TO 3

KONTROLLAMT DER STADT WIEN
Rathausstraße 9
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 Fax: 01 4000 99 82810
e-mail: post@kontrollamt.wien.gv.at
www.kontrollamt.wien.at
DVR: 0000191

KA I - 35-1/13

MA 35, Prüfung des Personenstandswesens in den Jahren 2010 bis 2012

Tätigkeitsbericht 2013/14

KURZFASSUNG

Das Kontrollamt unterzog die Magistratsabteilung 35 im Fachbereich Personenstandswesen einer stichprobenweisen Prüfung.

Die Führung des Personenstandswesens ist gemäß Kompetenzaufteilung zwischen Bund und Ländern in Österreich mittelbare Bundesverwaltung. Die Gemeinde Wien wird in diesem Bereich im übertragenen Wirkungsbereich bzw. für eingetragene Partnerschaften als Bezirksverwaltungsbehörde tätig.

Als Besonderheit der gegenständlichen Prüfung ist anzumerken, dass zwischen dem Kontrollamt der Stadt Zagreb und dem Kontrollamt der Stadt Wien vereinbart wurde, dass die oben dargestellte Prüfung in den Städten Zagreb und Wien von den jeweils zuständigen Kontrollämtern gleichzeitig durchgeführt wird (sogenannte Parallelprüfung). In weiterer Folge wurde in Zusammenarbeit mit dem Kontrollamt Zagreb die Organisation und Kundinnen- bzw. Kundenfreundlichkeit des Vollzuges des Personenstandswesens der beiden Städte miteinander verglichen.

Darüber hinaus finden sich im Bericht Informationen über das Personenstandswesen der Städte Bratislava und Paris, die mittels Fragebogen erhoben wurden.

Generell war festzustellen, dass die Arbeitsweisen in Wien und Zagreb einander ähneln und beide Länder vor Änderungen der, das Personenstandswesen betreffenden, gesetzlichen Grundlagen standen.

Die Prüfung des Kontrollamtes ergab für den Bereich des Personenstandswesens der Magistratsabteilung 35 unter anderem einen Verbesserungsbedarf bei der Führung statistischer Kennzahlen und im Zusammenhang mit dem Internen Kontrollsystem. Darüber hinaus waren die Aktenbearbeitungszahlen und die Öffnungszeiten der Außenstellen zu evaluieren.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Umfang der Prüfung 6
2. Grundlagen 7
2.1 Rechtliche Grundlagen 7
2.2 Organisation/Aufgabenbereich 8
3. Personalausstattung und Anzahl der Personenstandsfälle 10
3.1 Personalausstattung 10
3.2 Anzahl der Personenstandsfälle insgesamt 12
4. Personenstandsfälle und Personaleinsatz in zwei Standesämtern 14
4.1 Personenstandsfälle 14
4.2 Verhältnismäßigkeit des Personaleinsatzes 15
4.3 "Einnahmen" des Fachbereiches Personenstand 16
5. Internes Kontrollsystem - abteilungsinterne Richtlinie 17
5.1 Internes Kontrollsystem im Bereich Standesämter 17
5.2 Internes Kontrollsystem im Namensänderungsreferat 20
5.3 Internes Kontrollsystem - Zugriffskontrollen 21
6. Weitere Feststellungen anlässlich der Stichproben 21
6.1 Akteneinsicht 21
6.2 Aufbewahrung der Bücher und Sammelakten 22
7. Risikomanagement 23
8. Kosten- und Leistungsrechnung 24
9. Kundinnen- bzw. Kundenmanagement 25
9.1 Warteraummanagement 25
9.2 Anliegen- und Beschwerdemanagement 25
10. Ausblick 27
10.1 Zentrales Personenstandsregister 27
10.2 Reduktion der Standesamts-Außenstellen (Standesämter) 28
11. Vergleich Zagreb - Wien 29
11.1 Rechtliche Grundlagen/Organisation 31
11.2 Personenstandsfälle 32

11.3 Personal 33
11.4 Gebühren.....35
11.5 Führung der Bücher/Informationstechnologische Anwendungen 36
11.6 Aufbewahrung der Bücher 37
11.7 Kundinnen- bzw. Kundenmanagement.....37
12. Vergleichende Befragung über das Personenstandswesen in den Städten Bratislava und Paris.....39
13. Zusammenfassung der Empfehlungen 42

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs .....Absatz
AKH .....Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien - Medizinischer Universitätscampus
bzw. .....beziehungsweise
d.h. .....das heißt
e .....elektronisch
EDV .....Elektronische Datenverarbeitung
ELAK .....Elektronischer Akt
E-Mail .....Elektronische Post
etc. .....et cetera
EUR .....Euro
gem. .....gemäß
idgF .....in der geltenden Fassung
IKS.....Internes Kontrollsystem
IKT .....Informations- und Kommunikationstechnologie
inkl. .....inklusive
IT .....Informationstechnologie
KH .....Krankenhaus
Krankenanstaltenverbund.....Unternehmung "Wiener Krankenanstaltenverbund"

lt. .....laut
MD-OS/LI.....Magistratsdirektion Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Leitungsinstrumente
Mio. .....Million
Nr. .....Nummer
o.a. .....oben angeführt
OMR .....Örtliches Melderegister
PDF .....Portable Document Format
Pkt. .....Punkt
PStG .....Personenstandsgesetz
rd. .....rund
s.a. .....siehe auch
SES .....Staff Efficiency Suite
TPX.....Terminal Productivity Executive
u.a. .....unter anderem
u.dgl. .....und dergleichen
VIPer.....Verwaltung integrierter Personaldaten
VZÄ.....Vollzeitäquivalent
WIPIS .....Wiener Integriertes Personalverwaltungssystem
z.B. .....zum Beispiel
ZMR.....Zentrales Melderegister
ZPR .....Zentrales Personenstandsregister

PRÜFUNGSERGEBNIS

Das Kontrollamt unterzog die Magistratsabteilung 35 im Bereich Personenstandswesen einer stichprobenweisen Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Die von der geprüften Stelle gemäß den Bestimmungen der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien, Sonderbestimmungen für das Kontrollamt (Anhang 1), abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

1. Umfang der Prüfung

Das Kontrollamt unterzog die Gebarung des Fachbereiches Personenstandswesen der Magistratsabteilung 35 in den Jahren 2010 bis 2012 einer stichprobenweisen Prüfung. Im Rahmen der Prüfung wurden auch Erhebungen in zwei Außenstellen, welche im Kontrollamtsbericht fortan als "Standesämter" bezeichnet werden, vorgenommen.

Als Besonderheit der gegenständlichen Prüfung ist anzumerken, dass zwischen dem Kontrollamt der Stadt Zagreb und dem Kontrollamt der Stadt Wien vereinbart wurde, dass die oben dargestellte Prüfung in den Städten Zagreb und Wien von den jeweils zuständigen Kontrollämtern gleichzeitig durchgeführt wird (sogenannte Parallelprüfung). In weiter Folge wurde in Zusammenarbeit mit dem Kontrollamt Zagreb die Organisation und Kundinnen- bzw. Kundenfreundlichkeit des Vollzuges des Personenstandswesens der beiden Städte miteinander verglichen.

Darüber hinaus wurden Informationen betreffend das Personenstandswesen der Städte Bratislava und Paris mittels Fragebogen erhoben und im Bericht dargestellt.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 35:

Eingangs darf erwähnt werden, dass die Prüfung des Kontrollamtes Wien in einer großen Umbruchphase für das Standesamt Wien durchgeführt wurde. Einerseits gegeben durch äußere Einflüsse

wie das neue Personenstandsgesetz, einhergehend mit einer neuen bundesweiten IT-Applikation, andererseits durch viele in Planung bzw. schon in Arbeit befindliche Projekte innerhalb der Magistratsabteilung 35.

Die Prüfung bzw. die Empfehlungen durch das Kontrollamt bestätigen die eingeschlagene Richtung der Abteilung in den meisten Bereichen.

2. Grundlagen

2.1 Rechtliche Grundlagen

Die Führung des Personenstandswesens ist gemäß Kompetenzaufteilung zwischen Bund und Ländern in Österreich mittelbare Bundesverwaltung. Die Gemeinde Wien wird in diesem Bereich im übertragenen Wirkungsbereich bzw. für eingetragene Partnerschaften als Bezirksverwaltungsbehörde tätig.

Die gesetzlichen Bestimmungen zur Führung des Personenstandswesens finden sich im PStG und in der Personenstandsverordnung. Dazu normiert der §1 PStG, dass Personenstandsbücher der Beurkundung der Geburt, der Eheschließung, der Begründung einer eingetragenen Partnerschaft und des Todes von Personen und ihres Personenstandes dienen.

Diese gesetzlichen Aufgaben nimmt in der Magistratsabteilung 35 der Fachbereich Personenstandswesen wahr. Dazu sind in der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien u.a. folgende Zuständigkeiten festgelegt:

- Die Handhabung des Personenstands-, Ehe-, Eingetragene Partnerschafts-, Namens- und Matrikenrechtes,
- die Führung der Standesämter einschließlich der Wahrnehmung der Aufgaben der Aufsichtsbehörden,
- die Aufsicht über die Führung konfessioneller Altmatriken und Berichtigung von Eintragungen in diesen Matriken,

- die Beglaubigung der Unterschriften und Amtssiegeln auf personenstandsrechtlichen Dokumenten, einschließlich der Legalisierung von Unterschriften auf Personenstandsurkunden aus den konfessionellen Altmatriken,
- die Durchführung von Änderungen im Melderegister im Zusammenhang mit Angelegenheiten des Personenstandsrechtes sowie mit Angelegenheiten des Namensänderungsgesetzes.

Im Rahmen der Wahrnehmung dieser Aufgaben kommen - neben den bereits erwähnten Bestimmungen des Personenstandswesens - u.a. die Bestimmungen des Ehegesetzes, des Namensänderungsgesetzes und des Gebührengesetzes 1957 zur Anwendung.

2.2 Organisation/Aufgabenbereich

Der Fachbereich Personenstand ist hierarchisch dem Competence Center Recht und dieses der Abteilungsleitung der Magistratsabteilung 35 unterstellt.

Die Leitung des Fachbereiches Personenstand ist zuständig für die Führung des Fachbereiches in personeller, fachlicher und organisatorischer Hinsicht. Ebenso obliegen ihr neben Namensfestsetzungen sowie der Dezernierung von Akten und Bescheiden u.a. auch die Auskunftserteilung über personenstandsrechtlich relevante Anfragen der Standesämter bzw. der Bezirksverwaltungsbehörden, Botschaften sowie Konsulaten, die Beratung der Referentinnen bzw. Referenten in Fragen des Vollzuges des PStG bzw. des Bundesgesetzes über die Eingetragene Partnerschaft (Eingetragene Partnerschaft-Gesetz - EPG) sowie die Namensänderungen.

Dem Fachbereich Personenstand sind zur Erledigung seiner Aufgaben zehn Standesämter zugeordnet.

Die Zuständigkeit der Standesämter nach Bezirken zeigte folgendes Bild:

- Standesamt Wien Innere Stadt - zuständig für die Gemeindebezirke 1, 6, 7, 8 und 9
- Standesamt Wien Landstraße - zuständig für den 3. Gemeindebezirk

- Standesamt Wien Margareten - zuständig für die Gemeindebezirke 4, 5 und 12 sowie für eingetragene Partnerschaften als Bezirksverwaltungsbehörde tätig
- Standesamt Wien Favoriten - zuständig für die Gemeindebezirke 10 und 11
- Standesamt Wien Hietzing - zuständig für die Gemeindebezirke 13, 14, 15 und 23
- Standesamt Wien Ottakring - zuständig für die Gemeindebezirke 16 und 17
- Standesamt Wien Währing - zuständig für die Gemeindebezirke 18 und 19
- Standesamt Brigittenau - zuständig für die Gemeindebezirke 2 und 20 Namensänderung/Zentrale Agenden
- Standesamt Wien Floridsdorf - zuständig für den 21. Gemeindebezirk
- Standesamt Wien Donaustadt - zuständig für den 22. Gemeindebezirk

Hauptaufgaben des Personenstandswesens in den Standesämtern sind die Registrierung der in Wien stattfindenden Geburten, Eheschließungen und Sterbefälle inkl. der Weiterführung der betreffenden Personenstandsbücher. Darüber hinaus ist das Standesamt Wien Margareten als einziges Standesamt für eingetragene Partnerschaften als Bezirksverwaltungsbehörde zuständig.

Das Standesamt Wien Brigittenau ist neben den allgemeinen Aufgaben eines Standesamtes auch für Namensänderungen zuständig. Dies nur insofern, als diese nicht bereits im Rahmen einer Geburtsregistrierung bei einem der anderen Standesämter erledigt wurden. In den diesbezüglichen Bereich der Zentralen Agenden fallen alle Nachbeurkundungen von im Ausland eingetretenen Personenstandsfällen österreichischer Staatsbürgerinnen bzw. Staatsbürger, Konventionsflüchtlingen und Staatenlosen. Weiters fällt noch das Referat für Internationale Angelegenheiten, das u.a. für jene Personenstandsfälle zuständig ist, für die im Inland keine Einträge in den Büchern vorhanden sind (z.B. ausländische Staatsbürgerinnen bzw. Staatsbürger, die in Österreich heiraten und keinen im Inland hier haben) darunter.

