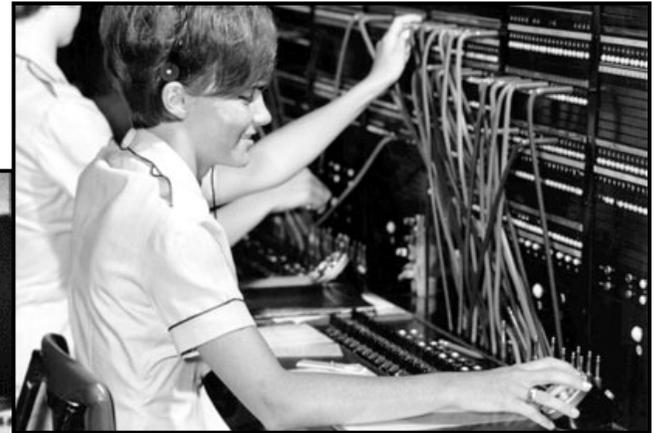


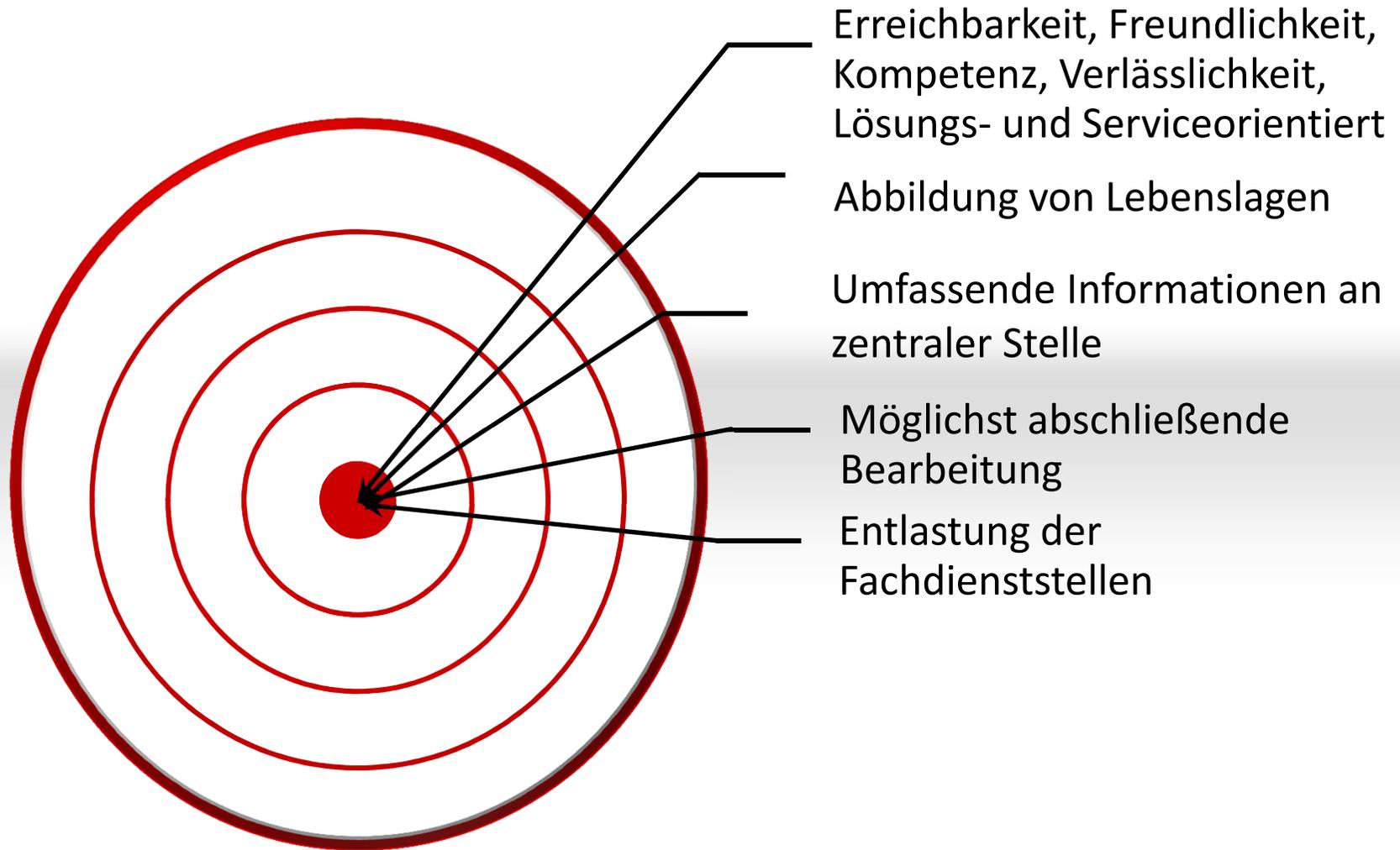


**GDI-Forum NRW / 12. Juni 2013**  
**Ministerium für Inneres und Kommunales NRW**  
**115 in NRW**

# Telefonservice früher



# Verbesserung des Bürgerservices durch...



