

MODULARE GRUNDAUSBILDUNG KANZLEI

Skriptum

EINFÜHRUNGSMODUL VERHALTEN IM PARTEIENVERKEHR

Stand: 01.10.2019

Bearbeiter und Aktualität:

Alle Kapitel: ADir Markus Gaugusch, 1. Oktober 2019

Inhaltsübersicht

A.	Verhalten im Parteienverkehr	4
1.	Neue Dienststelle?	4
1.1.	Dienstantritt	4
1.2.	Vorstellung	4
1.3.	Arbeitsbeginn	4
1.4.	Angelobung	4
1.5.	Informationen	5
1.6.	Wichtig für Sie!	5
2.	Am Arbeitsplatz	5
2.1.	Arbeitsplatzorganisation	6
2.2.	Kleiner Knigge	6
3.	Parteienverkehr	7
3.1.	Allgemeines	7
3.2.	Auskunftserteilung	8
3.3.	kundenorientiertes Telefonieren	10
3.4.	Amtsgeheimnis	10

A. Verhalten im Parteienverkehr

Ein kleiner Wegweiser für ein erfolgreiches Verhalten bei Gericht und Staatsanwaltschaft.

1. Neue Dienststelle?

1.1. Dienstantritt

- Wo und wann Sie sich zu melden haben, ist im Schreiben über die Aufnahme enthalten.
- Pünktliches Eintreffen!
- Dezentenes, aber nicht unbequemes Outfit ist am ersten Arbeitstag von Vorteil.

1.2. Vorstellung

Sie werden an Ihrem **Arbeitsplatz** vorgestellt, je nach Größe des Dienstbetriebes lernen Sie gleich oder in Schritten Ihre Arbeitsstelle und Ihre Kollegen kennen. Bei großen Dienststellen wird es Ihnen nicht möglich sein, gleich alle Gesichter und Namen zu behalten.

1.3. Arbeitsbeginn

In kleinen Schritten erfahren Sie alles über Ihr Arbeitsgebiet und die Zusammenhänge.

1.4. Angelobung

In den ersten Tagen werden Sie Ihrem **Dienststellenleiter** vorgestellt, dieser nimmt die Angelobung mit folgendem Text vor:

„Sie werden durch Handschlag geloben, die Gesetze der Republik Österreich zu befolgen und alle mit Ihrem Dienst verbundenen Pflichten treu und gewissenhaft zu erfüllen.“

Ihre Formel „*Ich gelobe*“ bestätigen Sie mit Handschlag und leisten Ihre Unterschrift auf dem Angelobungsformular.

1.5. Informationen

erhalten Sie über

- Gleitzeit, Arbeitszeitregelungen,
- Dienstpflichten,
- Sicherheitsvorschriften,
- Regelungen hinsichtlich Urlaubs- und Krankmeldungen,
- Kantine (Sozialraum) usw.

1.6. Wichtig für Sie!

Bitte fragen Sie **sofort** nach, wenn etwas nicht verständlich ist oder Zusatzinformationen notwendig sind.

Ihre Kollegen freuen sich, Ihnen zu helfen.

2. Am Arbeitsplatz

Bitte betrachten Sie Ihren Arbeitsplatz auch mit den Augen der Parteien und Besucher, die bei Ihnen verkehren.



Folgende Anregungen helfen Ihnen, ordentlich und erfolgreich zu arbeiten:

2.1. Arbeitsplatzorganisation

Schreibtisch möglichst leer halten, in Bereiche einteilen:

- Hauptarbeitsfläche für das reservieren, woran gerade gearbeitet wird.
- Telefon, Taschenrechner, Schreibzeug in Reichweite halten.
- Schubladen organisieren, Inhalt regelmäßig ordnen, Überflüssiges bei dieser Gelegenheit wegwerfen.
- PC, Bildschirm, Tastatur so einrichten, wie Sie am besten damit arbeiten, allenfalls durch Arbeitsmediziner/in oder Sicherheitsfachkraft beraten lassen.
- Informationsflut mit Hilfe Ihrer Kollegen ordnen, zB Lesestoff in eigenen Korb, Zeit zum Lesen einplanen, Papierkorb nach Lesen mit Unwichtigem füttern!
- Privateigentum (Bilder...) sparsam aufstellen.

