

DR. MARIA FEKTER  
FINANZMINISTERIN



XXIV. GP.-NR

9409/AB

19. Dez. 2011

zu 9501/J

Frau Präsidentin  
des Nationalrates  
Mag. Barbara Prammer  
Parlament  
1017 Wien

Wien, am 19. Dezember 2011

GZ: BMF-310205/0210-I/4/2011

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Auf die schriftliche parlamentarische Anfrage Nr. 9501/J vom 19. Oktober 2011 der Abgeordneten Rupert Doppler, Kolleginnen und Kollegen beehre ich mich, Folgendes mitzuteilen:

Zu 1.:

Zu den Integrationsmaßnahmen des Bundesministeriums für Finanzen wird eingangs auf den Nationalen Aktionsplan für Integration sowie den zugehörigen Integrationsbericht („Integration als Querschnittsmaterie – Bilanz bisheriger Maßnahmen“), beides veröffentlicht auf der Website des Bundesministeriums für Inneres, Staatssekretariat für Integration, [www.integration.at](http://www.integration.at), verwiesen.

Hervorgehoben wird jedoch explizit, dass der Abbau sprachlicher sowie kultureller Barrieren im Bundesministerium für Finanzen insbesondere durch den verstärkten Einsatz von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit entsprechenden Sprachkenntnissen und kulturellem Hintergrund erreicht werden soll. Dies gilt vor allem in Ballungszentren wie Wien und anderen Regionen, in denen ein hoher Migrantinnen- und Migrantenteil unter den Kundinnen und Kunden zu verzeichnen ist sowie auch in grenznahen Städten. Nicht nur werden Präsenz- und Online-Sprachkurse (u.a. in Türkisch) von der Bundesfinanzakademie angeboten, sondern für darüber hinausgehende Bedürfnisse von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern besteht ferner die Möglichkeit, spezielle Sprachschulungen in Abhängigkeit von den Anforderungen der jeweiligen Tätigkeit in Anspruch zu nehmen. So werden

Sprachschulungen in Russisch, Kroatisch, Slowenisch, Polnisch, Türkisch, Tschechisch etc. angeboten.

Diese Bemühungen werden durch die Bereitstellung von Informationsmaterialien wie z.B. dem Steuerbuch oder spezifische Zollinformationen, sowie von diversen Formularen in mehreren Sprachen unterstützt. Diese Materialien stehen auch zum Download auf der Homepage des Bundesministeriums für Finanzen zur Verfügung.

Insbesondere wird auf die nachfolgende Aufstellung verwiesen, aus welcher hervorgeht, welche Formulare vom Bundesministerium für Finanzen zur Verfügung gestellt werden mitsamt einer Zugriffsstatistik, welche die Bedarfsfrequenz veranschaulicht.

Formulare nach dem Volksgruppengesetz (Stand 02.11.2010):

- 2008** burgenland-kroatisch (L 1)  
slowakisch (L 1, E 1, E 1a, E 2, U 30, Verf 24)  
slowenisch (L 1, E 1, E 1a, E 1b, E 1c, E 2, U 1, U 1a und K 1)  
ungarisch (L 1, E 1, E 1a, E 2)  
**20 Formulare**
- 2009** burgenland-kroatisch (L 1)  
slowakisch (L 1, E 1, E 1a, E 2, U 30, Verf 24)  
slowenisch (L 1, E 1, E 1a, E 1b, E 1c, E 2, U 1, U 1a und K 1)  
ungarisch (L 1, E 1, E 1a, E 2)  
**20 Formulare**
- 2010** burgenland-kroatisch (L 1)  
slowakisch (L 1, L 1i, L 1k, E 1, E 1a, E 2, U 30, Verf 24)  
slowenisch (L 1, L 1i, L 1k, E 1, E 1a, E 1b, E 1c, E 2, U 1, U 1a und K 1)  
ungarisch (L 1, L 1i, L 1k, E 1, E 1a, E 2)  
**26 Formulare**

## Zugriffe auf Formulare nach dem Volksgruppengesetz

<b>2008</b>	L1/2007.SLO	2.243
	L1/2007.HR	2.917
		<b>5.160</b>
<b>2009</b>	SLO insgesamt	631.692
	SK insgesamt	83.531
	HR insgesamt	69.700
		<b>784.923</b>
<b>2010</b>	SLO insgesamt	592.150
	SK insgesamt	165.585
	HR insgesamt	127.904
		<b>885.639</b>

"Insgesamt" bedeutet die Summe aller angebotenen Volksgruppenformulare, die in diesem Jahr aufgerufen wurde (d.h. auch Formulare aus Vorjahren).