# Aufbauorganisation

## Infrastruktur 1000/30

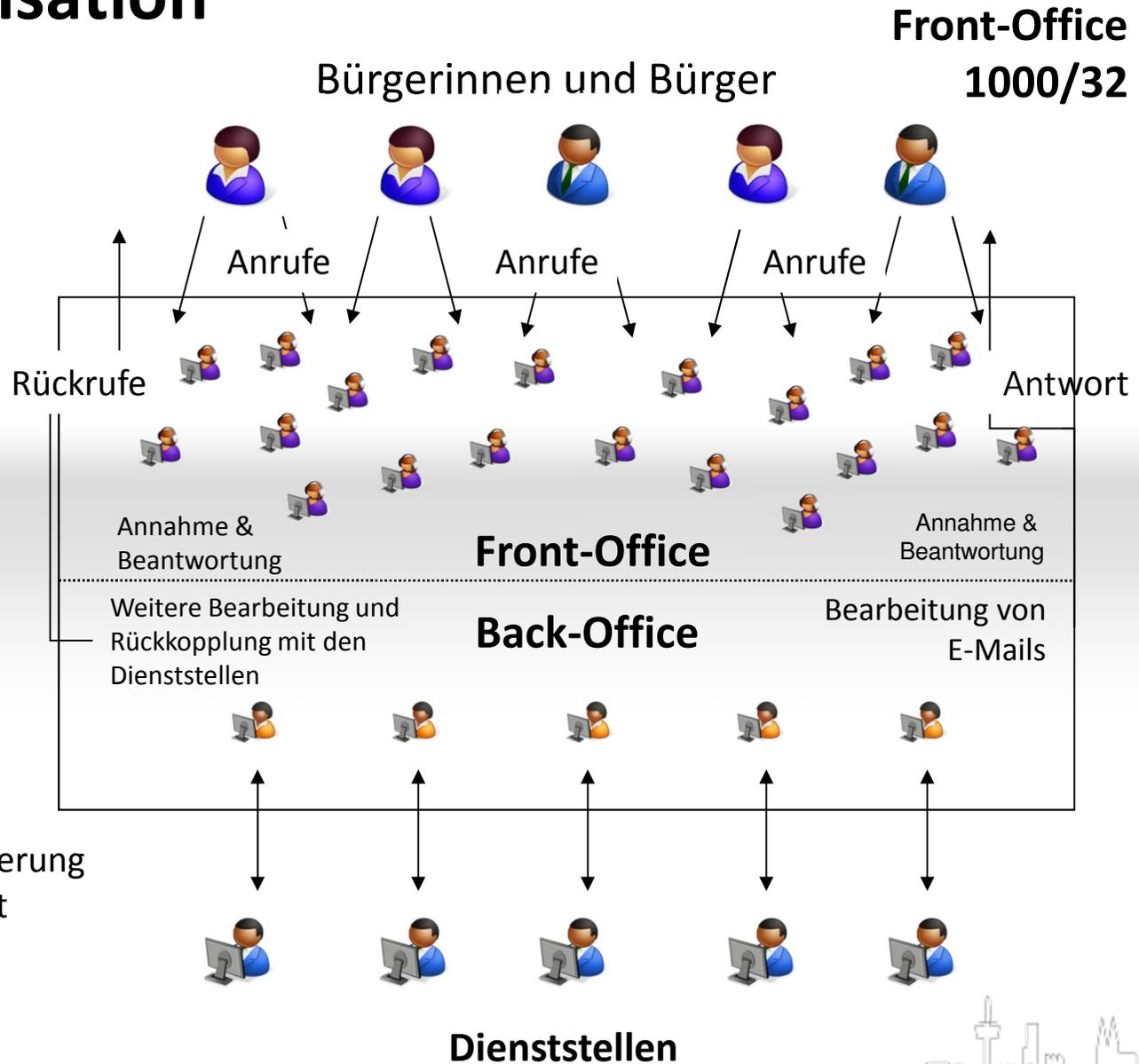


- Systemtechnik
- Kooperationen/  
Prognostik

## Wissen 1000/31

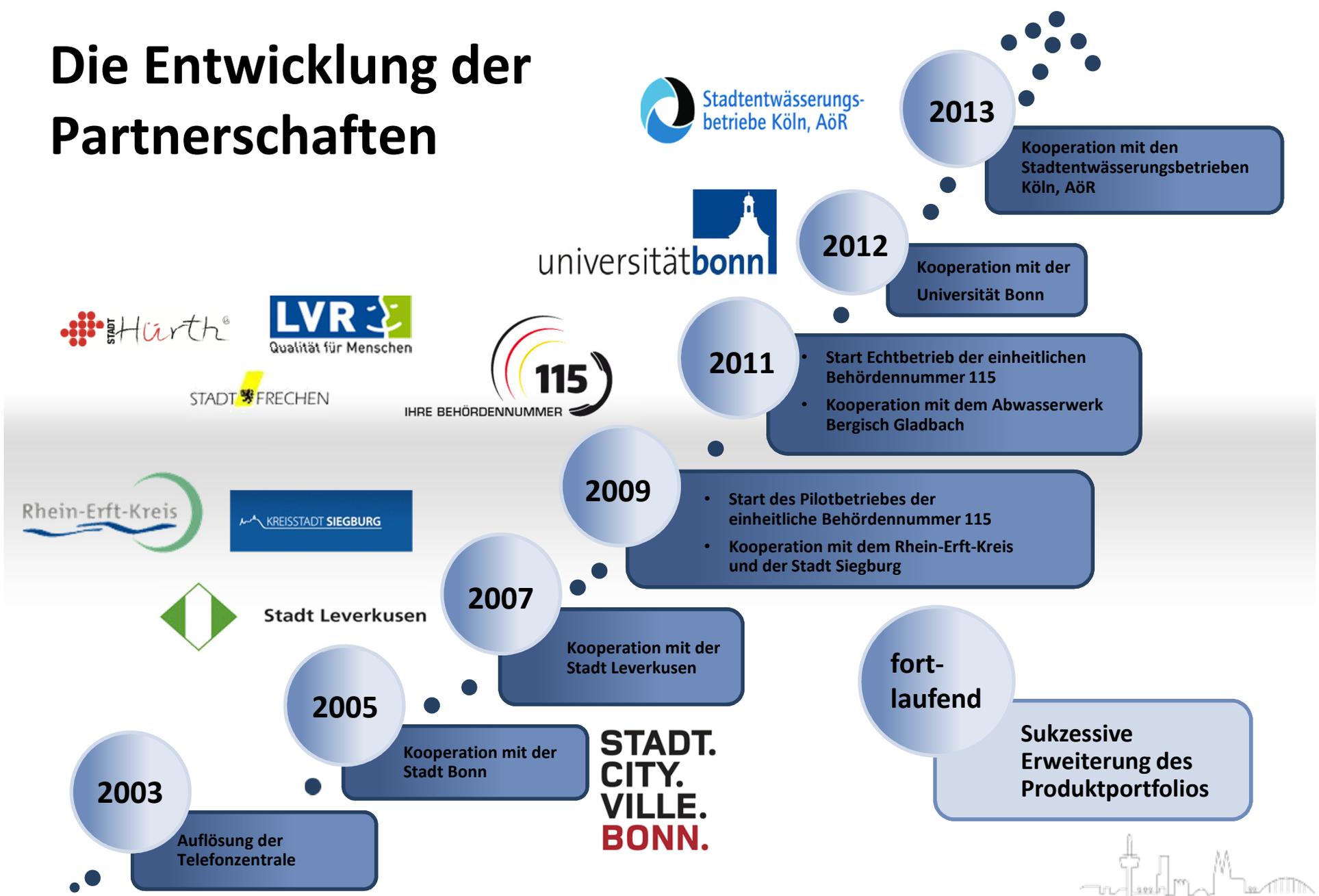


- Wissens- & Qualitätssicherung
