



## STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10  
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 FAX: 01 4000 99 82810

E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)

[www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at)

DVR: 0000191

KA - K-11/13

Maßnahmenbekanntgabe zu

MA 35, Vollzug des Staatsbürgerschaftsrechtes

sowie des Fremdenrechtes

Prüfersuchen gem. § 73 Abs 6a WStV vom

13. Dezember 2013

## INHALTSVERZEICHNIS

Erledigung des Prüfberichtes.....	5
Kurzfassung des Prüfberichtes.....	5
Bericht der Magistratsabteilung 35 zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen.....	7
Umsetzungsstand im Einzelnen .....	8
Empfehlung Nr. 1.....	8
Empfehlung Nr. 2.....	10
Empfehlung Nr. 3.....	11
Empfehlung Nr. 4.....	11
Empfehlung Nr. 5.....	12
Empfehlung Nr. 6.....	13
Empfehlung Nr. 7.....	14
Empfehlung Nr. 8.....	14
Empfehlung Nr. 9.....	15
Empfehlung Nr. 10.....	16
Empfehlung Nr. 11.....	16
Empfehlung Nr. 12.....	17
Empfehlung Nr. 13.....	18
Empfehlung Nr. 14.....	19
Empfehlung Nr. 15.....	19
Empfehlung Nr. 16.....	20
Empfehlung Nr. 17.....	20
Empfehlung Nr. 18.....	21
Empfehlung Nr. 19.....	21
Empfehlung Nr. 20.....	22
Empfehlung Nr. 21.....	23
Empfehlung Nr. 22.....	23
Empfehlung Nr. 23.....	24
Empfehlung Nr. 24.....	25
Empfehlung Nr. 25.....	25

Empfehlung Nr. 26.....	27
Empfehlung Nr. 27.....	27
Empfehlung Nr. 28.....	29
Empfehlung Nr. 29.....	30
Empfehlung Nr. 30.....	31
Empfehlung Nr. 31.....	31
Empfehlung Nr. 32.....	32
Empfehlung Nr. 33.....	33
Empfehlung Nr. 34.....	34
Empfehlung Nr. 35.....	36
Empfehlung Nr. 36.....	37
Empfehlung Nr. 37.....	37
Empfehlung Nr. 38.....	38

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs .....	Absatz
BM.I .....	Bundesministerium für Inneres
BRM .....	Beschwerde- und Reklamationsmanagement
bzw. ....	beziehungsweise
ca.....	circa
ELAK .....	Elektronischer Akt
E-Mail .....	Elektronische Post
etc.....	et cetera
EWR .....	Einwanderung
ff .....	fortlaufende (Seiten)
gem. ....	gemäß
IFA.....	Integrierte Fremdenadministration
IT .....	Informationstechnologie

lt.....	laut
MA .....	Magistratsabteilung
MD-OS-LI .....	Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Leistungsinstrumente
Nr.....	Nummer
ÖVP .....	Österreichische Volkspartei
rd. ....	rund
s.....	siehe
TPX .....	Terminal Productivity Executive
u.a. ....	unter anderem
usw. ....	und so weiter
VZÄ .....	Vollzeitäquivalent
WC .....	water closet
z.B. ....	zum Beispiel
z.T. ....	zum Teil
ZPR .....	Zentrales Personenstandsregister
ZSR .....	Zentrale Staatsbürgerschaftsevidenz

## **Erledigung des Prüfberichtes**

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog aufgrund eines Prüfersuchens des ÖVP-Klubs der Bundeshauptstadt Wien die Magistratsabteilung 35 in den Fachbereichen Einwanderung und Staatsbürgerschaft einer stichprobenweisen Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 13. Mai 2015 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 21. Mai 2015, Ausschusszahl 43/15 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

## **Kurzfassung des Prüfberichtes**

*Der Stadtrechnungshof Wien unterzog auf Ersuchen der Gemeinderätinnen bzw. Gemeinderäte Dkfm. Dr. Fritz Aichinger, Mag.<sup>a</sup> Ines Anger-Koch, Mag.<sup>a</sup> Barbara Feldmann und Kolleginnen bzw. Kollegen gemäß § 73 Abs 6a der Wiener Stadtverfassung in der Fassung bis 31. Dezember 2013 die Magistratsabteilung 35 hinsichtlich des Vollzuges des Staatsbürgerschaftsrechtes und des Fremdenrechtes einer Prüfung. Die Einschau ergab dabei eine Vielzahl von Verbesserungsmöglichkeiten. Für die in den Fachbereichen Einwanderung und Staatsbürgerschaft gegebenen Aktenrückstände gab es nach den Ergebnissen der Ermittlungen des Stadtrechnungshofes Wien mehrere Gründe. Während im Fachbereich Einwanderung vor allem die Menge an Verfahren ursächlich für die aufgebauten Rückstände schien, zeigten die Erhebungen, dass sich im Fachbereich Staatsbürgerschaft die zunehmende Komplexität der Verfahrensabwicklung als Problem erwies.*

*Die mitunter insbesondere im Fachbereich Staatsbürgerschaft sehr langen Verfahrensdauern waren durch den Personalmangel, die Wartezeiten und notwendigen Urgenzen in der Zusammenarbeit mit externen Behörden und die mangelnde, aber erforderliche Mitwirkung der Kundinnen bzw. Kunden bedingt.*

*Die Zentralstellen waren mitunter durch veraltete IT-Systeme zusätzlich in hohem Ausmaß belastet.*

*Ferner war zu berücksichtigen, dass auch für den Fall allfälliger zusätzlicher Personalzuteilungen ein sofortiger Abbau der vorhandenen Rückstände nicht zu erwarten war, da durch die notwendige Phase der Einschulungen zunächst die Kapazitäten der erfahrenen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter zusätzlich belastet würden.*

**Bericht der Magistratsabteilung 35 zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen**

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 38 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
Umgesetzt	25	65,8
In Umsetzung	10	26,3
Geplant	3	7,9
Nicht geplant	-	-

## **Umsetzungsstand im Einzelnen**

Begründung bzw. Erläuterung der Maßnahmenbekanntgabe seitens der geprüften Stelle unter Zuordnung zu den im oben genannten Bericht des Stadtrechnungshofes Wien erfolgten Empfehlungen, der jeweiligen Stellungnahme zu diesen Empfehlungen seitens der geprüften Stelle und allfälliger Gegenäußerung des Stadtrechnungshofes Wien:

### **Empfehlung Nr. 1**

Da aus Sicht des Stadtrechnungshofes Wien das Referat "Zentrales KundInnenservice" zum überwiegenden Teil Tätigkeiten für den Fachbereich Einwanderung übernahm, wurde empfohlen, die Zuordnung des Referates "Zentrales KundInnenservice" zum Fachbereich Einwanderung im Organigramm entsprechend darzustellen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 35 wird die Empfehlung umsetzen. Mit September 2015 ist im Fachbereich Einwanderung der Start eines Erstantragszentrums, welches in der Zentrale der Magistratsabteilung 35 in Wien 20, Dresdner Straße 93, angesiedelt ist, geplant. In diesem Erstantragszentrum werden auch die verbliebenen Tätigkeiten des KundInnenservicezentrums (z.B. Anmeldung, Hotline) integriert.