Die Aufgabengebiete der Standesämter umfassen im Detail:

- Beurkundung von Geburten, Eheschließungen, Sterbefällen und eingetragenen Partnerschaften,

- Führung Geburten-/Ehe-/Sterbebücher sowie der Bücher für eingetragene Partnerschaften,
- Durchführung von standesamtlichen Trauungen und Traumhochzeiten bzw. Verpartnerungen,
- Nachbeurkundung Geburten, Eheschließungen bzw. Eintragung von Partnerschaften sowie Sterbefälle,
- Ermittlung bzw. Prüfung der Ehefähigkeit und der Fähigkeit eine eingetragene Partnerschaft begründen zu können,
- Ausstellung von Ehefähigkeitszeugnissen,
- Durchführung von Namensänderungen,
- Abwicklung von Vaterschaftsanerkenntnissen,
- Vornahme von Änderungen im Melderegister im Zusammenhang mit Personenstandsangelegenheiten,
- Ausstellung von Personenstandsdokumenten, Staatsbürgerschaftsnachweisen und Meldebestätigungen,
- Entgegennahme und Weiterleitung von Obsorgeerklärungen.

Hinsichtlich der Registrierung der Personenstandsdaten ist anzumerken, dass alle Daten zwischen 1938/39 und 1991 in Büchern erfasst wurden. Seit 1991 wird parallel zu den Büchern ein Wien-eigenes EDV Programm namens TPX zur Erfassung und Fortführung der Personenstandfälle eingesetzt. Dieses System ist lediglich ein Hilfsmittel zur Administration der Personenstandsdaten, zumal nur die Bücher volle Beweiskraft haben.

3. Personalausstattung und Anzahl der Personenstandsfälle

3.1 Personalausstattung

Für den Bereich des Personenstandswesens waren im Jahr 2012 durchschnittlich insgesamt 104,90 VZÄ tätig, wobei 2,20 VZÄ für das Personal des Fachbereiches Personenstand in der Zentrale und 102,70 VZÄ für das Personal der Standesämter anfielen.

Demgegenüber standen gemäß Dienstpostenplan für das Personal des Fachbereiches Personenstand in der Zentrale 2,50 systemisierte Dienstposten, bestehend aus 0,50

Dienstposten für eine rechtskundige Bedienstete sowie zwei Dienstposten für Fachbeamtinnen des Verwaltungsdienstes, zur Verfügung. Gemäß Dienstpostenplan waren für das Personal der Standesämter 100 Dienstposten vorgesehen. Diese setzten sich aus 44 Fachbeamtinnen bzw. Fachbeamten des Verwaltungsdienstes - in weiterer Folge als Standesbeamtinnen bzw. Standesbeamte bezeichnet - (davon zwei freigestellte Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter), 44 Kanzleibedienstete und zwölf Amtsgehilfinnen bzw. Amtsgehilfen zusammen.

Die Abweichung der VZÄ der Standesämter zu den im Dienstpostenplan vorgesehenen systemisierten Dienstposten begründete sich lt. Magistratsabteilung 35 darin, dass in der Summe der VZÄ auch die der Dienststelle aus dem Personalpool der Magistratsdirektion zugeteilten Personen enthalten waren. Ebenso waren zwei Kanzleibedienstete des Krankenanstaltenverbundes (entspricht 1,50 VZÄ), welche standesamtliche Leistungen für die Magistratsabteilung 35 an den jeweiligen Baby-Points erbringen, jedoch kein Eigenpersonal der Magistratsabteilung 35 sind, inkludiert.

Die nachstehende Tabelle zeigt die Entwicklung der jährlich durchschnittlichen VZÄ in den Jahren 2010 bis 2012:

	Vollzeitäquivalente		
	2010	2011	2012
Zentrale	1,10	1,50	2,20
Standesämter			
Wien Innere Stadt inkl. Baby-Point AKH*)	14,20	14,90	15,00
davon Baby-Point AKH)*	*2,00*	*2,00*	*2,00*
Wien Brigittenau	13,50	14,90	14,30
Wien Landstraße	7,00	6,80	7,00
Wien Margareten	6,30	6,20	6,60
Wien Favoriten	11,80	11,60	10,40
Wien Hietzing	16,10	14,80	15,00
Wien Ottakring	10,70	11,10	11,10
Wien Währing	9,70	9,80	9,80
Wien Floridsdorf	5,00	5,00	5,00
Wien Donaustadt inkl. Baby-Point Sozialmedizinisches Zentrum Ost	8,90	8,80	8,50
davon Baby-Point Sozialmedizinisches Zentrum Ost	*1,50*	*1,50*	*1,50*
Summe der VZÄ der Standesämter ohne Zentrale	103,20	103,90	102,70
Summe Gesamt*)	104,30	105,40	104,90

*) inkl. zugewiesenem und dem vom Krankenanstaltenverbund zur Verfügung gestellten Personal

3.1.1 Vom Kontrollamt war festzuhalten, dass eine Aussage über die Anzahl der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter sowie der VZÄ nur nach mehrmaligen Rücksprachen sowie Überarbeitungen der seitens der Magistratsabteilung 35 zur Verfügung gestellten Zahlenmaterialien getroffen werden konnte. Dies war u.a. auf fehlende Legenden, auf die zum Beginn der Kontrollamtsprüfung erforderliche Nacherfassung der Daten für das Jahr 2010 und die Nachvollziehbarkeit der Bedienstetenkategorien (z.B. Unklarheiten, ob jeweils Lehrlinge, Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter des Fachbereiches und des vom Wiener Krankenanstaltenverbund zur Verfügung gestellten Personals enthalten waren) zurückzuführen.

Das Kontrollamt empfahl, Maßnahmen zur Sicherstellung der Anwendung einheitlicher statistischer Kennzahlen innerhalb der Dienststelle sowie zur Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen der Stabsstelle Personal und der Stabsstelle Budget und Controlling zu treffen.

3.2 Anzahl der Personenstandsfälle insgesamt

Die Anzahl der Personenstandsfälle basierte auf den Auswertungen aus dem System TPX. Darüber hinaus wurden die von den Standesämtern händisch geführten Aufzeichnungen über behördliche Namensänderungsverfahren, Urkundennachbestellungen und Randvermerke (sämtliche Ergänzungen, Berichtigungen und Änderungen des Haupteintrages sowie Vaterschaftsanerkenntnisse in sämtlichen Büchern) mitberücksichtigt. Die aggregierten Daten wurden dem Kontrollamt für seine Prüftätigkeit in Form einer Excel-Tabelle zur Verfügung gestellt.

Dabei zeigte sich, dass auch im Bereich der Personenstandsstatistiken eine mehrfache Überarbeitung der von der Magistratsabteilung 35 zur Verfügung gestellten Unterlagen erforderlich wurde und die Nachvollziehbarkeit dieser Daten mit einem unverhältnismäßig hohen zeitlichen Aufwand für das Kontrollamt verbunden war.

Das Kontrollamt empfahl, die den Statistiken zugrunde liegenden Daten und deren Quellen auf Plausibilität zu hinterfragen, zumal diese die Basis aussagekräftiger, steuerungsrelevanter Informationen für die Dienststelle sein sollten.

In nachfolgender Tabelle stellte das Kontrollamt die Entwicklung der Anzahl der Personenstandsfälle in den Jahren 2010 bis 2012 dar:

Anzahl der Personenstandsfälle der Wiener Standesämter in den Jahren 2010 bis 2012			
	2010	2011	2012
Geburten	20.580	20.455	20.243
Ehefähigkeitsermittlungen*)	8.902	8.648	8.586
Eheschließungen	6.925	6.583	6.069
Ehefähigkeitszeugnisse**)	1.682	1.574	1.646
Eingetragene Partnerschaften	365	240	183
Sterbefälle	16.255	15.884	16.292
Gesamtsumme	54.709	53.384	53.019

*) Darunter sind Ermittlungsverfahren für Eheschließungen im Inland zu verstehen.
**) Darunter sind Ermittlungsverfahren für Eheschließungen im Ausland zu verstehen.

Zusätzlich zu den obigen behördlichen Tätigkeiten stellten die Standesämter in den Jahren 2010 bis 2012 jährlich durchschnittlich 22.350 Staatsbürgerschaftsnachweise aus und bearbeiteten 35.910 Urkundennachbestellungen sowie 3.235 behördliche Namensänderungsverfahren. Weiters wurden 15.461 Randvermerke getätigt, von denen 4.907 Vaterschaftsanerkenntnisse waren. Der Rest betraf Ergänzungen, Berichtigungen und Änderungen der Haupteinträge in sämtlichen Büchern.

In der o.a. Tabelle sind auch die Personenstandsfallzahlen der in zwei Wiener Spitälern eingerichteten Baby-Points enthalten. Bei den im AKH und im Sozialmedizinischen Zentrum Ost installierten Baby-Points wird den Eltern die Möglichkeit geboten, alle standesamtlichen Leistungen für Neugeborene direkt im Spital in Anspruch zu nehmen. Das Kontrollamt stellte in nachfolgender Tabelle die Annahme dieses Services der Standesämter durch die Wiener Bevölkerung anhand der Geburten dar:

Anteil der an den Baby-Points registrierten Geburten in den Jahren 2010 bis 2012			
	2010	2011	2012
Am Standesamt Wien Innere Stadt registrierte Geburten (gesamt)	3.779	3.479	3.505
davon am Baby-Point AKH registrierte Geburten	2.608	2.088	2.193
Anteil in %	69,0	60,0	63,0
Am Standesamt Wien Donaustadt registrierte Geburten (gesamt)	1.959	2.094	2.090
davon am Baby-Point Sozialmedizinischen Zentrum Ost registrierte Geburten	1.656	1.813	1.758
Anteil in %	85,0	87,0	84,0

Wie aus obiger Tabelle ersichtlich wurde der Baby-Point im AKH in den Jahren 2010 bis 2012 durchschnittlich in 64 % der Fälle in Anspruch genommen. Im Sozialmedizinischen Zentrum Ost waren es durchschnittlich 85 %. Aus Sicht des Kontrollamtes war die Inanspruchnahme der Baby-Points positiv zu bewerten.

Neben Geburtsregistrierungen wurden in den Jahren 2010 bis 2012 von beiden Baby-Points jährlich durchschnittlich 2.312 Staatsbürgerschaftsnachweise ausgestellt und 178 behördliche Namensänderungsverfahren durchgeführt. Ebenso wurde im Prüfungszeitraum vor Ort eine geringfügige Anzahl von Eheschließungen (Nottrauungen) und Sterbefällen (Totgeburten) bearbeitet.

4. Personenstandsfälle und Personaleinsatz in zwei Standesämtern

4.1 Personenstandsfälle

In den in die Stichprobe einbezogenen zwei Standesämtern zeigte sich in Bezug auf die Anzahl der Personenstandsfälle in den Jahren 2010 bis 2012 folgende Entwicklung:

Standesamt Wien Hietzing	2010	2011	2012
Geburten	3.741	4.095	4.012
Ehefähigkeitsermittlungen	1.442	1.377	1.393
Eheschließungen	883	806	757
Ehefähigkeitszeugnisse	220	205	219
Sterbefälle	4.368	4.313	4.010
Summe	10.654	10.796	10.391

Überdies wurden in den Jahren 2010 bis 2012 im Standesamt Wien Hietzing jährlich durchschnittlich 4.148 Staatsbürgerschaftsnachweise ausgestellt, 5.040 Urkundennachbestellungen bearbeitet, 354 behördliche Namensänderungsverfahren erledigt und 2.705 Randvermerke, von denen 1.595 Vaterschaftsanerkenntnisse waren, abgewickelt.

Standesamt Wien Währing	2010	2011	2012
Geburten	3.372	3.481	3.309
Ehefähigkeitsermittlungen	603	583	572
Eheschließungen	567	532	486
Ehefähigkeitszeugnisse	99	69	73
Sterbefälle	641	600	695
Summe	5.282	5.265	5.135

Zusätzlich wurden in den Jahren 2010 bis 2012 im Standesamt Wien Währing jährlich durchschnittlich 2.951 Staatsbürgerschaftsnachweise ausgestellt, 5.071 Urkundennachbestellungen bearbeitet und 250 behördliche Namensänderungsverfahren abgewickelt. Statistische Aufzeichnungen für Randvermerke wurden vom Standesamt Wien Währing nicht geführt.

Durch die uneinheitliche Führung von statistischen Aufzeichnungen über die Aufgabenerledigung innerhalb der einzelnen Standesämter war, aus Sicht des Kontrollamtes, die Aussagekraft derartiger Statistiken nur bedingt gegeben.

Dazu empfahl das Kontrollamt, die derzeitig festgelegten Mengen- und Leistungskennzahlen zu evaluieren und die einheitliche Erfassung dieser sicherzustellen.

4.2 Verhältnismäßigkeit des Personaleinsatzes

In nachfolgender Tabelle stellte das Kontrollamt die Anzahl der Personenstandsfälle den im jeweiligen Standesamt hiefür zur Verfügung gestandenen VZÄ im Zusammenhang mit Erstregistrierungen gegenüber:

Anzahl der Personenstandsfälle je Vollzeitäquivalent	2010	2011	2012	Veränderung 2012 zu 2010 in %
Standesamt Wien Hietzing	662	729	693	5,0
Standesamt Wien Währing	545	537	524	-4,0
Abweichung in % des Standesamtes Wien Währing zum (größten) Standesamt Wien Hietzing	-18,0	-26,0	-24,0	
	Durchschnittliche Abweichung im Zeitraum 2010 bis 2012 rd. 23 %			

Der Tabelle ist zu entnehmen, dass die Bearbeitungszahlen im Standesamt Wien Hietzing bei Erstregistrierungen im Jahr 2012 im Verhältnis zum Jahr 2010 um 5 % anstiegen und sich zugleich im Standesamt Wien Währing um 4 % verringerten.