Arbeitsvorrat getrennt auf Regalen, Ablagen etc aufbewahren!

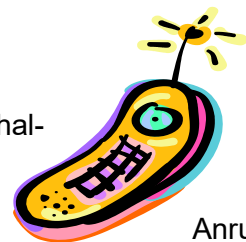
2.2. Kleiner Knigge

2.2.1. Büromode

- Gut: Sich nach eigenem Stil kleiden, ohne deutlich aus dem Rahmen der Arbeitsumgebung zu fallen.
- Nicht so gut: zu kurz, zu eng, ungepflegte Kleidung.
- Nicht cool: ungepflegter Duft!

2.2.2. Handy – privates Telefonieren

- Das Privathandy ist während der Arbeitszeit in der Regel ausgeschaltet, die Mobilbox verwaltet Ihre privaten Anrufe.
- Dringende Privatangelegenheiten: Handy auf lautlos stellen, bei Anruf zuerst die Anliegen der Parteien, Richter, Kollegen erledigen, mit denen Sie gerade sprechen.
- Dienststellentelefon: Privatgespräche kurz halten.



Anruf

2.2.3. Pausen

- Mittagspausenregelung im Gleitzeiterlass, Kaffeepausen kurz halten.
- Jedenfalls hat die Arbeit Vorrang vor zu langen Pausen und sonstigen privaten Aktivitäten.

2.2.4. Rauchen

- In Amtsgebäuden gilt Rauchverbot.
- Keinesfalls Nichtraucherkollegen am Arbeitsplatz anqualmen!

2.2.5. Respekt und Wertschätzung

- Bitte gehen Sie mit anderen so respektvoll um, wie Sie es selbst erwarten!
- Der Boden der gegenseitigen Wertschätzung trägt viele - auch schwierige - Situationen. Wenn er nicht verlassen wird, sind alle zwischenmenschlichen Beziehungen leichter zu regeln.
- Einfachster Ausdruck der Wertschätzung: Ich gebe meinem Gegenüber das Gefühl, mit ihm auf gleicher Augenhöhe zu verhandeln.

3. Parteienverkehr

3.1. Allgemeines

Wir unterscheiden grob folgende **Personengruppen**, die bei Gericht und Staatsanwaltschaft verkehren:

1. Parteien

Parteien sind direkt am Prozess beteiligt und haben ein hohes Interesse am Ausgang des Verfahrens.

Teilweise werden die Parteien durch **Rechtsanwälte** vertreten.

2. Zeugen

Zeugen tragen mit ihren Aussagen zur Wahrheitsfindung bei.

3. andere Personen

Andere Personen verlangen Leistungen des Justizbetriebes, wie die Erstellung eines Grundbuchsatzuzuges, die Beglaubigung einer Unterschrift, die Hinterlegung eines Testamentes ...

 **Beachte:** *Alle Personengruppen sind **Kunden** des Justizbetriebes, die von Ihnen ein serviceorientiertes Handeln verlangen!*

3.2. Auskunftserteilung

Die Erteilung von Auskünften wird jedenfalls ein Teil Ihres Jobs sein, es gibt verschiedene Arten:

1. Allgemeine Auskünfte, die Orientierung verschaffen

- Wo ist der Verhandlungssaal 205 K?
- Wo soll ich warten?
- Wo ist der Ausgang?
- Wie lange ist Parteienverkehr?
- Bin ich im richtigen Gebäude?