Ziel ist es, alle Erstanträge von Drittstaatsangehörigen in der Zentrale der Magistratsabteilung 35 zu konzentrieren. Jene Erstanträge, die derzeit in den dezentralen Einwanderungsreferaten (= Außenstellen) bearbeitet werden, sollen künftig in die Referate Niederlassungsbewilligung und Aufenthaltsbewilligung verlagert werden.

Durch die Verlagerung der Kompetenzen zwischen dem künftigen Erstantragszentrum und den Außenstellen ergibt sich eine Verschiebung der Antragszahlen. Circa 1.200 Verlängerungsanträge



werden in Zukunft in den Außenstellen und nicht mehr in den derzeitigen Referaten 2.0 und 3.0 (künftig Erstantragszentrum) gestellt werden, 4.700 Anträge auf erstmalige Niederlassung bzw. Aufenthalt werden nicht mehr in den Außenstellen gestellt werden, sondern im künftigen Erstantragszentrum. Dadurch entsteht eine Verschiebung von etwa 3.500 komplexen Anträgen in das Erstantragszentrum.

Das bedeutet, dass rd. 16.600 Anträge künftig im Erstantragszentrum bearbeitet werden, und dadurch ist dort mit einem Kundinnen- bzw. Kundenaufkommen von ca. 63.000 Personen pro Jahr zu rechnen.

Anträge, die über Botschaften gestellt werden, machen es erforderlich, auch im Inland Fingerabdrücke abzunehmen. Die Abnahme dieser Fingerprints erfolgt künftig im Erdgeschoß, um diese Kundinnen- bzw. Kundenströme von jenen zu trennen, welche die Magistratsabteilung 35 bei einer Erstvorsprache aufsuchen. Da diese beiden Verfahrensschritte erheblich unterschiedliche Durchlaufzeiten haben und unterschiedliche Anforderungen an die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter stellen, bedeutet dies für beide Kundinnen- bzw. Kundenkreise eine Verbesserung, aber auch eine optimale Ausnutzung der bestehenden Personalressourcen.

Basierend auf den Zahlen des Jahres 2014 kommen etwa 6.000 Kundinnen bzw. Kunden in den Genuss des "kurzen Weges" bei der Fingerprintabgabe. Verhältnismäßig einfache Verfahren werden in die Außenstellen abgegeben und das Erstantragszentrum übernimmt komplexere Verfahren aus den Außenstellen.

Ebenso wird im Erdgeschoß für Abholung der Aufenthaltskarten für positiv abgeschlossene Verfahren eine eigene Ausgabestelle

eingrichtet. Dadurch wird die Wartezeit für diesen Kundinnen- bzw. Kundenkreis erheblich reduziert.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Das Kundinnen- bzw. Kundenservicezentrum wurde mit Stichtag 1. Juli 2015 aufgelassen, die Kanzlei wurde zu einer Gesamtkanzlei zusammengefasst. Die Änderungen wurden im Organigramm dargestellt. Das Erstantragszentrum wurde am 14. September 2015 eröffnet. Eine Evaluierung des Erstantragszentrums erfolgt Ende Jänner 2016 (s. Erläuterung zur Empfehlung Nr. 2).

**Empfehlung Nr. 2**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die derzeitige - für Dritte nicht einfach nachvollziehbare - Verteilung der Zuständigkeiten zwischen den Referaten des Fachbereiches Einwanderung zu überdenken und erforderlichenfalls Änderungen vorzunehmen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Siehe die Stellungnahme zur Empfehlung Nr. 1.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Am 14. September 2015 wurde das Erstantragszentrum der Magistratsabteilung 35 eröffnet. Neben Prozessänderungen war das Hauptziel, alle Erstanträge von Drittstaatsangehörigen in der Zentrale der Magistratsabteilung 35 zu konzentrieren. Sämtliche Verlängerungsverfahren mit Ausnahme der quotenpflichtigen Zweckänderungsanträge werden nunmehr in den Außenstellen der Magistratsabteilung 35 erledigt. Somit ist eine klare und für Außenstehende nachvollziehbare Zuständigkeit sichergestellt.

**Empfehlung Nr. 3**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die Zuordnung des Referates "Organisation" zum Fachbereich Staatsbürgerschaft im Organigramm darzustellen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 35 wird der Empfehlung nachkommen und Tätigkeiten, die dem Fachbereich Staatsbürgerschaft zuzuordnen sind, auch im Organigramm entsprechend klar darstellen. Eine Anpassung der bestehenden Organisationsstruktur der Kanzlei an die Erfordernisse der Dienststelle unter Berücksichtigung zentraler Tätigkeiten erfolgt bereits mit 1. April 2015 - so wird es beispielsweise eine neue Aufgabenverteilung zwischen Fachreferentinnen- bzw. Fachreferenten und Kanzlistinnen bzw. Kanzlisten geben. Die weiteren Schritte sollen bis Herbst 2015 abgeschlossen sein und werden im Rahmen des elektronischen Akt-Projektes abgearbeitet.

Im Fachbereich Staatsbürgerschaft sind in weiterer Folge die Erhebung der Ist-Prozesse und ein Soll-Design geplant. Bis Jahresende 2015 soll ein Konzept zur Ablöse der derzeitigen IT-Landschaft fertig sein.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Magistratsabteilung 35 kam der Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien nach.

