

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Markus Rinderspacher SPD**
vom 26.04.2010

Telefonaktionen der Staatsregierung seit 2008

1. Wie viele Telefonaktionen hat die Bayerische Staatsregierung in den Jahren 2008 und 2009 durchgeführt (aufgeschlüsselt nach durchführendem Ministerium bzw. nachgeordneter Behörde)?
 - 1.1 Welche Themen mit welcher Zielsetzung wurden dabei behandelt?
 - 1.2 An welchen Tagen haben diese Telefonaktionen stattgefunden (bitte mit Datum und Uhrzeitangabe)?
 - 1.3 Welches Resümee zieht die Staatsregierung aus den in diesem Zeitrahmen durchgeführten Telefonaktionen?
2. In welchem zeitlichen Umfang standen Mitglieder der Staatsregierung jeweils am Telefon zur Verfügung?
 - 2.1 Wie viele Fragen haben die Mitglieder der Staatsregierung jeweils persönlich beantwortet?
 - 2.2 Wie viele Anrufer gab es pro jeweiliger Telefonaktion?
 - 2.3 Welche Fragen wurden pro jeweiliger Telefonaktion gestellt?
3. Wie viele Telefonaktionen hat die Bayerische Staatsregierung in 2010 bis dato durchgeführt (aufgeschlüsselt nach zuständigem Ministerium bzw. nachgeordneter Behörde)?
 - 3.1 Welche Themen mit welcher Zielsetzung wurden dabei behandelt?
 - 3.2 An welchen Tagen haben die Telefonaktionen stattgefunden (bitte mit Datum und Uhrzeitangabe)?
 - 3.3 Welches Resümee zieht die Staatsregierung aus den in diesem Zeitrahmen durchgeführten Telefonaktionen?

Antwort

der **Bayerischen Staatskanzlei**
vom 20.05.2010

Die Telefonaktionen sind Teil der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit und sollen im Sinn einer modernen bürgerfreundlichen Verwaltung die Bereitschaft zum Dialog unterstreichen. Das Angebot richtet sich vor allem an die zahlreichen Bürgerinnen und Bürger, die (immer noch) dem Telefon gegenüber den elektronischen Informations- und Kontaktmöglichkeiten (insbes. www.bayern.de) den Vorzug geben.

Welche Themen die Bürgerinnen und Bürger wirklich bewegen, kann schwer vorhergesagt werden. Gewählt werden immer solche Themen, bei denen ein großes Informationsbedürfnis erkennbar bzw. ein aktueller landespolitischer Bezug gegeben ist.

Zu 1., 1.1 bis 1.2:

Telefonaktionen in den Jahren 2008 und 2009

22.01.2008 16 – 17 Uhr Staatsministerin Dr. Merk 14 – 17 Uhr Mitarbeiter des StMJ	StMJ	„Was tun gegen Jugendgewalt“
23.04.2008 11.30 Uhr – 12.30 Uhr Staatsminister Schneider 14.00 Uhr – 15.00 Uhr Staatssekretär Siblér 11.00 Uhr – 17.00 Uhr Mitarbeiter des StMUK	StMUK	„Bildungsland Bayern“
06.06.2008 14.30 Uhr – 15.30 Uhr Staatsministerin Stewens 10.00 Uhr – 16.00 Uhr Mitarbeiter des StMAS	StMAS	„Organspende“ – 07.06. Tag der Organspende
09.06.2008 12.30 Uhr – 13.30 Uhr Staatssekretär Fahrenschn	StMF	„Mehr Netto für alle“ – Telefonaktion zur Bundratsinitiative Bayerns
16.09.2008 15.00 Uhr – 16.00 Uhr Staatsminister Schneider 14.00 Uhr – 15.00 Uhr Staatssekretär Siblér 13.00 Uhr – 17.00 Uhr Mitarbeiter des StMUK	StMUK	„Schulanfang in Bayern“
29.01.2009 12.00 Uhr – 13.00 Uhr Staatsminister Dr. Söder 10.00 Uhr – 15.00 Uhr Mitarbeiter des StMUG	StMUG	„Ärztliche Versorgung – Sicherheit für Patienten“
23.03.2009 15.00 Uhr – 16.00 Uhr Staatsminister Dr. Spaenle 16.00 Uhr – 17.00 Uhr Staatssekretär Dr. Huber 14.00 Uhr – 18.00 Uhr Mitarbeiter des StMUK	StMUK	„Mehr Chancen – neues Übertrittsverfahren an Bayerns Schulen“
21.04.2009 15.00 Uhr – 16.00 Uhr Staatsminister Dr. Söder 13.00 Uhr – 17.00 Uhr Mitarbeiter des StMUG	StMUG	„Schutzimpfung – jetzt vorbeugen“ – im Rahmen der Bayerischen Impfwoche vom 20.–25.04.2009
09.07.2009 16.00 Uhr – 17.00 Uhr Staatsminister Dr. Spaenle 15.00 Uhr – 16.00 Uhr Staatssekretär Dr. Huber 14.00 Uhr – 18.00 Uhr Mitarbeiter des StMUK	StMUK	„Zukunft der Hauptschule – die neue Mittelschule“
16.09.2009 15.00 Uhr – 16.00 Uhr Staatsminister Dr. Spaenle 16.00 Uhr – 17.00 Uhr Staatssekretär Dr. Huber 14.00 Uhr – 18.00 Uhr Mitarbeiter des StMUK	StMUK	„Mehr Chancen – neues Übertrittsverfahren an Bayerns Schulen“
28.10.2009 11.00 Uhr – 12.00 Uhr Staatsminister Dr. Söder 10.00 Uhr – 16.00 Uhr Mitarbeiter des StMUG	StMUG	„Impfen gegen die neue Grippe“

Zu 1.3 und 3.3:

Die bisher durchgeführten Telefonaktionen zeigen, dass viele Bürgerinnen und Bürger das Angebot gerne aufgreifen, mit den verantwortlichen Kabinettsmitgliedern zu sprechen und Fragen, Sorgen und Wünsche persönlich vorzutragen. Auch die Verwaltung erhält bei den Gesprächen nützliche Hinweise, welche Probleme gesehen werden und wo ggf. nachgebessert werden muss. So geben z. B. die regelmäßigen Telefonaktionen zum Schulbeginn den Kabinettsmitgliedern und der Verwaltung wichtige Informationen, welche Probleme vor Ort bestehen. Deshalb sollen die Telefonaktionen bei geeigneten Anlässen auch weiterhin durchgeführt werden.

Zu 2.:

Die Kabinettsmitglieder beantworten jeweils rund eine Stunde Bürgeranfragen. Die einzelnen Gespräche dauern durchschnittlich zwischen fünf und zehn Minuten, sodass in der Regel das Kabinettsmitglied mit zehn Anrufern sprechen kann. Die Fragen der Anrufer, die aus Zeitgründen nicht mit einem Kabinettsmitglied verbunden werden konnten, wer-

den grundsätzlich von fachlich kompetenten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des durchführenden Ressorts im direkten Anschluss an die Telefonaktion beantwortet.

Die Anzahl der Anfragen schwankt stark je nach Thema. Da Anrufe grundsätzlich nicht registriert und auch keine Bürgerdaten gespeichert werden, kann die Anruferzahl nur geschätzt werden. Im Schnitt sind rd. 100 Anrufe je Aktion zu verzeichnen. Inhaltlich bewegen sich die Anfragen weitgehend im Rahmen der vorgegebenen Themenstellung.

Zu 3.1 und 3.2:

05.02.2010	StMUK	„Gymnasiale Oberstufe und Doppelabitur 2011“
15.00 Uhr – 16.00 Uhr Staatsminister Dr. Spaenle		
16.00 Uhr – 17.00 Uhr Staatssekretär Dr. Huber		
14.00 Uhr – 17.00 Uhr Mitarbeiter aus dem StMUK		
18.03.2010	StMWFK	ABI 2011 DOPPELT STARK – Wege ins Studium“
14.00 Uhr – 15.00 Uhr Staatsminister Dr. Heubisch		
13.00 Uhr – 17.00 Uhr Mitarbeiter aus dem StMWFK		