



Romana Koller, Bernadette Krennstetter, Wolfgang Halwachs, Gerhard Pichler: Das Team des Bürgerservices des Bundesministeriums für Inneres war in der Corona-Krise durch zahlreiche Anfragen besorgter Bürgerinnen und Bürger gefordert.

Zuhören, informieren, klarstellen

Die Corona-Pandemie hat unseren Lebensalltag verändert. Maßnahmen, Regelungen und Verbote verunsichern viele Menschen. Das Bürgerservice des Innenministeriums berät, informiert und unterstützt.

Ich habe meinen Lebensgefährten seit sechs Wochen nicht mehr gesehen und vermisse ihn sehr. Gibt es eine Möglichkeit, meinen Partner in München zu besuchen? Was muss ich bei meiner Reise beachten? Muss ich bei meiner Rückreise nach Österreich in Quarantäne?“, fragt eine verunsicherte Salzburgerin den Mitarbeiter am Bürgerservice-Telefon. Solche und ähnliche Anfragen langen seit Mitte März 2020 regelmäßig telefonisch und schriftlich im Bürgerservice des Bundesministeriums für Inneres (BMI) ein, das zur Abteilung Öffentlichkeitsarbeit gehört.

Rasch und unbürokratisch helfen.

„Seit Mitte März erreichen uns täglich rund 1.500 bis 2.000 Telefonanrufe von besorgten Österreicherinnen und Österreichern, aber auch viele Anrufe aus dem Ausland. Darüber hinaus langten im Zeitraum zwischen 15. März und 15. Juni 2020 rund 17.500 Anfragen per E-Mail in unserem Postfach ein“, berichtet Regierungsrat Amtsdirektor Gerhard Pichler. Der erfahrene Beamte hat seit 1985 ein offenes Ohr für die Fragen, Anliegen und Sorgen der Bürgerinnen und Bürger. „Die Corona-Pandemie hat uns alle vor große Herausforderungen gestellt. Unser wichtigstes Ziel im Bürgerservice ist es, den Menschen rasch und unkompliziert zu helfen. Das betrifft allgemeine oder rechtliche Fragen genauso

wie Anliegen, Sorgen, Ängste oder Beschwerden“, sagt Pichler.

Nicht oder falsch informiert. „Viele Menschen informieren sich nicht bei den zuständigen öffentlichen Stellen, sondern beziehen ihre Infos aus dem Internet, aus diversen Chatforen oder ähnlichen Plattformen. In derartigen Foren werden häufig Falschinformationen kommuniziert, manche davon verbreiten sich wie ein Lauffeuer“, sagt Regierungsrat Amtsdirektor Wolfgang Halwachs, Mitarbeiter im Team des Bürgerservices. „Durch falsche oder gefälschte Informationen können Menschen verunsichert werden. Gerade in einer derartigen Krisensituation ist es von großer Bedeutung, dass alle Menschen die Regelungen, insbesondere Einschränkungen, Sicherheitsvorkehrungen und Hygienevorschriften zur Eindämmung der Pandemie, beachten. „Es geht schließlich um die Gesundheit und das Leben von Menschen weltweit“, sagt Oberrätin Mag. Bernadette Krennstetter, langjährige Referentin im Bürgerservice.

Freizügigkeit eingeschränkt. Ein großer Teil der Anfragen betrifft die Reisebeschränkungen. Die Ein- und Ausreisebedingungen oder die Durchreise durch österreichisches Territorium sind die häufigsten Themen. Die Reisebeschränkungen auf dem Land-, Wasser- und Luftweg werden durch

Verordnungen des Bundesministers für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz geregelt.

Kontrollen durch Gesundheitsbehörden, Bundesheer und Polizei. Die gesundheits- und sanitätspolizeilichen Maßnahmen beim Grenzübertritt nach Österreich werden von Organen der Gesundheitsbehörde (Bezirksverwaltungsbehörde) umgesetzt – beispielsweise Gesundheitschecks oder die Entscheidung darüber, dass sich ein Reisender in die selbstüberwachte Heimquarantäne begeben muss. Diese Maßnahmen stützen sich auf Verordnungen des Gesundheitsministers.

