

Was kostet ein Anruf bei der Behördennummer?

Der Service ist kostengünstig: Die 115 ist in der Regel zum Festnetztarif erreichbar und in vielen Flatrates enthalten.

Die 115 ist rechtlich und technisch im Festnetz wie eine Ortsnetzzahlnummer eingerichtet. Die Telekom Deutschland und zahlreiche alternative Anbieter bieten die 115 zum Ortstarif oder im Rahmen einer Flatrate ohne zusätzliche Kosten an. Über die Höhe der 115-Preise bestimmen die Anbieter letztendlich jedoch selbst. Daher kann es vorkommen, dass einzelne Anbieter Gebühren für den 115-Service erheben.

Was kostet ein Anruf aus dem Mobilfunk?

Im Mobilfunk ist die 115 als Kurzwahl eingerichtet. Auch hier bestimmen die Anbieter über die Höhe des 115-Preises selbst.

Jeder Anbieter ist verpflichtet, die Preise für „besondere Rufnummern“ zu veröffentlichen, sofern sie vom Standard-Flatrate- oder Festnetz-Preis (Ortstarif) abweichen. Eine verbindliche Auskunft zu den entstehenden Anrufkosten erhalten Sie daher bei Ihrem Anbieter.

Übersicht der bekannten 115-Preise von Anbietern finden Sie unter www.115.de.

115 - Eine für alles

Wo ist der 115-Service erreichbar?

Die 115 garantiert bundesweit einen einheitlichen Service. Ob in Saarbrücken, Hamburg oder Karlsruhe: Sie erreichen die Servicemitarbeiterinnen und -mitarbeiter zu denselben Uhrzeiten und erhalten den gleichen Service.

Unser Ziel ist es, den Service der 115 flächendeckend im Saarland anzubieten. Daran arbeiten wir stetig.

Das bundesweite Verbreitungsgebiet finden Sie unter www.115.de.

Landeshauptstadt Saarbrücken

Rathausplatz 1
66111 Saarbrücken
Telefon +49 681 905-9050 oder 115 (ohne Vorwahl)
Telefax +49 681 905-1536

stadt@saarbruecken.de
www.saarbruecken.de

Impressum

Herausgeberin Landeshauptstadt Saarbrücken
Redaktion, Layout und Satz Marketing und Kommunikation, Bundesministerium des Innern
Druck www.druckerei.de
Bildnachweise Landeshauptstadt Saarbrücken, Bundesministerium des Innern, fotolia.de - 142369858/ACP prod
Auflage 10.000
Erscheinungsdatum November 2017



www.saarbruecken.de

Ihre Behördennummer 115

Es gibt Fragen, die Sie selbst beantworten müssen.
Für alle anderen sind wir zuständig.

Telefon-Servicecenter Saarbrücken



Landeshauptstadt
**SAAR
BRÜ
CKEN**



Liebe Bürgerinnen und Bürger,

kennen Sie schon die Behördennummer 115?

Hinter dieser bundesweit einheitlichen Rufnummer steckt das Wissen zu den häufigsten Fragen an die Verwaltung. Unabhängig davon, welche Behörde letztlich zuständig ist. Klingt toll? Das ist es auch. Mit der 115 erhalten Sie einen direkten telefonischen Draht in die öffentliche Verwaltung.

Das Team unseres Telefon-Servicecenters beantwortet die meisten Fragen persönlich, ohne Sie weiterzuverbinden. Eine Auskunft ohne lange Warteschleifen oder Sprachcomputer.

Ich wünsche Ihnen eine gute (hinzugewonnene) Zeit

Ihre Charlotte Britz

Oberbürgermeisterin
der Landeshauptstadt Saarbrücken

Behördennummer 115 Was ist das?

115 - Mit einer einzigen, leicht zu merkenden Rufnummer erhalten Sie Antworten auf die am häufigsten gefragten Behördenanliegen.

Die 115 ist Ihre erste Anlaufstelle für Verwaltungsfragen aller Art. Dabei ist es egal, welche Verwaltungsebene, welche konkrete Behörde oder Dienststelle für das Anliegen zuständig ist. Hinter der 115 steht eine umfassende Wissensdatenbank, die Antworten auf diese und viele weitere Fragen bereithält.



- Ich habe ein neues Auto gekauft, wann hat die Zulassungstelle geöffnet?
- Wie kann ich BAföG beantragen?
- Wo kann ich mich nach meinem Umzug ummelden?
- Wo kann ich Sperrmüll anmelden?
- Welche Papiere brauche ich, um zu heiraten?

Telefon-Servicecenter Saarbrücken Unser Serviceversprechen

Anrufbeantworter, Warteschleifen oder automatische Menüführungen werden Sie bei uns nicht finden. Freundliche und geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erwarten Ihren Anruf und beantworten die meisten Behördenfragen direkt, ohne Sie weiterzuverbinden.

Das Telefon-Servicecenter ist montags bis freitags von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar.

75 Prozent der Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden durch eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter angenommen. 65 Prozent der Anrufe werden beim ersten Kontakt beantwortet. Kann eine Frage im Gespräch nicht direkt beantwortet werden, garantiert die 115 eine schnelle Rückmeldung. Innerhalb von 24 Stunden - während der Servicezeiten - erhalten Sie eine Rückmeldung je nach Wunsch per E-Mail, Telefax oder Rückruf.

Gebärdentelefon Auskunft ohne Worte...

Gehörlose und hörgeschädigte Bürgerinnen und Bürger können den 115-Service mittels Gebärdensprache und Videotelefonie nutzen. Anfragen an das 115-Gebärdentelefon gehen an die Firma Telemark Rostock, einen Dienstleister des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales. Speziell ausgebildete gehörlose Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beantworten die Fragen.

Um das 115-Gebärdentelefon nutzen zu können, benötigen Sie einen Computer mit Kamera und einen Internetanschluss. Mit Unterstützung des Deutschen Gehörlosenbundes wurde ein Softwareprogramm entwickelt, das speziell auf die Bedürfnisse von Gehörlosen und Hörgeschädigten zugeschnitten ist. Download des Programms unter www.telemark-rostock.de/gebaerdentelefon. Dort finden Sie auch weitere Informationen rund um das Gebärdentelefon.