



## BÜRGERSERVICE

# Fachliche Kompetenz und Vielseitigkeit

Als zentrale Auskunftsstelle der Parlamentsdirektion ist das Bürgerservice gefordert, komplexe Fragestellungen rasch und kompetent zu beantworten. Die Mitarbeiterinnen des Bürgerservice-Teams leisten damit einen wesentlichen Beitrag zu noch mehr Transparenz der parlamentarischen Arbeit.

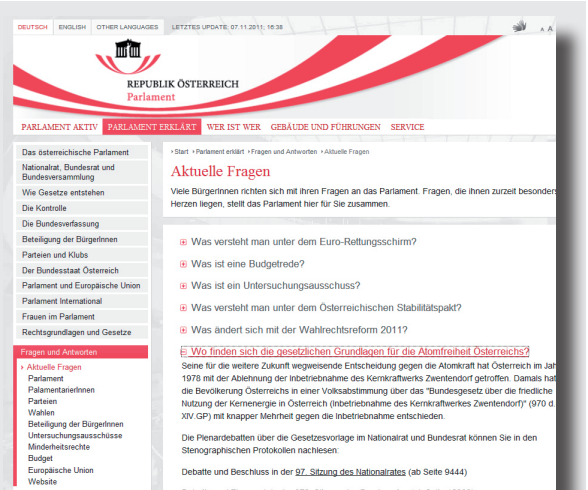
Welche Beschlüsse sind im Zusammenhang mit EFSF und ESF im österreichischen Parlament zu fassen, und wie sind die Abstimmungserfordernisse? Bezieht sich die Normprüfungsbefugnis des VfGH auch auf die Einhaltung der Geschäftsordnung des Nationalrates? Wo stand geschrieben, dass 1933 die Präsidenten des Nationalrates nicht mitstimmen durften? Wenn für den Beschluss eines einfachen Bundesgesetzes eine Zweidrittelmehrheit notwendig war, weil eine Verfassungsbestimmung darin enthalten ist, darf dann im Nachhinein eine (nicht in Verfassungsrang befindliche) Bestimmung dieses Gesetzes mit einfacher Mehrheit abgeändert werden? Wie funktioniert genau das „Hammelsprung“-Abstimmungsverfahren?

Die Bearbeitung ausgefallener, diffiziler und komplexer Sachanfragen, wie der oben angeführten, zählt für die Mitarbeiterinnen des Bürgerservice ebenso zur Praxis wie das routinierte Beantworten wiederkehrender Standardfragen. Als erste Ansprechstelle der Parlamentsdirektion nimmt das Bürgerservice telefonisch, per Mail oder Brief einlangende Anfragen entgegen und beantwortet diese so rasch wie möglich, meist innerhalb eines Tages. Zum überwiegenden Teil beziehen sich diese Anfragen auf Fachinhalte. Meinungsäußerungen konzentrieren sich auf Tage, an denen Parlamentsdebatten übertragen werden, oder auf Themen, die in der Medienöffentlichkeit besonders kontrovers diskutiert werden.

Häufig sind es andere Behörden, ExpertenInnen aus in- und ausländischen Institutionen wie Universitäten, NGOs etc., die spezifische Informationen zu parlamentarischen Verhandlungsgegenständen oder zu Fragen des parlamentarischen Verfahrens benötigen. Ebenso wenden sich zahlreiche interessierte BürgerInnen mit Sachanfragen an die Auskunftsstelle der Parlamentsdirektion. Gegenstand der Fragestellungen ist nicht nur das parlamentarische Geschehen, immer wieder

## Nachfrageorientiertes Wissensangebot (FAQ)

Schon in den vergangenen Jahren wurden Antworten auf häufig gestellte Fragen zu Themenbereichen wie Parlamentarismus, ParlamentarierInnen, Parteien, Wahlen, Minderheitsrechte oder Europäische Union in Form von FAQ auf der Parlamentswebsite verfügbar gemacht und auch laufend aktualisiert. Zusätzlich erstellt das Bürgerservice FAQ zu aktuellen Themen – so etwa anlässlich der Katastrophe von Fukushima eine Darlegung der rechtlichen Grundlagen von Österreichs Atomfreiheit oder anlässlich der Finanz- und Eurokrise einen Überblick über das Instrumentarium des Euro-Rettungsschirms.



wünschen BürgerInnen Informationen zu Angelegenheiten der Verwaltung und der Gerichtsbarkeit. Auch in diesen Fällen versuchen die Mitarbeiterinnen des Bürgerservice, zielgerichtete Auskunft zu geben, die den Anfragenden eine rasche weitere Informationsbeschaffung ermöglicht.

## Bandbreite der Fragen erfordert Sachkenntnis und Flexibilität

Der großen Bandbreite der Sachanfragen entsprechend, gestalten sich auch die Anforderungen an die Mitarbeiterinnen des Bürgerservice-Teams. Um bei der Vielfalt der Themenbereiche kompetent antworten zu können, ist zunächst solides Grundwissen über das parlamentarische Verfahren unabdingbar. Zudem bedarf es fundierter Kenntnisse der politischen Institutionen auf nationaler wie auf europäischer Ebene. Gefordert ist weiters ein guter Informationsstand zu tagesaktuellen politischen Ereignissen und Debatten. Bei ausgefalleneren Fragen sind teils aufwändige Recherchen durchzuführen. In solchen Fällen rasch zu den gewünschten Informationen zu gelangen, setzt Wissen um verfügbare Fachinhalte und Ressourcen voraus. Mitunter – etwa wenn es sich um

biografische Informationen zu ehemaligen PolitikerInnen handelt – erweist sich auch detektivische Ambition als zielführend.

## Sprachliche Gewandtheit und professionelle Kommunikation

Selbst wenn sich bei der Beantwortung von Standardanfragen zum parlamentarischen Geschehen mit der Zeit Routine auf hohem Niveau einstellen mag, so sind die Mitarbeiterinnen des Bürgerservice stets gefordert, auf unterschiedlichste Informationswünsche präzise und rasch zu reagieren.

Dies gilt nicht nur für die Kommunikation am Bürgerservicetelefon. Auch schriftlich vorgebrachte Anliegen werden umgehend erledigt. Bei beiden, schriftlichen wie mündlichen Anfragen, sind grundsätzlich Sensibilität und Sorgfalt hinsichtlich der Interpretation der von den BürgerInnen zum Ausdruck gebrachten Themen und Sachverhalte gefragt. Ausdrucksfähigkeit und ein situationsbezogenes adäquates Kommunikationsangebot sind die Basis für ein – wie aus zahlreichen positiven Rückmeldungen ersichtlich – bürgernahes Service.