

99146002000000

Einheitliche Behördennummer 115

Heruntergeladen am 23.06.2025

<https://fimportal.de/xzufi-services/S1000020010000000116/S100002>

Modul	Sachverhalt
Leistungsschlüssel	99146002000000
Leistungsbezeichnung I	Einheitliche Behördennummer 115
Leistungsbezeichnung II	Behördennummer 115 Allgemeine Informationen
Typisierung	7 - Service- und Sonderrufnummern
Quellredaktion	Hamburg
Freigabestatus Katalog	unbestimmter Freigabestatus
Freigabestatus Bibliothek	unbestimmter Freigabestatus
Begriffe im Kontext	Auskünfte, Behördenauskunft, Behördenauskünfte, Hotline Auskunftsdienst, ÜR-Hotline Auskunftsdienst, Callcenter der Freien und Hansestadt Hamburg, Telefonischer HamburgService, 040 428 28 - 0, Hamburger Service Hotline 4 28 28 0, Hotline Telefonischer HamburgService, THS, Gebärdensprache D115, E-Mail Adresse, Behördeninterne Anrufe, Anrufe, behördenintern, Behördeninterne Meldung, Meldung, behördenintern, Aufleger, Spaßanrufe, Behördeninterne Auskunft, Behördenfremde Anfragen, Behördenanfragen außerhalb D115 Verbund, Verbindungsfehler, Servicecenter der Freien und Hansestadt Hamburg, Hotline FHH, Bürgertelefon, 115, 040 Hamburg, Warteschleife HS, Warteschleifenmusik HS, Ansage HS, Musik HS, Link zum Behördenfinder,

Modul	Sachverhalt
	Behördenfinder, Link, Befi Link, Vermittlung von Auslandsgesprächen, Auslandsgespräche, behördeninterne Vermittlung, Presseanfragen zum HS, Wartemusik HS, Ansage Mithören von Gesprächen zur Qualitätssicherung, Coachingansage, Schulungsansage, Adresse des HS, Standort des HS, Bandansage HS, HaSI Koordinator, Behördenfinder, Fehler, Behördenfinder, Störungen
Leistungstyp	
Leistungsgruppierung	
Verrichtungskennung	
SDG-Informationsbereich	
Lagen Portalverbund	
Einheitlicher Ansprechpartner	Nein
Fachlich freigegeben am	24.05.2023
Fachlich freigegeben durch	Spannagel, Lutz
Handlungsgrundlage	Entfällt
Teaser	Bei der Behördenrufnummer 115 erhalten Sie Auskünfte über Leistungen der Hamburger Verwaltung und anderer öffentlicher Institutionen.
Volltext	Über die 115 erhalten Sie Antworten zu den häufigsten Behördenanliegen. Dabei ist es egal, welche Behörde, Verwaltungsebene oder Zuständigkeit betroffen ist. Sie können zum Beispiel Hilfe bei folgenden Fragestellungen erhalten: • Ich habe ein neues Auto gekauft, wann hat die Zulassungsstelle geöffnet? • Wo kann ich meinen neuen Personalausweis beantragen? • Wie kann ich BAföG beantragen? • Wo kann ich eine Melderegisterauskunft einholen? • Wie melde ich ein Gewerbe an?
Erforderliche Unterlagen	Es sind keine Unterlagen erforderlich. Sollten Sie

Modul	Sachverhalt
	jedoch Unterlagen zu Ihrem Anliegen haben, halten Sie diese gerne bereit. Die darin enthaltenen Informationen können den Servicemitarbeitenden gegebenenfalls dabei helfen, Sie gezielter zu unterstützen
Voraussetzungen	Keine
Kosten	Die 115 ist in der Regel zum Festnetztarif erreichbar und in vielen Flatrates enthalten.
Verfahrensablauf	• Sie melden sich telefonisch unter der Rufnummer 115. • Eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter nimmt Ihren Anruf entgegen. • Sie schildern Ihr Anliegen. • In der Regel wird Ihre Anfrage sofort beantwortet. Alternativ erhalten Sie innerhalb von 24 Stunden eine Rückmeldung per Telefon, E-Mail oder Fax.
Bearbeitungsdauer	Sofort
Frist	Keine
weiterführende Informationen	https://www.hamburg.de/service/ https://www.hamburg.de/service/ https://www.115.de/DE/Startseite/startseite_node.html https://www.115.de/DE/Startseite/startseite_node.html https://www.115.de/DE/Gebaerdentelefon/gebaerdentelefon_node.html https://www.115.de/DE/Gebaerdentelefon/gebaerdentelefon_node.html
Hinweise	Die 115 ist eine allgemeine Auskunft zu Leistungen der Verwaltung. Auskünfte zu laufenden Verwaltungsverfahren oder rechtliche Beratung sind nicht möglich.
Rechtsbehelf	Entfällt
Kurztext	• Über die 115 erhält man Antworten zu den häufigsten Behördenanliegen • egal, welche Behörde, Verwaltungsebene oder Zuständigkeit betroffen ist. • Ziel der Behördennummer 115 ist es, Fragen beim ersten Kontakt zu beantworten. • Ist dies nicht möglich, erhält man innerhalb von 24

Modul	Sachverhalt
	Stunden während der Servicezeiten eine Rückmeldung per E-Mail, Fax oder Rückruf (Serviceversprechen) • Suche nach Zuständigkeiten und einzelnen Telefonnummern entfällt mit 115 • Für gehörlose und hörbehinderte Menschen ist die 115 über ein Gebärdentelefon erreichbar.
Ansprechpunkt	
Zuständige Stelle	Bezirksamt Wandsbek
Formulare	
Ursprungsportal	Hamburg Service, Hamburg Service (Currently this link is only available in german)