

XXIV. GP.-NR**4908 /AB****25. Mai 2010****zu 5029 /J****bmask**BUNDESMINISTERIUM FÜR
ARBEIT, SOZIALES UND
KONSUMENTENSCHUTZ**RUDOLF HUNDSTORFER**

Bundesminister

Stubenring 1, 1010 Wien

Tel.: +43 1 711 00 - 0

Fax: +43 1 711 00 - 2156

rudolf.hundstorfer@bmask.gv.at

www.bmask.gv.at

DVR: 001 7001

Frau (5-fach)
Präsidentin des Nationalrates
Parlament
1010 Wien

GZ: BMASK-10001/0125-II/A/4/2010**Wien, 21. MAI 2010****Sehr geehrte Frau Präsidentin!**

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 5029/J der Abgeordneten Albert Steinhauser, Freundinnen und Freunde**, wie folgt:

Fragen 1 bis 6 und 8:

Anfragen nach dem Auskunftspflichtgesetz können sämtliche Auskunftsbegehren, die auf telefonischem, schriftlichem oder elektronischem Wege eingebracht werden, sein. Allein das Pflegetelefon verzeichnete im Jahr 2009 insgesamt 9.263 Anfragen, wobei dazu insgesamt von den MitarbeiterInnen des Pflegetelefons 11.705 Gespräche geführt wurden. Im Bereich des Bürgerservice meines Ministeriums wurden in den Jahren 2005 bis 2009 Kundenkontakte in folgender Anzahl verzeichnet, wobei jedoch nicht dokumentiert ist, in wie vielen Fällen es sich um Anfragen nach dem Auskunftspflichtgesetz gehandelt hat:

Jahr 2005: 10.218 Kundenkontakte

Jahr 2006: 12.262 Kundenkontakte

Jahr 2007: 10.003 Kundenkontakte

Jahr 2008: 9.269 Kundenkontakte

Jahr 2009: 8.941 Kundenkontakte

Die allermeisten dieser Auskunftsbegehren werden unverzüglich und unbürokratisch erledigt. Eine verwaltungstechnische Erfassung aller Kundenkontakte würde einen Aufwand mit sich bringen, der in keinem vernünftigen Verhältnis zur Erledigung steht, sodass eine telefonisch, persönlich und per E-Mail herangetragene Anfrage, sofern der Vorgang nicht von weiterer Bedeutung sein kann, im Allgemeinen nicht dokumentiert wird.

Ich ersuche daher um Verständnis dafür, dass darüber – abgesehen von den weiter oben angeführten Aufzeichnungen über Kundenkontakte - keine Statistiken geführt werden.

Frage 7:

Es gab in der Zentralstelle meines Ministeriums in den Jahren 2005 bis 2009 keinen Fall, in dem ein schriftlicher Bescheid über die Verweigerung der Auskunft nach dem Auskunftspflichtgesetz erlassen wurde.

Fragen 9 bis 13:

Gemäß § 3 des Auskunftspflichtgesetzes sind Auskünfte ohne unnötigen Aufschub, spätestens aber binnen acht Wochen nach Einlangen des Auskunftsbegehrens zu erteilen. Kann aus besonderen Gründen diese Frist nicht eingehalten werden, so ist der Auskunftswerber jedenfalls zu verständigen. Wird eine Auskunft nicht erteilt, so ist gemäß § 4 des Auskunftspflichtgesetzes auf Antrag des Auskunftswerbers hierüber ein Bescheid zu erlassen. Als Verfahrensordnung, nach der der Bescheid zu erlassen ist, gilt das AVG, sofern nicht für die Sache, in der Auskunft erteilt wird, ein anderes Verfahrensgesetz anzuwenden ist. Durch diese gesetzlichen Bestimmungen sowie dem nach der österreichischen Rechtsordnung bestehenden Rechtsschutz gegen Bescheide der Verwaltungsbehörden einschließlich der Möglichkeit der Erhebung von Beschwerden beim Verwaltungsgerichtshof und beim Verfassungsgerichtshof ist sichergestellt, dass Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern nach dem Auskunftspflichtgesetz nicht aus Bequemlichkeit oder Mutwillen nicht beantwortet werden.

