



<https://biz.li/4cgz>

RATSGRUPPE SCHLÄGT BÜRGERHOTLINE 115 VOR

Veröffentlicht am 04.10.2018 um 10:30 von Redaktion LeineBlitz

Auf Initiative der Fraktion DIE LINKE hat die Ratsgruppe SPD-Grüne-LINKE-Faull-Scheibe im Rat der Stadt Laatzten einen Antrag eingebracht, der den Bürgern helfen soll, sich im Behördenschwung besser zurechtzufinden.

Jessica Kaußen, Fraktionsvorsitzende der Linken: "Die Behördennummer 115 ist der direkte telefonische Draht in die Verwaltung und erste Anlaufstelle für Fragen aller Art. Ob Fragen zum Reisepass, zur Gewerbebeantragung oder dem Wohngeld: Von Montag bis Freitag in der Zeit von 8 bis 18 Uhr können mit einem Anruf bei der 115 Fragen zur Verwaltung schnell und zuverlässig geklärt werden." Anders als in einer Telefonzentrale oder Vermittlung beantworten die Mitarbeiter der 115-Servicecenter den



Großteil aller Anfragen abschließend. Dabei ist es unerheblich, ob es sich um Angelegenheiten der Kommunen, der Region, der Bundesländer oder des Bundes handelt. Das spart nicht nur Zeit und Nerven, sondern häufig auch den Weg zum Amt. Beim Behördentelefon 115 gibt es einen einheitlichen Service für ganz Deutschland. Möglich gemacht wird dies durch eine gemeinsame Wissensdatenbank, in die Bund, Länder und Kommunen Informationen zu Verwaltungsleistungen einstellen. Die Mitarbeiter des 115-Servicecenter erteilen auf der Grundlage der Wissensdatenbank Auskünfte, nehmen Mitteilungen, Hinweise und Anregungen entgegen, leiten diese an die Fachbereiche weiter. Anfragen zu fachspezifischen Themen, die beim Bürgertelefon nicht beantwortet werden können, werden an die Fachbereiche weitergeleitet. 115 ist aus immer mehr Regionen erreichbar: Mehr als 500 Kommunen, zwölf Bundesländer und die gesamte Bundesverwaltung haben sich dem föderalen Vorhaben bereits angeschlossen. Die Behördennummer ist in der Regel zum Festnetztarif und damit kostenlos über Flatrates erreichbar. Als besonderer Service gehört zum 115-Angebot ein Gebärdentelefon. "Damit können auch Gehörlose und hörbehinderte Menschen vom 115-Service profitieren", berichtet Jessica Kaußen. Ob Fragen zu Leistungen aus dem Bildungs- und Teilhabepaket oder zu Kfz-Angelegenheiten, über 115 können zukünftig in Laatzten die häufigsten Bürgerfragen schnell und zuverlässig geklärt werden. "Viele Gründe sprechen dafür, sich dem Verbund 115 anzuschließen", so Kaußen zusammenfassend.