115

Pilotbetrieb startet Ende März

[05.03.2009] Der Pilotbetrieb von 115 startet am 24. März 2009. Zwei Jahre lang wird die einheitliche Behördenrufnummer in Modellregionen getestet.

Am 24. März 2009 startet der Pilotbetrieb der einheitlichen Behördenrufnummer. Rund 10 Millionen Bürger in den Modellregionen haben dann unter 115 einen direkten telefonischen Draht zur Verwaltung. Nach Angaben des Bundesinnenministeriums ist die Nummer von Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr erreichbar. 75 Prozent der Anrufe sollen innerhalb einer Frist von 30 Sekunden von Mitarbeitern in einem D115-Service-Center angenommen und 55 Prozent der Anrufe beim Erstkontakt abschließend bearbeitet werden. Kann eine Frage nicht sofort beantwortet werden, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung, entweder per Telefon, Fax oder E-Mail. Zunächst werden zeitgleich Berlin, Hamburg, Hessen und mehrere Regionen in Nordrhein-Westfalen die 115 freischalten. Während des auf zwei Jahre angesetzten Pilotbetriebs sollen nach und nach weitere Kommunen und Regionen hinzukommen. Auch die angebotenen Dienstleistungen werden fortlaufend erweitert. Ziel der Pilotphase ist es, die Möglichkeiten des neuen Service umfassend zu erproben und eventuelle Hürden zu erkennen.

(rt)

Stichwörter: 115, 115, einheitliche Behördenrufnummer, D115, Pilotbetrieb