Zudem zeigte sich, dass die Anzahl der im Durchschnitt zu erledigenden Aufgaben im Betrachtungszeitraum, gemessen je VZÄ und Jahr, im Standesamt Wien Währing rd.

23 % geringer war als im größten Standesamt Wien Hietzing. Auch nach Hinzurechnung der Anzahl ausgestellter Staatsbürgerschaftsnachweise, nachbestellter Urkunden und behördlicher Namensänderungsverfahren zu den Erstregistrierungen ergab sich beim Vergleich der Werte des Jahres 2012 zu jenen des Jahres 2010 für das Standesamt Wien Währing ein Rückgang von rd. 12 % bei annähernd gleichbleibenden VZÄ.

Dem Kontrollamt war bewusst, dass diese Berechnungen und Vergleiche nur grobe Anhaltspunkte liefern und dabei die Qualität und Komplexität der Aktenerledigungen in den Standesämtern nicht berücksichtigt werden konnten.

Das Kontrollamt empfahl, die Verhältnismäßigkeit der Aufgabenerledigung in den Standesämtern laufend zu evaluieren und diesbezüglich im Bedarfsfall entsprechende Maßnahmen, beispielsweise durch eine Änderung im Personaleinsatz, zu setzen.

4.3 "Einnahmen" des Fachbereiches Personenstand

Bei den im Zuge der Abwicklung diverser Personenstandsfälle lukrierten Einnahmen der Standesämter in Wien handelt es sich um Bundesgebühren, Verwaltungsabgaben sowie Kommissionsgebühren, wobei die voranschlagsunwirksam verrechneten Bundesgebühren an den Bund überwiesen wurden. Die Verwaltungsabgaben und Kommissionsgebühren werden summarisch - zusammen mit Einzahlungen für andere Dienststellen - auf dem Fonds (Ansatz) G9200 "Landes- und Gemeindeabgaben", Finanzposition 2.856000 "Verwaltungsabgaben" - ohne tiefer gehende Untergliederung - vereinnahmt. Eine Aussage über die lukrierten Einnahmen für den Bereich Personenstand der Magistratsabteilung 35 konnte somit nicht getroffen werden.

Das Kontrollamt empfahl, mangels vorliegender Aufzeichnungen bzw. Auswertungsmöglichkeiten über die Einnahmen der Standesämter, diesbezüglich Überlegungen im Zusammenhang mit der Erweiterung der Kosten- und Leistungsrechnung anzustellen. Auch eine künftige Schnittstellenanbindung an die Transaktionsdatenbank der Magistratsabteilung 6 wäre zu überdenken.

5. Internes Kontrollsystem - abteilungsinterne Richtlinie

Die Magistratsabteilung 35 verfügt über ein standardisiertes verschriftlichtes IKS für den Fachbereich Personenstand, welches in der dem Kontrollamt vorgelegten gültigen Fassung mit Stand 23. November 2012 in drei Themenbereiche untergliedert ist und neben gesetzlichen Normen die abteilungsinterne Richtlinie für die Wahrnehmung der Agenden des Bereichs Personenstand darstellt.

Konkret regelt es interne fachliche Kontrollen in den Bereichen der Standesämter, im Namensänderungsreferat, im Bereich des Melderegisters und verschriftlicht anhand von Flussdiagrammen die einheitliche, prozessorientierte Vorgangsweise der Geburtsregistrierung, der Feststellung der Ehefähigkeit, der Eheschließung, des Sterbe- bzw. Todesfalls, der Nachbeurkundung und der Namensänderung. Außerdem wird darin der Ablauf der Sicherstellung eines Vieraugenprinzips im Zusammenhang mit der Beurkundung von Personenstandsfällen zwischen Standesbeamtinnen bzw. Standesbeamten und den Kanzleibediensteten festgeschrieben.

5.1 Internes Kontrollsystem im Bereich Standesämter

5.1.1 Das Kontrollamt stellte im Zuge der Erhebungen fest, dass in den Standesämtern der Stichprobe die Arbeitsabläufe einheitlich geregelt waren. So erfolgte die Datenaufnahme bei Geburts- und Sterbefällen sowie deren Prüfung durch die Standesbeamtinnen bzw. Standesbeamten. Die Eingabe ins TPX und die Vorbereitung der Urkundenausdrucke wurden von der Kanzlei vorgenommen. Dadurch war aus Sicht des Kontrollamtes ein Vieraugenprinzip gewährleistet.

Bei Eheschließungen erledigte die Standesbeamtin bzw. der Standesbeamte mit Ausnahme der am Trauungstag anfallenden Tätigkeiten (z.B. Vor- und Nachbereitung der Urkunden, Urkundenausdruck und anschließende Ausgabe, Einarbeitung der Randvermerke) sämtliche Bearbeitungsschritte (Aufnahme der Niederschrift, Kundinnen- bzw. Kundengespräche, Eintragung ins TPX, Urkundenfertigungen). Aufgrund der Besonderheit des im Prozess "Eheschließung" enthaltenen Teilprozesses "Umwandlung Aufgebot in Eheschließung", worunter eine elektronische Änderung des Aktes und der

Urkundenausdruck am Eheschließungstag zu verstehen sind, war nach Ansicht des Kontrollamtes auch hier das Vieraugenprinzip gegeben.

5.1.2 In der IKS-Richtlinie waren stichprobenweise, periodische Endkontrollen der Akten durch die Leiterinnen bzw. Leiter des jeweiligen Standesamtes vorgesehen.

Die gemäß IKS vorgesehenen Kontrollen durch die Leiter in den Standesämtern Wien Hietzing und Wien Währing waren für das Kontrollamt in allen eingesehenen Fällen nicht eindeutig nachvollziehbar. Beispielsweise ließ erst die Erklärung des Standesamtsleiters Wien Hietzing für die von ihm auf den Eheniederschriften angebrachten Paraphen eine Endkontrolle erkennen.

Nach Angabe des Standesamtsleiters Wien Währing wurden täglich rd. 20 % der Akten von ihm stichprobenweise geprüft. Ein dokumentierter Prüfvermerk war aus den Akten jedoch nicht ersichtlich. Darüber hinaus prüfte die Kanzleibedienstete die rechnerische und inhaltliche Summenrichtigkeit der Vergebührung und dokumentierte dies mittels Anbringen einer Paraphe neben der Gebührenaufstellung der Eheniederschriften.

Das Kontrollamt empfahl, die abteilungsinternen Richtlinien für Kontrollen einzuhalten und entsprechend zu dokumentieren. Insbesondere sind dabei auch die geprüften Inhalte der Akten (z.B. Vollständigkeiten der Akten, Einhaltung der rechtlichen Bestimmungen) darzustellen.

5.1.3 Gemäß IKS war vorgesehen, jährlich drei- bis viermal stattfindende stichprobenweise Überprüfungen von 50 Akten je Standesamt und Personenstandsfall vorzunehmen.

Dazu gab die Fachbereichsleitung Personenstand an, dass die Aktenüberprüfungen mangels zeitlicher und personeller Ressourcen - bedingt u.a. durch Einführung des ZPR - nicht möglich waren. Diese gab weiters an, dass jedoch komplizierte Personenstandsfälle von den Standesämtern zur Berichtigung vorgelegt wurden, wodurch ein Einblick in die Tätigkeit der Standesämter für sie gegeben war und dies einer laufenden

inhaltlichen Kontrolle durch den Fachbereich gleichkäme. Mangels Auswertbarkeit über das EDV System ELAK teilte die Fachbereichsleitung mit, dass es sich dabei um geschätzte 30 Akten pro Monat handle, welche der Fachbereichsleitung zur Entscheidung vorgelegt werden.

Das Kontrollamt empfahl, das im IKS definierte Ausmaß stichprobenartiger Überprüfungen pro Standesamt und Personenstandsfall unter Berücksichtigung der Befassung mit "komplizierten Personenstandsfällen" und unter Wahrung einer entsprechenden Dokumentation neu festzulegen.

5.1.4 Über obige Revisionsmaßnahmen hinausgehend sind interne fachliche Kontrollen in einem Zeitraum von zwei bis fünf Jahren durch den Fachbereich Personenstand vorgesehen. Zielsetzung dieser Revisionen soll die Sicherstellung der ordnungsgemäßen Führung der Personenstandsbücher gem. § 66 PStG sowie die Einhaltung der damit in Zusammenhang stehenden internen Abläufe sein.

Im Zuge der Prüfung stellte das Kontrollamt fest, dass im Jahr 2010 in fünf bzw. im Jahr 2011 in einem Standesamt Revisionen stattgefunden hatten. Des Weiteren wurden nach Mitteilung der Fachbereichsleiterin Personenstand zwei im IKS nicht definierte "Klein-Revisionen" in verschiedenen Standesämtern durchgeführt. Dabei wurden einzelne Akten auch nach besonderen Schwerpunkten (z.B. Beurteilung der Tauglichkeit seltener Vornamen bei Geburtenbuch-Akten) geprüft.

Im Zuge der Prüfungshandlungen teilte die Fachbereichsleiterin Personenstand mit, dass das IKS schon seit geraumer Zeit einer inhaltlichen Anpassung bedurft hätte, zumal sich in den letzten Jahren personelle Änderungen in der Zuständigkeit für den Fachbereich Personenstand ergaben. Die Fachbereichsleiterin gab in Abweichung zu den im IKS normierten zwei- bis fünfjährigen Revisionszeiträumen an, dass darauf geachtet werde, dass jedes Standesamt im Zeitabschnitt von fünf Jahren mindestens einmal geprüft werden sollte.

Das Kontrollamt stellte dazu fest, dass sowohl unter Berücksichtigung der IKS-Revisionszeiträume von zwei bis fünf Jahren bzw. des oben erwähnten Revisionszieles der Fachbereichsleiterin, nach welchem jedes Standesamt innerhalb von fünf Jahren einmal geprüft werden sollte, im Jahr 2012 keine Revisionen stattfanden. Des Weiteren wurden die im Revisionszeitraum 2010 bis 2012 durchgeführten sechs Revisionen in fünf Fällen von nur einer Person bzw. in einem Fall von zwei Personen der Fachaufsicht wahrgenommen. Begründet wurde diese Vorgangsweise seitens der Dienststellenleitung mit limitierten personellen Kapazitäten.

Hinsichtlich der Festlegung von Revisionszeiträumen empfahl das Kontrollamt, dass sinnvolle Revisionszeiträume festgelegt werden sollten, die einhaltbar sind und dann auch eingehalten werden.

5.1.5 Im Rahmen der vom Fachbereich Personenstand durchgeführten Revisionen fanden einerseits qualitätssichernde Prüfungen der Akten einzelner Personenstandsfälle zumeist durch ein und denselben Revisionsleiter statt, andererseits wurde auch die Gesamtsituation des Standesamtes (Zustand der Trauungssäle, Beurteilung der räumlichen Situation etc.) bewertet und in Revisionsprotokollen festgehalten.

Das Kontrollamt empfahl, mangels Unterzeichnung der Revisionsprotokolle diese in Hinkunft in ELAK protokollieren zu lassen.

Ferner wurde empfohlen, nach Möglichkeit die Revisionshandlungen der Fachaufsicht nicht nur von ein und derselben Person vornehmen zu lassen.

5.2 Internes Kontrollsystem im Namensänderungsreferat

Im Gegensatz zum System der fachlichen Kontrollen im Bereich der Standesämter sollte im Namensänderungsreferat des Standesamtes Wien Brigittenau die Qualität der Aktenerledigung periodisch verifiziert werden. Hiefür sind 5 % der pro Jahr gestellten Anträge einmal jährlich von den Referentinnen bzw. Referenten einer Prüfung zu unterziehen. Das Kontrollamt stellte fest, dass diese im IKS normierte Kontrolle nicht stattfand.

Zur fehlenden Kontrolle im Namensreferat empfahl das Kontrollamt, die erforderlichen Maßnahmen zur IKS-konformen Kontrolle sicherzustellen.

5.3 Internes Kontrollsystem - Zugriffskontrollen

Als drittes Standbein der internen fachlichen Kontrolle sah das IKS die Auswertung von Zugriffen der Bediensteten auf das Melderegister in den Bereichen Personenstand und Staatsbürgerschaft sowie bei Angelegenheiten im Zusammenhang mit dem Namensänderungsgesetz vor.

Das Kontrollamt stellte fest, dass die im IKS vorgesehenen Zugriffskontrollen auf das ZMR im Einvernehmen mit der Magistratsabteilung 26 erfolgten. Darüber hinaus fanden Zugriffskontrollen auf die personenstandsbezogenen Applikationen der Magistratsabteilung 35 (TPX) und das OMR - worunter ein täglicher inhaltlich reduzierter Abzug der Daten des ZMR mit Dateninhalt Wien zu verstehen ist - in regelmäßiger Abfolge, zweimal pro Jahr, statt. Die Einschau in die Auswertungen des Jahres 2012 zeigte, dass im Bereich der Zugriffe auf das OMR bei zwei Abfragen kein Bezug habender Akt vorlag. In beiden Fällen wurden die jeweiligen Bediensteten von der Datenschutzverantwortlichen der Magistratsabteilung 35 belehrt und verwarnt.

6. Weitere Feststellungen anlässlich der Stichproben

Das Kontrollamt nahm im Rahmen einer Stichprobe Erhebungen in den Standesämtern Wien Hietzing und Währing vor. Dabei wurde Einsicht in je zehn Personenstandsfälle des Jahres 2012 aus den Bereichen Geburten, Ehe, Tod genommen. Geprüft wurden die Übereinstimmung der Daten in den Büchern mit den Akten sowie deren Aufbewahrung, die Einhaltung des Vieraugenprinzips sowie die regelmäßigen Kontrollen gemäß IKS. Eine rechtliche Beurteilung der geprüften Personenstandsfälle war nicht Gegenstand dieser Einschau.

