

II-14891 der Beilagen zu den Stenographischen Protokollen
des Nationalrates XVIII. Gesetzgebungsperiode



REPUBLIK ÖSTERREICH
 DER BUNDESMINISTER FÜR
 ÖFFENTLICHE WIRTSCHAFT UND VERKEHR
 MAG. VIKTOR KLIMA

A-1030 Wien, Radetzkystraße 2
 Tel. (0222) 711 62-9100
 Teletex (232) 3221155
 Telex 61 3221155
 Telefax (0222) 713 78 76
 DVR: 009 02 04

Pr.Zl. 19022/4-4-94

ANFRAGEBEANTWORTUNG

betreffend die schriftliche Anfrage der Abg.
 Haller, Rosenstingl und Kollegen vom 15. Juli 1994, Zl. 7064/J-NR/1994
 "Probleme bei der Briefzustellung durch die Post"

6954/AB

Ihre Fragen darf ich wie folgt beantworten:

1994-09-15

zu 7064/J

Zu Frage 1:

"Ist Ihnen bekannt, daß es - speziell bei einigen wiener Postämtern - regelmäßig zu massiven Zustellungsverspätungen oder zum Verschwinden von Postsendungen kommt?"

Wie mir die Post berichtet, entspricht es nicht der Realität, daß es bei einigen Wiener Postämtern regelmäßig zu massiven Zustellverzögerungen oder zum Verschwinden von Postsendungen kommt. Verlustfälle bewegen sich im Promillebereich, d.h., daß es etwa bei einem von zehntausend Paketen und bei einer von 100.000 Briefsendungen zu einem Verlustfall kommt. Verzögerungen sind fallweise bei der Zustellung von Massensendungen zu verzeichnen. Briefe und Postkarten weisen hingegen im Durchschnitt gemäß dem Ergebnis der letzten bundesweiten Laufzeitüberprüfung im Februar/März d.J. zu nahezu 90% eine Laufzeit von E+1 (Zustellung an dem der Aufgabe folgenden Arbeitstag) auf.

Zu Frage 2:

"Wieviele Beschwerden über derartige Probleme sind in den letzten Jahren jeweils über welche Postämter eingebracht worden?"

Da Beschwerden häufig auch nur telefonisch, sowohl direkt bei der Amtsleitung des betroffenen Postamtes (oder bei großen Postämtern auch nur bei der Leitung der betroffenen Abteilung) als auch bei der örtlich zuständigen Postdirektion oder beim Ombudsmann der Generaldirektion für die Post- und Telegraphenverwaltung eingebracht werden, kann auf diese Frage keine exakte Antwort erteilt werden. Ferner

- 2 -

erfolgen - und zwar auch unabhängig von konkreten Beschwerden - laufend Betriebskontrollen durch die bei den Postdirektionen eingerichtete Postinspektion.

Zu den Fragen 3, 4 und 5:

"In welcher Form wurde diesen Beschwerden nachgegangen und welche Ergebnisse haben diese Nachforschungen erbracht?

Welche Konsequenzen wurden daraus gezogen?

In wievielen Fällen wurden Postbedienstete, in wievielen Aushilfskräfte für von ihnen verursachte Mißstände zur Verantwortung gezogen?"

Die Beschwerden werden nach Abschluß eingehender Ermittlungen je nach Anlaßfall schriftlich, telefonisch oder durch persönliche Kontaktaufnahme mit dem jeweiligen Beschwerdeführer erledigt. Bei festgestellten Fehlleistungen oder Unredlichkeiten werden die entsprechenden Schulungen durchgeführt bzw. dienstrechtliche Konsequenzen gezogen. Falls Organisationsmängel zutage treten, werden diese beseitigt.

Bei Fehlverhalten von Mitarbeitern führt der Weg vom Mitarbeitergespräch über Schulung bis zu Ermahnung, Disziplinaranzeige mit daraus u.U. folgendem Disziplinarverfahren oder bei Vertragsbediensteten zur Auflösung des Dienstverhältnisses. So haben vom 1. Jänner d.J. bis einschließlich 10. August d.J. im Bereiche der Post- und Telegraphenverwaltung für Wien, NÖ und Burgenland in 59 Fällen Verfehlungen von Mitarbeitern im Zustelldienst zur Auflösung eines für die Übernahme in den Dauerstand vorgesehenen Dienstverhältnisses geführt. Darüberhinaus wurde im selben Zeitraum gegen 17 Bedienstete des Zustelldienstes Disziplinaranzeige erstattet.

Was Aushilfskräfte betrifft, so waren im selben Direktionsbereich beispielsweise im Jahre 1993 in insgesamt 294 Fällen diverse Dienstpflichtverletzungen Anlaß für die vorzeitige Beendigung des Dienstverhältnisses.

Zu Frage 6:

"Wurden die Betroffenen für die entstandenen Schäden entschädigt, wenn ja, in welcher Form und in welchem Umfang, wenn nein, warum nicht?"

Betroffene werden im Rahmen der Bestimmungen des Postgesetzes (Haftung und

- 3 -

Ersatzleistung: §§ 31 bis 40) entschädigt.

Bei nichtbescheinigten Sendungen (die Haftung der Post ist nur für bescheinigte Sendungen normiert) werden die entrichteten Gebühren dann rückerstattet, wenn die Post die entsprechende Leistung nicht oder so mangelhaft erbracht hat, daß dadurch der mit der Leistung angestrebte Erfolg nicht erreicht wurde.

Zu den Fragen 7 und 8:

"Warum konnte bislang keine dauerhafte Lösung dieser bereits jahrelang bekannten Probleme gefunden werden, obwohl diese offensichtlich sehr stark gebündelt bei bestimmten Postämtern auftreten, was das Erkennen und Beseitigen der Ursachen bzw. Verursacher wesentlich erleichtern müßte?"

Welche Maßnahmen werden Sie setzen, um dafür zu sorgen, daß die Post in Zukunft ihren Verpflichtungen ihren Kunden gegenüber zuverlässig nachkommt?"

Es werden laufend Anstrengungen unternommen, um die Qualität der Dienstleistungen der Postämter zu erhalten bzw. zu verbessern. Dabei wurde und wird selbstverständlich auf die Bereinigung von Problemen bei jenen Postämtern, die durch wiederholte Beschwerden auffallen, besonders geachtet.

In diesem Zusammenhang darf erwähnt werden, daß - wie mir von der Post berichtet wird - die einleitenden Feststellungen der gegenständlichen Anfrage, wonach die Postämter 1030 Wien und 1130 Wien besonders auffielen, schon seit geraumer Zeit als überholt anzusehen sind. Die bei der erstgenannten Dienststelle aufgetretenen Unzulänglichkeiten liegen bereits drei Jahre zurück. Durch gezielte Maßnahmen - Wechsel des Amtsleiters, Umbauten in der Briefzustellabteilung usw. - konnte die zu Recht erwartete und heute bestehende Dienstleistungsqualität erreicht werden.

Es werden auch weiterhin alle bisher bewährten Maßnahmen getroffen werden, um eine kundenorientierte Leistungserbringung sicherzustellen und die Zahl von Fehlleistungen auf ein Minimum zu beschränken.

Wien, am 14. September 1994

Der Bundesminister

