

Magdeburg

Zwischenbilanz zur 115

[17.04.2012] Knapp anderthalb Jahre nach Einführung der einheitlichen Behördenrufnummer zieht die Stadt Magdeburg eine positive Zwischenbilanz: Mehr als 14.000 Anrufe sind seit Dezember 2010 über die 115 eingegangen, rund 86 Prozent der Fragen konnten sofort beantwortet werden.

Vor nunmehr 500 Tagen, am 1. Dezember 2010, ist in der sachsen-anhaltischen Landeshauptstadt Magdeburg als erster ostdeutscher Kommune der Startschuss für den einheitlichen Behördenruf gefallen. Wie die Stadt mitteilt, haben seitdem über 14.200 Bürger die 115 gewählt; 86 Prozent aller Fragen konnten sofort beantwortet werden. „Das ist für uns eine insgesamt positive Bilanz, auch wenn es bei der Zahl der Anrufer noch große Reserven gibt“, sagt Holger Platz, bei der Stadt Magdeburg Beigeordneter für Kommunales, Umwelt und Allgemeine Verwaltung. „Die Zahl der monatlichen Anrufer steigt zwar kontinuierlich, bezogen auf alle eingehenden Anrufe bei der Stadtverwaltung wählen derzeit jedoch erst durchschnittlich sieben Prozent die 115.“ Seit Oktober 2011 werden im Magdeburger ServiceCenter zudem Anfragen von Bürgern aus dem Kreis Börde beantwortet ([wir berichteten](#)). Am häufigsten sind nach Angaben der Stadtverwaltung Fragen zur Beantragung und Abholung von Personalausweisen, zu den Öffnungszeiten der BürgerBüros, zu den Aufgaben des Finanzamtes und zur Beantragung von Reisepässen. Seit Kurzem können über die 115 zudem Termine im BürgerBüro vereinbart werden ([wir berichteten](#)). „Unser Ziel ist es, dass die 115 als Behördenrufnummer einen so starken Bekanntheitsgrad bekommt wie die 110 als Polizeirufnummer“, so Holger Platz. „Die Möglichkeit, Termine für den Besuch eines BürgerBüros zu reservieren, sind dabei ein zusätzlicher Anreiz.“

(bs)

Stichwörter: 115, Magdeburg, Kreis Börde, Bürgerservice