**Empfehlung Nr. 4**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, im Zuge der Einführung des Informationssystems IFA zu prüfen, ob eine Verwendung der bereits von den österreichischen Vertretungsbehörden im Ausland abgenommenen Fingerabdrücke technisch und rechtlich durchführbar ist.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 35 wird sich jedenfalls im Rahmen des bundesweiten BM.I. Projektes IFA dafür einsetzen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Bezüglich der Verwendung von biometrischen Daten, welche bereits bei den österreichischen Vertretungsbehörden abgegeben wurden, sind nun seitens des BM.I. und des Bundesministeriums für Europa, Integration und Äußeres technische Möglichkeiten geschaffen worden, die dies ermöglichen.

**Empfehlung Nr. 5**

Der Stadtrechnungshof Wien beurteilte das Bestehen der Ausbildungsmatrizen als positiv, empfahl aber, auf die Einhaltung der Vorgaben betreffend vorgeschriebene Fortbildungsmodule stärker zu achten.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 35 plant eine Adaptierung der Ausbildungsmatrizen. Im Zuge dieser Adaptierung wird auch ein neues Kontrollsystem zum Einsatz kommen. Darüber hinaus werden auch die Führungskräfte der Magistratsabteilung 35 verstärkt geschult, damit diese auf die Einhaltung und Kontrolle der Weiterbildung der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter achten.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Adaptierung der Ausbildungsmatrix wurde mit Ende 2015 abgeschlossen. Im Zuge dieser Adaptierung wurden folgende Neuerungen umgesetzt bzw. sind im Probelauf:

- Ausbildungsstundenplan für die ersten drei Monate für neue Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter,
- Kennenlernen eines anderen Fachbereiches für neue Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter.

Das Kontrollsystem läuft einerseits direkt über die Stabstelle Personal durch regelmäßige Auswertungen bzw. durch die nun halbjährlich stattfindenden Controllingsitzungen. Hiefür werden pro Organisationseinheit neben den Eingangs- und Erledigungszahlen die Ausbildungsstunden sowie Bildungspässe der einzelnen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter ausgewertet, zwischen Ausbildungsleitung und Führungskraft besprochen und Maßnahmen festgelegt. Ebenso wird in regelmäßigen Management Circles mit allen Führungskräften das Thema Aus- und Weiterbildung immer wieder thematisiert.

Im Zuge des derzeit stattfindenden Strategieprozesses wurden die Arbeitsgruppen "Aus- und Weiterbildung" und "Wissensmanagement" gegründet, welche sich ebenso mit Neuerungen bzw. Verbesserungen zu dieser Thematik beschäftigen.

### **Empfehlung Nr. 6**

Der Stadtrechnungshof Wien beurteilte das Ausbildungsbudget der Magistratsabteilung 35 als aufstockungsbedürftig und empfahl, für ausreichende Budgetmittel vorzusorgen, um erforderliche Schulungen auch externer Einrichtungen verstärkt in Anspruch nehmen zu können.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 35 wird die Empfehlung im Zuge der Voranschlagserstellung berücksichtigen.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Das Ausbildungsbudget wurde aufgestockt und es fanden bereits verstärkt Schulungen in der Magistratsabteilung 35 statt (z.B. Interne Fachschulungen, praxisbezogene Eng-

lisch-Kurse, Deeskalationsseminare, Teamentwicklungsseminare, Outlook-Schulungen etc.).

### **Empfehlung Nr. 7**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die Vorgaben der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Personal und Revision, Gruppe Personalwirtschaft und Förderungen und des Internen Kontrollsystems einzuhalten und verstärkt auf die Durchführung der Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiterorientierungsgespräche zu achten.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 35 wird für Führungskräfte in Bezug auf Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiterorientierungsgespräche eine Informationsveranstaltung abhalten, um hier verstärkt die internen Richtlinien nochmals in Erinnerung zu rufen. Darüber hinaus werden die Personalkennzahlen (Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiterorientierungsgespräch, Krankenstände, Aus- und Weiterbildung) auch Teil der periodisch stattfindenden Controllinggespräche zwischen Abteilungs-, Fachbereichs- und Referatsleitung sein.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Es finden halbjährlich Controllinggespräche zwischen Abteilungsleitung, Fachbereichsleitung und Referatsleitung statt. In diesen werden die Referatskennzahlen (Eingänge, Erledigungen) und Personalkennzahlen (so auch die periodische Durchführung von Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiterorientierungsgesprächen) besprochen und Maßnahmen vereinbart.

### **Empfehlung Nr. 8**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, das Handbuch des Internen Kontrollsystems regelmäßig zu evaluieren und den aktuellen Kontrollmaßnahmen anzupassen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 35 wird die Empfehlung umsetzen und im Zuge der Erarbeitung der Prozessanalysen in beiden Fachbereichen das Interne Kontrollsystem-Handbuch anpassen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Das Excel Dokument des Internen Kontrollsystems wurde überarbeitet. Im Zuge der durchgeführten Prozessanalysen (EWR-Referat) sowie momentan stattfindenden Analysen im Bereich Einbürgerung (ELAK-Projekt) sowie Einwanderung (IFA-Projekt) wird eine flächendeckende Darstellung der Prozesse im ADONIS durchgeführt. Die Definition der Anzahl zu kontrollierender Akte wurde im Organisationshandbuch der Magistratsabteilung 35 dargestellt.

**Empfehlung Nr. 9**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, im Zuge der Aktualisierung des Handbuches des Internen Kontrollsystems, die einzelnen, in den Flussdiagrammen dargestellten, Arbeitsschritte um die jeweils (Teil-)Prozessverantwortlichen (z.B. Referentin bzw. Referent, Kanzleimitarbeiterin bzw. Kanzleimitarbeiter) zu ergänzen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 35 wird die Empfehlung im Zuge der Prozessanalysen umsetzen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Im Zuge der Prozessanalysen im EWR-Referat wurde dem Prozess eine Prozessverantwortliche zugeordnet.

Im Rahmen der Projekte IFA und ELAK wurden die Ist-Prozesse erarbeitet. Aufgrund der hohen Anzahl von Prozessen wird die Prozessverantwortung im Zuge des Aufbaues der Soll-Prozesse definiert, um Veränderungen in den Prozessen richtig abzubilden.

