

**Projekt D115**  
**Einheitliche Behördenrufnummer**

# Projektcharta D115



Bundesministerium  
des Innern

HESSEN



IHRE BEHÖRDENNUMMER

# Projektcharta D115

## Einheitliche Behördenrufnummer

### § 1 Präambel

1. Mit dem Projekt D115 wird der Beschluss der E-Government-Staatssekretäre von Bund und Ländern vom 19. März 2007 umgesetzt.
2. Mit der einheitlichen Behördenrufnummer 115 wird unabhängig von Zuständigkeiten ein einfacher direkter telefonischer Zugang zu Auskünften über Leistungen der öffentlichen Verwaltung während des Pilotbetriebs eingeführt. Das Projekt D115 steht für eine verwaltungsebenenübergreifende Zusammenarbeit in Deutschland, um eine stärkere Ausrichtung öffentlicher Verwaltung auf die Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger und der Wirtschaft zu erzielen. Dezentrale Serviceeinheiten von Bund, Ländern und Kommunen sind miteinander vernetzt, so dass Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft Informationen schnell und in qualifizierter Weise abrufen können.
3. Durch den Aufbau von D115 werden neben der Stärkung der Kundenorientierung die Fachverwaltungen entlastet. Die Informationen und Auskünfte für Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft können zielgenau für die betroffenen Verwaltungseinrichtungen erteilt, gesteuert und Verfahrensabläufe verbessert werden. Zusätzlich wird der weitergehende Einsatz moderner technischer und organisatorischer Verfahren unterstützt. Bereits während der Pilotphase wird D115 in der Fläche durch Hinzutreten neuer D115-Partner und inhaltlich durch die Ausweitung des Leistungsportfolios horizontal und vertikal ausgebaut. Der D115-Verbund bildet den organisatorischen Rahmen für die Durchführung des Pilotbetriebs.
4. Die Teilnehmer im D115-Verbund erbringen alle Aktivitäten nach bestem Wissen und Gewissen und mit der gebotenen Sorgfalt.

# Projektcharta D115

## Einheitliche Behördenrufnummer

### § 2 Serviceversprechen

1. Die Partner im D115-Verbund geben ein Basis-Serviceversprechen entsprechend den Anforderungen der aktuellen Fassung des Feinkonzeptes ab. Dieses umfasst die Servicezeiten, den Service Level, die Dienstleistungstiefe, die Gesprächsqualität und den -standard. Änderungen des Serviceversprechens werden gemeinsam im D115-Verbund beschlossen.
2. Die teilnehmenden Servicecenter gewährleisten die Erreichbarkeit der Behördenrufnummer 115 in einer Kernservicezeit von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr.
3. Die teilnehmenden Servicecenter verzichten auf die Schließung während der Kernservicezeit. Ausgenommen hiervon sind die Servicecenter, die eine Partnerschaft mit einem anderen Servicecenter eingegangen sind, welches deren Aufgaben übernimmt. Derartige Vereinbarungen zwischen den teilnehmenden Servicecentern sind der Projektgruppe D115 vorab mitzuteilen.
4. Die teilnehmenden Servicecenter stellen sicher, dass während der Pilotphase 75 Prozent aller Anrufe innerhalb von 30 Sekunden (gemessen im Monatsmittel) durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter angenommen werden (Servicelevel).
5. Sie beantworten die Anfragen von Bürgerinnen, Bürgern und Wirtschaft im telefonischen Kontakt möglichst umfassend und abschließend. Als Ziel wird vereinbart, dass die Beantwortungsquote anfänglich zumindest bei 55 Prozent liegen soll. Kann eine Anfrage nicht abschließend beantwortet werden, so wird diese mit Zustimmung des Anrufers aufgenommen und an die zuständige Stelle weitergeleitet.
6. Die teilnehmenden Servicecenter gewährleisten die Entgegennahme von telefonischen und elektronischen Weiterleitungen. Im Falle einer elektronischen Weiterleitung gewährleisten sie eine Reaktion gegenüber den Bürgerinnen, Bürgern und der Wirtschaft innerhalb von 24 Stunden eines Werktages nach Eingang des elektronisch aufgenommenen Anliegens.
7. Die in den Absätzen 1 bis 6 genannten Serviceanforderungen werden von den Teilnehmern des Bundes nach Maßgabe der vereinbarten Beteiligung am D115-Verbund gewährleistet. Darüber hinausgehende Qualitätsstandards bleiben von der Charta unberührt.

# Projektcharta D115

## Einheitliche Behördenrufnummer

### § 3 Organisation und Kooperation

1. Die Projektgruppe D115 nimmt in enger Zusammenarbeit mit den Modellregionen die Koordination des Projektes wahr. Das Vorhaben wird im Rahmen der föderalen Ordnung und unter Wahrung der kommunalen Selbstverwaltung realisiert.
2. Die teilnehmenden Servicecenter in den Modellregionen integrieren sich freiwillig mit Unterzeichnung der Projektcharta in den D115-Verbund.
3. Der Lenkungsausschuss ist das höchste Entscheidungsgremium in der Gesamtprojektorganisation. Er ist für die Besetzung der Projektleitung und weiterer Projektinstanzen der Projektgruppe D115 verantwortlich. Die Projektziele werden auf Initiative des Lenkungsausschusses in Abstimmung mit den Verbundteilnehmern und der Projektgruppe D115 weiterentwickelt.
4. In einer zentralen Arbeitsgruppe (ZAG) werden die Teil- und Gesamtergebnisse aus den Facharbeitsgruppen des Projektes D115 mit den Projektleitungen der teilnehmenden Modellregionen beraten und anhand von Beschlussvorschlägen zur Entscheidung gebracht.
5. Die Teilnehmer am D115-Verbund entsenden Vertreter in Facharbeitsgruppen und tragen zu deren Ergebnissen bei.

