



ALOIS STÖGER
Bundesminister

Stubenring 1, 1010 Wien
Tel: +43 1 711 00 – 0
Fax: +43 1 711 00 – 862156
alois.stöger@sozialministerium.at
www.sozialministerium.at
DVR: 0017001

Frau
Präsidentin des Nationalrates
Parlament
1010 Wien

GZ: BMASK-10001/0646-I/A/4/2016

Wien,

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 10320/J des Abgeordneten Nikolaus Scherak, Kollegin und Kollegen** wie folgt:

Fragen 1 bis 6, 11 bis 16, 21 bis 26, 31 bis 36, 41 bis 46, 51 bis 56:

Anfragen nach dem Auskunftspflichtgesetz können sämtliche Auskunftsbegehren, die auf telefonischem, schriftlichem oder elektronischem Weg eingebracht werden, sein. In meinem Ressort erreicht allein das Bürgerservice pro Jahr eine Vielzahl an Anfragen, die unverzüglich und unbürokratisch zumeist telefonisch erledigt werden.

Eine verwaltungstechnische Erfassung all dieser Anfragen würde einen Aufwand mit sich bringen, der zu der Erledigung in keinem vernünftigen Verhältnis steht. Ich ersuche daher um Verständnis dafür, dass darüber - abgesehen von den unten angeführten Aufzeichnungen über KundInnenkontakte – keine Statistiken geführt werden.

Im Bereich des „Sozialtelefons“ meines Ministeriums wurden in den Jahren 2010 bis 2015 KundInnenkontakte in folgender Anzahl verzeichnet, wobei jedoch nicht dokumentiert wird, in wie vielen Fällen es sich um Anfragen nach dem Auskunftspflichtgesetz gehandelt hat:

Jahr 2010: 11.783 KundInnenkontakte

Jahr 2011: 9.614 KundInnenkontakte

Jahr 2012: 11.185 KundInnenkontakte
Jahr 2013: 11.368 KundInnenkontakte
Jahr 2014: 12.643 KundInnenkontakte
Jahr 2015: 18.433 KundInnenkontakte

Parallel dazu erfolgten in den Jahren 2010 bis 2015 KundInnenkontakte in folgender Anzahl im Bereich des „Pflegetelefons“:

Jahr 2010: 8.609 KundInnenkontakte
Jahr 2011: 7.110 KundInnenkontakte
Jahr 2012: 7.213 KundInnenkontakte
Jahr 2013: 5.555 KundInnenkontakte
Jahr 2014: 6.011 KundInnenkontakte
Jahr 2015: 4.157 KundInnenkontakte

In diesem Zusammenhang wird darauf hingewiesen, dass im März 2015 die Zusammenlegung von „Sozialtelefon“ und „Pflegetelefon“ zum „Team BürgerInnenservice“ erfolgt ist.

Fragen 7, 17, 27, 37, 47 und 57:

Seitens meines Ministeriums wurden keine bescheidmäßigen Erledigungen erstellt.

Fragen 8 und 9, 18 und 19, 28 und 29, 38 und 39, 48 und 49, 58 und 59 sowie 61:

Es gelten für Angelegenheiten nach dem Auskunftspflichtgesetz die allgemeinen Regeln der Büroordnung. Da die sich aus dem Auskunftspflichtgesetz ergebenden Verpflichtungen dort eindeutig geregelt sind, bedarf es daher insgesamt keiner zusätzlichen Vorkehrungen wie Erlässen etc.

Allgemeine Angelegenheiten betreffend das Auskunftspflichtgesetz behandelt ein Rundschreiben des Verfassungsdienstes des Bundeskanzleramtes. Dazu verweise ich auf die Beantwortung des Herrn Bundeskanzlers zur parlamentarischen Anfrage Nr. 5026/J vom 8. April 2010.

Fragen 10, 20, 30, 40, 50 und 60:

Auf der Website des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (www.sozialministerium.at) gibt es sowohl die Möglichkeit, via Kontaktformular als auch via Hotline dem Team BürgerInnenservice eine Anfrage zu stellen bzw. mit dem Ministerium in

Kontakt zu treten. Des Weiteren gibt das Impressum über Postadresse, E-Mailadresse und weitere Telefonnummern Auskunft.

Auch die Broschüren des Hauses erhalten in der Regel Hinweise, an wen nähere Anfragen zu richten sind, wobei die Kontaktdaten und Anfragemöglichkeiten je nach inhaltlicher Ausrichtung unterschiedlich sind.

Auf der Startseite der Website des Sozialministeriums wird auf weitere online-Angebote des Hauses verwiesen, wie z.B.:

- Sozialministeriumservice (www.sozialministeriumservice.at)
- Behindertenanwaltschaft des Bundes (www.behindertenanwalt.gv.at)
- Monitoringausschuss (www.monitoringausschuss.at)
- Infoservice (www.infoservice.sozialministerium.at)
- Konsumentenfragen (www.konsumentenfragen.at)
- Mikrokredit (www.dermikrokredit.at)

Ebenfalls werden auf der Startseite der Sozialministeriums-Website sämtliche sonstigen Medienkanäle bekanntgegeben, wie z.B.:

- RSS-Feeds
- Podcasts
- Facebook-Auftritt des Sozialministeriums

Mit freundlichen Grüßen

Alois Stöger

