

**Beschlüsse des IT Planungsrats
zu 115 als First-Level Support für Onlinedienste von Bund und Ländern**

Stand: 115 als telefonischer Auskunftsdienst und First-Level-Support zu Verwaltungsleistungen von Bund, Ländern und Kommunen, soweit sie von diesen bereitgestellt werden, basierend auf einer freiwilligen Mitgliedschaft

17.03.2021 | 34. Sitzung | Beschluss 2021/10: Weiterentwicklung 115

1. Der IT-Planungsrat stellt fest, dass die im Eckpunktepapier konzipierte Weiterentwicklung der 115 vor dem Hintergrund der voranschreitenden Digitalisierung in Staat, Wirtschaft und Gesellschaft einen unverzichtbaren Schritt im Hinblick auf die Umsetzung der Strategie der 115 darstellt, erste Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger sowie für Unternehmen – unabhängig vom gewählten Zugangskanal – zu sein. Er sieht die 115 in diesem Zusammenhang als tragende Säule der OZG-Umsetzung.
2. Der IT-Planungsrat stellt zudem fest, dass das Eckpunktepapier ein wichtiger Schritt zur Gewährleistung der Kontinuität der 115 beim fachlichen, organisatorischen und personellen Übergang der GK 115 auf FITKO ist.
3. Der IT-Planungsrat stimmt daher dem vorgelegten Entwurf des Eckpunktepapiers zu und bittet um Umsetzung der im Eckpunktepapier beschriebenen Handlungsfelder und Aufgaben im Rahmen des aktuellen Finanzrahmens.

https://www.it-planungsrat.de/fileadmin/beschluesse/2021/Beschluss2021-10_Weiterentwicklung_115_AL1.pdf

29.10.2021 | 36. Sitzung | Beschluss 2021/45: Behördennummer 115

1. Der IT-PLR nimmt den vorgelegten Bericht zur Zwischenevaluierung zur Basisabdeckung der 115 mit Stand 27.08.2021 zur Kenntnis und stimmt dem darin beschriebenen weiteren Vorgehen zu.
2. Der IT-PLR stimmt der vom 115-Lenkungsausschuss vorgeschlagenen Verlängerung der bundesweiten Erreichbarkeit der 115 bis zum 31.12.2022 zu unter der Maßgabe, ihm spätestens zur Herbstsitzung 2022 einen Abschlussbericht zur Evaluation der Basisabdeckung vorzulegen und einen Beschlussvorschlag zu unterbreiten, ob und in welcher Form die flächendeckende Erreichbarkeit zukünftig verstetigt werden soll.
3. Der IT-PLR bittet die am 115-Verbund teilnehmenden Länder, die zur Verlängerung der Basisabdeckung bis Ende 2022 notwendigen Haushaltsmittel bereitzustellen.

https://www.it-planungsrat.de/fileadmin/beschluesse/2021/Beschluss2021-45_Behoerdennummer_115_AL1_Zwischenbericht_Basisabdeckung.pdf

09.03.2022 | 37. Sitzung | Beschluss 2022/05: Behördennummer 115

1. Der IT-Planungsrat nimmt das vom 115-Lenkungsausschuss vorgelegte Strategiepapier zur Weiterentwicklung der Behördennummer 115 für die Jahre 2022 bis 2026 zur Kenntnis.

2. Der IT-Planungsrat begrüßt insbesondere das strategische Ziel, den Leistungsumfang auszubauen.
3. Der IT-Planungsrat bittet darum, in diesem Rahmen die Anforderungen aus der gemeinsamen OZG-Umsetzung insbesondere nach dem EfA-Prinzip bevorzugt zu berücksichtigen und möglichst kurzfristig zu unterstützen.