Im Interesse einer möglichst einheitlichen Handhabung des Auskunftspflichtgesetzes wurden mit Rundschreiben Nr. 3 vom 28. April 1988, Zl. 10.722/1-2/88, die vom Bundeskanzleramt-Verfassungsdienst erarbeiteten Richtlinien (Rundschreiben vom 16. Februar 1988, GZ 602.960/32-V/1/87, zum Auskunftspflichtgesetz, BGBI. Nr. 287/1987) allen MitarbeiterInnen zur Beachtung zur Kenntnis gebracht. Bezuglich des detaillierten Inhaltes dieser Richtlinien wird auf die Anfragebeantwortung des Herrn Bundeskanzlers zur Anfrage Nr. 5026/J verwiesen.

Generell kann angemerkt werden, dass es zum kundenorientierten Selbstverständnis meines Ministeriums gehört, Anfragen von BürgerInnen zu beantworten, soweit dem nicht das Datenschutzrecht oder die Wahrung des Amtsgeheimnisses entgegensteht.

Frage 14:

Auf der Website des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (www.bmask.gv.at) gibt es sowohl die Möglichkeit, via Kontaktformular zu den einzelnen Themenbereichen, für die das Ressort nach dem Bundesministeriengesetz zuständig ist, als auch via Hotlines (Sozialtelefon, Pflegetelefon, Broschürenservice) eine Anfrage zu stellen. Des Weiteren gibt das Impressum über Postadresse, E-Mailadresse und Telefonnummer Auskunft.

Auch die Broschüren enthalten durchwegs Hinweise, an wen nähere Anfragen zu richten sind, wobei die Kontaktdaten und Anfragemöglichkeiten je nach inhaltlicher Ausrichtung unterschiedlich sind: Es gibt durch das Impressum den Hinweis auf die Kontaktdaten des Ressorts, in zahlreichen Fällen gibt es über den Weg der Bekanntgabe von Service-Hotlines (Sozialtelefon, Pflegetelefon, Broschürenservice) oder E-Mailadressen (zB post@bmask.gv.at) und/oder die Postanschrift gezielte Hinweise auf die diversen Kontaktmöglichkeiten.

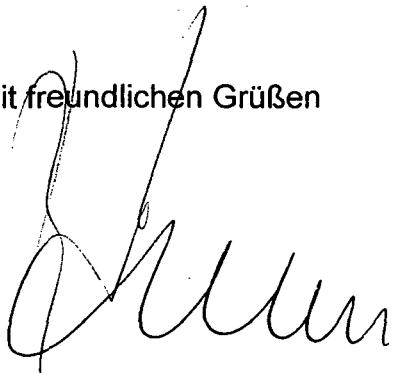
Auf der Homepage der Arbeitsinspektion (<http://www.arbeitsinspektion.gv.at>) sind unter anderem auch die E-Mail-Adressen der Sektion Zentralarbeitsinspektorat und insbesondere auch der für einen speziellen Inhalt verantwortlichen Abteilung ersichtlich.

Auf der ersten Seite der Homepage des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz wird auf weitere Informationsplattformen verwiesen, z.B.:

- Jahr 2010 gegen Armut (www.2010gegenarmut.at): Hier befindet sich unter dem Menü Kontakt ein Kontaktformular zum Absenden sowie ein Impressum mit Angabe der Organisationseinheit samt Telefonnummern.
- Boys Day (<http://www.boysday.at>): Im dort angeführten Impressum sind zwei AnsprechpartnerInnen samt Telefonnummern angeführt.
- Freiwilligenweb (<http://www.freiwilligenweb.at>): Unter dem Menüpunkt Kontakt sind Ansprechpersonen mit allen Angaben zur Kontaktaufnahme angegeben.
- Besuchscafe (<http://www.besuchscafe.at>): Unter dem Menüpunkt „Kontakt“, ebenso im Impressum, ist eine Mitarbeiterin samt Telefonnummer als Kontaktperson angeführt.

- **Hilfsmittel für alle Fälle (www.hilfsmittelinfo.gv.at):** Diese Seite enthält die für zielgerichtete Anfragen nötigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse).
- **Plattform für pflegende Angehörige (<http://www.pflegedaheim.at>):** Dort findet sich die Telefonnummer der speziell eingerichteten Servicehotline „Pflegetelefon“ sowie die E-Mail Adresse des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to read "D. Müller".