

Pressemitteilung
Frankfurt am Main, 20.04.2023

Behördennummer 115 wird wichtige Anlaufstelle für Bürger:innenanfragen zu Online-Verwaltungsdienstleistungen

Bürger:innen in Deutschland sollen ab 2025 die Behördennummer 115 bundesweit bei Fragen zu Online-Verwaltungsdienstleistungen nutzen können. Einen entsprechenden Beschluss hat der IT-Planungsrat – das zentrale Gremium für die Digitalisierung der deutschen Verwaltung – in seiner 40. Sitzung Ende März gefasst. Damit wird die 115 ein wichtiger Baustein zur Unterstützung der Verwaltungsdigitalisierung in Deutschland.

Bund, Länder und Kommunen stellen immer mehr Verwaltungsdienstleistungen auch online zur Verfügung. Wenn bei der Verwendung der Dienste Fragen entstehen, können sich Bürger:innen perspektivisch in ganz Deutschland an die Behördennummer 115 wenden. Erste technische Fragestellungen sollen ebenso beantwortet werden wie inhaltliche Aspekte zur Nutzung der Services. Bei detaillierten Anliegen oder Beratungsbedarf können die Mitarbeiter:innen in den Servicecentern das Anliegen an die jeweils zuständige Stelle weiterleiten.

Patrick Burghardt, Vorsitzender des IT-Planungsrats und Chief Information Officer des Landes Hessen (CIO): „Die Behördennummer 115 ist ein sehr erfolgreiches Beispiel der Zusammenarbeit zwischen Bund, Ländern und Kommunen. Auf diesen bewährten Strukturen können wir nun aufbauen und den Service der 115 auch auf Auskünfte zu Online-Services erweitern, damit deren Nutzung noch kundenfreundlicher wird.“

Jörg Kremer, kommissarischer Leiter der FITKO (Föderale IT-Kooperation): „Schon heute erreichen die Behördennummer 115 vermehrt Fragen zu den verfügbaren Online-Services. Deswegen ist es folgerichtig, dass die 115 ab 2025 zur zentralen Anlaufstelle für Bürger:innenanfragen zu Online-Verwaltungsdienstleistungen in Deutschland wird. In den Strukturen der FITKO können wir zudem sicherstellen, dass die Entwicklung des First-Level-Supports Hand in Hand mit Weiterentwicklungen der Produkte, Projekte und Standards des IT-Planungsrats geht.“

Der 115-Verbund ist seit mehr als 10 Jahren ein gelungenes Beispiel für die Kooperation über alle politischen Ebenen hinweg. Für den Aufbau des flächendeckenden Online-Supports kann der 115-Verbund auf die bereits etablierten Strukturen zwischen Bund, Ländern und Kommunen zurückgreifen. Ein wichtiges Element hierfür ist die 115-Wissensplattform. Sie ist bereits heute Herzstück der Behördennummer 115. In den kommenden Monaten wird die Plattform Schritt für Schritt um Inhalte zu Online-Verwaltungsdienstleistungen erweitert. Ab 2025 soll dann der flächendeckende Support über die 115 bei Fragen zu Online-Verwaltungsdienstleistungen zum Standardservice in Deutschland werden: „Mit der

Entscheidung, die 115 für die Erstauskunft zu Online-Verwaltungsdienstleistungen zu nutzen, werden alle föderalen Ebenen entlastet und Insellösungen vermieden“, so Kremer.

Über die Behördennummer 115:

Ein einheitliches Serviceversprechen, gemeinsame Qualitätsstandards und eine verbundweite Infrastruktur: Dafür steht die 115, die zentrale telefonische Anlaufstelle für Verwaltungsfragen aller Art. Von Montag bis Freitag in der Zeit von 8:00 bis 18:00 Uhr können Bürger:innen und Unternehmen mit einem Anruf ihre Fragen zu allen Angelegenheiten der öffentlichen Verwaltung schnell und zuverlässig klären. Dabei ist es unerheblich, ob es sich um Angelegenheiten der Kommunen, der Länder oder des Bundes handelt. Die FITKO hat die Behördennummer 115 zum ersten Januar 2023 als Produkt des IT-Planungsrates in ihr Produktmanagement aufgenommen.

Über den IT-Planungsrat

Der IT-Planungsrat unterstützt als politisches Steuerungsgremium die Zusammenarbeit von Bund und Ländern in Fragen der Informationstechnik und der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen. Er fördert nutzerorientierte elektronische Verwaltungsdienste und wirkt auf einen wirtschaftlichen, effizienten und sicheren IT-Betrieb der Verwaltung hin.

Weitere Informationen: www.it-planungsrat.de

Über die FITKO

Die FITKO (Föderale IT-Kooperation) bildet den operativen Unterbau des IT-Planungsrates. Sie wurde nach Inkrafttreten der Änderung des IT-Staatsvertrages (Oktober 2019) am 1. Januar 2020 als eigenständige Anstalt des öffentlichen Rechts in Trägerschaft aller Länder und des Bundes errichtet. Als kleine agile Organisation mit Sitz in Frankfurt am Main bündelt die FITKO die nötigen Ressourcen und Kompetenzen unter einem Dach, um die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung im Auftrag des IT-Planungsrates zielgerichtet zu koordinieren und voranzutreiben.

Weitere Informationen: www.fitko.de

Pressekontakt FITKO (Föderale IT-Kooperation)

Ariana Neves

Kommunikation | Presse

Tel.: 069-58303 2405

Mobil: 0170-4897 369

E-Mail: ariana.neves@fitko.de