 **Beachte:**

- Hier ist eine schnelle, höfliche und richtige Antwort besonders hilfreich.
- Lieber einen Kollegen fragen, als falsche oder halbe Auskünfte geben!
- Oft ist es einfacher, eine Partei zum richtigen Ort zu begleiten, als den Weg mühsam zu beschreiben!

2. Auskünfte, die ein laufendes Verfahren betreffen

- Findet die Verhandlung 3 U 25/03x statt oder ist sie verschoben?
- In welchem Verhandlungssaal findet die obige Verhandlung statt?
- Ist das Urteil bereits gemacht?
- Wann ist das Verfahren beendet?
- Ist der Richter streng oder milde?

3. Persönliche Auskünfte

Die Partei spricht Sie auf dem Gang, auf der Treppe oder in Ihrem Amtsraum an.

4. Schriftliche Auskünfte

Schriftliche Auskünfte sind ebenfalls schnell und nur im erlaubten Umfang zu erteilen.

5. Telefonische Auskünfte

Sehr oft werden telefonische Auskünfte verlangt, es kann auch sein, dass Parteien am Telefon ihren Unmut über den Ausgang oder die lange Dauer des Verfahrens loswerden wollen.

Beachte:

- Diese Auskünfte können nur innerhalb zulässiger Grenzen gegeben werden, daher Kanzleileiter fragen und nur Auskünfte geben, die dieser erlaubt.
- Meist ist für solche Auskünfte eine Abfrage aus dem Register erforderlich.

3.3. kundenorientiertes Telefonieren

Kundenorientiertes Telefonieren gehört ebenso wie die persönliche Auskunftserteilung zur **Visitenkarte** Ihres Betriebes.



1. Ablauf

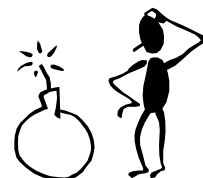
- Wichtig zu Beginn: Grußformel, vollständige Nennung des Gerichtes, eigener Name.
- Danach: Höfliche Frage nach dem Anliegen.
- Wenn etwas nicht verstanden wird, nachfragen, insbesondere bei Namen und Geschäftszahlen.
- Gesprächspartner beim Namen nennen: „Frau Dr. Meier, darauf darf ich Ihnen keine Auskunft geben, wenn Sie darauf bestehen, bitte um eine schriftliche Anfrage!“
- Wenn eine Auskunft möglich ist: diese klar, sachlich und kurz erteilen.
- Zum guten Abschluss: Gespräch höflich mit einer Verabschiedungsformel beenden.
- Bei Unklarheiten: „Darüber muss ich mich erst informieren, kann ich Sie zurückrufen?“
- Wenn ein anderer zuständig ist: „Für diese Angelegenheit ist Herr Maurer zuständig, ich verbinde Sie mit der Klappe 2255.“
- Warten bis der Kollege das Gespräch abnimmt, nicht einfach den Hörer aufknallen!

2. Verhalten beim Telefonieren

- Nicht gut während des Telefonats: am PC weiterarbeiten, unkonzentriert sein, weiter essen, deutliches Desinteresse, Seufzen, Gähnen, gleichzeitig mit Kollegen sprechen...
- Besser: Konzentration auf das Gespräch, höflich, kurz, sachlich, private Themen vermeiden, bei Rückrufen vorbereitet sein ...

3.4. Amtsgeheimnis

Während Ihrer Tätigkeit können Sie zB auch mit „Geschichten aus der Nachbarschaft“ konfrontiert werden. Da kann es sein, dass die Schwester eines Beschuldigten, die Sie kennt, Sie um Details aus dem Verfahren fragt.



Hier gilt:

- Keine Auskünfte an Dritte, nur an jene Personen, die ein Recht auf eine Auskunft haben.
- Keine lockeren Plaudereien über Verfahren, mögen sie auch noch so spannend sein!
- Im Zweifelsfalle noch einmal Ihren Kanzleileiter oder Richter fragen.