



Kurzinformation

Zur Kontrolle von telefonischen Auskünften durch Bundesbehörden

Die Bundesbehörden bieten in der Regel die Möglichkeit einer telefonischen Auskunft über eine Behördennummer an. Diese Telefonnummern werden grundsätzlich von den Bundesbehörden selbst betrieben. Die Organisationseinheiten, die diese Anrufe entgegennehmen, sind Teil der internen Verwaltung und Organisation. Die Kontrolle erfolgt daher innerhalb der jeweiligen Behördenstruktur und nach den Grundsätzen der Dienstaufsicht. Die Dienstaufsicht ist die allgemeine Behördenaufsicht und dient der Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Amtsführung. Dazu gehört unter anderem die Aufsicht über die persönliche Pflichterfüllung der Beschäftigten und die Art und Weise der Erledigung von Amtsgeschäften.¹ Eine staatliche Stelle, die ausschließlich die Behördennummern und die telefonischen Auskünfte durch Bundesbehörden bzw. staatlichen Stellen zentral überwacht und beaufsichtigt, ist in Deutschland gesetzlich nicht vorgesehen.

Ein Sonderfall ist in diesem Zusammenhang die Behördennummer 115. Die 115 wurde im Rahmen der behördlichen Leistungsverwaltung als Bürgerservice eingerichtet, um Verwaltungsfragen jeglicher Art und auf jeder staatlichen Ebene (Bund, Länder, Kommunen) zu beantworten. Sie beruht auf der föderalen Zusammenarbeit zwischen Bund, Ländern und Kommunen, die „durch ein eigenes Wissensmanagement“ vernetzt werden.² Die zentralen Rechtsgrundlagen für den Betrieb der 115 sind die [Verwaltungsvereinbarung zwischen Bund und Ländern für den 115-Regelbetrieb](#), die [Charta für den 115-Regelbetrieb](#) und die [Geschäftsordnung für den 115-Regelbetrieb](#).

115-Teilnehmer sind die an den 115-Verbund angeschlossenen Kommunen, Länder und Bundesbehörden, die die Charta für den Regelbetrieb unterzeichnet haben. Sie tragen im Wesentlichen Sorge für den 115-Service. Die 115 ist auf zwei Ebenen organisiert (§ 1 der Charta für den 115-Regelbetrieb). 115-Teilnehmer auf der ersten Ebene sind die Kommunen, die als erste Ansprechpartner für die Anrufer ein funktionsfähiges Servicecenter in den 115-Verbund einbringen, ein eigenes Servicecenter aufbauen oder sich einem solchen anschließen sollen. Auf der zweiten Ebene nehmen Länder und Bund telefonische und/oder elektronische Weiterleitungen entgegen.

1 Zum Begriff der Dienstaufsicht, Bundesministerium des Innern und für Heimat, [Lexikon: Behördenaufsicht](#).

2 Bundesministerium des Innern und für Heimat, [Die Behördennummer 115](#).

Sie können ebenfalls ein funktionsfähiges Servicecenter in den 115-Verbund einbringen, ein eigenes Servicecenter aufbauen oder einen Ansprechpartner für telefonische oder elektronische Weiterleitungen aus dem 115-Verbund zur Verfügung stellen. Alle 115-Teilnehmer stellen Informationen für den 115-Verbund in eigener Verantwortung zur Verfügung und tragen dafür Sorge, dass die Informationen fachlich und inhaltlich richtig und aktuell bereitgestellt werden (§ 1 Abs. 3 der Charta für den Regelbetrieb). Die teilnehmenden Servicecenter sorgen für die Qualifikation der eingesetzten Servicekräfte und beteiligen sich durch Unterstützung bei Schulung und Training (§ 1 Abs. 5 der Charta für den Regelbetrieb). Das sog. Service-Versprechen bestimmt Mindestleistungen, für dessen Einhaltung die Teilnehmer im 115-Verbund Sorge tragen sollen (§ 2 Abs. 1, Abs. 4 der Charta für den Regelbetrieb):

Externe Dimension – Das Serviceversprechen an den Nutzer:

- Die 115 ist Ihr Kontakt in die Verwaltung - egal, wo Sie sind und welche Frage Sie haben.
- Unsere freundlichen, kompetenten Mitarbeitenden erreichen Sie schnell und zuverlässig, Montag bis Freitag 08.00 bis 18.00 Uhr.
- Ihre Angelegenheit wird beim ersten Kontakt erledigt. Sollte dies einmal nicht möglich sein, leiten wir diese zur Bearbeitung weiter.

Interne Dimension – Um dies zu erreichen, verpflichten sich die 115-Teilnehmer untereinander

- 85% aller lokal angebotenen 115-Anrufe durch Mitarbeitende anzunehmen. Beim Einsatz von erweiterten technischen Systemen (z. B. Sprachdialogsysteme/Chatbots) gilt die Quote ab Transfer vom technischen System an die Mitarbeitenden.
- Eine durchschnittliche Wartezeit von 60 Sekunden nicht zu überschreiten. Beim Einsatz von erweiterten technischen Systemen (z.B. Sprachdialogsysteme/Chatbots) gilt die Wartezeit ab Transfer vom technischen System an die Mitarbeitenden.
- 65% der angenommenen 115-Anrufe beim Erstkontakt zu beantworten.
- Bei Erhalt eines verbundintern weitergeleiteten Anliegens den Kundinnen und Kunden innerhalb von 24 Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung, je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Rückruf, zu geben.

Steuerungsgremium für die Durchführung der 115 ist der IT-Planungsrat³, der über wesentliche Fragen der Finanzierung und die strategische Weiterentwicklung entscheidet (§ 3 Abs. 1 der Charta für den 115-Regelbetrieb). Seit dem 1. Januar 2023 steuert die Föderale IT-Kooperation (FITKO), eine rechtsfähige Anstalt des öffentlichen Rechts, die 115 im Auftrag des IT-Planungsrats. Weitere Gremien der 115-Organisation sind der 115-Lenkungsausschuss, die Teilnehmerkonferenz und die 115-Geschäfts- und Koordinierungsstelle (§ 1 Abs. 2 der Verwaltungsvereinbarung zwischen Bund und Ländern für den 115-Regelbetrieb; § 3 Abs. 2, Abs. 3 der Charta für den 115-Regelbetrieb).

* * *

3 Der IT-Planungsrat wurde auf der Grundlage des [IT-Staatsvertrags](#) eingerichtet.