Freistaat Thüringen

Finanzministerium

Einheitliche Behördennummer

Grundlegende Fragen verständlich beantwortet

Montag bis Freitag
8.00 Uhr bis 18.00 Uhr

115

IHRE BEHÖRDENNUMMER

Wir lieben Fragen





Was ist die Behördennummer 115?

Die 115 ist eine Telefonnummer, mit der Sie einen direkten Draht in die Behörden und öffentliche Verwaltungen bekommen. Bürgerinnen und Bürger, aber auch Wirtschaft und Verwaltung haben die Möglichkeit, Fragen über Verwaltungsleistungen und zuständige Behörden zu stellen und diese durch ein Team aus kompetenten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beantwortet zu bekommen. Die 115 ist der „Kundenservice“ der öffentlichen Verwaltung.

Wann ist die 115 erreichbar?

Von Montag bis Freitag können Sie in der Zeit von 8 bis 18 Uhr mit einem Anruf Ihre Fragen schnell und zuverlässig klären.

Was kostet ein Anruf der 115?

Der Service der 115 ist für Sie grundsätzlich kostenlos. Es fallen lediglich die Telefonkosten bei Ihrem Telefonanbieter an. Sie erreichen die 115 aus dem deutschen Festnetz zum Ortstarif. Sie ist zudem in vielen Flatrates der deutschen Mobilfunkanbieter enthalten.



Auf welche Informationen greifen die Servicecenter zurück?

Das Herzstück der 115 ist das 115-Wissensmanagement. Die Wissensdatenbank enthält die jeweils wichtigsten Informationen zu den Verwaltungsleistungen aller 115-Teilnehmer. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Servicecentern nutzen diese Informationen, um Ihre Anfragen schnell und kompetent zu beantworten - ganz gleich, welche Stelle dafür zuständig ist. Die standardisierte Bereitstellung über die Wissensdatenbank ermöglicht den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der 115-Servicecenter einen schnellen Zugang zu den benötigten Informationen sowie eine effektive und effiziente Auskunft.

Wie läuft ein solcher Anruf ab?

Wenn Sie bei der 115 anrufen, wird Ihr Anruf zunächst anhand seines geografischen Ursprungs durch die 115-Netztechnik automatisch dem zuständigen kommunalen 115-Servicecenter zugestellt. Dort fragt eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter des Servicecenters nach Ihrem Anliegen, sucht in der 115-Wissensdatenbank nach geeigneten Informationen und beantwortet damit Ihre Anfrage.

Die 115 ist Ihr Kontakt in die Verwaltung - egal, wo Sie sind und welche Frage Sie haben. Ihre Angelegenheit wird beim ersten Kontakt erledigt. Sollte dies einmal nicht möglich sein, wird Ihnen eine weitere Auskunftsstelle genannt.



Wie unterscheidet sich die 115 von anderen Hotlines?

Im Unterschied zu Telefonzentralen, Vermittlungen und zentralen kommunalen Einwahlnummern werden Ihre Anliegen bei einem Anruf in einem persönlichen Gespräch mit einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter des Servicecenters meist direkt abschließend geklärt. Damit muss Ihr Anruf nicht mehr wie bei einer Auskunft an die zuständige Stelle weitergeleitet werden.

Gibt es die 115 in Thüringen?

Seit dem 01.07.2022 ist das Land Thüringen flächendeckend bei der 115 durch ein Servicecenter in Erfurt vertreten. Daneben bietet der Saale-Holzlandkreis ein eigenes Servicecenter, in dem das Serviceteam für die eigenen Verwaltungen Auskünfte erteilt. Je mehr regionale Servicecenter in Thüringen hinzukommen, desto besser und genauer können sich Bürgerinnen und Bürger über ihre Verwaltungen informieren.

Welchen Vorteil bringt die 115 der Verwaltung?

Durch die schnelle Beantwortung der meist zunächst allgemeinen Fragen sinkt die Belastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltungen durch Telefonate. Dadurch haben diese mehr Zeit, sich um die Bearbeitung der Anliegen, z.B. Anträge zu kümmern. Gleichzeitig erfahren Bürgerinnen und Bürger durch die 115 die richtige Ansprechstelle. Unnötige Telefonate auf der Suche nach der zuständigen Behörde entfallen. So profitieren alle Beteiligten.

Kann ich die 115 anrufen, wenn ich nicht hören kann, oder eine Beeinträchtigung habe?

Ja. Die 115 bietet auch ein Gebärdentelefon im Internet per Videochat an. Durch dieses Angebot soll möglichst vielen Menschen eine Beantwortung ihrer Fragen ermöglicht werden.

Zum Gebärdentelefon gelangen Sie über den folgenden Link oder durch Scannen des nebenstehenden QR-Codes.

https://gebaerdentelefon.de/115

finanzen.thueringen.de

Stand
Juli 2022

Herausgeber und Gestaltung
Thüringer Finanzministerium
Pressereferat
Ludwig-Erhard-Ring 7
99099 Erfurt

Fotos
Thüringer Finanzministerium

finanzen.thueringen.de