

ISPRAT

## Potenziale von 115

**[06.12.2011] Ein Whitepaper mit dem Titel „Die einheitliche Behördenrufnummer 115 als Katalysator für die Transformation der öffentlichen Verwaltung“ hat ISPRAT veröffentlicht. Darin werden Weiterentwicklungsmöglichkeiten der 115 beschrieben.**

ISPRAT hat ein Whitepaper zu Möglichkeiten der strategischen Weiterentwicklung des einheitlichen Behördenrufs veröffentlicht. Die 115 sei ein Modell für die kooperative Verwaltung der Zukunft, so ISPRAT. Ihr Transformationspotenzial werde bislang aber noch nicht ausreichend genutzt. Dabei erlaube das Modell organisatorische und betriebswirtschaftliche Verbesserungen. Durch die Trennung von Front und Back Office würde die Fachverwaltung von Aufgaben entlastet, die im D115-Service-Center effizienter erledigt werden können. Der ISPRAT-Vorstandsvorsitzende Matthias Kammer sagt: „Die Möglichkeiten der 115 sind noch lange nicht ausgeschöpft. Den Bürgern bietet die einheitliche Behördenrufnummer einen kurzen Draht zum Amt. Nach innen ergeben sich noch viele interessante Möglichkeiten, um Angebot und Tiefe der 115-Services auszubauen.“ Der einheitliche Behördenruf war 2006 initiiert worden, der Pilotbetrieb in den Modellregionen startete im Frühjahr 2009. Seit April dieses Jahres befindet sich die 115 im Regelbetrieb. Rund 18 Millionen Bürgern können die Nummer derzeit wählen. Ziel ist der flächendeckende Ausbau.

(rt)

Das Whitepaper zum Download (PDF; 1,3 MB)

Stichwörter: 115, 115, ISPRAT, Bürgerservice, Whitepaper, Matthias Kammer