- Beschwerdemanagement
- Back-Office



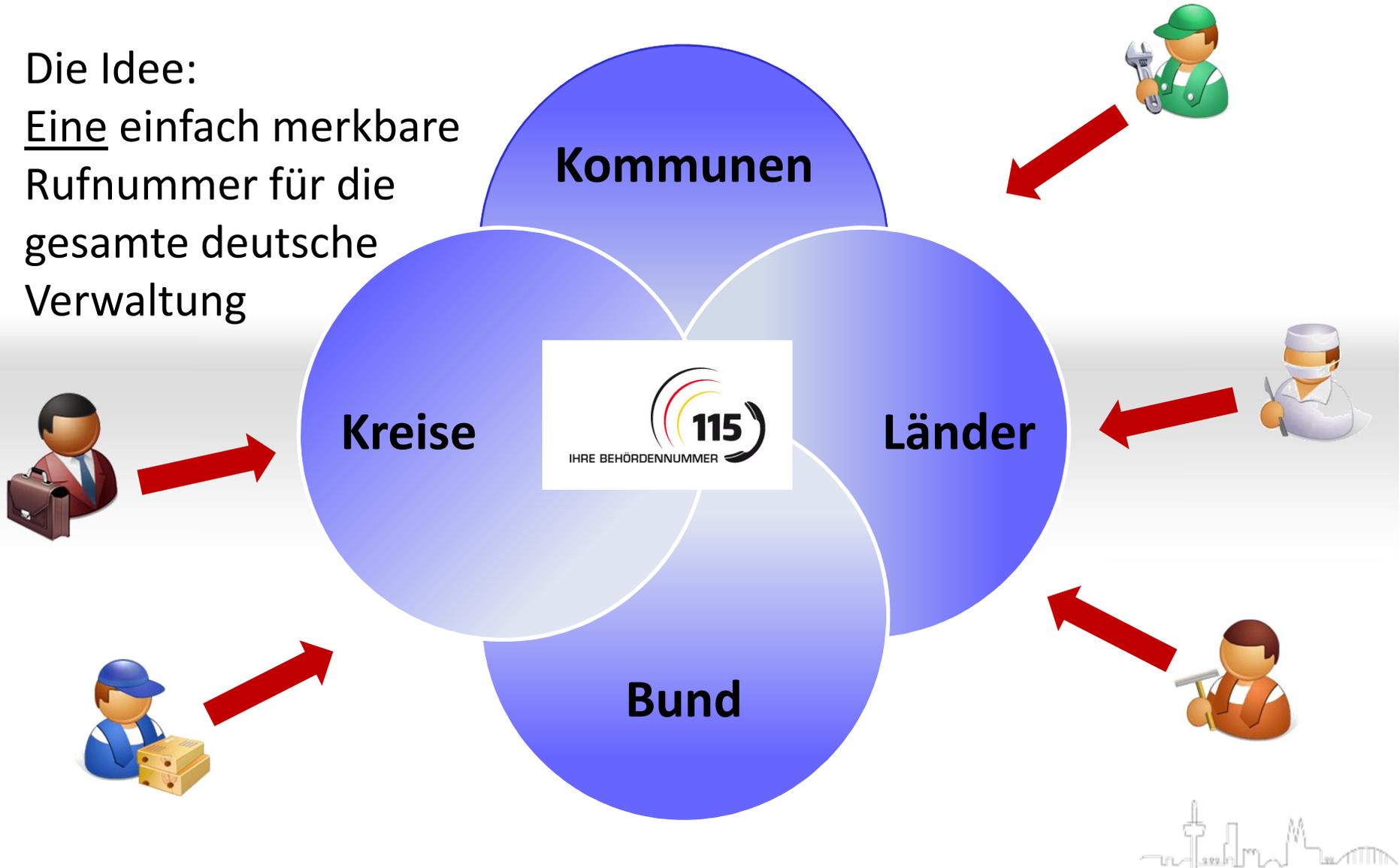


# Die Entwicklung der Partnerschaften



# Einheitliche Behördennummer 115

Die Idee:  
Eine einfach merkbare  
Rufnummer für die  
gesamte deutsche  
Verwaltung



# 115 im Überblick



Beantwortet Fragen zu Zuständigkeiten, Öffnungszeiten, Gebühren oder zu benötigten Unterlagen für Dienstleistungen und bearbeitet Anliegen der Bürgerinnen und Bürger ebenenübergreifend und möglichst fallabschließend.