6.1 Akteneinsicht

Die Einschau zeigte, dass die Akten (Geburtsanzeigeformular, Eheniederschriften, Sterbeanzeigen u.dgl.) der beiden Standesämter grundsätzlich vollständig und nach-

vollziehbar waren. Die Übereinstimmung der Daten in den Büchern mit den Akten war in allen Fällen gegeben. Die Vorschreibung der per Gesetz bzw. Verordnung einzuhebenden Abgaben bzw. Gebühren war transparent dargestellt. Die Bezahlung erfolgte in allen Fällen am selben Tag mittels Einzahlung an vor Ort angesiedelten Kassen der Stadt Wien. Die entsprechenden Zahlungsbelege lagen sämtlichen eingesehenen Akten bei.

Bei einer überwiegenden Anzahl der Stichproben waren jedoch die Unterschriften bzw. Paraphen der die Verfahren leitenden Referentinnen bzw. Referenten unleserlich. Erst durch Nachfragen bzw. Einsicht in die jeweiligen Bücher war es dem Kontrollamt möglich, die Namen der zuständigen Referentinnen bzw. Referenten zu eruieren.

Das Kontrollamt empfahl, zur Verifizierung der die Verfahren leitenden Referentinnen bzw. Referenten das Anbringen eines Namensstempels auf den Personenstandsakten zu veranlassen.

Weiters waren auf einer Vielzahl von Formularen die Erledigungsvermerke von den Referentinnen bzw. Referenten nicht, nicht vollständig bzw. nicht eindeutig angebracht. Das eindeutige Ankreuzen der Erledigungsvermerke diente der Kanzlei als Anleitung für weitere Veranlassungen im Rahmen der Aktenbearbeitung (z.B. Mitteilungspflichten an andere Behörden etc.).

Auch wenn durch das derzeit in Verwendung stehende elektronische System TPX die Benachrichtigung der zu verständigenden Stellen großteils elektronisch bzw. automatisch erfolgte, empfahl das Kontrollamt, künftig auf das ordnungsgemäße Ankreuzen der Erledigungsvermerke mehr Sorgfalt zu legen.

6.2 Aufbewahrung der Bücher und Sammelakten

Gemäß § 5 Abs 4 PStG sind die Personenstandsbücher und Sammelakten dauernd so aufzubewahren, dass sie vor Beschädigung, Verlust oder Vernichtung gesichert sind.

Die Erhebungen vor Ort ergaben, dass in beiden Standesämtern die Sammelakten und Bücher in Räumlichkeiten mit Brandschutztüren archiviert wurden. Darüber hinaus stell-

te das Kontrollamt jedoch fest, dass in beiden Standesämtern personenstandsrelevante Unterlagen aus den Jahrgängen vor 2013 auch in Büroräumen in gewöhnlichen Büroschränken aufbewahrt wurden. Dies betraf beispielsweise im Standesamt Wien Hietzing die Sterbebücher bzw. im Standesamt Wien Währing die Ehebücher.

Das Kontrollamt empfahl, bei der Aufbewahrung der Sammelakten und Personenstandsbücher die gesetzlichen Bestimmungen des § 5 Abs 4 PStG zu berücksichtigen.

7. Risikomanagement

Die Erhebungen des Kontrollamtes zeigten, dass im Fachbereich Personenstand ein definiertes Risikobewusstsein in Bezug auf die Ausfallsicherheit der IKT existierte. Das für den Fachbereich Personenstand in Verwendung befindliche TPX-System sowie das ZMR weisen in Bezug auf einen Ausfall die höchste Risikostufe auf, wobei die zeitliche Tragbarkeit eines entsprechenden Ausfalls für die Kundinnen bzw. Kunden hiefür mit zwei Stunden eingeschätzt wurde. Bei Ausfall des TPX-Systems könnten sämtliche Verfahren weder angelegt, bearbeitet bzw. abgeschlossen werden. Der eintretende Imageschaden wäre erheblich, da auch vorgeladene Kundinnen bzw. Kunden nicht serviciert werden könnten, der Ausfall wäre daher entweder abzuwarten bzw. die Kundinnen bzw. Kunden wären neuerlich zu einem Termin einzuladen. Ein Ausfall des ZMR würde sogar bedeuten, dass die gemäß PStG verpflichtende Überprüfung der örtlichen Zuständigkeit vor Einleitung eines Verfahrens nicht wahrgenommen werden könnte.

Das Kontrollamt stellte in Bezug auf die Ausfallsicherheit fest, dass im Prüfungszeitraum eine geringe Anzahl von kurzdauernden Druckerausfällen und ein genereller Netzausfall seitens des Rechenzentrums der Stadt Wien zu verzeichnen war.

Mangels Vorliegen eines normierten über die Beurteilung der IT-Sicherheit hinausgehenden Risikomanagements stellte das Kontrollamt fest, dass keinerlei Risiken in Bezug auf die Führung von Personenstandsbüchern definiert waren. Aufgrund des Beurkundungscharakters der Bücher und der diesbezüglichen Wahrnehmungen des Kontrollamtes im Hinblick auf die Aufbewahrung der Bücher und Akten anlässlich der Erhe-

bungen in zwei Standesämtern ist nach Ansicht des Kontrollamtes die Entwicklung eines Risikomanagements zweckmäßig.

Das Kontrollamt empfahl, für die Themenbereiche IKT bzw. Führung der Personenstandsbücher ein Risikomanagement zu entwickeln.

8. Kosten- und Leistungsrechnung

In der Magistratsabteilung 35 ist die Kosten- und Leistungsrechnung zentral in der Stabsstelle "Budget und Controlling" angesiedelt. Seit dem Jahr 2010 war ein Mitarbeiter, dessen Tätigkeit auch weitere Inhalte umfasste, mit dieser Aufgabe betraut. Die Magistratsabteilung 35 führte dazu an, dass im Prüfungszeitraum u.a. aufgrund personeller Versetzungen jeweils andere Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter mit der Kosten- und Leistungsrechnung beschäftigt waren.

Derzeit sind in der Magistratsabteilung 35 insgesamt vier Kostenstellen eingerichtet, eine für die Zentrale und jeweils eine für die jeweiligen Fachbereiche. Für den Fachbereich Personenstand waren jeweils Produkte für die Anlegung und Weiterführung der Geburtenbücher, der Ehebücher (inkl. Trauungen) sowie Sterbebücher/Todeserklärungen, eingerichtet. Darüber hinaus waren Produkte für Namensänderungen und eingetragene Partnerschaften definiert. Eine Untergliederung in einzelne Standesämter war zum Prüfungszeitraum nicht gegeben. Laut Magistratsabteilung 35 soll ab dem Jahr 2014 die Kostenstellenstruktur dem Organigramm, welche eine Untergliederung bis auf Standesamtsebene vorsieht, angepasst werden. In diesem Zusammenhang wurden lt. Magistratsabteilung 35 beginnend mit Herbst 2012 die Führungskräfte der Zentrale sowie die Standesamtsleiterinnen bzw. Standesamtsleiter zum Thema Kosten- und Leistungsrechnung geschult.

Das Kontrollamt begrüßte das Vorhaben der Magistratsabteilung 35 die Kostenrechnung neu auszurichten und empfahl, eine vertiefende Untergliederung nach Standesämtern vorzusehen.

Darüber hinaus wurde empfohlen, die derzeit definierten Produkte und Leistungen im Hinblick auf die vom Fachbereich Personenstand zu erfüllenden Aufgaben zu evaluieren.

9. Kundinnen- bzw. Kundenmanagement

9.1 Warteraummanagement

Laut Magistratsabteilung 35 gibt es generell aus Pietätsgründen das Bestreben, zwei getrennte Warteräume für die Themen Geburt, Ehe und eingetragene Partnerschaften sowie einen für die Kundinnen bzw. Kunden mit Sterbefällen anzubieten. Darüber hinaus ist es Ziel der Magistratsabteilung 35 im Hinblick auf den Diversitäts- und Gendergedanken, Stillräume einzurichten und Wickeltische neutral zugänglich zu machen. Weiters sind Maßnahmen, wie z.B. Bildschirme mit Infospots, in Planung, die für die Kundinnen bzw. Kunden die Wartezeit subjektiv verkürzen bzw. als weitere Möglichkeit der Informationsweitergabe an die Kundinnen bzw. Kunden dienen sollen. Die Umsetzung ist lt. Magistratsabteilung 35 derzeit jedoch aufgrund baulicher Gegebenheiten bzw. zur Verfügung stehender Budgetmittel nur begrenzt möglich.

Die Organisation des Warteraummanagements richtet sich individuell nach der Größe des jeweiligen Standesamtes und der gegebenen Räumlichkeiten. Dies zeigte sich dem Kontrollamt auch im Rahmen der Erhebungen vor Ort auf den Standesämter Wien Hietzing und Wien Währing. Beispielsweise wird zur unstrittigen Steuerung des Kundinnen- bzw. Kundenflusses auf dem am stärksten frequentierten Standesamt Wien Hietzing, für jede Kundin bzw. jeden Kunden ein Anmeldeschein mit Vermerk der Uhrzeit ausgefertigt.

Im Standesamt Wien Währing wurde infolge des Vorhandenseins von nur einem kleinen Warteraum auch die Wartezone der Bezirksvorstehung mitbenutzt.

9.2 Anliegen- und Beschwerdemanagement

Die Magistratsabteilung 35 führt zentral ein Anliegen- und Beschwerdemanagement. Für die Beantwortung bzw. Bearbeitung der eingebrachten Anliegen und Beschwerden ist eine Beschwerdemanagerin zuständig. Wesentliche Inhalte der Anliegen und Be-

schwerden sowie allfällig zu setzende Maßnahmen (z.B. Schulungsmaßnahmen, Gespräche mit den betroffenen Bediensteten, Änderung der Vertretungsregelung, Optimierung der Informationen für die Bürgerinnen bzw. Bürger) werden im Anlassfall in Teambesprechungen zwischen den Fachbereichen und Stabsstellen thematisiert. Im Bereich des Personenstandswesens erfolgt die Information der Standesämter im Rahmen der monatlich stattfindenden Besprechungen zwischen der Fachbereichsleitung und den Standesamtsleiterinnen bzw. Standesamtsleitern. Im Bedarfsfall werden die Standesamtsleitungen lt. Fachbereichsleitung auch außerhalb dieser periodischen Besprechungen informiert.

Die Bürgerinnen bzw. Bürger können Anliegen und Beschwerden persönlich, telefonisch, per Post oder per E-Mail einbringen. Laut Magistratsabteilung 35 werden die Anliegen und Beschwerden erst seit dem Jahr 2012 vollständig erfasst, wobei einfache Anfragen ohne weitere Bearbeitungsnotwendigkeit (primär persönliche oder telefonische Anfragen) sofort beantwortet und nicht protokolliert werden. Beschwerden bzw. Anliegen, die einen längerdauernden Arbeitsprozess nach sich ziehen, werden in ELAK protokolliert. Je nach Komplexität erfolgt die Einbeziehung des zuständigen Standesamtes bzw. der Fachbereichsleitung. In der Regel erfolgt bei E-Mail-Anfragen binnen zwei Werktagen eine Eingangsbestätigung an die Antragstellerin bzw. den Antragsteller. Die gesamte Bearbeitungsdauer richtet sich nach der Komplexität des Anliegens. Einige Fälle können binnen einem Tag bzw. bis zu zwei Tagen erledigt werden, andere ziehen eine längere Bearbeitungsdauer nach sich. Dies zeigte auch die stichprobenartige Einsichtnahme des Kontrollamtes in Beschwerdefälle.

Für den Fachbereich Personenstand wurden im Jahr 2012 insgesamt 14 Anliegen und Beschwerden in ELAK protokolliert. Diese betrafen drei Beschwerden über das Personal (z.B. Freundlichkeit, Bekleidung), sechs Beschwerden über die Gesetzeslage (z.B. erforderliche Dokumente zur Anmeldung der Eheschließung, Erfordernisse zur Anmeldung einer Traumhochzeit), drei Beschwerden über das Warteraummanagement (z.B. lange Wartezeiten innerhalb der Öffnungszeiten) und zwei sonstige Anfragen betrafen die Vernetzung der Standesämter mit Krankenhäusern.

10. Ausblick

10.1 Zentrales Personenstandsregister

Im Rahmen der Verwaltungsreform wurde auf Bundesebene im November 2012 die Einführung eines ZPR beschlossen. Im Bereich des Personenstandswesens wird die Führung der Geburten-, Ehe- und Sterbebücher und die gesetzliche Voraussetzung der örtlichen Zuständigkeit durch ein österreichweites elektronisches EDV-System abgelöst werden. In diesem sollen sämtliche Personenstandsdaten zentral erfasst werden und die Daten fortan als Ersatz für die bücherliche Beurkundung dienen. Hiefür ist geplant, die bereits in TPX erfassten Personenstandsdaten (rd. 1 Mio. Datensätze) bis 31. Oktober 2014 ins ZPR überzuleiten. Für die Projektabwicklung selbst ist das Bundesministerium für Inneres verantwortlich. Für die Umsetzung des ZPR in Wien sind zwei Bedienstete des Fachbereiches Personenstand der Magistratsabteilung 35 in das ZPR Projektteam eingebunden.