### **Empfehlung Nr. 10**

Es wurde empfohlen, das Vieraugenprinzip durchgängig einzuhalten. Sollte das Vieraugenprinzip aufgrund des erhöhten Arbeitsaufwandes im Referat 5.0 oder auch in anderen Referaten und mangelnder Personalressourcen nicht umsetzbar sein, wären andere geeignete Maßnahmen des Internen Kontrollsystems (z.B. erhöhte Anzahl von Stichproben) einzuführen. Auch die Ausstellung von Bescheinigungen sollte einer entsprechenden organisatorischen Kontrolle unterliegen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Siehe dazu auch die Stellungnahme zur Empfehlung Nr. 8. Es darf jedoch angemerkt werden, dass durch die Vorsprache der Kundinnen bzw. Kunden in der Anmeldung und der tatsächlichen Entscheidung des Antrages, welche im Backoffice getroffen wird, das Vieraugenprinzip eingehalten wird.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Der Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wird entsprochen. Im EWR-Bereich wird, wie in der Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien vorgeschlagen, eine erhöhte Anzahl an Stichproben (nunmehr 30 Akten pro Monat) durchgeführt. Die Zahl wird probeweise um weitere zehn Akten pro Monat erhöht. Weiters findet mindestens einmal pro Monat eine Besprechung im EWR-Referat statt, bei der ca. 20 Akten mit der zuständigen Dezentur gemeinsam erörtert werden.

### **Empfehlung Nr. 11**

Der Stadtrechnungshof Wien beurteilte die stichprobenweise Aktenprüfung im Fachbereich Einwanderung durch die Dezenturinnen bzw. Dezenturen positiv, empfahl je-



doch, die Anzahl der, von den Dezernentinnen bzw. Dezernenten pro Monat und Referat zu prüfenden, Akten zu evaluieren und eine einheitliche - bzw. jedenfalls nachvollziehbare - Vorgehensweise festzulegen, wobei auch eine je nach Referatsgröße unterschiedliche Anzahl an Stichproben möglich schien.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Derzeit werden zehn Akten pro Referat und Monat überprüft. In Einzelfällen kann sich ergeben, dass darüber hinaus ein bis zwei Akten angefordert werden, wenn dies aus der Natur des Stichprobenaktes erforderlich ist, z.B. die zusammenführenden Eltern eines Kindes. Die Angabe von 40 bis 60 Akten ist nicht nachvollziehbar und dürfte ein Einzelfall gewesen sein.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Für den Bereich der Aufenthaltstitel werden derzeit zehn Akten pro Referat und Monat überprüft (durch den Fachbereich). In Einzelfällen kann sich ergeben, dass darüber hinaus ein bis zwei Akten angefordert werden, wenn dies aus der Natur des Stichprobenaktes erforderlich ist, z.B. die zusammenführenden Eltern eines Kindes. Im EWR-Bereich werden aufgrund der Größe des Referates 40 Akten pro Monat geprüft. Zusätzlich finden in allen Referaten des Fachbereichs Eiwanderung regelmäßige Aktenbesprechungen mit den jeweils zuständigen Dezernentinnen bzw. Dezernenten statt.

Nach Evaluierung des Erstantragszentrums wird die Anzahl der monatlich pro Referat stichprobenartig zu überprüfenden Akten neu ausgewertet.

**Empfehlung Nr. 12**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, wesentliche im Handbuch vorgeschriebene Regelungen des Internen Kontrollsystems unabhängig von organisatorischen Maßnahmen umzusetzen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 35 setzt diese Empfehlung um; das interne Kontrollsystem wird im laufenden Jahr bzw. im Rahmen der Prozessanalysen umgesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die im Handbuch vorgesehene Überprüfung von fünf Akten pro Dezernentin bzw. Dezernenten und Monat durch die Fachbereichsleitung wird durchgeführt.

**Empfehlung Nr. 13**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, für die Berechnungen des Einkommens der Antragstellerinnen bzw. Antragsteller entweder das von der Zentrale bereitgestellte Berechnungsformular zu verwenden oder die vorgenommenen Berechnungen ausreichend übersichtlich darzustellen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

In den Fachbereichen wird das seitens der Fachbereichsleitung einheitlich in Zusammenarbeit mit den Teamleiterinnen bzw. Teamleitern ausgearbeitete und zur Verfügung gestellte Berechnungsformular benutzt. Ausnahmen hievon werden per Aktenvermerk festgehalten. Die Einhaltung dieser internen Richtlinie wird künftig in Erinnerung gerufen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die einheitliche Verwendung von Mustervorlagen bzw. die Vornahme einer geeigneten und nachvollziehbaren Dokumentation wird kontinuierlich in Teambesprechungen bzw. in dringenden Anlassfällen auch per E-Mail den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern kommuniziert.

**Empfehlung Nr. 14**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die im Fachbereich Staatsbürgerschaft durch die Dezenterninnen bzw. Dezenternenten vorzunehmenden Stichprobenkontrollen der Akten zu evaluieren und im Handbuch des Internen Kontrollsystems zu aktualisieren. Vor allem sollten die stichprobenweisen Kontrollen zeitnäher erfolgen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 35 setzt diese Empfehlung um; das Interne Kontrollsystem wird im laufenden Jahr bzw. im Rahmen der Prozessanalysen angepasst.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die stichprobenweise Kontrolle erfolgt nunmehr zeitnah. Mit Monat Jänner 2016 unterliegen die Akten aus den Monaten Juli bis September 2015 einer stichprobenweisen Kontrolle. Die notwendige Vergebührung und Überleitung in das Zentrale Staatsbürgerschaftsregister im Anschluss an die Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft schließt eine an die Verleihung unmittelbar folgende Kontrolle aus.

**Empfehlung Nr. 15**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die Maßnahmen des Internen Kontrollsystems im Referat zu evaluieren und die Festlegungen des Handbuches dem aktuellen Stand anzupassen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 35 setzt diese Empfehlung um; das Interne Kontrollsystem wird im laufenden Jahr bzw. im Rahmen der Prozessanalysen angepasst.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Magistratsabteilung 35 evaluierte die Maßnahmen des Internen Kontrollsystems im Referat und passte die Festlegungen des Handbuches dem aktuellen Stand an.

### **Empfehlung Nr. 16**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die aktuellen internen Kontrollmaßnahmen im Referat 8.0 im Handbuch des Internen Kontrollsystems darzustellen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Der Empfehlung wird nachgekommen. Es ist im kommenden Jahr beabsichtigt, die Kontrollmaßnahmen im Referat 8.0 erneut zu evaluieren und an die aktuellen Erfordernisse sowie an die im Zuge der Umsetzung des Strategieprozesses erarbeiteten Änderungen anzupassen.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Anzahl der Stichprobenakten wurde evaluiert und im Organisationshandbuch festgehalten.