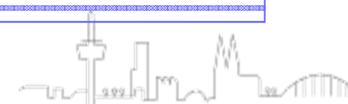
## Serviceversprechen:

- Servicezeit: montags- freitags von 8- 18 Uhr
- Annahme von 75% der Anrufe in 30 Sekunden
- Annahmquote von 90% der Anrufe
- 80% der Anliegen können im Erstkontakt beantwortet werden

## Projekte im Rahmen der 115:

- Überführung von Servicrufnummern auf die 115
- Perspektivische Umstellung der zentralen Einwahl auf die 115
- Flächendeckende Erreichbarkeit der 115 in NRW

Kommunen, Länder und Bund gestalten 115 gemeinsam und profitieren vom gegenseitigen Erfahrungsaustausch.



# Teilnehmer am 115-Service

## Teilnehmende Kommunen

### Bayern

- Oberallgäu
- Kempten (Allgäu)

### Berlin

### Bremen

### Hamburg

### in Baden-Württemberg:

- Bodenseekreis
- Freiburg im Breisgau
- Karlsruhe
- Karlsruhe (Kreis)
- Heidelberg
- Mannheim
- Rhein-Neckar-Kreis

### in Hessen:

- Frankfurt am Main
- Gelnhausen
- Kassel
- Linsengericht
- Neu-Isenburg
- Niederdorfelden
- Offenbach
- Offenbach (Kreis)
- Main-Taunus-Kreis
- inkl. aller kreis-angehörigen Kommunen
- Kreis Bergstraße

### in Niedersachsen:

- Ganderkesee
- Oldenburg
- Wolfsburg
- Landkreis Helmstedt
- Seevetal

### in Rheinland-Pfalz:

- Koblenz
- Ludwigshafen am Rhein
- Mainz
- Trier, Trier-Saarburg
- Trier Land
- Rhein-Pfalz-Kreis
- Speyer
- Frankenthal

### im Saarland:

- Saarbrücken

### in Sachsen-Anhalt:

- Magdeburg
- Börde (Kreis)

### in Schleswig-Holstein:

- Ellerau
- Kiebitzreihe
- Kiel
- Pinneberg
- Pinneberg (Kreis)

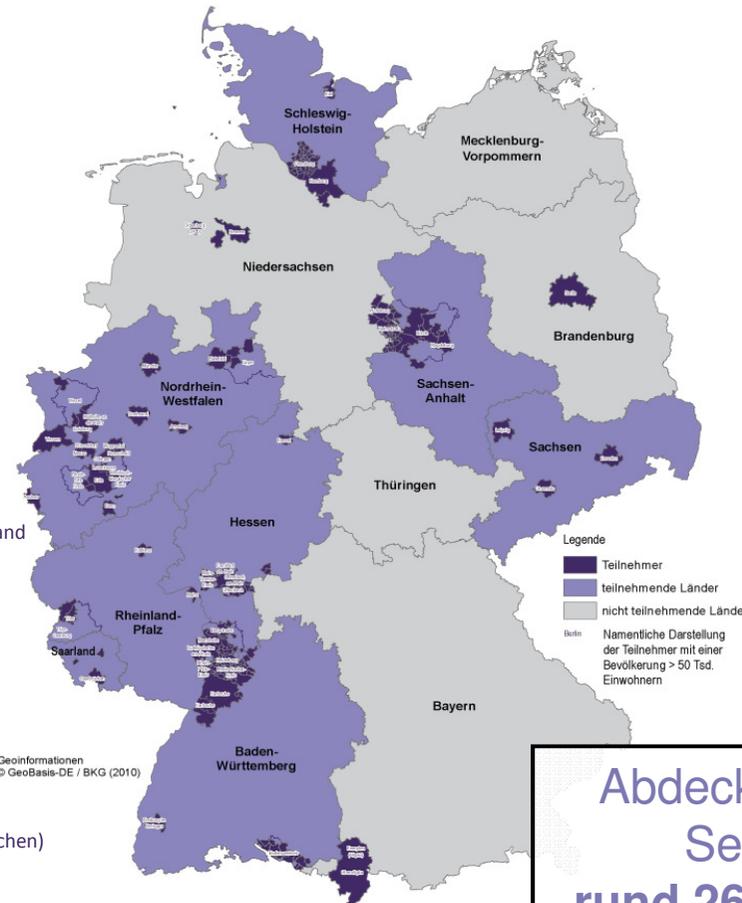
### in Nordrhein-Westfalen:

- Aachen
- Arnsberg
- Bielefeld
- Bonn
- Dinslaken
- Dortmund
- Düsseldorf
- Duisburg
- Hürth
- Köln
- Leverkusen
- Landschaftsverband Rheinland
- Mülheim/Ruhr
- Münster
- Neuss
- Rees
- Remscheid
- Siegburg
- Solingen
- Wuppertal
- Kreis Lippe; Bad Salzuflen
- Kreis Viersen
- Kreis Wesel (Moers)
- Rhein-Erft-Kreis (Hürth, Frechen)
- Rheinisch-Bergischer Kreis (Bergisch Gladbach)

### in Sachsen:

- Chemnitz
- Dresden
- Leipzig

## 115 Teilnehmer



Geoinformationen © GeoBasis-DE / BKG (2010)

Teilnehmer Bundesverwaltung Bundesministerien und zahlreiche nachgeordnete Behörden sind angeschlossen

## Teilnehmende Länder

- Baden-Württemberg
- Berlin
- Bremen
- Hamburg
- Hessen
- Nordrhein-Westfalen
- Rheinland-Pfalz
- Saarland
- Sachsen
- Sachsen-Anhalt
- Schleswig-Holstein

## Bundesverwaltung

Bundeskanzleramt, Bundespresseamt, Auswärtiges Amt, Bundesministerium für Arbeit und Soziales, Bundesministerium des Innern, Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz, Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung, Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit, Bundesministerium der Verteidigung, Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie, Bundesministerium der Finanzen, Bundesministerium für Gesundheit, Bundesministerium für Justiz, Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung und zahlreiche nachgeordnete Behörden und weitere Institutionen

Abdeckung 115-Service: rund 26 Millionen Einwohner





# Übersicht über 115-Teilnehmer über Geoportal.de

**115** | [Bürgerinnen und Bürger](#) | [Gebärdentelefon](#) | [Neue Partner](#)

**Teilnehmer**

Startseite > 115 > Teilnehmer

Seit dem Start der einheitlichen Behördennummer 115 im Jahr 2009 wächst die Zahl der Teilnehmer stetig. Die Bundesverwaltung ist seit Ende 2011 mit über 88 Behörden und Institutionen vollständig an die 115 angeschlossen. Alle teilnehmenden Kommunen finden Sie nach Ländern sortiert in der linken Spalte.

Welche Landes- und Bundesbehörden genau an der 115 teilnehmen, erfahren Sie hier.

» [teilnehmende Bundesbehörden](#) » [teilnehmende Landesbehörden](#)

Einen Überblick über alle Teilnehmer erhalten Sie auch im Geoportal auf der interaktiven 115-Karte. Klicken Sie hierzu auf das nachstehende Bild.

**Behördenkarte 115**

115

Behördenkarte (pdf / 1548-KB, nicht barrierefrei)

**Infofilm**

**INFOFILM: Alles was Sie über die 115 wissen müssen...**

**Termine**

- » 25.06.2013 - 26.06.2013 Zukunftskongress Staat & Verwaltung
- » 27.06.2013 115 Baden-Württemberg kompakt (Teil B - Karlsruhe)

**Geoportal.de**  
suchen, finden, verbinden.

Karten Suche Service

Geoportal > Karten > Themenkarten > **Einheitliche Behördennummer 115**

**Einheitliche Behördennummer 115**

Die einheitliche Behördennummer bietet Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen einen direkten Draht in die Verwaltung.