Mittels dem ZPR soll die österreichweite, regional unterschiedliche Führung und Verarbeitung von Personenstandsdaten vereinheitlicht werden und den künftigen Entfall papiermäßiger Mitteilungen zwischen den Behörden bzw. den Versand von bis zu 1 Mio. elektronischer Poststücke pro Jahr ermöglichen. Ebenso wird eine Verbesserung der Datenqualität infolge der zentralen Speicherung, vor allem in Bezug auf deren Vollständigkeit und Datenaktualität, erwartet. Auch durch die künftige elektronische Versendung der Geburts- und Sterbeanzeigen wird der elektronische Workflow optimiert werden.

Die Bürgerinnen bzw. Bürger haben dann den Vorteil, dass jede Registrierung (außer bei Geburten, für welche auch weiterhin das Prinzip der örtlichen Zuständigkeit gilt) auf jedem Standesamt in Österreich beantragt werden kann. Sämtliche Urkunden können künftig von jeder Personenstandsbehörde ausgestellt werden, wobei mittelfristig der Urkundenausdruck auch durch die Bürgerinnen bzw. Bürger ebenfalls möglich werden wird. Einen weiteren wesentlichen Vorteil stellt der Umstand dar, dass die im ZPR erfassten Personenstandsdaten für die Behörden elektronisch abrufbar sein werden und eine Urkundenvorlage durch die Kundinnen bzw. Kunden künftig unterbleiben kann.

Im Hinblick auf die Finanzierung des Projektes wurde in der Tagung der Landesfinanzreferentenkonferenz vom 2. Oktober 2012 eine Kostenteilung von 70 % durch den Bund

bzw. 30 % für die Länder beschlossen. Für Wien bedeutet dies im Zeitraum 2012 bis 2016 einen Finanzbedarf im Ausmaß von rd. 811.400,-- EUR für erforderliche Investitionen und den laufenden Betrieb.

Die für das ZPR erforderliche Arbeitsplatzausstattung verursacht für den Magistrat der Stadt Wien keinen zusätzlichen Aufwand, zumal die EDV-Arbeitsplätze im Bereich Personenstandswesen bereits im Jahr 2012 auf Windows 7 und Office 2010 umgestellt wurden.

Zum Zeitpunkt der Prüfung durch das Kontrollamt war das neue PStG noch nicht in Kraft bzw. die Verordnung noch nicht beschlossen. Auch der Umfang der Datennacherfassung für die Personenstandsfälle ab den Jahren 1938/39 ist offen.

Die Vorbereitungsarbeiten der Magistratsabteilung 35 in Bezug auf ZPR sehen die Aufnahme eines Testbetriebes vor.

10.2 Reduktion der Standesamts-Außenstellen (Standesämter)

Im Verlauf der Prüfungshandlungen wurde das Kontrollamt darüber informiert, dass beginnend ab März 2013 ein Teilprojekt zur Reduzierung der Standesamts-Außenstellen (Standesämter) von zehn auf fünf Außenstellen in Auftrag gegeben und ein Projektverantwortlicher hiefür namhaft gemacht wurde.

Neben dem Ziel der Reduktion der Außenstellen wurden darüberhinausgehende Ziele wie z.B. die Standortbewertung und Standortfestlegung der fünf Standesämter, die Prüfung des Standortes KH Nord, die Sicherstellung der internen und externen Kommunikation und Information, die Ausschreibung der Leitungsfunktionen sowie die Erarbeitung eines modernen, barrierefreien, diversitäts- und gendergerechten Warteraummanagements festgelegt und als Projektende der 31. Dezember 2013 fixiert.

In diesem Projektauftrag wurde die Evaluierung der Aufbau- und Ablauforganisation sowie die Abarbeitung der zu erwartenden Änderungen im Rahmen der Einführung des ZPR für die Folgejahre in Aussicht gestellt.

Das Kontrollamt begrüßte die inhaltlichen Themenfestsetzungen des Teilprojektauftrages und stellte fest, dass künftig nicht nur die Einführung des ZPR als IT-Projekt, sondern auch die in Aussicht gestellte Reduzierung der Anzahl der Standesämter erhebliche Veränderungen und Synergien im Bereich des Personenstandswesens der Magistratsabteilung 35 mit sich bringen werden.

Das Kontrollamt empfahl daher, die in seinem Bericht getroffenen Empfehlungen in vorausschauender und ressourcenschonender Weise im Hinblick auf die künftigen bzw. geplanten Veränderungen im Bereich Personenstandswesen umzusetzen.

Darüber hinaus wurde empfohlen, nach angemessener Zeit die Erfahrung mit der Reduzierung auf fünf Außenstellen mit dem Ziel zu evaluieren, ob eine allfällige weitere Reduktion weitere Synergien mit sich bringen könnte.

11. Vergleich Zagreb - Wien

Im Rahmen einer langjährigen Zusammenarbeit mit dem Kontrollamt der Stadt Zagreb wurde die Prüfung des Personenstandswesens mit beiderseitigem Informationsaustausch durchgeführt.

Im Laufe der Prüfung fand eine Besprechung mit den Vertreterinnen bzw. Vertretern des Kontrollamtes der Stadt Zagreb sowie den für die Personenstandsführung zuständigen Mitarbeiterinnen mit anschließender Besichtigung eines Standesamtes in Zagreb statt.

Generell war festzustellen, dass die Arbeitsweisen in Wien und Zagreb einander ähneln und in vielen Bereichen vergleichbar sind. Beide Länder standen unmittelbar vor Änderungen der das Personenstandswesen betreffenden gesetzlichen Grundlagen.

In Kroatien gilt seit 1. Juli 2013 ein neues Personenstandsgesetz (Amtsblatt 76/2013), demzufolge das Geburten- und Sterberegister nur in elektronischer Form geführt wird, während das Heiratsregister auch weiterhin schriftlich und elektronisch geführt werden muss. Durch das neue Personenstandsregistergesetz, das Anfang des Jahres 2014 verabschiedet werden soll, wird die Führung aller Register für alle Bürgerinnen bzw. Bürger in Kroatien vereinheitlicht werden, sofern es zur Gründung einer einheitlichen

Datenbank für ganz Kroatien kommen wird. Auf diese Weise werden alle öffentlichen Verwaltungseinheiten Einsicht in die erforderlichen Daten erhalten (je nach Art der datenschutzrechtlichen Zugriffsberechtigung). In der Folge werden die Daten in elektronischer Form mit den Krankenhäusern (Anmeldung von Geburten und Todesfällen), der Statistik und dem Amt für öffentliche Gesundheit ausgetauscht. Derzeit werden bereits bei Sterbefällen auf diese Art die Daten mit dem kroatischen Amt für Rentenversicherungen, der Polizei und der Steuerbehörde über das System einer persönlichen Informationsnummer ausgetauscht. Im Zuge der Rationalisierung der Tätigkeit wurde zudem die Initiative zur Zusammenlegung bzw. Auflösung einiger Standesämter gestartet.

Hinsichtlich der geplanten Änderungen im Bereich der Führung des Personenstandswesens in Wien wird auf die vorangegangenen Passagen des Kontrollamtsberichtes verwiesen.

Die Darstellung der Ist-Situation beider Städte im Zusammenhang mit der Führung des Personenstandswesens ist nachfolgender Tabelle sowie den nachfolgenden Punkten zu entnehmen:

	Zagreb	Wien
Einwohnerinnen bzw. Einwohner	790.017	1.731.236
Zuständigkeiten	Führung der Personenstandsdaten und der Staatsbürgerschaftsevidenz.	Führung des Personenstandswesens inkl. Obsorge.
Anzahl der Standesämter	Elf Standesämter plus eine Zentralabteilung für Personenstandswesen.	Das zentrale Standesamt Wien mit zehn regionalen Standesämtern.
Standorte	Unterbringung in Bezirksämtern der Stadtverwaltung, in welchen sich auch andere staatliche und lokale Ämter befinden.	Unterbringung in Amtsgebäuden, in denen sich je Örtlichkeit auch andere Organisationseinheiten der Stadt Wien befinden.
Leitung der Standesämter	Elf Bedienstete	Drei Bedienstete in der Zentrale und zehn Standesamtsleiterinnen bzw. Standesamtsleiter.
Standesbeamtinnen bzw. Standesbeamte	63 Bedienstete	44 Bedienstete (inkl. zehn Standesamtsleitungen)
Kanzleitätigkeit etc.	Sieben Bedienstete	65 Bedienstete *)
VZÄ gesamt	78,50	104,90 *)
Ausbildung der Standesbeamtinnen bzw. Standesbeamten	Abschluss der mittleren Reife sowie die Staatsprüfung beim Verwaltungsministerium, inkl. einer Fachprüfung für Standesbeamtinnen bzw. Standesbeamte.	Allgemeine Dienstprüfung für den höheren Verwaltungsdienst sowie Schulungen zur Erlangung des Befähigungsnachweises innerhalb der Magistratsabteilung 35.

	Zagreb			Wien		
Anzahl Personenstandsfälle gesamt	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Geburtserstregistrierungen	20.308	19.987	20.110	20.580	20.455	20.243
Eheschließungen	6.384	6.001	6.131	6.925	6.583	6.069
Eingetragene Partnerschaften	keine	keine	keine	365	240	183
Sterbefälle	10.229	10.141	10.319	16.255	15.884	16.292
Gesamtsumme	36.921	36.129	36.560	44.125	43.162	42.787
Öffnungszeiten	Montag, Mittwoch, Freitag: 8.30 Uhr bis 15.30 Uhr; Dienstag, Donnerstag: 8.30 Uhr bis 18.00 Uhr (nach 15.30 Uhr keine Vollbesetzung)			Montag bis Freitag 8.00 Uhr bis 12.00 Uhr (bis 14.30 Uhr für Sterbefälle), zusätzlich Donnerstag von 15.30 Uhr bis 17.30 Uhr		
Baby-Points	Keine			Zwei (AKH und Sozialmedizinisches Zentrum Ost)		
Warteraummanagement	Keines			Im Ausbau		
Anliegen-/Beschwerdemanagement	Keines			Ja, zentral in der Magistratsabteilung 35 geführt		

*) Im unmittelbaren Vergleich der Anzahl der Bediensteten sowie der VZÄ mit Zagreb ist das seitens des Krankenanstaltenverbundes zur Verfügung gestellte Personal inkludiert (zwei Bedienstete bzw. 1,50 VZÄ).

11.1 Rechtliche Grundlagen/Organisation

In der Republik Kroatien fällt das Personenstandswesen in den Zuständigkeitsbereich der Staatsverwaltung, wobei die Rechtsgrundlage das Gesetz über staatliche Register (Narodne Novine Nr. 96/93) darstellt. Die Führung des Personenstandswesens in der Stadt Zagreb obliegt dem städtischen Amt für allgemeine Verwaltung, welches seine Tätigkeit mittels einer Zentralabteilung für Eheschließungen und elf dezentralen Standesämtern wahrnimmt.

Die Standesämter Zagrebs sind räumlich neben anderen staatlichen und lokalen Organisationseinheiten (wie z.B. das Bauamt, eine Organisationseinheit für eigentumsrechtliche Aufgaben, das Gesundheitsamt) im jeweiligen Bezirksamt der Stadtverwaltung untergebracht. Die Räumlichkeiten der Stadtverwaltung werden teilweise auch vom Finanzministerium genutzt.

Hinsichtlich der Organisation des Personenstandswesens in Wien wird auf die entsprechenden Passagen des Kontrollamtsberichtes verwiesen.

11.2 Personenstandsfälle

11.2.1 In Zagreb ist wie in Wien bei Geburten und Sterbefällen das Standesamt des Ereignisortes zuständig (örtliche Zuständigkeit).

11.2.2 Bei der Eheschließung in Zagreb wird die Zuständigkeit der Standesämter nach dem Ort der Eheschließung definiert. In Zagreb wird zwischen Ehen in bürgerlicher und konfessioneller Form unterschieden. Die bürgerlichen Ehen werden von Standesbeamtinnen bzw. Standesbeamten in zeremonieller Form im Standesamt bzw. außerhalb des Standesamtes geschlossen. Die Standesbeamtin bzw. der Standesbeamte prüft, ob die Ehepartner die Voraussetzungen zur Eheschließung erfüllen, ohne Rücksicht auf deren Geburtsort. Die konfessionelle Ehe mit gleichen Rechtsfolgen wie die bürgerliche Ehe wird vor einem Vertreter der Konfessionsgemeinschaft geschlossen. Wenn Ehepartner eine solche konfessionelle Ehe schließen wollen, müssen sie beim Standesamt, welches für den Ort, an dem die Ehe geschlossen wird, zuständig ist, eine Bestätigung über die Erfüllung der Voraussetzung zur Eheschließung gemäß dem Familiengesetz einholen. Die Konfessionsgemeinschaft muss nach Durchführung der Trauung dem gleichen Standesamt eine Bestätigung über die geschlossene Ehe innerhalb von fünf Tagen zustellen. Die Standesbeamtin bzw. der Standesbeamte hat die Ehe in das Heiratsregister einzutragen und den Ehepartnern einen Auszug aus dem Heiratsregister zu übergeben.

Das Verhältnis von bürgerlichen und konfessionellen Eheschließungen liegt in Zagreb im Jahr 2012 bei etwa 50 : 50.

In Wien richtet sich die Zuständigkeit der Standesämter bei Verehelichung nach dem Aufenthalt oder Wohnsitz der Verlobten. Die Ehefähigkeitsermittlung erfolgt immer durch das zuständige Standesamt, dies gilt auch bei Trauungen außerhalb Wiens. Sofern eine Trauung an einem anderen Standesamt stattfinden soll, werden die Unterlagen an dieses abgetreten.