[Beschluss2022-05__Behördennummer_115_Strategiepapier \(1,005 KB, pdf\)](#)

10.11.2022 | 39. Sitzung | Beschluss 2022/38: Behördennummer 115

1. Die flächendeckende Erreichbarkeit der Behördennummer 115 (Basisabdeckung) wird in den am 115 Verbund teilnehmenden Ländern über den 31.12.2022 hinaus dauerhaft gewährleistet. Die Finanzierung der Basisabdeckung in den am 115-Verbund nicht teilnehmenden Ländern BB und BY durch den 115-Verbund endet am 31.12.2022. Daher wird den nicht teilnehmenden Ländern ab dem 01.01.2023 eine Kooperation mit 115-Servicecentern zur Absicherung der flächendeckenden Erreichbarkeit angeboten.
2. Die am 115-Verbund teilnehmenden Länder finanzieren die Flächendeckung in ihren Ländern auf der Basis von Vereinbarungen mit 115-Servicecentern über den 31.12.2022 hinaus aus den im jeweiligen Haushalt bereitgestellten Mitteln.
3. Die Fixierung der Vergütung für die Beaufskunftung von Anrufen aus der Flächendeckung auf einen aktuell nicht kostendeckenden Betrag von 4,00 EUR pro Anruf wird aufgehoben. Die Höhe der Vergütung ist zwischen den Partnern in den dazu zu schließenden Verwaltungsvereinbarungen zu regeln.

[Beschluss2022-38_Abschlussbericht \(780 KB, pdf\)](#)

Entwicklung von Supportleistungen für First-Level Support

29.03.2023 | 40. Sitzung | Beschluss 2023/07: EfA-Support und Betrieb

1. Der IT-Planungsrat nimmt die durch die AG RaBe-EfA erarbeiteten Mindestanforderungen an den Betrieb von „Einer für Alle“-Services zur Kenntnis.
2. Der IT-Planungsrat nimmt zur Kenntnis, dass:
 - die Mindestanforderungen an den Betrieb von „Einer für Alle“-Services mit dem 115-Verbund abgestimmt sind.
 - die AG RaBe-EfA den 115-Verbund gebeten hat, einen Meilensteinplan aufzusetzen, um den First-Level Support unter Berücksichtigung der in den Mindestanforderungen an den Betrieb von „Einer für Alle“-Services ausgeführten „Mindestanforderungen an Support“ zu konzipieren.
 - die Ergebnisse einer Evaluation der Mindestanforderungen im weiteren Verlauf von der Behördennummer 115 berücksichtigt werden.
3. Der IT-Planungsrat beschließt das Dokument Mindestanforderungen an den Betrieb von „Einer für Alle“-Services und erklärt, dieses als Richtlinienempfehlung anzuwenden. Zudem wird die AL-Runde beauftragt, 2024 eine Evaluation der Mindestanforderungen

durchzuführen sowie zu prüfen, ob die Mindestanforderungen ab 2025 verpflichtend anzuwenden sind, und dem IT-Planungsrat darüber zu berichten.

4. Der IT-Planungsrat bittet die AL-Runde, vorgeschlagene Änderungen aus der Evaluierung der Mindestanforderungen an den Betrieb von „Einer für Alle“-Services“ zu bewerten und darüber zu entscheiden.

- [Beschluss2023-07_EfA_Mindestanforderungen \(558 KB, pdf\)](#)
- [Beschluss2023-07_EfA_Muster_GO \(319 KB, pdf\)](#)

29.03.2023 | 40. Sitzung | Beschluss 2023/11:Behördennummer 115

1. Der IT-Planungsrat nimmt die vorgelegte Umsetzungskonzeption mit Stand 08.02.2023 zur Kenntnis und stimmt dem darin beschriebenen weiteren Vorgehen unter dem Vorbehalt der noch ausstehenden Klärung der Finanzierung zu.
2. Der IT-Planungsrat bittet um Umsetzung der im Papier beschriebenen Umsetzungsschritte und Aufgaben durch die benannten Akteure.
3. Der IT-Planungsrat bittet das Produktmanagement 115 der FITKO bis zur 41. Sitzung eine Kostenbetrachtung für die Beschlussfassung vorzulegen.

