über die zentrale Rufnummer 115 soll es künftig auch in Brandenburg landesweit Auskünfte für Bürgerinnen und Bürger geben. Dies berichten die Berliner Senatskanzlei und das Brandenburger Ministerium des Innern und für Kommunales (MIK) in einer gemeinsamen Meldung. Den Service für das Land Brandenburg soll das IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ) bereitstellen. Eine entsprechende Absichtserklärung wurde im Roten Rathaus von der Senatskanzlei Berlin, dem Ministerium des Innern und für Kommunales (MIK) Brandenburg und dem ITDZ Berlin gezeichnet. „Durch die gemeinsame Nutzung des Servicecenters des ITDZ verspreche ich mir eine gesteigerte Effizienz im Kundensupport und dies weit über den Verflechtungsraum des Großraums Berlins hinaus. Gemeinsam können wir die Herausforderung meistern, einen guten qualitativen First-Level-Support für Online-Dienste anzubieten“, sagt Markus Grünewald, Innenstaatssekretär und IT-Beauftragter der Landesregierung Brandenburg.

Basisabdeckung bis Jahresende

Durch die jetzt getroffene Vereinbarung kann die Behördennummer künftig auch in Brandenburg landesweit bereitgestellt werden – bisher ist die 115 nur in der Stadt Potsdam erreichbar. Der Service in Brandenburg soll durch das Service Center des ITDZ Berlin erfolgen. Bis Ende 2024 soll eine Basisabdeckung für das gesamte Land Brandenburg bereitstehen. Das heißt: Wählen Bürgerinnen und Bürger in Brandenburg die Behördennummer 115, erhalten sie durch das Servicecenter des ITDZ Informationen zu Zuständigkeiten und Kontaktdaten der Brandenburger Verwaltung. Perspektivisch soll ab 2025 eine inhaltliche Auskunft zu Fragen zu Verwaltungsdienstleistungen sowie ein Support für Online-Dienste hinzukommen.
Das ITDZ betreibt seit 2011 das größte Bürgertelefon im bundesweiten 115-Verbund und beantwortet täglich bis zu 10.000 Anrufe zu rund 700 Verwaltungsservices. Fast 90 Prozent der Fragen, die das ITDZ zu Dienstleistungen der Berliner Verwaltung entgegennimmt, können abschließend beantwortet werden – eine maßgebliche Unterstützung für den Bürgerservice.

(sib)

Stichwörter: 115, Bürgerservice, Berlin, Brandenburg