Darüber hinaus bietet Wien auch die Möglichkeit, an besonderen Standorten außerhalb der Standesämter zu heiraten (Traumhochzeiten). Im Jahr 2012 gab es in Wien 750

Traumhochzeiten. Demgegenüber wurden in Zagreb 54 standesamtliche Ehen außerhalb der Diensträume geschlossen.

11.2.3 Im Gegensatz zu Wien gibt es in Zagreb, sprich in ganz Kroatien, keine Eintragungen von gleichgeschlechtlichen Partnerschaften.

11.2.4 In beiden Städten werden sämtliche im Ausland eingetretene Personenstandsfälle bei Vorliegen einer aufrechten Staatsbürgerschaft auf Antrag der betroffenen Personen registriert (entspricht dem Terminus "Nachbeurkundungen"). In Zagreb ist für Nachbeurkundungen seit 1. Jänner 2013 ebenfalls eine Abteilung - die Zentralabteilung für Register - zuständig. Davor wurde diese Funktion von allen Standesämtern Zagrebs wahrgenommen. In Österreich ist hiefür das Standesamt Wien Brigittenau, Referat Zentrale Agenden, zuständig.

11.3 Personal

11.3.1 Jedes regionale Standesamt verfügt über eine Standesamtsleiterin bzw. einen Standesamtsleiter, welche die Arbeit der Standesbeamtinnen bzw. Standesbeamten unmittelbar beaufsichtigen. Darüber hinaus werden von diesen Verwaltungsverfahren in Bezug auf Namensänderungen, nachträgliche Eintragungen, Berichtigungen und Ergänzungen von Einträgen in den Personenstandsregistern durchgeführt.

In Zagreb waren für die Tätigkeitserledigung in der Zentralabteilung für Eheschließungen und den elf Standesämtern 94 Dienstposten vorgesehen, in Wien 102,50 Dienstposten. Anzumerken war, dass in Zagreb zum Zeitpunkt der Prüfung nur 83,5 % der Dienstposten besetzt waren.

Wie bereits dargelegt, sind die Aufgaben des Standesamtspersonals in Zagreb und in Wien nahezu ident. Unterschiede in den Aufgaben gibt es u.a. insofern, als in Zagreb Änderungen im Melderegister von anderen Behörden wahrgenommen werden, es keine eingetragenen Partnerschaften gibt, Agenden im Zusammenhang mit der Obsorge nicht wahrzunehmen sind und die Vielfalt von Traumhochzeitsstandorten geringer ausfällt. Im Vergleich zu Wien zählen in Zagreb die Führung der Staatsbürgerschaftsevidenz und

die Mitteilung von Änderungen an das zentrale Wählerverzeichnis zu den Aufgaben der Standesbeamtinnen bzw. Standesbeamten. Ebenso werden Sterbeurkunden gemäß dem Erbschaftsgesetz ausgestellt, welche die Grundlage für allfällige durch die Gerichte abzuhandelnde Erbschaftsprozesse darstellen.

Hinsichtlich der Organisation und des Aufgabenbereiches des Personenstandswesens in Wien wird auf die vorangegangenen Ausführungen des Kontrollamtsberichtes verwiesen.

11.3.2 Die Gesamtzahl an Grundeinträgen in Zagreb betrug im Jahr 2012 insgesamt 36.560. Demzufolge wurden 466 Akten pro VZÄ bearbeitet. Demgegenüber standen in Wien 42.787 Grundeinträge, was 408 Akten pro VZÄ entspricht.

Zu der unterschiedlichen Aktenbearbeitungszahl war anzumerken, dass in Zagreb rd. 1 % der Bevölkerung keine kroatische Staatsbürgerschaft hat und rd. 5 % Mitglieder von nationalen Minderheiten waren (Daten lt. Volkszählung des Jahres 2011). Der Migrationsanteil war nicht bekannt. In Wien beträgt der Anteil der Bevölkerung, die keine österreichische Staatsbürgerschaft hat, rd. 22 % bzw. beträgt der Migrationsanteil rd. 34 % (Quelle: Statistik Austria für das Jahr 2012). Dies war aus Sicht des Kontrollamtes auch bei der Betrachtung der unterschiedlichen Aktenbearbeitungszahl pro VZÄ zu berücksichtigen, da in diesen Fällen beispielsweise aufgrund der Sprache ein erhöhter Arbeitsaufwand für die Bearbeitung von Personenstandsangelegenheiten zu berücksichtigen war.

Weiters war darauf hinzuweisen, dass - wie bereits erwähnt - im Bereich der Ehefähigkeitsermittlungen unterschiedliche Vorgangsweisen bestanden. So müssen die Wiener Standesämter im Gegensatz zu Zagreb auch die Ehefähigkeit von Personen, die ihren Aufenthalt bzw. Wohnsitz in Wien haben, aber die Ehe außerhalb Wiens schließen wollen, ermitteln. Dies betraf im Jahr 2012 insgesamt 2.517 Fälle. Unter Berücksichtigung dieses Umstandes wurden im Jahr 2012 pro VZÄ 432 Akten erledigt.

Das Kontrollamt empfahl, die Bearbeitungszahlen pro VZÄ zu evaluieren. Insbesondere sind dabei die geänderten Arbeitsabläufe durch die Einführung des ZPR sowie der Teilprojekt-Auftrag "Reduzierung der Standesamtsaußenstellen" mitzuberücksichtigen.

11.4 Gebühren

11.4.1 In Zagreb wird die Höhe der Verwaltungsgebühren vom Staat bestimmt. Für die Einhebung von Verwaltungsgebühren werden Stempelmarken verwendet. Höhere Beträge werden auch per Überweisungsformular vorgeschrieben. Neben Verwaltungsgebühren werden - je nach Personenstandsfall - auch Gebühren für auszustellende Urkunden (Formularpreise) eingehoben.

In Wien richten sich die für Bürgerinnen bzw. Bürger im Rahmen von Personenstandsfällen anfallenden Gebühren und Abgaben nach dem Gebührengesetz 1957 der Bundesverwaltungsabgabenverordnung 1983 und der Verordnung der Wiener Landesregierung über Verwaltungsabgaben und Kommissionsgebühren idgF. Die Bezahlung der Gebühren bzw. Abgaben erfolgt (bar, mittels Bankomat oder Kreditkarte) in der Regel an den vor Ort untergebrachten Kassen der Stadt Wien. Alternativ dazu können Gebühren auch mittels Überweisung beglichen werden.

11.4.2 In Zagreb wird - wie in Wien - anlässlich der Registrierung einer Geburt keine Verwaltungsabgabe bzw. Verwaltungsgebühr eingehoben. Erst bei nachträglicher Beantragung eines Auszugs aus dem Geburtenbuch oder einer Urkundenbestellung werden Gebühren bzw. Abgaben verrechnet.

Bei Eheschließungen fallen sowohl in Zagreb als auch in Wien Abgaben bzw. Gebühren an. Die Höhe richtet sich u.a. nach Art und Ort der Eheschließung sowie der Anzahl der auszustellenden Dokumente. In beiden Städten werden für Eheschließungen außerhalb der Diensträumlichkeiten der Standesämter gesonderte Entgelte eingehoben.

11.4.3 Die Registrierung eines Sterbefalls ist sowohl in Zagreb als auch in Wien kostenlos. Für die Ausstellung eines Auszugs aus dem Sterbebuch oder einer Urkunde werden in beiden Städten Gebühren bzw. Abgaben verrechnet.

11.5 Führung der Bücher/Informationstechnologische Anwendungen

11.5.1 In Zagreb werden Angaben über den Personenstand in die Personenstandsbücher und elektronische Evidenzen eingetragen. Alle Personenstandsdaten ab dem Jahr 1910 wurden bereits in der elektronischen Datenbank nacherfasst.

Im Gegensatz zu Wien haben in Zagreb derzeit nicht nur die Bücher, sondern auch die elektronischen Dateneinträge Beweiskraft. Durch das Inkrafttreten des neuen Gesetzes über das Personenstandswesen werden - wie bereits erwähnt - Geburten- und Sterberegister nur noch in elektronischer Form geführt, während das Heiratsregister auch weiterhin schriftlich und elektronisch geführt werden muss.

Die Standesämter Zagrebs können gegenseitig sämtliche elektronisch geführten Personenstandsregister einsehen und Änderungen durchführen. Alle Standesbeamtinnen bzw. Standesbeamten sind verpflichtet, den Kundinnen bzw. Kunden unabhängig vom Eintragungsort innerhalb der Stadt Zagreb Urkunden auszustellen. Bislang haben die Standesbeamtinnen bzw. Standesbeamten der Stadt Zagreb auch die Möglichkeit, Geburtsurkunden und Staatsbürgerschaftsnachweise für das gesamte Gebiet der Republik Kroatien auszustellen. Seit Juli 2013 ist es den Standesbeamtinnen bzw. den Standesbeamten auch möglich, in ganz Kroatien Trauscheine auszustellen, unabhängig davon, wo die Ehe geschlossen wurde. Ab September wird dies auch für das Sterberegister gelten.

11.5.2 In Wien wurden - wie bereits erwähnt - alle Personenstandsdaten zwischen den Jahren 1938/39 und dem Jahr 1991 in Büchern erfasst. Seit dem Jahr 1991 wird parallel zu den Büchern ein Wien-eigenes EDV-Programm namens TPX zur Erfassung und Fortführung der Personenstandsfälle eingesetzt. Dieses System ist lediglich ein Hilfsmittel zur Administration der Personenstandsdaten, zumal nur die Bücher den vollen Beweis haben. Derzeit können die Standesbeamtinnen bzw. Standesbeamten alle in TPX erfassten Wiener Personenstandsdaten einsehen, wobei zur Feststellung der Beweiskraft die entsprechenden Auszüge aus den Büchern bei den zuständigen Standesämtern angefordert werden müssen. Einträge können nur von den zuständigen Standes-

ämtern selbst vorgenommen werden. Die Beantragung und Ausstellung von Urkunden ist bei jedem bzw. durch jedes Standesamt in Wien, jedoch nur für in Wien registrierte Personenstandsfälle, möglich. Dies gilt auch für Staatsbürgerschaftsnachweise bei Hauptwohnsitz in Wien.

Mit der bevorstehenden Einführung des ZPR sollen die bereits vorhandenen Personenstandsdaten sukzessive in das, dem ZPR zugrundeliegende, IT-System nacherfasst werden. Die elektronischen Einträge des ZPR erlangen künftig volle Beweiskraft, wodurch die Führung von Personenstandsbüchern obsolet wird.

Hiedurch können sämtliche Registrierungen ausgenommen Geburten von allen Personenstandsbehörden Österreichs abgewickelt werden. Vorgesehen ist, dass mit Einführung des ZPR Urkunden bei Bedarf auf sämtlichen Standesämtern Österreichs ausgestellt werden können. Künftig wird jedoch lt. Magistratsabteilung 35 für die Abwicklung eines Personenstandfalles die Urkundenvorlage nicht mehr erforderlich sein, sofern alle relevanten Personenstandsdaten bereits im ZPR verdatet sind. Darüber hinaus wird der Ausdruck von Urkunden durch die Bürgerin bzw. den Bürger in Aussicht gestellt.

11.6 Aufbewahrung der Bücher

Bei der Aufbewahrung der Personenstandsbücher und Sammelakten werden von beiden Städten die gleichen Sicherheitsüberlegungen im Hinblick auf Elementarereignisse, wie z.B. Feuer angestellt. Die Verwahrung erfolgt in der Regel in Räumen mit Brandschutz hemmenden Einrichtungen bzw. in Metallschränken.

11.7 Kundinnen- bzw. Kundenmanagement

11.7.1 In Zagreb standen im Vergleich zu Wien den Bürgerinnen bzw. Bürgern für die Erledigung ihrer Personenstandsfälle kundinnen- bzw. kundenfreundlichere Öffnungszeiten zur Verfügung (hiezu siehe Übersichtstabelle Vergleich Zagreb - Wien).

Für die Standesämter in Wien regte das Kontrollamt an zu überlegen, die Öffnungszeiten Wiens im Sinn der Kundinnen- bzw. Kundenfreundlichkeit zu erweitern. Dabei könnte eine Ausdehnung der Öffnungszeiten, beispielsweise die Einrichtung eines personal-

ressourcenschonenden Journaldienstes bis 15.30 Uhr und/oder die Öffnung an zwei Werktagen bis 18.00 Uhr angestrebt werden.

Das Kontrollamt empfahl jedenfalls, Maßnahmen zur Erhöhung der Kundinnen- bzw. Kundenfreundlichkeit im Zusammenhang mit den Öffnungszeiten zu evaluieren.

11.7.2 In Zagreb gibt es kein mit Wien vergleichbares Warteraummanagement, zumal die Kundenfrequenz dies lt. Angaben der Stadt Zagreb nicht erforderlich erscheinen lässt. Jedoch werden Kundinnen- bzw. Kundenanliegen von örtlichen Portierinnen bzw. Portieren und Bediensteten der Informationsschalter unterstützt.

11.7.3 Der Vergleich beider Städte zeigte, dass sowohl in Zagreb als auch in Wien, ein kundinnen- bzw. kundenfreundliches One-Stop-Shop-Verfahren angeboten wird.

In Zagreb können - ähnlich wie in Wien - nach der Eintragung in das Geburtenregister Geburtsurkunden, Bestätigungen über die Eintragung in das Geburtenregister, Vaterschaftsanerkennungen, Staatsbürgerschaftsnachweise und für Neugeborene die Bestätigung über eine persönliche Identifikationsnummer ausgehändigt werden.