### § 4 Aufgaben und Pflichten der Teilnehmer

1. Die an D115 teilnehmenden Kommunen, Länder und Bundesressorts bringen ein funktionsfähiges Servicecenter in das Projekt ein, bauen ein eigenes Servicecenter auf oder schließen sich einem solchen an.
2. Die teilnehmenden Servicecenter stellen die gemeinsam definierten Informationen für den D115-Verbund in der abgestimmten Form in eigener Verantwortung zur Verfügung. Sie gewährleisten die fachliche und inhaltliche Richtigkeit sowie die Aktualität der Informationen.
3. Die teilnehmenden Servicecenter unterstützen aktiv den Pilotbetrieb und werben für den D115-Verbund.
4. Die teilnehmenden Servicecenter sorgen für die Qualifikation der Servicekräfte, die zwischen den Teilnehmern aufgrund der Erfahrungen des Pilotbetriebes präzisiert werden soll.

# Projektcharta D115

## Einheitliche Behördenrufnummer

### § 5 Aufgaben und Pflichten der Projektgruppe D115

1. Die Projektgruppe D115 sorgt für die Bereitstellung einer gemeinsamen verbundübergreifenden D115-Wissensbasis für den D115-Verbund und stellt den Netzbetrieb sicher.
2. Die Projektgruppe D115 koordiniert und steuert die erforderlichen Absprachen zwischen den Teilnehmern im Pilotbetrieb. Für den flächendeckenden Regelbetrieb sollen die Aufgaben der Projektgruppe in eine Dachorganisation überführt werden. Gleichzeitig stellt die Projektgruppe D115 die Vernetzung mit Deutschland Online-Projekten sicher.
3. Die Projektgruppe D115 wirbt ebenfalls um neue Teilnehmer und gliedert diese in den D115-Verbund ein.

### § 6 Qualitätsmanagement

1. Die Einhaltung der definierten Standards wird durch ein gemeinsames Qualitätsmanagement im D115-Verbund gewährleistet, das zwischen den Teilnehmern aufgrund der Erfahrungen des Pilotbetriebes präzisiert wird. Dieses umfasst unter anderem regelmäßige Berichtspflichten.
2. Abweichungen von den festgelegten Qualitätsstandards, sowie systematische Fehler und Beschwerden werden durch das D115-Qualitätsmanagement analysiert und gelöst.

### § 7 Übergabe der Markenrechte an der Rufnummer 115

Die Markenrechte an der Rufnummer 115 werden für die Zeit der Teilnahme am D115-Verbund an die teilnehmenden Kommunen, Länder, Bundesressorts übertragen. Eine Weitergabe ist nicht erlaubt. Sollte ein Teilnehmer aus dem D115-Verbund ausscheiden, ist eine Weiternutzung der Markenrechte an der Rufnummer D115 ausgeschlossen.

# Projektcharta D115

## Einheitliche Behördenrufnummer

### § 8 Kosten

1. Der Pilotbetrieb funktioniert auf Gegenseitigkeit. Jeder Teilnehmer im D115-Verbund trägt seine Kosten selbst.
2. Die Koordinationsaufgaben der Projektgruppe D115 sowie die Entwicklung von verbundübergreifenden infrastrukturellen Maßnahmen werden während des Pilotbetriebs durch das Bundesministerium des Innern und das Land Hessen getragen.
3. Sollte es zu dauerhaften und nennenswerten Ungleichgewichten bei der Lastenverteilung kommen, so sind dafür Ausgleichsverfahren abzustimmen.
4. Für die Dauer der Pilotphase stellt das Bundesministerium für Arbeit und Soziales allen D115-Teilnehmern das Gebärdensprache-Telefon kostenlos zur Verfügung.

### § 9 Öffentlichkeitsarbeit

1. Die Projektgruppe D115 betreibt eigenständig Kommunikationsmaßnahmen. Diese werden mit den in den Modellregionen geplanten Maßnahmen verzahnt. Zudem entwickelt die Projektgruppe D115 gemeinsam mit den Teilnehmern Kommunikationsinstrumente, die durch die Teilnehmer genutzt werden können.
2. Die Modellregionen bewerben die Nummer 115 jeweils selbst und sorgen durch geeignete Maßnahmen für einen hinreichenden Bekanntheitsgrad der Marke.

### § 10 Dauer, Anpassung und Beendigung der Vereinbarung

1. Diese Vereinbarung wird für die Dauer der Pilotphase getroffen. Sollte ein Teilnehmer vorzeitig den D115-Verbund verlassen, so hat er dieses den anderen Teilnehmern drei Monate im Voraus anzuzeigen.
2. Sollten Zielanpassungen oder Änderungen notwendig werden, so verhandelt die Projektgruppe D115 diese mit den Teilnehmern des D115-Verbundes.
3. Vor Abschluss der Pilotphase wird das Projekt durch die Projektgruppe D115 evaluiert und allen Teilnehmern ein Abschlussbericht vorgelegt.

# Projektcharta D115

## Einheitliche Behördenrufnummer

Für die Projektgruppe D115

---

Dr. Dominik Böllhoff  
Gesamtprojektleitung

---

Ort / Datum

Für die teilnehmenden Modellregionen  
und Teilnehmer auf Bundes- und Landesebene

---

Ort / Datum

### **Impressum:**

#### **Herausgeber**

Bundesministerium des Innern

Referat O3 - Projekt D115

Alt-Moabit 101D

10559 Berlin

[www.d115.de](http://www.d115.de)