



Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung  
BMWF-10.000/0348-III/4a/2011

Frau  
Präsidentin des Nationalrates  
Mag. Barbara Prammer  
Parlament  
1017 Wien

XXIV. GP.-NR

9988 /AB

10. Feb. 2012

zu 10120/J

Wien, 10. Februar 2012

Die schriftliche parlamentarische Anfrage Nr. 10120/J-NR/2011 betreffend Hotlines für hilfeschende Menschen, die die Abgeordneten Tanja Windbüchler-Souschill, Kolleginnen und Kollegen am 12. Dezember 2011 an mich richteten, wird wie folgt beantwortet:

Zu Fragen 1 bis 7:

Vom Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung werden folgende Hotlines für hilfeschende Menschen betrieben und finanziert:

A. „Bürgerservice“ der Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit:

Das Bürgerservice ist unter der Telefonnummer 0800 204 506 aus ganz Österreich zum Ortstarif erreichbar. Die Mitarbeiter/innen stehen den hilfeschenden Menschen von Montag bis Freitag von 09:00 bis 16:00 Uhr zur Verfügung. Die Zielgruppe dieser Hotline sind vorwiegend Studierende und deren Angehörige. Die Themen der Hotline betreffen vor allem Fragen zum Bereich Hochschule, Wissenschaft und Forschung. Die Entgegennahme der Anrufe erfolgt durch alle Mitarbeiter/innen der Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit im Zuge ihrer Dienstverrichtung. Ein Hinweis auf dieses Bürgerservice findet sich auf der Homepage des Ressorts. Insgesamt sind rund 5.000 Anrufe pro Jahr zu verzeichnen.

B. „Hotline“ der Studierendenanwaltschaft:

Die Studierendenanwaltschaft (SAN) war bereits 1997 bei der Erstgründung auch als Hotline für hilfeschende Studierende, deren Angehörige sowie Studierendenvertreter/innen konzipiert. Ab 2001 wurde die Hotline der Studierendenanwaltschaft zu einer gebührenfreien Telefonnummer (0800 311 650) ausgebaut, an die sich Studierende, Studienwerber/innen, Studierendenvertreter/innen, Studierendenselbsthilfegruppen sowie Angehörige und Partner/innen von Studierenden mit Beschwerden, Problemen und generellen Fragen wenden können.

Telefondienst versehen die Mitarbeiter/innen des Bundesministeriums für Wissenschaft und Forschung von Montag bis Freitag von 09:00 bis 16:00 Uhr. Die Themenbereiche umfassen vornehmlich Studienrecht, Studienbeiträge, Studienförderung, Zulassung zum Studium, Aufnahmeverfahren, Fragen zum Prüfungswesen und zu Leistungsbeurteilungen. Insgesamt sind rund 6.000 Kontakte pro Jahr zu verzeichnen. Ein Hinweis auf diese Hotline findet sich auf der Homepage des Ressorts.

Zu Frage 8:

Derzeit gibt es keine konkreten Pläne weitere Hotlines einzurichten.

Zu Fragen 9 und 10:

Diese Fragen betreffen keinen Gegenstand der Vollziehung des Bundesministeriums für Wissenschaft und Forschung.

Zu Frage 11:

Es bestehen keine EU-weiten Hotlines, die die Belange meines Ressorts betreffen.

Der Bundesminister:

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'M' followed by a long, horizontal flourish.