

# 20 JAHRE BÜRGERDIENST

## Service und Auskunft

***Seit 20 Jahren gibt es im Bundesministerium für Inneres eine Bürgerdienst- und Auskunftsstelle. Die Mitarbeiter des Referats Bürgerdienst nehmen im Jahr 24.000 Anrufe entgegen.***

Wir streben eine Steigerung der Bürgerzufriedenheit an. Nicht mehr und nicht weniger", sagt Gerhard Pichler, Leiter des Bürgerdienstes im Innenministerium. "Das Innenressort deckt einen großen Zuständigkeitsbereich der Bundesverwaltung ab, viele Bürger glauben, dass das Innenministerium auch noch für viele andere Lebens- und Rechtsbereiche zuständig ist wie beispielsweise Bereiche des Verkehrs-, Justiz- oder Finanzwesens. Da gibt es reichlich Gelegenheit, diesem Ideal nachzustreben."

Die Bürgerdienst- und Auskunftsstelle des Bundesministeriums für Inneres ist am 1. März 1984 eingerichtet worden. Heute gehört die Service- und Auskunftsstelle als Referat I/5/a zur Abteilung I/5 (Öffentlichkeitsarbeit). Referatsleiter Pichler ist seit 19 Jahren im Bürgerdienst, seit dem Jahr 2000 leitet er die Dienststelle. Er wird von fünf Mitarbeiterinnen unterstützt.

Das Team beantwortet Anfragen, Beschwerden und Anregungen von Bürgern und erteilt Auskünfte nach dem Auskunftspflichtgesetz. Pro Jahr werden 25.000 Anrufe entgegengenommen und einige hundert Rat- und Hilfesuchende im Amtsgebäude Herrengasse persönlich beraten. In den letzten Jahren hat der Schriftverkehr per E-Mail enorm zugenommen. Voriges Jahr haben die Mitarbeiter der Service-Stelle etwa 7.400 E-Mail-Anfragen und über 200 Anliegen in Briefen bearbeitet. Der Bürgerdienst bearbeitet auch die via E-Mail an das Kabinett des Innenministers gerichteten Anfragen. Die Mitarbeiter trachten danach, E-Mail-Anfragen binnen 48 Stunden direkt zu beantworten oder leiten sie an die fachlich zuständige Stelle zur Beantwortung weiter.

Bürger können per E-Mail schneller und leichter an die Behörde herantreten. "Gelegentliche exzessive Anwendungen des modernen Mediums sind nicht ausgeschlossen", betont Pichler: "Einige schicken Anfragen gleich an mehrere Dienststellen des Ressorts oder an verschiedene Behörden und glauben damit schneller eine Antwort zu bekommen." Lästige Spams machten auch dem Bürgerdienst zu schaffen. Diese werden auf ein Postfach umgeleitet, um den Betrieb der Servicestelle nicht zu stören. In den letzten Jahren langten 8.000 Proteste gegen das im Europäischen Parlament behandelte "Vitamin-Therapie-Verbot" im Bürgerdienst ein.

"Ärgerlich wird es dann, wenn zwei oder mehrere Dienststellen, ohne es zu wissen, an der Beantwortung derselben Anfrage arbeiten", sagt Amtsdirektor Pichler. Der Telefon-, Post- und E-Mail-Verkehr wird von drei Referentinnen und dem Leiter des Bürgerdienstes besorgt. Zwei Kolleginnen im Sekretariatsdienst erledigen die Kanzlei- und Schreibearbeiten, unterstützen die Referentinnen und helfen am Telefon aus.

Die Anfragen der Bürger reichen beispielsweise über Aufnahme- und Ausbildungsmodalitäten bei der Exekutive zu einzelnen speziellen Verwendungen als Kriminal- oder Cobra-Beamter. Anfragen beziehen sich auch auf Rechtsmaterien wie Sicherheitspolizeigesetz, Wahlrecht, Passrecht, Fremden- und Staatsbürgerschaftsrecht

oder über nur teilweise in den Ressortbereich fallende Angelegenheiten wie Anregungen, Hinweise und Beschwerden zur Verkehrssicherheit und Verkehrsüberwachung, bis zu ressortfremden Problemen der Landes- oder Gemeindeverwaltung und des Zivilrechts. Die Mitarbeiter des Bürgerdienstes versuchen, den Bürgern auch in ressortfremden Angelegenheiten Auskunft zu erteilen, Anliegen an die "richtige" Stelle weiterzuleiten oder über die örtlich oder sachliche zuständige Stelle zu informieren. Der Bürgerdienst versendet die in größerer Auflage vom Innenministerium herausgegebenen Broschüren wie das Vereinsgesetz 2002.

Im Lauf der Jahre haben sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Auskunfts- und Beratungsdienstes ein reiches Wissen angeeignet und sich mit den verschiedensten Materien vertraut gemacht, hauptsächlich durch "Learning by Doing"; sie sind im ständigen Kontakt mit anderen Organisationseinheiten des Innenministeriums und mit anderen Ämtern und Institutionen.

Beschwerden gegen ein behauptetes Fehlverhalten von Beamten des Ressorts werden schriftlich festgehalten und an die für die Dienstaufsicht zuständige Behörde des Beamten weiter geleitet. "Es ist manchmal schwierig, den Beschwerdeführern zu erklären, dass weder die Behörde noch der Bundesminister in anhängige Gerichts- oder Verwaltungsstrafverfahren eingreifen darf, sondern dass hier nach dem verfassungsrechtlichen Prinzip der Rechtsstaatlichkeit ordentliche oder außerordentliche Rechtsmittel ergriffen werden müssen", erläutert Bürgerdienst-Chef Pichler.

In vielen Anrufen wollen sich Bürger lediglich Luft verschaffen und suchen einen geduldrigen Zuhörer. Bei Anfragen zu finanziellen, wirtschaftlichen oder sozialen Notlagen versuchen die Mitarbeiter des Bürgerdienstes, je nach Art des Problems geeignete Hilfseinrichtungen namhaft zu machen. Für Studenten und Schüler werden Auskünfte und Unterlagen für Diplom- oder Schularbeiten zusammengetragen und übermittelt.

Es gibt zunehmend Anfragen aus dem Ausland zu Rechtsfragen und Zuständigkeiten – wie über Ansprechstellen zur Ausforschung von Vorfahren oder eine Anfrage aus Kasachstan, wie man eine Strafregisterbescheinigung erhält; ein holländischer Bürger wurde über die Impfvorschriften und Einreisemodalitäten für Hunde informiert; einem Italiener wurde Auskunft erteilt über die günstigste Route von der Südautobahn zur Wiener Staatsoper; das britische Innenministerium hat den Bürgerdienst als Kontaktstelle entdeckt und wurde bereits mehrmals zu Rechtsfragen, über statistische Daten und Zuständigkeiten informiert.

Der Bürgerdienst ist für Rat- und Hilfesuchende wochentags von 7.30 bis 15.30 Uhr erreichbar unter Telefon +43-(0)-1-53126-3100 und (zum Ortstarif) 0810 00 51 40. E-Mail: [infomaster@bmi.gv.at](mailto:infomaster@bmi.gv.at). Von 15.30 bis 22.00 Uhr steht ein rechtskundiger Beamter des Journaldienstes für Auskünfte zur Verfügung