



Informationsbüro für Deutschland
Der Leiter

Note for the attention of Ms. MAZZONI, Chairwoman of the Committee on Petitions/

Vermerk für Frau MAZZONI, Vorsitzende des Petitionsausschusses

Betrifft: Petition von Herrn Klaus SAMER, Zedernweg 10, 44799 Bochum zum Thema "Dienstanweisung zum Telefonverhalten der Mitarbeiter der EU-Institutionen" sowie Ihr Schreiben vom 21.09.09 (Zeichen KLC/ea[02-COM.PETI(2009)D/45434]

Grundsätzlich orientieren wir uns im Informationsbüro des Europäischen Parlaments bei der Beantwortung von Anfragen am Europäischen Kodex für gute Verwaltungspraxis des Europäischen Bürgerbeauftragten. Art. 14 Abs. 2 des Kodex legt fest: *"In der Antwort bzw. der Empfangsbestätigung werden der Name und die Telefonnummer des Beamten angegeben, der mit der Angelegenheit befasst ist, sowie seine bzw. ihre Dienststelle."* Dementsprechend geben wir in schriftlichen Antworten auf schriftlich gestellte Fragen den Namen des Bearbeiters an.

Zwar regelt der Kodex nicht explizit den Umgang mit mündlich gestellten Anfragen und im Zusammenhang damit getätigten Telefonanrufen, jedoch erachten wir eine sinngemäße Anwendung der Grundsätze des Kodex auch hier für geboten.

Zwar ist kein berechtigtes Interesse an der Kenntnis des Namens des Kollegen oder der Kollegin, die gerade Dienst in der Telefonzentrale leistet, jedoch sollte der Anrufer dann wissen, mit wem er genau gesprochen hat, wenn er auf diesem Wege im Sinne von Art. 14 Abs. 2 des Kodex eine Zwischen Auskunft oder eine abschließende Antwort erhält. Wir erachten es jedoch grundsätzlich nicht als notwendig, dass sich der oder die Telefondienst Ausübende sogleich beim ersten telefonischen Kontakt mit seinem/ihrem Namen meldet. Beim ersten Kontakt ist es ausreichend, dass der Anrufer erfährt, dass er die Dienststelle erreicht hat, die er erreichen wollte. Das ist bereits dadurch gewährleistet, dass sich die Telefonzentrale meldet mit der Vorstellung "Europäisches Parlament. Informationsbüro für Deutschland".

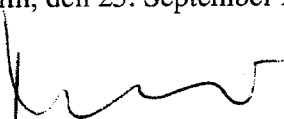
Derjenige Mitarbeiter oder diejenige Mitarbeiterin, mit dem die Telefonzentrale den Anrufer verbindet, meldet sich im Regelfall mit Namen. In jedem Fall soll er oder sie den Namen nennen, wenn der Anrufer danach fragt.

Nach diesem beschriebenen Verfahren werden im Informationsbüro für Deutschland Telefonate angenommen. Wenn die von dem Petenten beschriebene Situation eine Erledigung in der Sache oder eine vorläufige Auskunft beinhaltet, so war es nicht vorgesehen, dass dem anrufenden Petenten der Name der Gesprächspartnerin auch auf

Nachfrage nicht genannt wurde. In diesem Falle soll er den Namen erfahren, damit er sich später darauf beziehen bzw. hinsichtlich einer noch ausstehenden abschließenden Beantwortung rückfragen kann, ohne lange nach der Kontaktperson suchen zu müssen, mit der er beim letzten Mal gesprochen hat.

Welche konkrete Situation der Petent zum Anlass seiner Petition genommen hat (Gesprächsannahme, Zwischenankunft, abschließende Antwort), geht aus der Situationsschilderung nicht zweifelsfrei hervor. Sollten die oben beschriebenen Grundsätze im Falle des Petenten nicht eingehalten worden sein, bedauern wir dies.

Berlin, den 25. September 2009



Frank Piplat
- Leiter -

cc: - Katrin Ruhrmann
- David Lowe
- Karen Chioti