Vor allem bei der Neuaufnahme von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird darauf geachtet, einen repräsentativen Anteil mit Migrationshintergrund auszuwählen. Diese Kolleginnen und Kollegen werden in weiterer Folge insbesondere im Auskunftsbereich (Info-Center der Finanzämter) eingesetzt, um dort den differenzierten Bedürfnissen von Migrantinnen und Migranten in ihrer Interaktion mit der Finanzverwaltung entsprechend begegnen zu können. Daher gibt es in jenen Finanz- und Zollämtern, bei denen insbesondere Slowenisch, Kroatisch und Ungarisch als Amtssprachen zugelassen sind, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in ausreichender Zahl, die Kundenkontakte in den Minderheitensprachen wahrnehmen können. Der Anteil der minderheitssprachkundigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beläuft sich je Amt auf bis zu knapp 20 % der jeweiligen Belegschaft. Beispielsweise gibt es im Finanzamt Bruck Eisenstadt Oberwart jährlich mindestens 1.000 Kundinnen- und Kundenkontakte, bei denen im Info-Center Kroatisch oder Ungarisch gesprochen wird.

Auch an Zollämtern, speziell im Reiseverkehr an den Flughäfen oder bei Anhaltungen von Fahrzeugen der Operativen Zollaufsicht werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Fremdsprachenkenntnissen eingesetzt, weil sie die Amtshandlungen beschleunigen und deren Authentizität sicherstellen.

Ein weiterer Schwerpunkt liegt in der allgemeinen Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Thema „Kundenorientierte Gesprächsführung“ mit der Zielrichtung, Migrantinnen und Migranten bestmögliche Unterstützung anzubieten. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Finanzressorts werden hier unter anderem im interkulturellen Bereich geschult. Besonders hervorzuheben ist an dieser Stelle der Lehrgang „Interkulturelle Kompetenzen im Umgang mit Migrantinnen und Migranten“, der vier Module à drei Tage lang ein breites Spektrum an Kommunikation, Konfliktlösung und interkulturellem Beratungsgespräch bietet und der gemeinsam mit der Universität Klagenfurt entwickelt wurde.

Spezielle Schwerpunkte zu diesem Thema werden in der Fachausbildung der Finanzpolizei gesetzt. Im Zuge der Ausbildung wird auf die Vermittlung der rechtlichen und praktischen Kenntnisse für die Durchführung von fahndungsspezifischen Maßnahmen in Sinne einer bundeseinheitlichen, menschenrechtskonformen Vorgangsweise bei der Betrugsbekämpfung besonderer Wert gelegt. Dessen ordnungspolitische Aufgabenstellung – z.B. in Verbindung mit dem Ausländerbeschäftigungsgesetz oder dem Lohn- und Sozialdumping-Bekämpfungsgesetz – erfordert nicht nur besondere Sensibilität, sondern vor allem hohe soziale Kompetenz im Umgang mit fremdsprachigen Bürgerinnen und Bürgern, die in den Kursen der Bundesfinanzakademie trainiert wird.

Die Dokumente der Finanzpolizei sind in folgenden Sprachen verfügbar: Ungarisch, Türkisch, Rumänisch, Serbisch (in lateinischer Schrift und nicht in zyrillischer), Bosnisch, Tschechisch, Polnisch, Bulgarisch, Slowakisch, Ukrainisch, Englisch, Französisch, Portugiesisch, Italienisch, Spanisch, Kroatisch, Arabisch, Russisch, Chinesisch, Albanisch/Shqip, Slowenisch, Persisch/Indisch.

Im Rahmen des Projektes „Bürgerbetreuung“ wurden im Sinne der Good Governance überdies Initiativen gesetzt, mit interessierten Institutionen von Migrantinnen und Migranten (Vereinen, Verbänden) interaktiv zu kooperieren (Beispiel: Mobiles Infocenter des Finanzamtes Wien 2/20/21/22 in der Moschee).

#### Zu 2.:

Die angeführten Integrationsmaßnahmen sind überwiegend integraler Bestandteil der Verwaltungsausgaben und werden daher nicht gesondert ausgewiesen.

Die Kosten für den Lehrgang „Interkulturelle Kompetenzen im Umgang mit Migrantinnen und Migranten“ betragen für das Jahr 2010 € 28.160,00.

Zu 3. und 4.:

Nein.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.