### **Empfehlung Nr. 17**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl sicherzustellen, dass die Information über den Eingang der Gebühren unverzüglich vom Budgetreferat an das Referat 8.0 weiter zu leiten ist.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde bereits umgesetzt.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Rückstände bei den Gebührenschulden wurden Ende Juni 2015 aufgearbeitet. Die Verlagsführung wird zeitnah und aktuell durchgeführt.

### **Empfehlung Nr. 18**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die aktuelle Vorgehensweise bei der Kontrolle der Vergebührung von Akten mit Kassenbewegungen im Handbuch des Internen Kontrollsystems darzustellen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 35 setzt diese Empfehlung um; das Interne Kontrollsystem wird im laufenden Jahr bzw. im Rahmen der Prozessanalysen angepasst.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Vorgehensweise bei der Kontrolle der Vergebührung von Akten mit Kassenbewegungen wurde im Organisationshandbuch dargestellt.

### **Empfehlung Nr. 19**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, Risikomaßnahmen im Sinn einer Risikovermeidung, einer Risikominderung, eines Risikotransfers, einer Risikotragung sowie des Controllings, Monitorings und Reportings von Risiken durchzuführen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 35 setzt die Empfehlung um und wird sich im Rahmen der vorhandenen Ressourcen mit der weiteren Umsetzung von Maßnahmen zum Risikomanagement auseinandersetzen.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Am 21. Oktober 2015 wurde im EWR-Referat in Zusammenarbeit mit der MD-OS-LI mit der Identifizierung von Risiken und deren Bewertung begonnen. Nachdem das Risikomanagement im EWR-Referat abgeschlossen ist, wird das System auf andere Organisationseinheiten der Magistratsabteilung 35 ausgerollt.

### **Empfehlung Nr. 20**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, verstärkt auf den Abbau des Rückstandes der vorerfassten, aber noch nicht im Informationssystem TPX protokollierten Akten zu achten.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 35 erhielt mit Jahresbeginn 2015 insgesamt 29 neue Dienstposten für beide Fachbereiche sowie 16 Aushilfskräfte für den Abbau der Rückstände im Referat EWR (5.0).

Nach entsprechender Aufnahme und Einschulung aller Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter kann mit dem Rückstandsabbau begonnen werden. Kurzfristig werden durch die Bindung der Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiterressourcen für die Einschulung jedoch die Rückstände ansteigen.

Der Abbau der unprotokollierten Rückstände im Referat EWR ist bei vollem Personaleinsatz für Ende des Jahres 2015 geplant.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Seit März 2015 sind alle bisher unprotokollierten Akten des EWR-Referates protokolliert. Von den 34.978 Anträgen, die zum Zeitpunkt des Umzuges des EWR-Referates in den 12. Bezirk am 20. Juni 2014 offen waren, waren per 31. Dezember 2015 noch 5.068 Akten offen.

**Empfehlung Nr. 21**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, nach der geplanten Einführung der neuen Protokollierungssysteme die Regelungen betreffend der Protokollierung im Organisationshandbuch klarer zu beschreiben.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 35 ist gerade dabei, die organisatorischen Grundlagen auszuarbeiten und schrittweise umzusetzen. Siehe dazu auch die Stellungnahme zur Empfehlung Nr. 3.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Im Organisationshandbuch sind die Protokollierungsrichtlinien je Organisationseinheit dargestellt. Eine Evaluierung wird durchgeführt. Im Zuge des ELAK-Projektes, dessen Ziel es ist, eine einheitliche Protokollierung in der Magistratsabteilung 35 umzusetzen sowie das veraltete Protokolliersystem TPX im Bereich der Einbürgerung abzulösen, werden die Vorgänge im Organisationshandbuch angepasst. Gleiches gilt für das IFA-Projekt, in dem das TPX System im Bereich der Einwanderung abgelöst werden soll.

**Empfehlung Nr. 22**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, bei den Gesprächen mit den beteiligten Bundesstellen die bestehenden Problemfelder bei der Protokollierung und Auswertung von statistischen Daten zu berücksichtigen und allenfalls schon in der Vorbereitungsphase darauf zu achten, dass sich diese Probleme beim System IFA nicht wiederholen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 35 wird sich jedenfalls im Rahmen des bundesweiten BM.I Projektes IFA dafür einsetzen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Im Zuge des Projektes IFA wurde seitens der Magistratsabteilung 35 bei der Erfassung der Anforderungen umfangreiche Auswertungsmöglichkeiten vorgesehen. Inwiefern diese im Projekt umgesetzt werden können, ist Teil der noch laufenden Verhandlungen mit den Bundesländern und dem BM.I.

### **Empfehlung Nr. 23**

Es wurde empfohlen, die Möglichkeiten der Protokollierung für den Fachbereich Staatsbürgerschaft durch den ELAK mit hoher Priorität zu behandeln, um den derzeitigen unbefriedigenden Zustand der Protokollierung zu beenden und die fehlende Auswertungsmöglichkeit statistischer Daten bald zu ermöglichen. Dabei wären die Vorgaben der Büroordnung für den Magistrat der Stadt Wien jedenfalls zu beachten.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 35 stellte bereits einen Investitionsantrag bei der Magistratsabteilung 14, welcher bis 31. Dezember 2015 ein fertiges Konzept hinsichtlich der Einführung des ELAK im Fachbereich Staatsbürgerschaft vorsieht. Es wird eine Entscheidung über das Erfordernis eines Fachinformationssystems zu treffen sein. Das Kick-off wird noch im Frühsommer stattfinden, die Vorarbeiten für die Umsetzung der organisatorischen Grundlagen finden bereits statt. Siehe dazu auch die Stellungnahme zur Empfehlung Nr. 4.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Am 23./24. April 2015 wurde im Rahmen eines Startworkshops das Projekt "Konzeption Aktenmanagement MA 35 auf Basis der Kanzleireorganisation und Konzeption für die TPX-Ablöse im Fachbereich Staatsbürgerschaft" aufgesetzt. Dieses Projekt hat zum Ziel, einerseits wichtige organisatorische und personelle Maßnahmen umzusetzen und andererseits sieht es ein grobes Implementierungskonzept für die Ablöse zweier Altapplikationen im Bereich Staatsbürgerschaft vor. Aufgrund von Ressourcenengpäs-



sen insbesondere im Bereich der externen Firma, die mit der Prozessanalyse betraut war und in Verbindung mit dem von Beginn an sehr eng gefassten Projektzeitplan, musste die Projektdauer um vier Monate verlängert werden. Das Konzeptionsprojekt soll nun mit April 2016 abgeschlossen werden und ehest möglich in ein Umsetzungsprojekt münden.

