

Informationen zur Datenverarbeitung – Behördennummer 115 / Bürgerservice

(Stand: April 2026)

Die nachfolgenden Informationen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten werden Ihnen gemäß Artikel 13 und 14 der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung, DS-GVO) zur Verfügung gestellt.

1. Verantwortlicher für die Datenverarbeitung

Gemeinde Schönefeld
Der Bürgermeister
Hans-Grade-Allee 11
12529 Schönefeld

Innerorganisatorisch für die Datenverarbeitung verantwortlich:

Organisationseinheit: zuständige Organisationseinheit der Gemeinde Schönefeld, soweit eine Anfrage über die Behördennummer 115 zur Bearbeitung an die Gemeinde Schönefeld weitergeleitet wird

Telefon: +49(0)30-536720-0

E-Mail: info@gemeinde-schoenefeld.de

2. Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten

Datenschutzbeauftragter der Gemeinde Schönefeld
Hans-Grade-Allee 11
12529 Schönefeld
E-Mail: datenschutz@gemeinde-schoenefeld.de

3. Datenverarbeitung

Die Datenerhebung erfolgt nicht unmittelbar bei der Gemeinde Schönefeld, sondern zunächst im Service-Center der Behördennummer 115.

Die Datenerhebung erfolgt bei einem Dritten.

Die Behördennummer 115 ist ein zentraler telefonischer Zugangskanal zur öffentlichen Verwaltung. Bürgerinnen und Bürger erhalten über die 115 Auskünfte zu Verwaltungsleistungen, Zuständigkeiten, erforderlichen Unterlagen, Gebühren, Öffnungszeiten und Verfahrenswegen.

Soweit eine Anfrage durch das Service-Center der Behördennummer 115 nicht abschließend beantwortet werden kann, kann das Anliegen an die Gemeinde Schönefeld weitergeleitet werden. Die Bearbeitung durch die Gemeinde Schönefeld erfolgt im sogenannten Second Level Support.

Die Gemeinde Schönefeld verarbeitet die übermittelten personenbezogenen Daten ausschließlich zur Bearbeitung und Beantwortung des jeweiligen Bürgeranliegens.

4. Zwecke und Grundlagen der Datenverarbeitung

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt zum Zweck der Bearbeitung und Beantwortung von Bürgeranfragen, die über die zentrale Behördennummer 115 an die Gemeinde Schönefeld weitergeleitet werden.

Hierzu gehören insbesondere Auskünfte, Rückfragen, Rückrufwünsche und die Weiterleitung des Anliegens an die zuständige Organisationseinheit innerhalb der Gemeindeverwaltung.

Datenarten

- Name und Vorname
- Datum und Uhrzeit des Anrufes bzw. der Anfrage
- Anliegen bzw. Frage
- Kontaktdaten, insbesondere Telefonnummer und/oder E-Mail-Adresse für Rückfragen oder Rückrufe
- ggf. Anschrift
- ggf. weitere Angaben, die von der betroffenen Person freiwillig mitgeteilt werden und zur Bearbeitung des Anliegens erforderlich sind
- technische und organisatorische Vorgangsdaten, soweit diese im Rahmen der Weiterleitung und Bearbeitung des Anliegens anfallen

Rechtsgrundlage:

- Art. 6 Abs. 1 lit. a DS-GVO, soweit die betroffene Person in die Weiterleitung und Bearbeitung ihres Anliegens eingewilligt hat
- Art. 6 Abs. 1 lit. e DS-GVO i. V. m. § 5 Abs. 1 BbgDSG, soweit die Verarbeitung zur Wahrnehmung einer Aufgabe erforderlich ist, die im öffentlichen Interesse liegt oder in Ausübung öffentlicher Gewalt erfolgt

Die Angabe personenbezogener Daten ist grundsätzlich freiwillig. Ohne die Bereitstellung erforderlicher Kontaktdaten kann eine Rückmeldung oder Bearbeitung des Anliegens jedoch unter Umständen nicht erfolgen.