Die vorübergehend wieder eingeführten Kontrollen der österreichischen Binnengrenzen erfolgen auf Basis der Verordnungen des Bundesministers für Inneres – nach Maßgabe des Grenzkontrollgesetzes (GrekoG). Die zuständige Behörde ist grundsätzlich die jeweilige Landespolizeidirektion. Polizistinnen und Polizisten der Landespolizeidirektion Vorarlberg kontrollierten beispielsweise Anfang Mai 2020 am Grenzübergang Hohenems die Bundesgrenze zur Schweiz. Die Polizisten überprüften dabei die Einhaltung der bundesgesetzlichen Vorschriften, die die Sicherheitspolizei, das Passwesen, die Fremdenpolizei sowie das Waffen-, Schieß- und Sprengmittelwesen regeln. Die Assistenzleistung des Bundesheeres erfolgte für das Gesundheitsminis-



Corona-Pandemie: Es durften grundsätzlich nur Personen nach Österreich einreisen, die ein ärztliches Zeugnis vorweisen konnten.

terium. Die Aufgaben der Soldaten betreffen die Umsetzung der gesundheitsbehördlichen Maßnahmen bei der Einreise ins Bundesgebiet. 18 Soldaten der Garde unterstützten beispielsweise Mitte Juni 2020 die Gesundheitsbehörde der Bezirkshauptmannschaft Bruck an der Leitha bei den Gesundheitskontrollen der ankommenden Passagiere am Flughafen Wien-Schwechat.

Bei der Gesundheitskontrolle sind die Soldaten nicht bewaffnet und gemäß den gesundheitsbehördlichen Auflagen ausgerüstet (Brille, Mund-Nasen-Schutz, Handschuhe, Desinfektionsmittel). Wesentliche Grundlage für den Dienst der Soldaten, sind die aktuellen Einreisebestimmungen der Bundesregierung

Zahlreiche Regelungen. „Bei der Vielzahl an neuen Verordnungen und Maßnahmen, die viele Gewohnheiten der Menschen verändert und beschränkt haben, ist es wichtig, den Bürgern eine Anlaufstelle zur Verfügung zu stellen“, sagt Pichler. Es gibt zwar im Internet Informationen zur Pandemie, doch die Mitarbeiter des Bürgerservices versuchen, Informationen zu erteilen, die an die individuellen Lebenssachverhalte der Menschen angepasst sind.

„Die Menschen, die uns kontaktieren, möchten gezielt, kurz und bündig informiert werden. Auch wenn sich viele Fragen im Laufe eines Arbeitstages wiederholen, ist doch jedes Anliegen individuell zu betrachten“, erklärt Romana Koller, jüngste Mitarbeiterin im Team.

Dynamische Situation. Zieht man beispielsweise den Zeitraum zwischen dem 1. und 31. Mai 2020 heran, galten für die Einreise nach Österreich folgende Regelungen: Es durften grundsätzlich nur Personen nach Österreich einreisen, die ein ärztliches Zeugnis vorweisen konnten. Dieses Zeugnis musste bestätigen, dass ein Test – PCR-Test – auf eine aktive Infektion mit dem Erreger „SARS-CoV-2“ (Coronavirus) negativ verlaufen ist. Sollte kein Gesundheitszeugnis vorhanden sein, war es für österreichische Staatsbürger oder Personen, die ihren Wohnsitz in Österreich haben, möglich, eine vierzehntägige Heimquarantäne anzutreten. Die betroffenen Personen mussten den Antritt der Quarantäne bei der Grenzkontrolle mit ihrer Unterschrift bestätigen.


Darüber hinaus gab es in diesem Zeitraum zahlreiche Ausnahmeregelungen, wobei in solchen Fällen kein PCR-Test und keine Heimquarantäne erforderlich war. Dies traf etwa auf Berufspendler zu, die beispielsweise von Ungarn in das Burgenland pendelten, weil sie bei einer österreichischen Supermarktkette angestellt sind. Ebenso galten Ausnahmen für die Einreise von Personen, die Verwandte in Österreich haben oder wenn es sich um besondere Anlässe wie Hochzeiten, Geburtstage oder Begräbnisse handelte. Pendler wie Familienangehörige mussten bei der Grenzkontrolle den besonderen Umstand glaubhaft machen, um die Ausnahmeregelung in Anspruch nehmen zu können. Beispielsweise durch eine Bestätigung des Arbeitgebers (Pendlerbescheinigung) oder bei familiären

Gründen mit einer Kopie des Reisepasses oder Meldezettels des Angehörigen, der besucht werden sollte. „Die Reisebeschränkungen waren recht dynamisch. Die Maßnahmen sind laufend modifiziert oder abgeändert worden, beispielsweise durch bilaterale Übereinkommen der Nachbarstaaten untereinander. Unser Team hat sich deshalb laufend informieren müssen, um auf dem neuesten Stand zu bleiben. Nur so ist es möglich gewesen, die richtigen und aktuellen Infos an die Bevölkerung weiterzugeben. Eine zusätzliche Herausforderung“, erläutert Pichler.

