



Gemeinde Stockelsdorf

- Die Bürgermeisterin-

Stockelsdorf, den 28.08.2018

Pressemitteilung

Start der Behördennummer 115 in der Gemeinde Stockelsdorf

Am 03.09.2018 ist es endlich soweit: Die Gemeinde Stockelsdorf ist neben vielen anderen Kommunen in Schleswig-Holstein Teilnehmer an der Behördenrufnummer 115.

Dort erfahren die Bürger/innen alles rund um die Serviceleistungen des Stockelsdorfer Rathauses wie etwa Öffnungszeiten, Ansprechpartner und auch welche Unterlagen sie für ihre Anträge benötigen. Für Fragen, die nicht sofort beantwortet werden können, ist eine Weiterleitung an den zuständigen Sachbearbeiter im Rathaus vorgesehen.

„Ich könnte also schon vor meinem Umzug nach Stockelsdorf erfahren, welche Unterlagen ich für die Anmeldung im Bürgerbüro benötige und mir diese sogar durch das 115-Servicecenter per E-Mail zuschicken lassen“, erläutert die Stockelsdorfer Bürgermeisterin Julia Samtleben. „Damit ist die Gemeindeverwaltung wieder ein Stück näher an ihre Bürger/innen gerückt und konnte den Servicegedanken weiter ausbauen.“

Der Service der Behördenrufnummer 115 baut in Schleswig-Holstein auf dem sogenannten Zuständigkeitsfinder SH (ZuFiSH) auf; ein Dienst den die Gemeindeverwaltung bereits seit einigen Jahren auch auf ihrer Internetseite eingebunden hat. Um die Pflege des Systems kümmert sich im Stockelsdorfer Rathaus der Hauptamtsmitarbeiter Nils Büker, welcher bei der Schaffung der Voraussetzungen für den Betrieb der 115 ebenfalls involviert war.

Er berichtet: „Gerade in der heutigen Zeit ist es immer noch so, dass gerade viele ältere Mitbürger/innen lieber zum Telefonhörer greifen, als sich ihre Informationen über das Internet zu besorgen. Bei der 115 erhalten sie nun alle wichtigen Informationen an einer zentralen Stelle. Das Ziel der Teilnahme an der Behördenrufnummer 115 war aber natürlich, für alle Bürger/innen - egal ob jung oder alt - einen Mehrwert zu schaffen.“

Die Behördennummer 115 wird zentral vom Land Schleswig-Holstein organisiert bzw. finanziert und steht allen Kommunen des Landes als Bürgerdienst zur Verfügung.

Ein Anruf bei der 115 ist für die Bürgerinnen und Bürger kostengünstig: Aus dem Festnetz und den meisten Mobilfunknetzen ist sie zum Ortstarif erreichbar. Kunden mit einer Flatrate können die 115 damit kostenlos erreichen.

Die 115 ist von Montag bis Freitag zwischen 08:00 und 18:00 Uhr erreichbar. Also auch zu Zeiten, in denen in den Behörden selbst niemand mehr vor Ort ist. 75 Prozent der 115-Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter im Servicecenter angenommen. 65 Prozent der 115-Anrufe werden beim ersten Kontakt beantwortet. Wenn eine Anfrage weitergeleitet wird, erhält der Anrufer innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung, je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf.

Weitere Informationen zur Behördenrufnummer 115 finden Sie unter <http://www.115.de> oder der Webseite der Gemeinde <http://www.stockelsdorf.de>