

## BUNDESKANZLERAMT ■ ÖSTERREICH

WERNER FAYMANN  
BUNDESKANZLER

An die  
Präsidentin des Nationalrats  
Mag<sup>a</sup> Barbara PRAMMER  
Parlament  
1017 Wien

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

XXIV. GP.-NR

10038 /AB

20. Feb. 2012

zu 10179 /J

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 Ressort 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;
  - 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

A handwritten signature consisting of a stylized 'A' and 'J' followed by a dash.