Laufendes Wissensupdate. Die Reisebeschränkungen während der Corona-Pandemie betrafen nicht nur Österreich. Viele Länder Europas und der Welt haben wieder Grenzkontrollen eingeführt und die Möglichkeit der Einreise an konkrete Voraussetzungen sowie strenge Einreisekontrollen gebunden. Das Außenministerium (BMeiA) hat beispielsweise mit Stichtag 26. Mai 2020, aufgrund der globalen Ausbreitung des Coronavirus, für 27 Länder der Welt Reisewarnungen ausgesprochen. (www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reisewarnungen). Das BMeiA spricht Reisewarnungen in besonderen Krisensituationen aus. Beispielsweise wenn in einem bestimmten Land kriegs- oder bürgerkriegsähnliche Zustände herrschen oder im Falle von Epidemien. Es muss demnach eine generelle Gefährdung für Leib und Leben der Reisenden bestehen, wenn sie ein solches Land besuchen würden.

Mitte März 2020 durften Passagierflugzeuge aus bestimmten Ländern und Regionen nicht in Österreich landen. Dazu zählten die Volksrepublik China, die Republik Korea, die Islamische Republik Iran, die Regionen Lombardei, Venetien, Emilia-Romagna, Marken und Piemont in Italien.

Aufgrund zahlreicher und sich häufig ändernder Regelungen, musste sich das Bürgerservice-Team laufend neues Wissen aneignen, um der Bevölkerung richtige und kompetente Auskünfte erteilen zu können. „Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Bürgerservice haben sich täglich am Laufenden halten müssen. Dazu ist es notwendig gewesen, sich mit anderen Stellen wie dem im BMI eingerichteten Corona-Polizeistab, den österreichischen Verbindungsbeamten im Ausland oder mit dem Gesundheitsministerium zu ver-



netzen. Das Teamwork und die Kommunikation haben sehr gut funktioniert“, sagt Pichler.

18 Stunden pro Tag erreichbar. Die Telefonhotline während der Corona-Pandemie wurde täglich von 6 bis 24 Uhr vom Bürgerservice-Team besetzt. Anrufe außerhalb dieser Zeit wurden zum Einsatz- und Koordinationscenter des Innenministeriums (EKC) weitergeleitet. „Telefondienst zwischen 8 und 16 Uhr hat einiges von den Beamten abverlangt. Obwohl vier bis fünf Mitarbeiter gleichzeitig Bürgeranfragen beantwortet haben, hat das Telefon ununterbrochen geläutet“, sagt Pichler. „Glücklicherweise sind wir tatkräftig von Kolleginnen und Kollegen anderer Abteilungen im Haus, von Polizeischülerinnen und Polizeischülern und Mitarbeitern aus der Sicherheitsakademie unterstützt worden“, sagt Bernadette Krennstetter.

Breites Aufgabengebiet. Auch außerhalb von Krisenzeiten ist das Bürgerservice eine beliebte Anlaufstelle für Menschen, die Rat und Hilfe benötigen. Die Anfragen reichen vom Strafrecht über das Fremden- und Asylrecht bis hin zum Vereins- und Versammlungswesen. Menschen erkundigen sich, wo und wann man in Österreich einen Wohnsitz anmelden muss, wie man zu einem neuen Reisepass oder Personalausweis kommt oder wo man den Verlust seines Führerscheines meldet. Wenn die Anfragen in die Zuständigkeit anderer Behörden oder Einrichtungen fallen, helfen die Mitarbeiter mit den Kontaktdaten der zuständigen Ansprechstelle weiter. „Die Arbeit im Bürgerservice verlangt ein hohes Maß an Eigenständigkeit, Stressresistenz und psychischer Belastbarkeit. Die Beobachtung der Medien ist ebenso wichtig wie das Studium neuer Gesetze und Verordnungen, um den Bürgerinnen und Bürgern jederzeit kompetente Auskünfte erteilen zu können und die Menschen über Fake News in den Medien, speziell im Internet, aufklären zu können“, erläutert Gerhard Pichler.

Bürgerservice. Bundesministerium für Inneres, Herrengasse 7, 1010 Wien. Telefon: 0810-00-5140 (24 Stunden zum Ortstarif für ganz Österreich) oder +43-1-53126-3100, buergerservice@bmi.gv.at *Gernot Burkert*