Darüber hinaus kann in Wien gleichzeitig die verpflichtende Wohnsitzanmeldung im Zusammenhang mit der Ausstellung der Geburtsurkunde am Standesamt erfolgen (One-Stop-Shop-Verfahren). Auf Wunsch ist es möglich für österreichische Kinder auch einen Staatsbürgerschaftsnachweis auszustellen, sofern der Hauptwohnsitz in Wien ist. Ferner werden einvernehmliche Regelungen der Obsorge erledigt.

Bei Eheschließungen sind in Zagreb - wie auch in Wien - Änderungen des Familiennamens und von Staatsbürgerschaftsnachweisen möglich. Während in Zagreb Staatsbürgerschaftsnachweise für sämtliche kroatische Staatsbürgerinnen bzw. Staatsbürger ausgestellt werden können, ist die Ausstellung in Wien an einen Wiener Hauptwohnsitz gebunden.

11.7.4 In Zagreb gibt es kein gesondertes Anliegen- und Beschwerdemanagement. Anfragen bzw. Beschwerden können persönlich, telefonisch, per Post oder E-Mail vorgebracht werden. Für Anfragen sind die Standesbeamtinnen bzw. Standesbeamten zuständig. Beschwerden werden von den jeweiligen verantwortlichen Leiterinnen bzw. Leitern beantwortet.

In Wien ist - wie bereits dargelegt - für den Bereich des Personenstandswesens ein Anliegen- und Beschwerdemanagement zentral eingerichtet.

11.7.5 Sowohl in Zagreb wie auch in Wien können Bürgerinnen bzw. Bürger Anträge auf Ausstellung von Urkunden persönlich einbringen bzw. per Post oder E-Mail beantragen. Die Ausgabe bzw. Übermittlung der angeforderten Urkunden erfolgt ausschließlich gegen Nachweis der Gebühreneinzahlung.

11.7.6 Beide Städte haben auf ihren Webseiten zahlreiche Informationen über das Personenstandswesen. In Wien gibt es seit dem Jahr 2002 darüber hinaus einen Online-Kalender zur Vormerkung von Trauungsterminen. In Zagreb wird derzeit an der Einrichtung eines derartigen Online-Services gearbeitet.

12. Vergleichende Befragung über das Personenstandswesen in den Städten Bratislava und Paris

Die Darstellung der Ist-Situation beider Städte im Zusammenhang mit der Führung des Personenstandswesens ist nachfolgender Tabelle zu entnehmen:

	Bratislava	Paris
Einwohnerinnen bzw. Einwohner	453.889	2.243.833
Zuständigkeiten	Die Agenden sind vom Bund auf Gemeindeebene übertragen. Seit 1. Jänner 2012 unterliegen alle Standesämter den Gemeinden, methodisch sind sie aber unter der Aufsicht des Innenministeriums.	Der Bürgermeister des jeweiligen Bezirkes ist für die Ausübung des Personenstandswesens zuständig. Er übt diese Tätigkeit im Namen des Bundes aus. Er kann, durch Verordnung/Erlass, einen Teil seiner Kompetenzen des Personenstandswesens, insbesondere die Durchführung der Register, auf befugte Beamte übertragen.

	Bratislava	Paris
Anzahl der Standesämter	Bratislava hat 17 Stadtteile aber nur 14 Standesämter. Drei Stadtteile haben kein eigenes Standesamt. Die Stadtteile haben den Status einer Gemeinde. Vier davon haben ein gemeinsames Standesamt.	Es gibt in Paris 20 Standesämter, somit in jedem Bezirk.
Anzahl und Art der Standorte	Die 14 Standesämter verfügen über eigene Räumlichkeiten, die in Gebäuden der Gemeinden untergebracht sind.	Die Standesämter befinden sich in den Bezirksämtern, welche auch andere öffentliche Serviceleistungen erbringen.
Sonstige Aufgaben der Standesämter	Die Meldungspflicht gegenüber den staatlichen Organen, die Änderung des Vor- und Nachnamens, für die eine andere Erlaubnis nicht benötigt wird, die Bestätigung oder Nicht-Bestätigung der Vaterschaft vor und nach der Geburt, die Änderung des Geschlechtes, die Grundlagen für das Eintragen in Personenstandsakten etc.	In einigen Bezirksämtern werden die Agenden des Personenstandswesens im Rahmen der "Dienstleistungen für die Bevölkerung" ausgeübt, welche auch die Durchführung von Wahlen, die Ausstellung von diversen Urkunden, die Einschreibung in Kindergrippen und Schulen beinhalten.
Anzahl der Leiterinnen bzw. Leiter des Standesamtes bzw. der Standesämter	Leiterinnen bzw. Leiter des Standesamtes gibt es nur in den größten fünf Stadtteilen/Gemeinden, d.h. dort, wo mehr als drei Angestellte sind. In den anderen unterliegen die Angestellten indirekt anderen Leiterinnen bzw. Leitern.	Es gibt 20 zuständige Führungskräfte.
Standesbeamtinnen bzw. Standesbeamten	Die Anzahl der Bediensteten, die in den Standesämtern tätig sind, beträgt 35. In den jeweiligen Stadtteilen variiert die Zahl von 0,1 (Teilangestellten) bis sieben (Stadtteil Petržalka mit mehr als 100.000 Einwohnern) VZÄ.	Im Ganzen arbeiten ungefähr 280 Personen für das Personenstandswesen. 1/3 davon sind für die Registrierung des Personenstandes zuständig.
Sonstige Bedienstete	Es gibt keine sonstigen Bediensteten, die Agenden des Personenstandes dürfen nur geschulte Standesbeamtinnen bzw. Standesbeamten mit Prüfung wahrnehmen.	Die anderen 2/3 sind für die Post, die Aktualisierung der Akten, die Ausstellung der Ehebücher, der Überprüfung der Ehefähigkeit etc. tätig.
VZÄ gesamt	Das Vollzeitäquivalent für das gesamte Personal der Standesämter in Bratislava beträgt insgesamt 38,30.	260
Ausbildung der Standesbeamtinnen bzw. Standesbeamten	Die Standesbeamtinnen bzw. Standesbeamten müssen aufgrund gesetzlicher Vorgaben mindestens einen Sekundarabschluss bzw. ein abgeschlossenes Studium haben. Dies betrifft vor allem Führungskräfte.	Es ist keine spezielle Ausbildung für die Ausübung der Tätigkeiten der Standesbeamtinnen bzw. der Standesbeamten vorgeschrieben. Alle neuen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter erhalten eine 2,50 Tage dauernde Ausbildung über die Verwendung der EDV und drei Tage über geltende Vorschriften.

	Bratislava			Paris		
Anzahl der Personenstandsfälle	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Anzahl der Geburtserstregistrierungen	7.874	8.041	8.573	44.362	43.075	42.267
Anzahl der Eheschließungen	1.661	1.551	1.717	9.195	8.726	9.065
Anzahl der eingetragenen Partnerschaften betreffend gleichgeschlechtlicher Beziehungen	0	0	0	0	0	0
Anzahl der Sterbefälle	5.217	5.054	5.055	16.863	16.884	16.943
Summe	14.752	14.646	15.345	70.420	68.685	68.275
Öffnungszeiten der Standesämter	Die Öffnungszeiten der Standesämter in Bratislava sind nicht überall dieselben. Allgemein ist am Montag und Mittwoch von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr, und Freitag von 8.00 Uhr bis Frühnachmittag geöffnet.			Montag, Dienstag, Mittwoch, Freitag: 8.30 Uhr bis 17.00 Uhr; Donnerstag: 8.30 Uhr bis 19.30 Uhr; Samstag: 9.00 Uhr bis 12.30 Uhr		
Warteraummanagement	Es gibt einen Warteraum pro Standesamt. Ein Warteraummanagement gibt es nicht.			In einigen Bezirksämtern gibt es ein Warteraummanagement, welches durch direkte Kontaktaufnahme mit den Wartenden die Verwendung der personellen Ressourcen verbessert. In einigen Fällen, können Termine vereinbart werden, um ein Aufgebot zu bestellen.		
Anliegen- bzw. Beschwerdemanagement	Ja, es wird zentral geführt, zuständig ist das Innenministerium.			Das hängt davon ab, wo die Beschwerden eingebracht werden. Wenn Beschwerden über die Internetseite der Stadt Paris eingebracht werden, dann werden diese zentral bearbeitet. Im Gegensatz dazu, wenn sie direkt an die Bezirksämter gestellt werden, ist jedes Bezirksamt für deren Bearbeitung zuständig.		

Auch bei diesem Städtevergleich konnten ähnliche Strukturen wie in Wien festgestellt werden. Allerdings gibt es nur in Wien die Möglichkeit der Eintragung von gleichgeschlechtlichen Partnerschaften. Es fielen auch bei dieser Befragung die kundenfreundlicheren Öffnungszeiten auf.

Ein Vergleich der geprüften Städte Wien und Zagreb sowie der befragten Städte Bratislava und Paris hinsichtlich des Verhältnisses von bearbeiteten Akten (Geburtsregistrierungen, Eheschließungen, Eingetragene Partnerschaften, Sterbefälle) zu VZÄ ergibt folgendes Bild:

	Zahl der bearbeiteten Akten	VZÄ	Anzahl der bearbeiteten Akten je VZÄ
Bratislava	15.345	38,30	401
Paris	68.275	260	263*)
Zagreb	36.560	78,50	466
Wien	42.787	104,90	408

*) In Paris sind die Bediensteten neben dem Personenstandswesen auch noch mit anderen Tätigkeiten betraut.

13. Zusammenfassung der Empfehlungen

Empfehlung Nr. 1:

Das Kontrollamt empfahl, Maßnahmen zur Sicherstellung der Anwendung einheitlicher statistischer Kennzahlen innerhalb der Dienststelle sowie zur Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen der Stabsstelle Personal und der Stabsstelle Budget und Controlling zu treffen.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 35:

Die Magistratsabteilung 35 verwendet einheitliche Kennzahlen pro Fachbereich, die jedoch aus einem veralteten System "TPX" generiert werden. Um aktuelle Entwicklungen bzw. neue Tätigkeiten darzustellen wie z.B. Abgabe von Obsorgeerklärungen, Nachbestellungen von Urkunden ist es nötig, die Kennzahlen durch händisch geführte Statistiken zu ergänzen.

Diese sind jedoch durch Eingabe und Übertragung sehr fehleranfällig.

Empfehlung Nr. 2:

Das Kontrollamt empfahl, die den Statistiken zugrunde liegenden Daten und deren Quellen auf Plausibilität zu hinterfragen, zumal diese die Basis aussagekräftiger, steuerungsrelevanter Informationen für die Dienststelle sein sollten.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 35:

Die zugrunde liegenden EDV-Systeme wie z.B. SAP, SES, VIPer oder WIPIS folgen teilweise unterschiedlichen Begriffsdefinitionen.

Im Zuge der Erstellung des Organisationshandbuches bis 31. Dezember 2013 ist ein Teil auch der Führung und Interpretation von Statistiken der Abteilung gewidmet. Die Magistratsabteilung 35 wird die Empfehlungen dabei berücksichtigen und umsetzen.

Empfehlung Nr. 3:
Durch die uneinheitliche Führung von statistischen Aufzeichnungen über die Aufgabenerledigung innerhalb der einzelnen Standesämter war, aus Sicht des Kontrollamtes, die Aussagekraft derartiger Statistiken nur bedingt gegeben. Dazu empfahl das Kontrollamt, die derzeitig festgelegten Mengen- und Leistungskennzahlen zu evaluieren und die einheitliche Erfassung dieser sicherzustellen.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 35:
Wie aus den übermittelten Leistungskennzahlen aller zehn Außenstellen des Fachbereiches Personenstand ersichtlich, hatte nur ein Standesamt aufgrund eines Kommunikationsfehlers keine statistischen Aufzeichnungen in der vorgesehenen Weise erbracht. Dies wurde korrigiert und seit Jahresanfang 2013 werden diese Aufzeichnungen in allen Referaten geführt.

Die derzeitigen Mengen- und Leistungskennzahlen werden einerseits im Zuge der Überarbeitung der Kosten- und Leistungsrechnung mit 1. Jänner 2014, aber auch im Zusammenhang mit dem Einsatz des neuen ZPR überarbeitet. Dazu wurden im Einvernehmen der MD-OS/LI und der Magistratsabteilung 6 die Produkte und Leistungen der Magistratsabteilung 35 überarbeitet und wo nötig angepasst.

Entsprechende Information zur Produktzeitzuordnung für alle Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter sowie ein Workshop mit den verantwortlichen Kanzleileiterinnen bzw. Kanzleileitern ist bereits für November geplant.

Welche Statistiken in der ersten Ausbaustufe des ZPR zur Verfügung gestellt werden, kann derzeit nicht abgeschätzt werden, da durch die Verschiebung der Inbetriebnahme des ZPR mit Stichtag 1. November 2014 noch einige Änderungen zu erwarten sind. Im Jahr 2014 müssen nach wie vor Handstatistiken als Übergangslösung verwendet werden.

Empfehlung Nr. 4:
Das Kontrollamt empfahl, die Verhältnismäßigkeit der Aufgabenerledigung in den Standesämtern laufend zu evaluieren und diesbezüglich im Bedarfsfall entsprechende Maßnahmen, beispielsweise durch eine Änderung im Personaleinsatz, zu setzen.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 35:
Die Verhältnismäßigkeit des Personaleinsatzes zu den Verfahrenszahlen wird laufend in Quartalsbesprechungen evaluiert. Tatsächlich besteht sie aber nur auf dem Papier, da in der Praxis durch die vielen kleinen Ämter täglich Aushilfen organisiert werden müssen und Langzeitkrankenstände abgedeckt werden müssen. Gerade das Standesamt Währing war durch einen langen Zeitraum nur mit zwei statt mit vier Standesbeamtinnen bzw. Standesbeamten besetzt. Mit entsprechend gleich großen Standesämtern könnte dieser leicht und nachvollziehbarer organisiert werden.