#### **Empfehlung Nr. 24**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, den nach der Büroordnung für den Magistrat der Stadt Wien vorgeschriebenen Akten- und Skartierungsplan zu erstellen.

##### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 35 übermittelte am 17. Februar 2015 den Akten- und Skartierungsplan an die Magistratsabteilung 8.

##### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Der Akten- und Skartierungsplan wurde am 9. April 2015 durch die Magistratsabteilung 8 genehmigt.

#### **Empfehlung Nr. 25**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, künftig Rückstandsausweise in elektronischer Form zu führen und diese, sich aus der Skartierungsordnung ergebende, Zeit aufzubewahren.

##### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Im Fachbereich Einwanderung werden die Rückstandsausweise zweimal jährlich erstellt und den Referaten elektronisch in Listenform (Excel) zur Verfügung gestellt. Die entsprechende Dokumentation dazu gibt es im Organisationshandbuch der Magistratsabteilung 35.

Eine durchgängige Auswertung im Fachbereich Staatsbürgerschaft ist mit dem derzeitigen System nicht möglich, ist jedoch Voraussetzung für ein neues IT-System.

Darüber hinaus gibt es sogenannte Controllinggespräche seitens der Abteilungsleitung, der Fachbereichsleitung und der Referatsleitung, in den u.a. Maßnahmen zur Reduktion der Rückstände besprochen werden. Auch Personenkenzzahlen - Fluktuation, Aus- und Weiterbildung sowie Krankenstände - werden in diesem Rahmen besprochen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Vorlagen für die letzten Rückstandsnachweise im Einwanderungs- und Einbürgerungsbereich wurden zur Bearbeitung am 29. Oktober 2015 verschickt. Die Rückstandsnachweise wurden im Einwanderungsbereich elektronisch bis Jahresende retourniert. Im Einbürgerungsbereich müssen die elektronisch generierten Rückstandsnachweise wegen der physischen Aktensuche aufgrund der fehlerhaften Referentinnen- bzw. Referenzzuordnung seitens der Protokollierungssoftware ausgedruckt und in Papierform aufbewahrt werden. Mit der Umstellung des Protokollierungssystems auf ELAK wird ein elektronisch geführter Rückstandsnachweis angestrebt.

Bei den Controllinggesprächen im Frühjahr und Herbst 2015 wurden die Leistungskennzahlen und Personalien (u.a. Durchführung von Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiterorientierungsgesprächen und Fortbildungen) besprochen. Falls möglich, wird bei Referaten, die die gleichen Tätigkeiten durchführen, Benchmarking anhand von Anträgen und Erledigungen pro Netto-VZÄ und Abweichungen zum Vorjahr betrieben. Insbesondere wird auf die in der Zeitreihe Leistungskennzahlen ausgewiesene Entwicklung der offenen Akten und der Rückstände Bedacht genommen.

**Empfehlung Nr. 26**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, den Abbau der Rückstände im Fachbereich Einwanderung durch geeignete Maßnahmen zu forcieren.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Siehe dazu auch die Stellungnahme zur Empfehlung Nr. 20. Es werden regelmäßig stattfindende Controllinggespräche mit den jeweiligen Leiterinnen bzw. Leitern der einzelnen Organisationseinheiten abgehalten.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Seit März 2015 sind alle bisher unprotokollierten Akten des EWR-Referates protokolliert. Von den 34.978 Anträgen, die zum Zeitpunkt des Umzuges des EWR-Referates in den 12. Bezirk am 20. Juni 2014 offen waren, waren per 31. Dezember 2015 noch 5.068 Akten offen.

Für das Controlling der offenen Akten und Rückstände finden, außer den halbjährlichen Controllingsitzungen (s. Kommentar zur Empfehlung Nr. 25) mit den einzelnen Referatsleiterinnen bzw. Referatsleitern, monatlich Personal-, Budget- und Controllingsitzungen statt, in denen Kennzahlen der einzelnen Referate mit der Abteilungsleitung und Fachbereichsleitung erörtert und gegebenenfalls Maßnahmen vereinbart werden.

(Auch) aufgrund der Aufstockung der Personalressourcen konnte in den übrigen Referaten des Fachbereiches Einwanderung - trotz steigender Antragszahlen - eine Reduktion der Rückstände erreicht werden.

**Empfehlung Nr. 27**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, den Abbau der anzahlmäßig hohen, aber bearbeitungstechnisch nicht besonders zeitaufwendigen, Rückstände im Referat 9.0 durch geeignete Maßnahmen zu forcieren.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Seit Herbst 2011 arbeitete die Magistratsabteilung 35 am Projekt Zentrales Personenstandsregister (ZPR/ZSR), welches mit 1. November 2014 startete. Diese zeitintensive Mitarbeit ließ die Rückstände in der Zentralen Staatsbürgerschaftsevidenz in die Höhe schnellen.

Mit dem Einsatz des ZPR/ZSR mit 1. November 2014 wurden alle lokal geführten Staatsbürgerschaftsevidenz- und Standesamtsdaten bundesweit miteinander vernetzt.

Die Eingabeart im ZPR/ZSR unterscheidet sich grundsätzlich von der bisherigen Vorgangsweise. Während im alten Programm nur eine Person mit ihren sämtlichen Daten angelegt wurde, erfordert eine Erfassung im neuen System fast immer die Anlage mehrerer Personendatensätze und eine Vielzahl einzelner Verfahren. Hinzu kommt die Notwendigkeit der Verdattung aller vorgelegten bzw. von den Österreichischen Berufsvertretungsbehörden übermittelten ausländischen Personenstandsdokumente. Darüber hinaus ist eine Überleitung der Verleihungsdaten der Wiener Landesregierung, wie sie bislang erfolgte, aufgrund der fehlenden Kompatibilität ausgeschlossen.

Das Bemühen seitens des BM.I. um zügige Behebung dieser Programmprobleme verursacht häufig unerwartet wechselnde Funktionalitäten.

