

DR. MARIA FEKTER
FINANZMINISTERIN



Frau Präsidentin
des Nationalrates
Mag. Barbara Prammer
Parlament
1017 Wien

Wien, am 26. Juni 2012

GZ: BMF-310205/0144-I/4/2012

XXIV. GP.-NR
11486 /AB

16. Juli 2012

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

zu 11659 /J

Auf die schriftliche parlamentarische Anfrage Nr. 11659/J vom 16. Mai 2012 der Abgeordneten Ing. Norbert Hofer, Kolleginnen und Kollegen beehre ich mich, Folgendes mitzuteilen:

Zu 1.:

Die Bürgerservicestelle des Bundesministeriums für Finanzen gibt es seit März 2002.

Zu 2.:

Es sind 4 Mitarbeiter in der Servicestelle beschäftigt.

Zu 3.:

Im Jahr 2011 wurden 23.050 Telefonate, sowie 16.836 E-Mailanfragen beantwortet. Die Anzahl der Anrufe schwankt zwischen 20.000 und 30.000 jährlich. Das Aufkommen der E-Mailanfragen bewegt sich zwischen 14.000 und 17.000 jährlich.

Zu 4.:

Die Bürgeranfragen werden vom Bürgerservice in der Regel innerhalb von etwa 24 Stunden beantwortet.

Zu 5. und 8.:

Ja.

Zu 6.:

Die Kosten für die Bürgerservicestelle belaufen sich für das Jahr 2011 auf insgesamt € 269.343,03. Die in diesem Betrag enthaltenen Personalkosten umfassen auch die Dienstgeberanteile.

Zu 7.:

Das Bürgerservice beantwortet grundsätzlich alle Bürgeranfragen bzw. leitet diese an die entsprechende Fachabteilung zur Beantwortung weiter.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and strokes, likely representing the name of the official.