**Top Themen**

- Themenkarten
- Testsuite
- Suche
- Assessments
- INSPIRE
- GDI-DE
- Fragen und Antworten zu Geoportal
- Downloads: Flyer & Broschüren

Karte anzeigen





# Übersicht über 115-Teilnehmer über Geoportal.de



Suche nach Karten: Öffnen Speichern Drucken Ansicht Werkzeuge

Karte suchen  Ort suchen

Auswählbare Ebenen (6)

- 115-Gemeinde
- 115-Verwaltungsgemeinschaft
- 115-Kreis
- 115-Bundesland
- Kein 115-Land, aber 115-Kommune
- Kein 115-Land

© GeoBasis-DE/BKG(2013) Nutzungsbedingungen



# Weitere Anwendungsmöglichkeiten: Bürgerorientiertes Anliegenmanagement

An einem Bahndamm irgendwo in Köln Deutz:

Ein Spaziergänger findet neben diesem alten Auto eine auslaufende Autobatterie



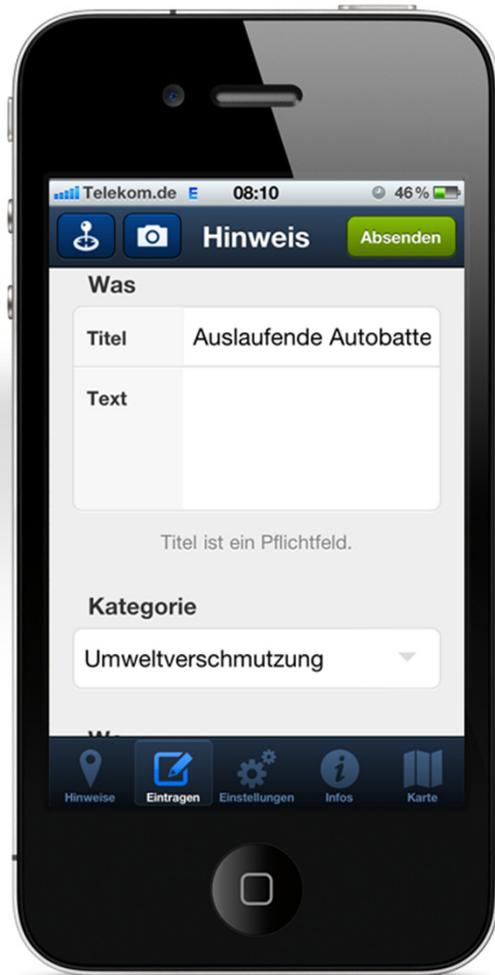
# Beispiel Kommunale App



## 1. Ortsbestimmung



# Beispiel Kommunale App



2. Eingabe:  
Was ist passiert?

Titel Auslaufende Autobatterie

Text

Titel ist ein Pflichtfeld.

