



# Informationsblatt - 115 in Schleswig-Holstein

## Umsetzung in Schleswig-Holstein

Schleswig-Holstein ist seit dem 01.11.2011 Mitglied im 115-Verbund. Durch die Beteiligung der Landeshauptstadt Kiel (seit Juni 2011) und des Kreises Pinneberg mit seinen kreisangehörigen Kommunen (seit Dezember 2011) ist die Rufnummer 115 bereits für ca. 20 % der schleswig-holsteinischen Bürgerinnen und Bürger erreichbar. Ziel ist es, den 115-Service flächendeckend in Schleswig-Holstein für die Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen bereitzustellen.<sup>1</sup> In 2014 wird eine Flächendeckung von 60 – 80 % angestrebt.

## Finanzierung & Koordinierung

Das Land beauftragt für alle neu hinzukommenden Kommunen ein ServiceCenter (SC) und trägt die Kosten für die Beauskunftung der Anrufe, die über die 115 erfolgen sowie die Personalaufwände und Kosten für die Koordinierung der Aufnahme der Teilnehmenden in den 115-Verbund.

Zusätzlich wird der Beginn der 115-Beauskunftung gegenüber dem SC, dem 115-Verbund und weiteren Kooperationspartnern koordiniert. Das Land stellt sicher, dass die Infrastruktur für eine flächendeckende Nutz- und Erreichbarkeit der 115 in Schleswig-Holstein gewährleistet wird.

## Leistungen des SC

- Gewährleistung des 115-Servicelevels (u.a. Erreichbarkeit Mo-Fr 8-18 Uhr)
- Erteilt Auskünfte auf Basis des Zuständigkeitsfinders Schleswig-Holstein (ZuFiSH), in dem die relevanten Informationen enthalten sind
- Qualitätssicherung durch regelmäßige Reports zu beauskunfteten Leistungen

## Beitritt einer Kommune

- Anmeldung zum IT-Verfahren „115 in SH“ (inkl. Benennung von Ansprechpartnern zu Technik und Organisation/Redaktion und Annahme der Charta „115 in Schleswig-Holstein“)
- Beitritt zum 115-Verbund und Annahme der „Charta für den 115-Regelbetrieb“
- Datenpflege im ZuFiSH (siehe Charta „115 in Schleswig-Holstein“)
  - Dauerhafte Pflege der für die Leistungserbringung erforderlichen Daten und Gewährleistung der Aktualität
  - Minimum sind die 100 am häufigsten nachgefragten Leistungen<sup>2</sup>
- Datentransfer vom ZuFiSH zum 115-Verbund und SC

## Ansprechpartner

Das Zentrale IT-Management in der Staatskanzlei ist auf Landesebene Ansprechpartner und Koordinierungsstelle für alle 115-Belange der Teilnehmenden, des SC sowie des 115-Verbundes.

**Kontakt: 115@lr.landsh.de**

*Zugangsdaten zum internen Bereich unter [www.schleswig-holstein.de](http://www.schleswig-holstein.de)*

*Benutzer: d115*

*Kennwort: D115\_DoC#*

<sup>1</sup> Weitere Informationen finden Sie im Landesportal unter [www.schleswig-holstein.de](http://www.schleswig-holstein.de)

<sup>2</sup> Siehe dazu die Informationen unter [www.115.de](http://www.115.de)