



Stadt Wuppertal

Das Projekt D115 – Einheitliche Behördenrufnummer Bürgerservice gemeinsam gestalten

**Ausschuss Zentrale
Dienste, 16.10.2008**

**(Folien sind einer Präsentation des BMI entnommen und für die
heutige Präsentation angepasst worden.)**

Herausforderung für die Bürger



Bundesweit gibt es
geschätzt mehr als 20.000
Behörden auf den drei
Verwaltungsebenen Bund,
Länder und Kommunen.

Die Idee von D115

eine leicht merkbare Rufnummer
für die gesamte deutsche Verwaltung

Kunden

Bürger
Unternehmen
Institutionen
Behörden



Dienstleister

Kommunen
Kreise
Länder
Bund

immer zuständig und lösungsorientiert
serviceorientiert und hilfsbereit
kompetent und effizient
zuverlässig

Was bringt D115?

Bürgernähe & Bürokratieabbau

Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen erhalten einen direkten, schnellen und einfachen Draht zur Verwaltung.

Effizienz

D115 entlastet die Verwaltung, insbesondere die Fachebene.

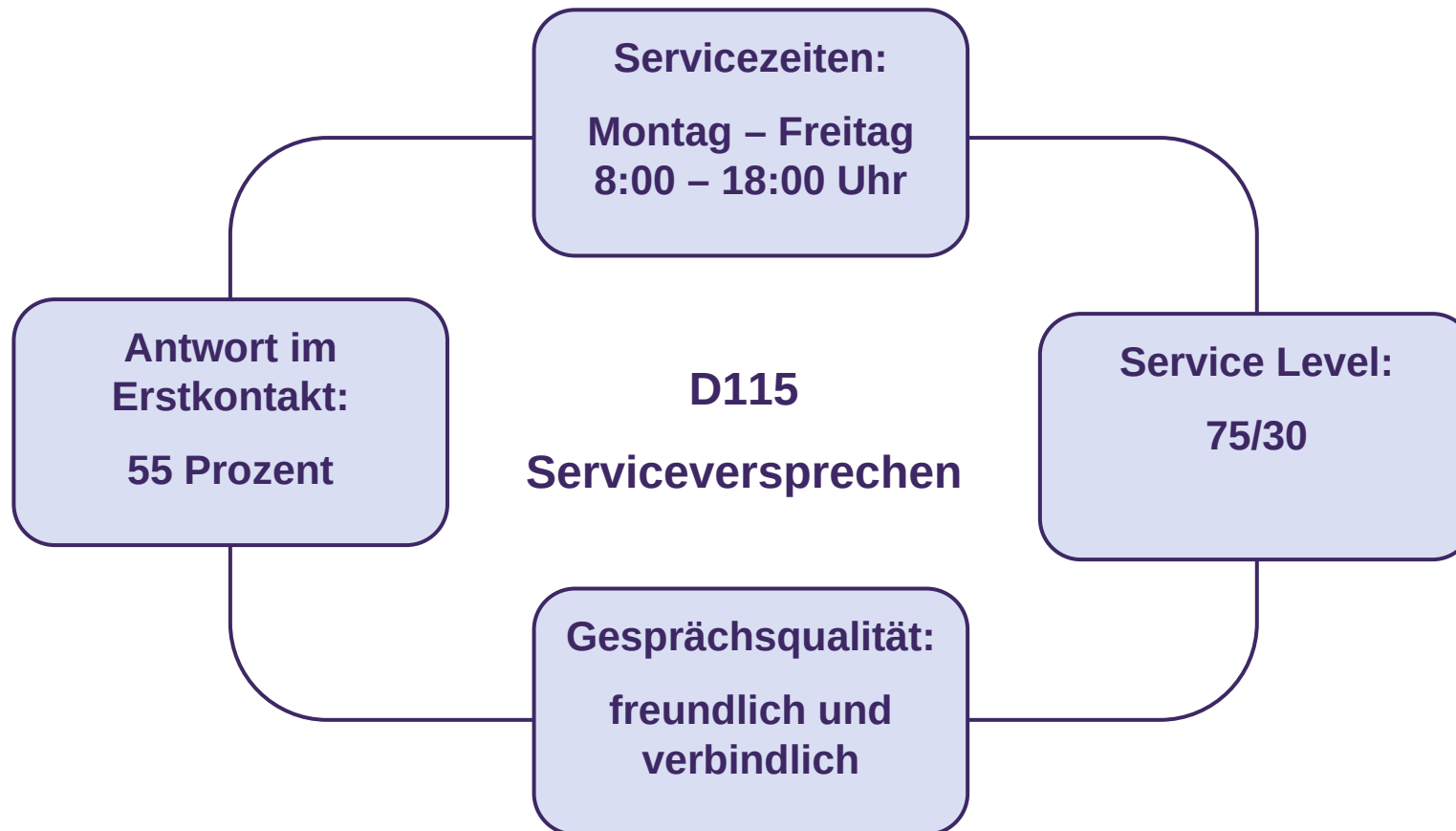
Vernetzung & gem. Lernen

Kommunen, Länder und Bund gestalten D115 gemeinsam und profitieren vom gegenseitigen Erfahrungsaustausch.

Innovation

D115 entwickelt telefonische Serviceeinrichtungen von Kommunen, Ländern und Bund, weiter.

Serviceversprechen – Was kann D115?