Kategorie

Umweltverschmutzung



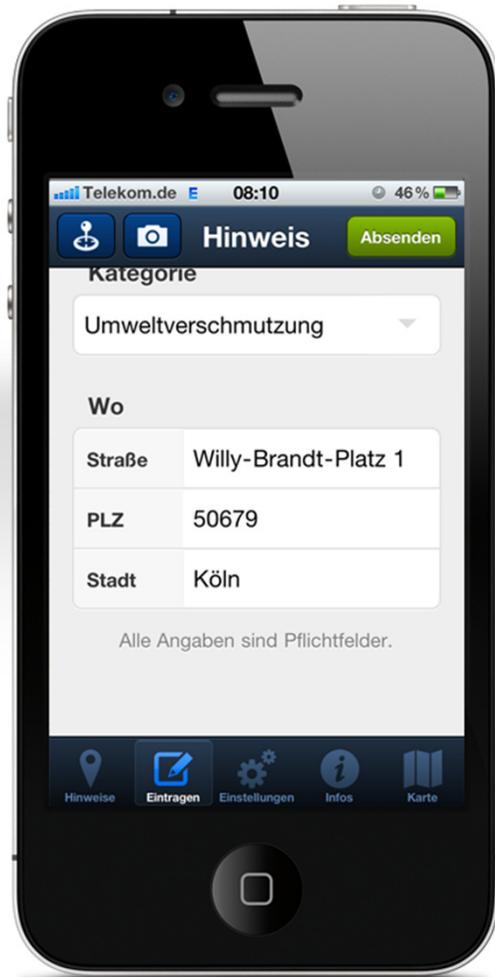
# Beispiel Kommunale App

## 3. Fotografieren: Dokumentation





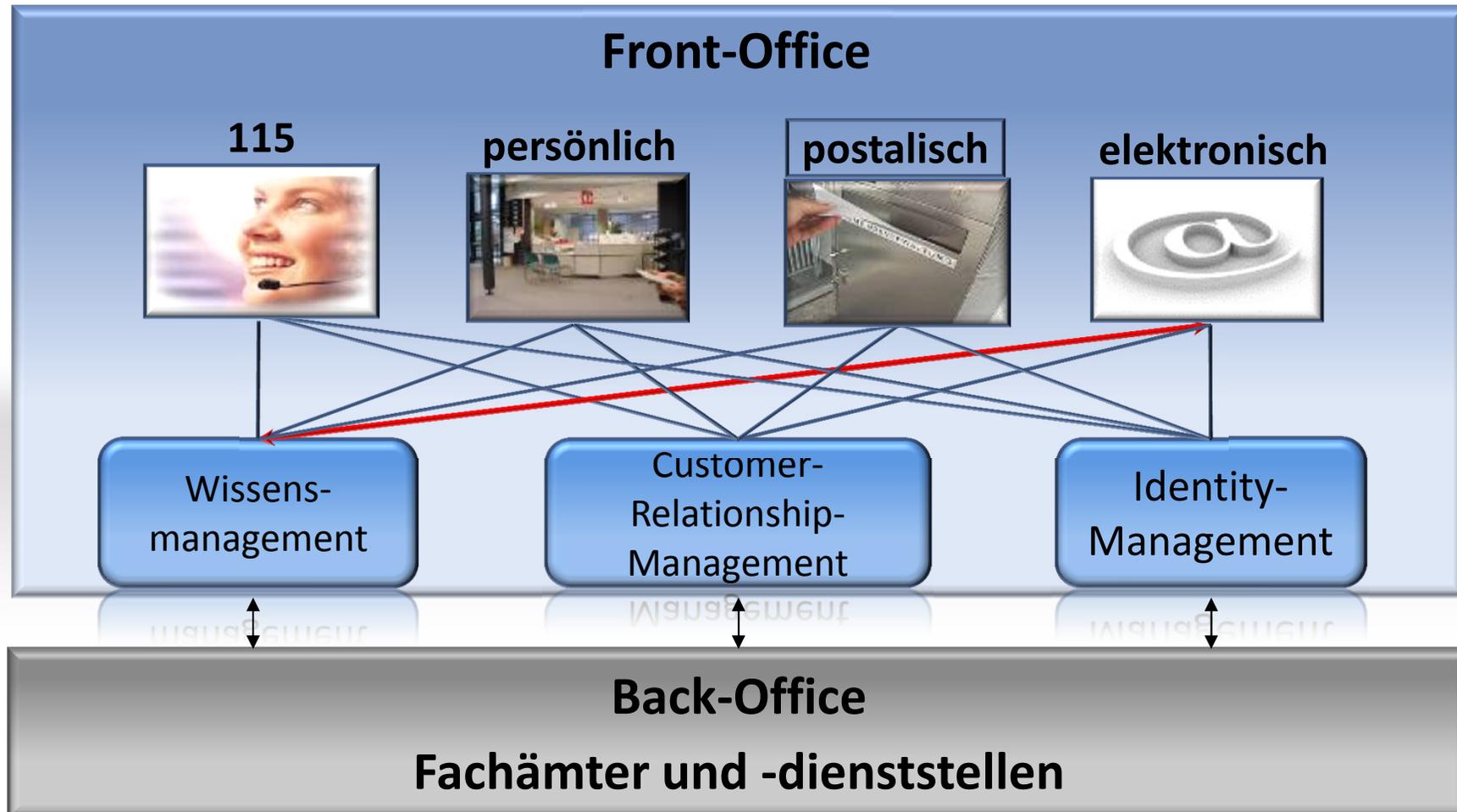
# Beispiel Kommunale App



## 4. Absenden



# Shared-Service im Multikanalzugang





## Vielen Dank für Ihr Interesse! Haben Sie noch Fragen?

Ich stehe Ihnen gerne zur Verfügung...

**Frank Perkhof**  
**Stadt Köln**  
**Zentrale Dienste / Leiter Call - Center**  
**Ottmar-Pohl-Platz 1**  
**51103 Köln**

**Telefon: 0221/221-70007**  
**Telefax: 0221/221-70109**  
**E-Mail: [frank.perkhof@stadt-koeln.de](mailto:frank.perkhof@stadt-koeln.de)**