5. Automatisierte Entscheidungsfindung

Es findet

- keine automatisierte Entscheidungsfindung statt.
- eine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling statt, Art. 22 DS-GVO.

6. Empfänger oder Kategorien von Empfängern

Die personenbezogenen Daten werden erforderlichenfalls folgenden Empfängern bzw. Kategorien von Empfängern zugänglich gemacht:

- innerhalb des Verantwortlichen:
 - der jeweils zuständigen Organisationseinheit der Gemeinde Schönefeld, soweit dies zur Bearbeitung und Beantwortung des Anliegens erforderlich ist
 - dem Bereich IT-Infrastruktur und Service, soweit dies zur Behebung einer Systemstörung oder zur Sicherstellung des Betriebs erforderlich ist

Auftragsverarbeiter

Soweit externe Dienstleister für den Betrieb, die Wartung oder die technische Bereitstellung der eingesetzten Systeme eingebunden sind, erfolgt dies im Rahmen einer Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DS-GVO.

Dritte (außerhalb des Verantwortlichen):

Übermittlung an ein Drittland oder eine internationale Organisation:

Eine Übermittlung an ein Drittland oder eine internationale Organisation findet nicht statt und ist nicht geplant.

7. Dauer der Speicherung

Die im Rahmen der Behördennummer 115 an die Gemeinde Schönefeld übermittelten personenbezogenen Daten werden nur so lange gespeichert, wie dies zur Bearbeitung und Beantwortung des jeweiligen Bürgeranliegens erforderlich ist.

Die Speicherung endet grundsätzlich, sobald das Auskunftsbegehren bzw. das Anliegen der betroffenen Person abschließend bearbeitet wurde, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungsfristen eine längere Speicherung vorschreiben.

Eine längere Speicherung kann erfolgen, wenn die Verarbeitung zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung rechtlicher Ansprüche erforderlich ist.

8. Abgrenzung zur fachlichen Bearbeitung

Die Behördennummer 115 ersetzt nicht die datenschutzrechtliche Information zur fachlichen Bearbeitung des jeweiligen Verwaltungsverfahrens. Soweit im Anschluss an die Anfrage über die 115 weitere personenbezogene Daten erhoben oder verarbeitet werden, erfolgt diese Verarbeitung durch die zuständige Organisationseinheit auf Grundlage der jeweils einschlägigen gesetzlichen Vorschriften.

9. Betroffenenrechte

Jede von der Datenverarbeitung betroffene Person hat nach der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) insbesondere folgende Rechte:

- Im Falle einer erteilten Einwilligung zur Datenverarbeitung: ein jederzeitiges Widerrufsrecht in der Form der zulässigen Einwilligung (Art. 7 Abs. 3 DS-GVO)
- Auskunftsrecht über die zu ihrer Person gespeicherten Daten und deren Verarbeitung (Art. 15 DS-GVO);
- Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DS-GVO);
- Recht auf Datenberichtigung, sofern ihre Daten unrichtig oder unvollständig sein sollten (Art. 16 DS-GVO);
- Recht auf Löschung der zu ihrer Person gespeicherten Daten, sofern eine der Voraussetzungen von Art. 17 DS-GVO zutrifft;
- Recht auf Einschränkung der Datenverarbeitung, sofern die Daten unrechtmäßig verarbeitet wurden (Art. 18 Abs. 1 lit. b, c und d DS-GVO);
- Widerspruchsrecht gegen bestimmte Datenverarbeitungen (Art. 21 DS-GVO).

10. Beschwerderecht

Jede betroffene Person hat das Recht auf Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde, wenn sie der Ansicht ist, dass ihre personenbezogenen Daten rechtswidrig verarbeitet wurden. Die Beschwerde ist zu richten an:

Die Landesbeauftragte für den Datenschutz und für das Recht auf Akteneinsicht
Stahnsdorfer Damm 77
14532 Kleinmachnow
Telefon: 033203 / 356 - 0
Fax: 033203 / 356 - 49
E-Mail: poststelle@lda.brandenburg.de