D115-Modellregionen



Stadt Wuppertal

Berlin

Hamburg

Hessen

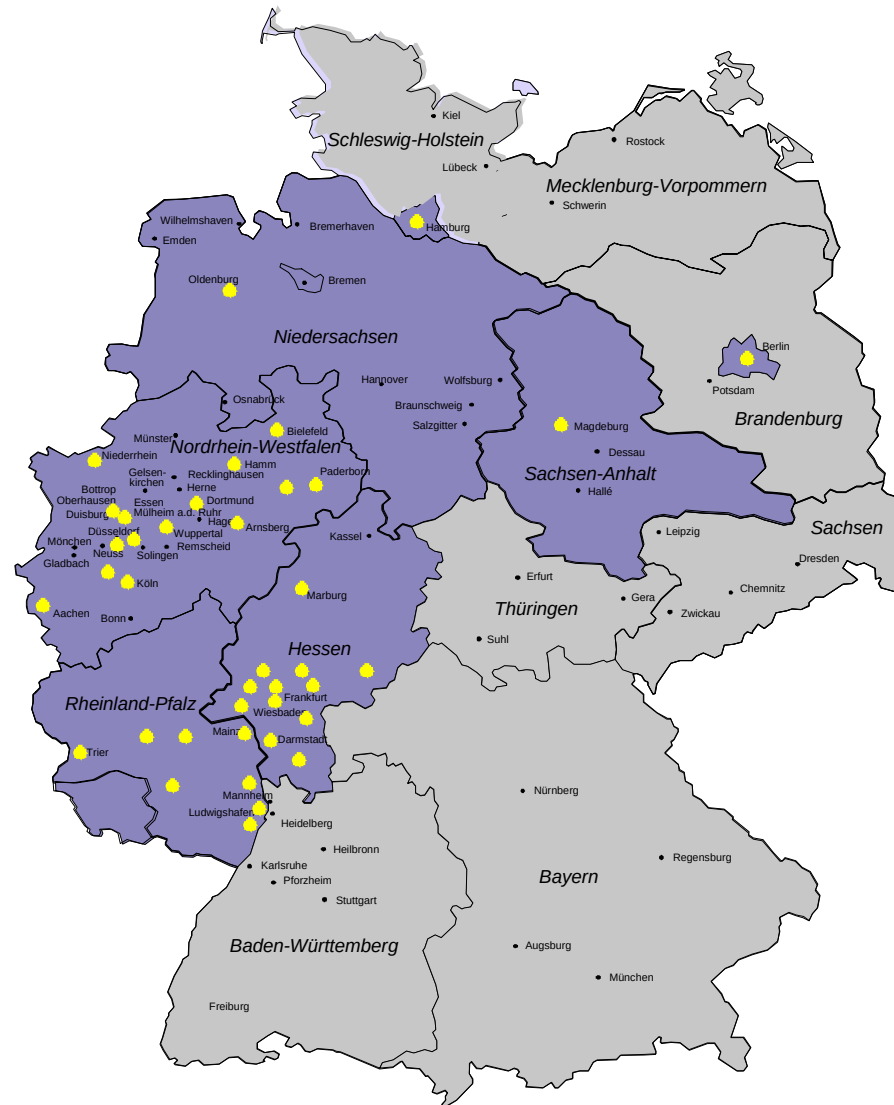
- Darmstadt
- Frankfurt
- Hanau
- Marburg
- Offenbach
- Wiesbaden
- Hochtaunuskreis
- Kreis Bergstraße
- Kreis Marburg-Biedenkopf
- Kreis Offenbach
- Main-Kinzig-Kreis
- Main-Taunus-Kreis

Niedersachsen

- Oldenburg

Nordrhein-Westfalen

- Aachen
- Arnsberg
- Bielefeld
- Dortmund
- Düsseldorf
- Duisburg
- Hamm
- Köln / Bonn / Leverkusen
- Mülheim/Ruhr
- Wuppertal
- Kreis Lippe
- Märkischer Kreis



Anzahl der Einwohner in den
bislang am Testbetrieb
teilnehmenden Kommunen:
ca. **9.500.000**

Rheinland-Pfalz

- Mainz
- Trier
- Kreis Trier-Saarburg

Saarland

Sachsen-Anhalt

- Magdeburg

Abgrenzung zu Notrufnummern

110 Polizei

- Selbst oder Andere in Gefahr für Leib und Leben
- Zeuge oder Opfer eines Unfalls
- Zeuge oder Opfer einer Straftat, Hinweise zu Fahndungen
- Verdächtige Beobachtungen, die polizeilich geprüft werden sollen

112 Feuerwehr Notruf

- Feuer, Unfall oder andere Notlage
- Lebensbedrohlicher Gesundheitszustand
- „Mein Keller ist voll mit Wasser!“
- „Der Baum fällt gleich um!“



- Für allgemeine Fragen an die Verwaltung, Öffnungszeiten etc.
- Hinweis zur Sicherheit des öffentlichen Raumes (defekte Ampel)
- Fragen nach Zuständigkeit

Personal und Führung in D115-Servicecentern

- Servicecenter-Personal - die „Visitenkarte“ von D115
 - Anforderungen:
 - Einsatz- und Dienstleistungsbereitschaft
 - Gute verbale Kommunikationsfähigkeiten
 - Interesse an den / Identifikation mit den Leistungen der Verwaltung
 - Schriftliche Kommunikationsfähigkeit
 - Ständige Lernbereitschaft
 - Strukturiertes Denken
 - Teamfähigkeit
 - Flexibilität
- Verbundübergreifende Schulungen und Qualifizierungen werden während des Pilotbetriebs entwickelt und durchgeführt.

Phasenkonzept von D115