- [Beschluss2023-11_Behördennummer_Leitfaden_Integration_TN \(2 MB, pdf\)](#)
- [Beschluss2023-11_Behördennummer_Leitfaden_SC \(1 MB, pdf\)](#)
- [Beschluss2023-11_Behördennummer_Mindestanforderungen \(558 KB, pdf\)](#)
- [Beschluss2023-11_Behördennummer_Umsetzungskonzeption \(2 MB, pdf\)](#)
- [Beschluss2023-11_Behördennummer>Weiterentwicklung \(1 MB, pdf\)](#)

04.07.2023 | 41. Sitzung | Beschluss 2023/28 Wissensmanagement 115

Der IT-Planungsrat beauftragt die FITKO, den vorgelegten Maßnahmenplan des Konzepts „Wissensmanagement für Online-Verwaltungsleistungen“ im Rahmen der Weiterentwicklung der Umsetzungskonzeption des bereits beschlossenen „Flächendeckenden First-Level Support für Online-Dienste mit der 115“ aufzugreifen, zu planen und umzusetzen. Die relevanten Stakeholder, insbesondere die FIM-Fachgruppe und Landesredaktion, werden beteiligt.

[Beschluss2023-28_Wissensmanagement_115_Konzept \(2 MB, pdf\)](#)

08.10.2024 | 34. Sitzung AL-Runde | Beschluss 2024/14-AL: Interoperabler Support Datenaustausch

1. Die AL-Runde des IT-Planungsrats nimmt die Ergebnisse der Maßnahme „Interoperabler Support-Datenaustausch“ zur Kenntnis und bedankt sich bei den Ländern Berlin, Hessen und Niedersachsen sowie beim Bund und der FITKO für die Durchführung.
2. Die AL-Runde stimmt dem in der Definition of Ready beschriebenen Bedarf und Vorgehen zur Herstellung von Interoperabilität im Bereich föderaler Support-Strukturen zu.
3. Die AL-Runde empfiehlt die Finanzierung des dargestellten Standardisierungsvorhabens im Rahmen der Schwerpunktthemen (SPT). Die AL-Runde bittet diesbezüglich die FITKO und die Länder Berlin, Hessen und

Niedersachsen sowie den Bund, eine Projektplanungsunterlage in den Steuerungskreis des IT-Planungsrats einzubringen, um die Finanzierung der weiteren Durchführung des Projekts ab 2025 sicherzustellen. Ziel soll es sein, in Abstimmung mit dem IT-Standardisierungsboard (ITSB), dem IT-Planungsrat die Ergebnisse des Projekts im Jahr 2025 zur weiteren Beschlussfassung vorzulegen.

[Beschluss2024_14_AL_Interoperabler_Support-Datenaustausch \(1 MB, pdf\)](#)

12.11.2024 | 35. Sitzung AL-Runde | Information 2024/15-AL: Wissensmanagement 115

Sachstand zur Umsetzung der Beschlüsse sowie Vorschläge zur Nachsteuerung.

- [Information2024_15_AL_Wissensmanagement_115_Anlage_1 \(194 KB, pdf\)](#)
- [Information2024_15_AL_Wissensmanagement_115_Anlage_2 \(254 KB, pdf\)](#)
- [Information2024_15_AL_Wissensmanagement_115_Anlage_3 \(246 KB, pdf\)](#)

13.11.2024 | 45. Sitzung | Beschluss 2024/49: Mindestanforderungen für den Betrieb von EfA-Leistungen

1. Der IT-Planungsrat erklärt die Mindestanforderungen für den Betrieb von EfA OD R1 bis R8 (Rollen und Verantwortlichkeiten) ab dem 01.01.2025 für verbindlich.
2. Der IT-Planungsrat beschließt die Fortführung der Projektgruppe AG RaBe bis zum 31.12.2025.
3. Der IT-Planungsrat überträgt zukünftige Entscheidungen über die Weiterentwicklungen der Mindestanforderungen für den Betrieb von EfA OD an die AL-Runde.

