

XXIV. GP.-NR  
9986 /ABFrau  
Präsidentin des Nationalrates  
Mag. Barbara Prammer  
Parlament  
1017 Wien

10. Feb. 2012

Geschäftszahl:

BMUKK-10.000/0349-III/4a/2011

zu 10117/J

Wien, 3. Februar 2012

Die schriftliche parlamentarische Anfrage Nr. 10117/J-NR/2011 betreffend „Hotlines“ für hilfesuchende Menschen, die die Abg. Tanja Windbüchler-Souschill, Kolleginnen und Kollegen am 12. Dezember 2011 an mich richteten, wird wie folgt beantwortet:

Zu Fragen 1 bis 5:

Das Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur unterstützt die Hotline „Rat auf Draht“. 147 – Rat auf Draht ist die ORF-Telefonhilfe für die Zielgruppe der Kinder und Jugendlichen und deren Bezugspersonen; Trägerorganisation ist der ORF. Die Hotline wird vom Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur jährlich mit EUR 61.050,00 mitfinanziert. Nach vorliegenden Informationen suchen insgesamt 1 Million Menschen Rat und Hilfe. Täglich fallen bis zu 300 Beratungsgespräche an.

Ferner steht für allgemeine telefonische Anfragen hinsichtlich des Wirkungsbereiches des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur die ressorteigene Bürgerservice-Hotline unter 0800-216595 zur Verfügung, für spezifische Fragen zum Schulbereich die Nummer 0810-205220 („Schulinfo“). Zielgruppe der Bürgerservice-Hotline des Ressorts sind alle Bürgerinnen und Bürger. Erfahrungsgemäß – umfassende Statistiken werden nicht geführt – richten rund 1.500 Menschen jährlich Informationsbegehren an diese Hotline. Die Hotline „Schulinfo“ ist auf die Zielgruppe der Schülerinnen und Schüler, Erziehungsberechtigten, Lehrkräfte sowie von Erwachsenen bei Schullaufbahn- und Bildungsfragen, bei Fragen und Problemstellungen im Schulalltag sowie bei allgemeinem Auskunftsbedarf zum Schulrecht ausgerichtet. Etwa 1.600 Menschen pro Jahr nehmen die Hotline „Schulinfo“ in Anspruch. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, nach Terminvereinbarung Beratungsleistungen in Anspruch zu nehmen sowie per e-mail unter [schulinfo@bmukk.gv.at](mailto:schulinfo@bmukk.gv.at) Auskünfte und Informationen einzuholen.

Darüber hinaus wurden zu speziellen Themen besondere Telefon-Hotlines eingerichtet, so zum Beispiel die Hotline Berufsmatura 0800-501530. Die Zielgruppe sind alle Interessentinnen und Interessenten am Modell „Berufsmatura: Lehre mit Reifeprüfung“, wie Lehrlinge und deren Erziehungsberechtigte. Etwa 500 Anfragen jährlich hat diese Hotline nach Schätzungen zu verzeichnen.

Im Zusammenwirken sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur bestrebt, die Anfragen unterschiedlichster Art möglichst rasch und unbürokratisch zu erledigen.

Zu Frage 6:

Nach vorliegenden Informationen sind die 15 Beraterinnen und Berater der Hotline „Rat auf Draht“ entgeltlich tätig. Hinsichtlich der anderen oben genannten Hotlines agieren die beratenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rahmen ihrer Diensttätigkeit.

Zu Frage 7:

In diesem Zusammenhang wird auf die Serviceseiten der Homepage des Ressorts unter [www.bmukk.gv.at](http://www.bmukk.gv.at) verwiesen, wonach für persönliche Anfragen das Bürgerservice oder die Schulinfo zur Verfügung stehen. Die Nummer der Hotline zur Berufsmatura: Lehre mit Reifeprüfung ist auf den entsprechenden Földern für das Modell verzeichnet bzw. auf der Homepage des Ressorts beim Themenschwerpunkt abrufbar (<http://www.bmukk.gv.at/schulen/bw/bm/berufsmatura.xml>). „Rat auf Draht“ informiert nach vorliegenden Informationen über die Homepage <http://rataufdraht.orf.at/>, Trailer, Führungen und Medien.

Zu Frage 8:

Derzeit gibt es keine Bestrebungen neue bzw. zusätzliche Hotlines einzurichten.

Zu Fragen 9 und 10:

Diese Fragen betreffen keinen Gegenstand der Vollziehung durch das Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur.

Zu Frage 11:

Informationen über EU-Themen im Zuständigkeitsbereich des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur sind auf der Website des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur abrufbar. Weiters können österreichische Bürgerinnen und Bürger den europaweiten Informationsdienst „europe direct“ der Europäischen Kommission konsultieren ([http://europa.eu/europedirect/index\\_de.htm](http://europa.eu/europedirect/index_de.htm)), der per Telefon und Internet Informationen in allen Amtssprachen zur Verfügung stellt.

Die Bundesministerin:

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