

**10038/AB XXIV. GP**

---

Eingelangt am 20.02.2012

Dieser Text wurde elektronisch übermittelt. Abweichungen vom Original sind möglich.

Bundeskanzler

## Anfragebeantwortung

An die  
Präsidentin des Nationalrats  
Mag<sup>a</sup> Barbara PRAMMER  
Parlament  
1017 W i e n

GZ: BKA-353.110/0019-I/4/2012

Wien, am 20. Februar 2012

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Die Abgeordneten zum Nationalrat Windbüchler-Souschill, Kolleginnen und Kollegen haben am 20. Dezember 2011 unter der **Nr. 10179/J** an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend Hotlines für hilfesuchende Menschen gerichtet.

Diese Anfrage beantworte ich wie folgt:

Zu Frage 1:

- *Welche Hotline bzw. Hotlines für hilfesuchende Menschen werden von Ihrem Resort finanziert?*

Im Auftrag des Bundes wird eine Bürgerservice-Hotline betrieben und vom Bundeskanzleramt finanziert. In deren Rahmen werden folgende Leistungen erbracht:

1. Telefonische und schriftliche Auskunftserteilung zu an das BKA gerichtete Fragen von BürgerInnen zur öffentlichen Verwaltung in Österreich. Diese Auskunftserteilung umfasst insbesondere folgende Bereiche:
  - a. Persönliche Anliegen der Bürger;
  - b. Fragen, die sich aus der aktuellen Regierungspolitik ergeben;
  - c. Kritik an Regierungspolitik;

Dieser Text wurde elektronisch übermittelt. Abweichungen vom Original sind möglich.

- d. Fragen zum politischen System in Österreich;
  - e. Fragen an den Bundeskanzler;
  - f. Sozialfragen (Österreich-bezogen).
2. Telefonische und schriftliche Auskunftserteilung zu an das BKA gerichtete Fragen von BürgerInnen in EU-Angelegenheiten. Diese Auskunftserteilung umfasst insbesondere folgende Bereiche:
- a. Institutionen und Organe der EU;
  - b. Bildung und Forschung (EU-bezogen);
  - c. Finanzierung und Förderungen (EU-bezogen);
  - d. Freizügigkeit in der EU;
  - e. Arbeit und Soziales (EU-bezogen);
  - f. EU-Erweiterung.
3. Auskunftserteilung, Beratung und Unterstützung von Bürgerinnen und Bürgern im „Servicezentrum: help.gv.at des Bundeskanzleramtes“. Die Leistungen erfolgen insbesondere in folgenden Bereichen:
- a. Auskunftserteilung und Beratung von Bürgerinnen und Bürgern bei deren persönlichen Anliegen und Fragen zu E-Government;
  - b. Registrierung von Bürgerkarten;
  - c. Information über Verwaltungsstellen, deren Aufgaben und Zuständigkeiten;
  - d. Information über E-Government-Services des Bundes, der Länder, Städte und Gemeinden;
  - e. Verteilung von Broschüren und Publikationen;
  - f. Unterstützung der Bürger bei der Abwicklung von Online-Verfahren;
  - g. Aktivierung der eDA für Bundesbedienstete;
  - h. Abfrage von Online-Registern (Grundbuch, Firmenbuch, etc.);
  - i. Aktivierung der Handy-Signatur.

Zu Frage 2:

- *Gibt es für diese Hotlines Trägerorganisationen? Wenn ja, welche?*

Träger der in der Antwort zur Frage 1 angeführten Hotline ist das Bundeskanzleramt.

Zu Frage 3:

- *In welcher Höhe pro Jahr wird die Hotline/werden die Hotlines subventioniert?*

Es erfolgt keine Subventionierung, sondern eine Abgeltung der erbrachten Leistungen im Kundenservice.

Zu Frage 4:

- *Welche Zielgruppe soll die Hotline ansprechen?*

Alle Auskunftssuchenden ohne Einschränkung.

Zu Frage 5:

- *Wie viele Menschen suchen pro Jahr über diese Hotline Rat und Hilfe?*

Im Jahr 2011 gab es 14.634 Anrufe und rund 10.000 Besucher im Servicebüro.

Zu Frage 6:

- *Sind die BeraterInnen der Hotlines ehrenamtlich tätig oder gegen Entgelt beschäftigt?*

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Hotlines sind entgeltlich beschäftigt.

Frage 7:

- *Welche Maßnahmen zur Bekanntmachung der Hotline werden gesetzt?*

Folgende Maßnahmen wurden bzw. werden gesetzt:

- Nennung auf der Startseite der BKA Internetseite;
- Nennung auf [www.bundeskanzler.at](http://www.bundeskanzler.at) (Social Media);
- Nennung im Impressum von BKA-Broschüren;
- Inserate in Printmedien.

Zu Frage 8:

- *Gibt es Bestrebungen von Seiten Ihres Ressorts neue bzw. zusätzliche Hotlines einzurichten?*

*Wenn ja, mit welcher Trägerorganisation?*

*Wenn ja, in welcher Höhe pro Jahr wird die Hotline subventioniert?*

*Wenn ja, welche Zielgruppe soll erfasst werden?*

*Wenn ja, zu welchen Zeiten wird die Hotline erreichbar sein?*

Es bestehen keine derartigen Bestrebungen.

Zu den Fragen 9 und 10:

- *Sind Ihnen Hotlines bekannt, die die Länder ohne direkte Bundesmittel finanzieren bzw. kofinanzieren? Wenn ja, welche?*
- *Sind Ihnen Hotlines bekannt, die zur Gänze privat finanziert werden (inkl. kirchliche Einrichtungen)?*

Diese Fragen betreffen keinen Gegenstand der Vollziehung des Bundeskanzleramts.

Zu Frage 11:

- *Sind Ihnen EU-weite Hotlines bekannt, die in Österreich umgesetzt wurden bzw. werden?*

Unter der kostenfreien Nummer 00800/67891011 von „Europe Direct“ können europaweit in der jeweiligen Landessprache Anfragen aller Art direkt an die EU gerichtet werden.

Mit freundlichen Grüßen