Durch den auf 1. November 2014 verschobenen Produktivstart des ZPR, sowie unter Berücksichtigung der Erstellung eines Organisationshandbuches der Magistratsabteilung 35 wurde eines der geplanten Projekte des Fachbereiches auf November 2013 vorgezogen.

Dies beinhaltet u.a. die Begutachtung der Arbeitsabläufe und Aufgabenerledigung in allen Außenstellen vor Ort innerhalb des

Fachbereiches (Referate des Standesamtes Wien bzw. der Bezirksverwaltungsbehörden inkl. Namensänderung und Sonderreferate).

Empfehlung Nr. 5:
Das Kontrollamt empfahl, mangels vorliegender Aufzeichnungen bzw. Auswertungsmöglichkeiten über die Einnahmen der Standesämter, diesbezüglich Überlegungen im Zusammenhang mit der Erweiterung der Kosten- und Leistungsrechnung anzustellen. Auch eine künftige Schnittstellenanbindung an die Transaktionsdatenbank der Magistratsabteilung 6 wäre zu überdenken.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 35:
Laut Auskunft der Buchhaltungsabteilung 40 der Magistratsabteilung 6 ist eine Zuordnung von Gebühreneinnahmen den einzelnen Produkten und Leistungen der Standesämter nicht möglich, da die Gebühreneinnahmen von der Buchhaltungsabteilung 40 summarisch mit Einzahlungen für andere Dienststellen auf Sammelkonten gebucht werden.

Den Wunsch einer Anbindung des neuen ZPR an die Transaktionsdatenbank wurde seitens des Landes Wien an den Bund bereits mehrfach kommuniziert und findet sich in den entsprechenden Protokollen wieder. Jedoch muss berücksichtigt werden, dass dadurch die sofortige Mitnahme von Urkunden, sowie es die Bürgerinnen bzw. Bürger bereits jahrzehntelang gewöhnt sind, eventuell nicht mehr möglich ist. Dazu benötigt es vor allem Erfahrungen mit dem Einsatz des ZPR. Die Magistratsabteilung 35 band im Jahr 2013 sämtliche Außenstellen des Fachbereiches Einwanderung an die Transaktionsdatenbank an und setzt erfolgreich "e-bezahlen" ein.

Empfehlung Nr. 6:
Das Kontrollamt empfahl, die abteilungsinternen Richtlinien für Kontrollen einzuhalten und entsprechend zu dokumentieren. Insbesondere sind dabei auch die geprüften In-

halte der Akten (z.B. Vollständigkeiten der Akten, Einhaltung der rechtlichen Bestimmungen) darzustellen.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 35:
Die Empfehlungen werden umgesetzt.

Empfehlung Nr. 7:
Das Kontrollamt empfahl, das im IKS definierte Ausmaß stichprobenartiger Überprüfungen pro Standesamt und Personenstandsfall unter Berücksichtigung der Befassung mit "komplizierten Personenstandsfällen" und unter Wahrung einer entsprechenden Dokumentation neu festzulegen.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 35:
Wie dem Kontrollamt schon in den Prüfungsgesprächen mitgeteilt wurde, ist das IKS seit Herbst 2012 in Überarbeitung, mit dem Ziel der Ablöse bzw. Adaption der bisherigen nicht mehr zeitgemäßen Kontrollrichtlinien in allen Bereichen inkl. dem Namensreferat durch ein System, welches auch den ZPR-Einsatz berücksichtigen wird.

Empfehlung Nr. 8:
Hinsichtlich der Festlegung von Revisionszeiträumen empfahl das Kontrollamt, dass sinnvolle Revisionszeiträume festgelegt werden sollten, die einhaltbar sind und dann auch eingehalten werden.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 35:
Auch die Revisionszeiträume werden bei der Überarbeitung des IKS überdacht. Die ursprünglichen Vorgaben konnten im letzten Jahr aufgrund des zeitintensiven ZPR-Projektes nicht in gewohnter Form eingehalten werden.

Empfehlung Nr. 9:
Das Kontrollamt empfahl, mangels Unterzeichnung der Revisionsprotokolle diese in Hinkunft in ELAK protokollieren zu lassen.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 35:
Die Dokumentation der Revisionen gab es bisher bereits, an einer besseren und einheitlicheren Form wird gearbeitet, die Anweisung zur in früheren Jahren üblichen Protokollierung der unterzeichneten Revisionsprotokolle im ELAK wurde bereits gegeben.

Empfehlung Nr. 10:
Ferner wurde empfohlen, nach Möglichkeit die Revisionshandlungen der Fachaufsicht nicht nur von ein und derselben Person vornehmen zu lassen.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 35:
Die Revisionen wurden in den letzten Jahren aufgrund mangelnder Ressourcen nur von einer Person abgehalten, die Empfehlung des Kontrollamtes, dies ab sofort anders zu handhaben, wurde bereits angewiesen.

Empfehlung Nr. 11:
Zur fehlenden Kontrolle im Namensreferat empfahl das Kontrollamt, die erforderlichen Maßnahmen zur IKS-konformen Kontrolle sicherzustellen.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 35:
Das IKS ist seit Herbst 2012 in Überarbeitung, mit dem Ziel der Ablöse bzw. Adaption der bisherigen nicht mehr zeitgemäßen Kontrollrichtlinien in allen Bereichen inkl. dem Namensreferat durch ein System, welches auch den ZPR-Einsatz berücksichtigen wird.

Empfehlung Nr. 12:
Das Kontrollamt empfahl, zur Verifizierung der die Verfahren leitenden Referentinnen bzw. Referenten das Anbringen eines Namensstempels auf den Personenstandsakten zu veranlassen.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 35:

Den Standesämtern wurde in einem ersten Schritt bereits mitgeteilt, dass die Prüfvermerke den Inhalt der Prüfung und Name der Prüferin bzw. des Prüfers mittels angebrachtem Namensstempel deutlich ausweisen müssen und eine simple Paraphierung als Zeichen der Kontrolle nicht ausreichend ist.

Empfehlung Nr. 13:

Auch wenn durch das derzeit in Verwendung stehende elektronische System TPX die Benachrichtigung der zu verständigenden Stellen großteils elektronisch bzw. automatisch erfolgte, empfahl das Kontrollamt, künftig auf das ordnungsgemäße Ankreuzen der Erledigungsvermerke mehr Sorgfalt zu legen.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 35:

Eine Überprüfung des Fachbereiches ergab, dass die scheinbar nicht ordnungsgemäße "Nichtankreuzung" auf einem Missverständnis beruhen dürfte.

Da es klare Informationen an die Kanzlei zur weiteren Aktenerledigung geben muss, wird von vielen Standesämtern nur dort ein Erledigungsvermerk extra angekreuzt, der nicht automatisch elektronisch erfolgt, daher extra von der Kanzlei zu erledigen ist. Dadurch erscheinen manche Erledigungsvermerke "ungenügend" gekennzeichnet. Die automatischen Erledigungen sind im elektronischen System aufgelistet und nachzuvollziehen, der früher angewiesene Ausdruck für den Akt wurde als unnötige Papierverschwendung ursprünglich abgeschafft.

Empfehlung Nr. 14:

Das Kontrollamt empfahl, bei der Aufbewahrung der Sammelakten und Personenstandsbücher die gesetzlichen Bestimmungen des § 5 Abs 4 PStG zu berücksichtigen.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 35:

Die Magistratsabteilung 35 berücksichtigt die Bestimmungen sowohl im Rahmen des Teilprojektes "Standesamt neu" aber selbstverständlich auch im Rahmen des internen Projektes Risikomanagement, das seit Herbst 2012 in Planung und seit Anfang des Jahres in Arbeit ist. Die Unterbringung in den Magistratischen Bezirksämtern und der damit verbundenen budgetären Fremdbestimmung ist dabei eine besondere Herausforderung.

Eine bis dahin auch praxisorientierte Umsetzung der Empfehlung des Kontrollamtes ist in Arbeit.

Empfehlung Nr. 15:

Das Kontrollamt empfahl, für die Themenbereiche IKT bzw. Führung der Personenstandsbücher ein Risikomanagement zu entwickeln.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 35:

Siehe auch Stellungnahme zur Empfehlung Nr. 14.

Zur Bewertung eines IKT-Ausfalles im Bereich Personenstand kann mitgeteilt werden, dass hier eine Ausfallslösung zur Verfügung steht. Sollte es zu einem Ausfall der Applikation TPX kommen, so stehen alle notwendigen Formulare und Urkunden im Intranet als PDF-Format bereit. Aufgrund der vorhandenen Bücher kann hier ein Notbetrieb gewährleistet werden. Nachdem die Applikation wieder in Betrieb ist, würden die entsprechenden Geschäftsfälle von den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern der Standesämter nacherfasst werden.

Empfehlung Nr. 16:
Das Kontrollamt begrüßte das Vorhaben der Magistratsabteilung 35 die Kostenrechnung neu auszurichten und empfahl, eine vertiefende Untergliederung nach Standesämtern vorzusehen.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 35:
Die Evaluation wird im Rahmen der neuen Kosten- und Leistungsrechnung mit 1. Jänner 2014 durchgeführt. Die Kostenstellenstruktur wird im Einklang mit der MD-OS/LI und Magistratsabteilung 6 nicht geändert, da sich die Aussagekraft der Kostenstellenrechnung nicht erhöhen wird. Durch eine Aufsplitterung der Kostenstellen der Magistratsabteilung 35 auf 38 organisatorische Kostenstellen steigt der administrative Aufwand und die Fehleranfälligkeit in einem höheren Ausmaß als der Nutzen, der sich daraus ergeben würde. Insbesondere würden aus arbeitsökonomischen Gründen wieder verstärkt Hilfskostenstellen eingesetzt werden müssen, die mittels VZÄ und Arbeitsplätze auf organisatorische Kostenstellen umgelegt werden, wodurch sich die Aussagekraft im Vergleich zur gegenwärtigen Kostenstellenstruktur nicht ändern würde.

Im Anlassfall können mittels SAP-Exporte ins Excel die Kosten einzelner Standesämter durch rechnerische Adaptierungen und Berücksichtigung spezifischer kostenrelevanter Gegebenheiten berichtet werden, wie auch bisher im Anlassfall.

Empfehlung Nr. 17:
Darüber hinaus wurde empfohlen, die derzeit definierten Produkte und Leistungen in der Kosten- und Leistungsrechnung im Hinblick auf die vom Fachbereich Personenstand zu erfüllenden Aufgaben zu evaluieren.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 35:
Die Evaluation der Produkte und Leistungen sowie der Leistungskennzahlen erfolgt zur Zeit gerade für die gesamte Magistratsabteilung 35 (s.a. Stellungnahme zur Empfehlung Nr. 3).

Empfehlung Nr. 18:
Das Kontrollamt begrüßte die inhaltlichen Themenfestsetzungen des Teilprojektauftrages und stellte fest, dass künftig nicht nur die Einführung des ZPR als IT-Projekt, sondern auch die in Aussicht gestellte Reduzierung der Anzahl der Standesämter erhebliche Veränderungen und Synergien im Bereich des Personenstandswesens der Magistratsabteilung 35 mit sich bringen werden.

Das Kontrollamt empfahl daher, die in seinem Bericht getroffenen Empfehlungen in vorausschauender und ressourcenschonender Weise im Hinblick auf die künftigen bzw. geplanten Veränderungen im Bereich Personenstandswesen umzusetzen.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 35:
Die Empfehlungen werden umgesetzt.

Empfehlung Nr. 19:
Darüber hinaus wurde empfohlen, nach angemessener Zeit die Erfahrung mit der Reduzierung auf fünf Außenstellen mit dem Ziel zu evaluieren, ob eine allfällige weitere Reduktion weitere Synergien mit sich bringen könnte.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 35:
Die Empfehlungen werden umgesetzt.

Empfehlung Nr. 20:
Das Kontrollamt empfahl, die Bearbeitungszahlen pro VZÄ zu evaluieren. Insbesondere sind dabei die geänderten Arbeitsabläufe durch die Einführung des ZPR sowie der Teilprojekt-Auftrag "Reduzierung der Standesamtsaußenstellen" mitzuberücksichtigen.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 35:
Siehe auch Stellungnahme zur Empfehlung Nr. 4.

Die Empfehlungen werden umgesetzt.

Empfehlung Nr. 21:
Das Kontrollamt empfahl jedenfalls, Maßnahmen zur Erhöhung der Kundinnen- bzw. Kundenfreundlichkeit im Zusammenhang mit den Öffnungszeiten zu evaluieren.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 35:
Derzeit ist eine Ausweitung der Öffnungszeiten nicht angedacht, da diese in der derzeitigen Struktur mit einigen kleinen Ämtern und der damit verbundenen Aushilfsproblematik nicht vereinbar ist. Darüber hinaus gibt es mit der Einführung des ZPR die im PStG 2013 vorgesehene Verpflichtung der gesamten Nacherfassung sämtlicher Personenstandsbücher seit 1938/39. Das stellt einen enormen Ressourcenaufwand dar, dessen Aufbringung bis dato auch mangels rechtlicher Vorgaben noch nicht geklärt werden konnte.

Gleichzeitig müsste eine solche Ausdehnung im Gesamtkontext der Öffnungszeiten anderer Abteilungen (Magistratsabteilung 40, Magistratische Bezirksämter, Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen") betrachtet werden.

Der Kontrollamtsdirektor:
Dr. Peter Pollak, MBA
Wien, im November 2013