[Beschluss 2024-49 Mindestanforderungen für den Betrieb von EfA-Leistungen 115-Verbund Evaluierung \(186 KB, pdf\)](#)

[Beschluss 2024-49 Mindestanforderungen für einen Vorschlag zur Anpassung der Organisationsstruktur den Betrieb von EfA-Leistungen Evaluationsergebnis EfA OD \(2 MB, pdf\)](#)

[Beschluss 2024-49 Mindestanforderungen für den Betrieb von EfA-Leistungen Evaluation AG RaBe finale Auswertung \(544 KB, xlsx\)](#)

[Beschluss 2024-49 Mindestanforderungen für den Betrieb von EfA-Leistungen Fortführungsantrag PG AG RaBe \(315 KB, pdf\)](#)

[Beschluss 2024-49 Mindestanforderungen für den Betrieb von EfA-Leistungen Mindestanforderungen Betrieb EfA-Services \(633 KB, pdf\)](#)

26.03.2025 | 46. Sitzung | Beschluss 2025/14: Flächendeckende Auskunftsfähigkeit 115

1. Der IT-Planungsrat beschließt den Bericht „Flächendeckender First-Level-Support für Online-Dienste mit der 115 – Bericht zur aktuellen Auskunftsfähigkeit“ der FITKO.

2. Er beauftragt die FITKO, bis zur 42. Sitzung der AL-Runde einen Vorschlag zur Anpassung der Organisationsstruktur des 115-Verbundes unter Einbezug der Länder zur Entscheidung vorzulegen, der zukünftig einen flächendeckenden telefonischen First-Level Support zu Online-Diensten sicherstellt. Der 115-Verbund und allgemein die Herausforderungen auf der kommunalen Ebene müssen hierbei berücksichtigt werden.
3. Er beauftragt die FITKO, zu seiner 48. Sitzung ein Konzept vorzulegen, dass die zentralen Herausforderungen bei Datenerhebung, Datenpflege und Datenqualitätsmanagement im Ökosystem von FIM, PVOG und 115 adressiert.

[Beschluss 2025 14 Flächendeckende Auskunftsfähigkeit 115 Bericht \(1 MB, pdf\)](#)

07.10.2025 | 42. Sitzung AL-Runde | Beschluss 2025/16-AL: Flächendeckende Auskunftsfähigkeit 115

1. Die AL-Runde nimmt das Eckpunktepapier mit dem aktualisierten Leistungsumfang für den First-Level-Support für Onlinedienste zur Kenntnis und bittet die FITKO zusammen mit Bund, Ländern und dem 115-Verbund, diesen Leistungsumfang weiter zu konkretisieren und die benannten Weiterentwicklungen umzusetzen.
2. Die AL-Runde nimmt das Konzept zur Anpassung der Organisationsstruktur der 115 zur Kenntnis und bittet die FITKO zusammen mit den Ländern, sich auf eines der vorgeschlagenen Modelle zu einigen und die dafür notwendigen Maßnahmen abzustimmen und umzusetzen:
 1. Durchführung einer Wirtschaftlichkeitsbetrachtung für die Erbringung des First-Level-Supports für Onlinedienste mit der 115 unter Vergleich der im Organisationsstruktur-Konzept vorgeschlagenen Modelle.
 2. Sondierung eines passenden Finanzierungsmodells durch den fachpolitischen Ansprechpartner des IT-Planungsrats für die Finanzministerkonferenz.
 3. Ausarbeitung eines Beschlussvorschlags für ein gemeinsam verfolgtes Organisationsmodell zur 49. Sitzung des IT-Planungsrats.

[Beschluss 2025 16 AL Anlage 1 Eckpunktepapier Leistungsumfang115 \(430 KB, pdf\)](#)

[Beschluss 2025 16 AL Anlage 2 Konzept Organisationsstruktur \(1 MB, pdf\)](#)

25.11.2025 | 43. Sitzung AL-Runde | Beschluss 2025/20-AL: Interoperabler Support Datenaustausch

1. Die AL-Runde des IT-Planungsrats nimmt die Ergebnisse der Maßnahme „Interoperabler Support-Datenaustausch“ (XSupport) zur Kenntnis und bedankt sich bei den Ländern Berlin und Hessen sowie der FITKO für die Durchführung.
2. Die AL-Runde stimmt den Inhalten des Fachkonzeptes als Grundlage für den in Entwicklung befindlichen Standard „XSupport“ zur Herstellung von Interoperabilität im Bereich föderaler Support-Strukturen zu.

