

Kuriose Anfragen

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bürgerservices im Innenministerium erteilen Bürgern Auskünfte über Angelegenheiten des Innenressorts. Sie erhalten immer wieder kuriose Anfragen.

Eine Frau, die einen akademischen Grad erlangt hatte und ihn im Meldeamt in der Gemeinde eintragen ließ, beschwerte sich beim Bürgerservice des Innenministeriums, dass die Bediensteten der Gemeinde ihren neuen Titel nicht weitergemeldet hätten. Auf Rückfrage, wie dies zu verstehen sei, sagte die Frau, dass sie Zeitungsabonnements habe und ihr die Zeitungen nach wie vor ohne akademischen Titel an ihrer Anschrift zugestellt werden. Der Mitarbeiter des Bürgerservices fragte, woher die Behörde denn wissen sollte, welche Abonnements sie habe. Die Dame sagte, sie wäre der Meinung, dass die Zeitungen bei einer Änderung im Melderegister verständigt würden. Die Anruferin wurde darüber aufgeklärt, dass sie die Zeitungsverlage selbst verständigen müsse.

„Rabatt“ für Reisepässe. In der Urlaubszeit gibt es häufig Anfragen zum Thema „Reisepass“. Beispielsweise rief eine Frau an und fragte, ob sie ihren Pass noch für Reisen verwenden dürfe, wenn das Lichtbild herausgerissen sei. Dies wäre ihr „irrtümlich passiert“ und sie könnte das Bild ja wieder hineinkleben. Der Frau wurde die Rechtslage erläutert und sie war bereit, einen neuen Pass zu beantragen.

Ein Mann kontaktierte das Bürgerservice mit der Frage, ob es möglich wäre, einen Reisepass mit mehr als den gesetzlich vorgesehenen Seiten zu bekommen. Er sei viel im Ausland unterwegs und habe rasch alle Seiten in seinem Pass mit Eintragungen versehen. Die Erklärung, das sei rechtlich nicht möglich, wollte er nicht gelten lassen. Er war bereit, höhere Gebühren für den von ihm gewünschten Pass zu zahlen. Erst nach einem längeren Gespräch gelang es, den Mann zu überzeugen, dass er auch in Zukunft nur einen Reisepass



Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bürgerservices: Gabriele Steiner-Kropik, Romana Koller, Gerhard Pichler, Bernadette Krennstetter, Wolfgang Halwachs; Polizisten der Polizeiinspektion des Innenministeriums.

mit der rechtlich vorgesehenen Seitenanzahl bekommen wird.

Ein Familienvater erkundigte sich, ob es einen Rabatt gäbe, wenn er alle Pässe für seine Familie auf einmal beantragte. Er erklärte, allgemein sei es üblich, bei größeren Mengen einen Rabatt zu bekommen. Der Familienvater konnte überzeugt werden, dass eine Behörde an fixe Gebührensätze gebunden sei und mit einer Privatfirma nicht verglichen werden könne.

Späte Entschuldigung. Eine Frau richtete ein Schreiben an das Bürgerservice, in dem sie sich dafür entschuldigte, dass sie vor 15 Jahren eine Fensterscheibe einer Erdgeschoßwohnung „eingeschlagen“ habe. Sie wusste zwar, dass sie das in Wien getan hatte,



Für die Arbeit im Bürgerservice ist eine genaue Kenntnis der Aufgaben und Zuständigkeiten des BMI notwendig.

aber nicht mehr in welchem Bezirk. Aufgrund der „ungenauen“ Tatzeit und des „zu weitläufigen Tatbereiches“ konnten Mitarbeiter des Bürgerservice der Frau nicht behilflich sein.

Ein britischer Staatsbürger schrieb, dass er ein „Projekt zur Lösung des Problems Mensch und der durch die Menschheit verursachten Leiden“ ins Leben gerufen habe. Seine Regierung würde sich weigern, dieses Projekt finanziell zu unterstützen. Er ersuchte daher das österreichische Innenministerium um finanzielle Unterstützung. Sein Ansuchen musste abgelehnt werden.

Ein Bürger äußerte den Wunsch, man möge ihm gratis ein Handy zur Verfügung stellen. Eine Frau beschwerte sich, dass ein Täter in einer bekannten Fernsehserie straffrei geblieben sei und ersuchte, den Fall nochmals zu recherchieren. Der Frau wurde mitgeteilt, dass es sich um einen Film handelte und man zwischen Fiktion und Realität unterscheiden müsse.

Meldeprobleme. Das Bürgerservice erreichen immer wieder Anfragen und Beschwerden im Zusammenhang mit der Niederlassung in anderen Staaten. Ein Österreicher, der nach Schweden ausgewandert, beschwerte sich, dass eine österreichische Gemeinde sich geweigert habe, ihn in diesem Staat anzumelden. Das Gespräch gestaltete sich schwierig, da sich der Bürger immer wieder darauf berief, dass er sich bei jeder Meldebehörde in Österreich ummelden könnte. Schließlich gelang es, den Beschwerdeführer davon zu überzeugen, sich bezüglich der Anmeldung in Schweden mit der Botschaft Kontakt aufzunehmen.

„Diese Auswahl an Kontaktaufnahmen mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Bürgerservices darf nicht darüber hinwegtäuschen, dass tagtäglich



Stressresistenz und innere Ruhe sind Voraussetzung für die Arbeit im Bürgerservice des Innenministeriums.

lich eine Fülle von ernstzunehmenden Anliegen einlangen“, sagt Regierungsrat Gerhard Pichler, Leiter des Referats Bürgerservice, das zur Kommunikationsabteilung im BMI gehört. „Diese werden werden möglichst zeitnah und professionell entweder von den fünf Bediensteten selbst erledigt oder an eine Fachabteilung beziehungsweise das zuständige Ressort weitergeleitet.“

Die fünf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bürgerservices müssen mit den verschiedensten Sachgebieten, wie zum Beispiel dem Fremden- und Asylrecht, dem Strafrecht, dem Vereins- und Versammlungswesen oder dem Melderecht vertraut sein. Eine genaue Kenntnis der Organisation des Innenministeriums ist notwendig.

„Mit Recherchen im Intranet und Internet sowie bei Fachdienststellen betreffend Zuständigkeit, Rechtslage und sachdienlichen Informationen wird das Teamwissen ständig erweitert“, erklärt Pichler. „Eine gute Ausdrucksweise und gute Rechtschreibkenntnisse gehören bei der Beantwortung mündlicher oder schriftlicher Bürgeranfragen zu den Voraussetzungen“, betont der Referatsleiter. „Wir beobachten auch die Medien. Häufig werden telefonisch Auskunftersuchen zu aktuellen Nachrichten in Onlinemedien, Radio oder Fernsehen an die Bediensteten herangetragen.“

Stressresistenz. Auch psychisch werden an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bürgerservices hohe Ansprüche gestellt. Ein überdurchschnittliches Maß an Stressresistenz und innerer Ruhe sind Voraussetzung. „Es ist keine Seltenheit, dass Bürger versuchen, ihren Frust im Zuge eines Telefonates abzubauen oder verzweifelte Menschen ihre Lebensgeschichte mitteilen und um einen Rat in einer persönlichen Angelegenheit bitten“, berichtet Pichler.