3. Die AL-Runde bittet die FITKO um die Sicherstellung der weiteren Finanzierung des Projekts über die Mittel des Produktmanagements der 115. Ziel ist es, den Standard „XSupport“ im Jahr 2026 den Gremien des IT-Planungsrates vorzulegen und die Betriebsüberführung einzuleiten.

[Beschluss 2025 20 AL Fachkonzept \(846 KB, pdf\)](#)

[Beschluss 2025 20 AL Statusbericht \(284 KB, pdf\)](#)

25.11.2025 | 43. Sitzung AL-Runde | Beschluss 2025/22-AL: Ökosystem FIM, PVOG und 115

1. Die AL-Runde nimmt die Konzeptskizze zur Adressierung der zentralen Herausforderungen bei Datenerhebung, Datenpflege und Datenqualitätsmanagement im Ökosystem von FIM, PVOG und 115 zur Kenntnis.
2. Die FITKO legt ein abgestimmtes Konzept zum weiteren Vorgehen zur 45. AL-Runde vor.

[Beschluss 2025 22 AL Handlungsfelder \(398 KB, pdf\)](#)

[Beschluss 2025 22 AL Ökosystem \(1 MB, pdf\)](#)

15.06.2026 | 46. Sitzung AL-Runde | Information 2026/08-AL: Konsultation Neuausrichtung Ökosystem und EfA-Parametrisierung

Informationsunterlage und Sachstandsbericht

[46 AL TOP 05 AL 01 Konsultation Neuausrichtung Ökosystem und EfA-Parametrisierung \(710 KB, pdf\)](#)

[46 AL TOP 05 AL 02 Konsultation Neuausrichtung Ökosystem und EfA-Parametrisierung \(115 KB, pdf\)](#)

17.06.2026 | 50. Sitzung | B-2026/20 IT: Umsetzung Ziffer 216 Föderale Modernisierungsagenda

1. Der IT-Planungsrat nominiert die in Anlage 1 aufgeführten Verwaltungsverfahren für die Umsetzung gemäß der Zielvorgabe aus Maßnahme 216 der föderalen Modernisierungsagenda. Die in Anlage 1 aufgeführte Liste kann bis zur 51. Sitzung des IT-Planungsrats fortgeschrieben werden und ist in der 51. Sitzung zu bestätigen.
2. Der IT-Planungsrat beauftragt die FITKO, zur Koordination der Weiterentwicklung der OZG-/EfA-Leistungen bestehende Ressourcen einzusetzen. Dabei sind insbesondere Synergien mit bereits beantragten Bedarfen im Wirtschaftsplan 2027 zu nutzen. Die FITKO stellt in der 51. Sitzung die einzunehmende Organisationsstruktur, Aufgabenübernahme und eingeplanten Ressourcen der aufzubauenden Koordinationsstruktur vor.
3. Der IT-Planungsrat fordert – über seine fachpolitischen Sprecher – von der zuständigen Fachlichkeit die Übernahme der fachlichen Steuerung der Umsetzung der Maßnahme 216 nominierten Verwaltungsleistungen ein.
4. Der IT-Planungsrat beauftragt Bremen, Hessen und FITKO unter Beteiligung des Bundes einen Vorschlag für ein Governance-Konzept für EfA-Leistungen unter Einbeziehung der Fachlichkeit und bestehender Programme bis zur 51. Sitzung vorzulegen.

5. Der IT-Planungsrat beauftragt die FITKO, bis zu seiner 52. Sitzung einen Umsetzungsplan inklusive Betriebskonzept für die flächendeckende Vollbeauskunftung der gemäß Nr. 1 nominierten Verwaltungsverfahren mit der Behördenrufnummer 115 zu erarbeiten und für eine Bewertung in den Portfolioprozess mit einzubringen.

[Beschluss 2026 20 Umsetzung Ziff. 216 föderale Modernisierungsagenda Liste n
ominierte EfA-Leistungen \(102 KB, pdf\)](#)