Im Vorfeld zu den Systemumstellungen wurden zudem wesentliche und umfassende personenstandsrechtliche und staatsbürgerschaftsrechtliche Gesetzesänderungen mit enormen Auswirkungen auf die zu verzeichnenden Daten vorgenommen.

Derzeit können exakte statistische Auswertungen mangels eines entsprechenden Moduls nicht geliefert werden. Sowohl die praktischen Erfahrungsberichte der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter, als auch die Gegenüberstellung der Rückstände (insbesondere der Postrückstände) vom letzten Jahr zu jenen der letzten vier Monate weisen auf bis zu 15-mal längere Bearbeitungszeiten als bisher hin.

Die hier erörterten Faktoren nehmen starken Einfluss auf die Zügigkeit der Arbeitsabwicklung. Eine schnelle Änderung dieses Umstandes ist derzeit noch nicht in Sicht.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Planung.

Es können weiterhin statistische Auswertungen mangels eines entsprechenden Moduls nicht geliefert werden. Eine separate Auswertung der in der Empfehlung genannten "bearbeitungstechnisch nicht besonders zeitaufwendigen Rückstände" (Mitteilungen) ist daher nicht möglich. Somit können diese Akten auch nicht vordringlich abgebaut werden. Eine schnelle Änderung dieses Umstandes ist weiterhin noch nicht in Sicht. Die Verantwortlichkeit hierfür liegt beim BM.I. Die Magistratsabteilung 35 (und die Magistratsabteilung 26 im Rahmen des ZPR) urgiert regelmäßig eine zeitnahe Lösung dieser Problematik.

**Empfehlung Nr. 28**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, hinsichtlich der Erstellung der Rückstandsausweise die Regelungen der Büroordnung für den Magistrat der Stadt Wien zu berücksichtigen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 35 wird die Empfehlung umsetzen, im Fachbereich Einwanderung ist dies schon der Fall, im Fachbereich

Staatsbürgerschaft kann eine Umsetzung erst nach Einführung eines neuen Protokollierungssystems durchgängig eingehalten werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Rückstandsnachweise werden im Fachbereich Einwanderung seit Mai 2013 halbjährlich, elektronische Rückstandsnachweise mit Stichtagen Ende Mai und Ende Oktober, erstellt. Diese werden an die Referatsleiterinnen bzw. Referatsleiter verschickt, mit Begründungen retourniert und zentral protokolliert.

Aufgrund des Stadtrechnungshofberichtes werden nunmehr auch im Bereich der Einbürgerung Rückstandsnachweise zweimal jährlich durchgeführt.

Betreffend die Staatsbürgerschaftsevidenz sind nach wie vor die Auswertungsmöglichkeiten aus dem im November 2014 eingeführten bundesweit angewandten zentralen Staatsbürgerschaftsregister seitens des BM.I noch nicht implementiert.

**Empfehlung Nr. 29**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, nach Einrichtung der neuen Protokollierungssysteme zu den verschiedenen Verfahrensarten durchschnittliche Bearbeitungsdauern zu erheben, da diese die Grundlage für die möglichst genaue Berechnung des benötigten Personalbedarfs darstellen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 35 wird die Empfehlung umsetzen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Planung.

Die Magistratsabteilung 35 wird die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien im ELAK- und IFA-Projekt berücksichtigen. Sofern die entstehenden neuen Protokollierungssysteme die Möglichkeit der automatischen Auswertung der durchschnittlichen Durchlaufzeit nicht zur Verfügung stellen, wird eine händische Ermittlung stattfinden.

### **Empfehlung Nr. 30**

Ferner empfahl der Stadtrechnungshof Wien jedenfalls dafür Sorge zu tragen, dass bei den neuen Protokollierungssystemen auch die Verfahrensart angegeben wird.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 35 wird der Empfehlung nachkommen und dies bei dem neuen Protokollierungssystem berücksichtigen.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Magistratsabteilung 35 wird die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien im ELAK- und IFA-Projekt berücksichtigen.

### **Empfehlung Nr. 31**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die Fehlzusweisungen in den Anmeldungen der Zentrale, die zu einer Verärgerung der Kundinnen bzw. Kunden führen können, durch organisatorische Maßnahmen zu reduzieren bzw. die dort tätigen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter auf die notwendige Sorgfalt hinzuweisen. Als Hilfestellung könnte z.B. eine Checkliste für die bei der Anmeldung zu stellenden Fragen aufgelegt werden.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

In der Anmeldung liegen Arbeitsbehelfe für die Zuteilung auf. Diese enthalten auch Hinweise betreffend Zuordnung zu Kanzlistinnen bzw. Kanzlisten oder Referentinnen bzw. Referenten.

Eine Checkliste für grundsätzliche Fragen an die Kundin bzw. den Kunden wurde aufgelegt.

Wie jedoch bereits eingangs erwähnt, wird im Rahmen der Umsetzung des Erstantragszentrums auch dieser Prozess grundsätzlich neu aufgesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Im Zuge der Errichtung des Erstantragszentrums wurden zahlreiche Prozesse angepasst. So auch betreffend die Anmeldung in der Zentrale Dresdner Straße. Nunmehr wurde zum einen die bisherige Anmeldung baulich versetzt und vergrößert sowie ein zusätzlicher Wartebereich eingerichtet. Zum anderen wurde ein qualitatives Anmelde-management implementiert. Das heißt, in der Anmeldung werden nur noch ausgebildete Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter eingesetzt, Lehrlinge kommen nur noch im Zuge der Lehrlingsausbildung zum Einsatz. Die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter an der Anmeldung teilen die Kundinnen bzw. Kunden nicht mehr lediglich einem Wartebereich zu, sondern nehmen z.T. nachzureichende Unterlagen entgegen und erteilen in jenen Fällen Auskünfte aus dem System (TPX), in denen die zusätzliche Einsichtnahme in den Bezug habenden Verfahrensakt nicht notwendig ist.

**Empfehlung Nr. 32**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die von der Magistratsabteilung 35 zentral bereitgestellten Formulare zu verwenden. Sollten die bereitgestellten Formulare nicht verwendet werden, wäre jedenfalls auf eine nachvollziehbare Dokumentation zu achten.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 35 setzte die Empfehlung bereits um. Es wird in den Teambesprechungen regelmäßig in Erinnerung gerufen, nur die bereitgestellten Formulare zu verwenden.



Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Magistratsabteilung 35 setzte die Empfehlung bereits um. Es wird in den Teambesprechungen regelmäßig in Erinnerung gerufen, vornehmlich die bereitgestellten Formulare zu verwenden bzw. eine geeignete und nachvollziehbare Dokumentation vorzunehmen.

**Empfehlung Nr. 33**

Weiters wurde empfohlen, bei Kundinnen bzw. Kunden, die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter gröblich beleidigen, die vom Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetz 1991 vorgesehenen Möglichkeiten auszuschöpfen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Eine entsprechende ausführliche Handlungsanleitung im Sinn gem. der §§ 34 ff des Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetzes 1991 erfolgte bereits im Jänner 2009. Diese wird im laufenden Jahr in Erinnerung gerufen.

Trotz regelmäßiger Erinnerung an die Möglichkeit der Meldung solcher Vorfälle obliegt es letztlich dem subjektiven Eindruck der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter, bei welchen Vorfällen sie Meldung erstatten.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Trotz regelmäßiger Erinnerung an die Möglichkeit der Meldung solcher Vorfälle obliegt es letztlich dem subjektiven Eindruck der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter, bei welchen Vorfällen sie Meldung erstatten. Letztmalig wurde eine ausführliche Handlungsanleitung im Sinn gem. §§ 34 ff des Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetzes 1991 im

März 2015 in Erinnerung gerufen. In der kommenden Teambesprechung im Februar 2016 wird die Thematik neuerlich erörtert.

### **Empfehlung Nr. 34**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die dringende Handlungsnotwendigkeit hinsichtlich des Daten- und Brandschutzes bei der Lagerung der Akten wahrzunehmen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

In der Außenstelle 4.1 Friedrich-Schmidt-Platz 3 wurde der Wartebereich umgebaut, Büros revitalisiert, sowie ein zusätzlicher Fluchtweg geschaffen.

Die Fluchtwegesituation in der Außenstelle 4.2, welche im Stadion untergebracht ist, wird mit dem Gebäudemanager der Magistratsabteilung 34 erörtert und bereinigt. Ein zusätzlicher Raum wurde in den Verbund der Fläche der Magistratsabteilung 35 aufgenommen. Verhandlungen für weitere Räume werden mit Vertreterinnen bzw. Vertretern der Magistratsabteilung 34 und Magistratsabteilung 6 geführt.

Die Außenstelle 4.3 Am Modenapark 1 - 2 wird lt. Magistratsabteilung 34 spätestens Anfang des Jahres 2017 abgesiedelt. Aufgrund der engen Raumverhältnisse wurden bereits zusätzliche Büros im vierten Stock besiedelt.

In der Außenstelle 4.4 Hietzinger Kai 1 sind keine raumtechnischen Änderungen notwendig. Hier stehen ausreichend Büro- und Warteraumflächen zur Verfügung.

Eine Adaptierung der Räume in der Außenstelle 4.5 Staglgasse 5 ist in Zusammenarbeit mit der Magistratsabteilung 34 in Planung.

Ein zusätzliches Lager in der Außenstelle 4.6 Richard-Wagner-Platz 19 wurde angemietet.

Ein Gesamtkonzept betreffend künftiger dezentraler Einheiten der Einwanderungs-Außenstellen wird erarbeitet.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Ein Konzept betreffend künftige Gestaltungsmöglichkeiten dezentraler Einheiten der Einwanderungsaußenstellen wurde von der Magistratsabteilung 35 erarbeitet. Es wurden diverse Objekte gemeinsam mit der Magistratsabteilung 34 besichtigt und evaluiert. Bis jetzt wurde aufgrund diverser baulicher Probleme keine entsprechende Örtlichkeit gefunden.

Geeignete Bürostandorte für Dienststellenzwecke mit Kundinnen- bzw. Kundenverkehr zu finden, stellen für die Magistratsabteilung 34 aufgrund der gestiegenen Anforderungen im öffentlichen Bereich eine besondere Herausforderung dar. Dies betrifft vor allem die Bestimmungen des Brandschutzes (wie z.B. die Evakuierung behinderter Personen, Fluchtmöglichkeiten, Gangbreiten) sowie die gesetzlichen Vorgaben hinsichtlich des Bedienstetenschutzes und der Barrierefreiheit von öffentlich zugänglichen Räumen (wie z.B. Behinderten WC in jedem Geschoß).

Erschwerend kommt bei der Magistratsabteilung 35 hinzu, dass die Dichte des Kundinnen- bzw. Kundenverkehrs über das übliche Ausmaß hinausgehende Erschließungen und infrastrukturelle Einrichtungen notwendig macht (zusätzliche Aufzüge, gesonderte Zugänge, breitere Gänge, zusätzliche WC-Anlagen usw.).

Das Angebot an entsprechenden Büroflächen, welche die genannten Anforderungen erfüllen, ist in den westlichen Bezirken des Stadtgebietes nur in geringem Umfang vorhanden. Die Erfahrungen zeigten auch, dass nicht jeder Eigentümer/Vermieter bereit

ist, die Beschaffenheit und die Dichte des Kundinnen- bzw. Kundenverkehrs der Magistratsabteilung 35 zu akzeptieren.

### **Empfehlung Nr. 35**

Der Stadtrechnungshof Wien bewertete die Einführung des One-Stop-Shop-Prinzips positiv, empfahl aber, eine Verkürzung der Wartezeiten nachhaltig anzustreben.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 35 arbeitet vehement an einer Verkürzung der Wartezeiten. Mit Abbau des vorhandenen Rückstandes wird es auch bei den Wartezeiten zu spürbaren Verbesserungen kommen.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Am 14. September 2015 wurde in der Zentrale der Magistratsabteilung 35, Dresdner Straße 93, das Erstantragszentrum eröffnet. Adaptierungen der Prozesse (Aufwertung der Anmeldung) und der Raumsituation wurden vorgenommen. Hinsichtlich der neuen Zuständigkeitsverteilung wird auf die Erläuterungen zur Empfehlung Nr. 2 verwiesen. Durch die geänderten Zuständigkeiten kommt es zu einer Entlastung der Außenstellen der Magistratsabteilung 35.

Obwohl sich der Rückstand im EWR-Referat seit der Übersiedlung an den neuen Standort um 86 % reduzierte (von 34.978 auf 5.068 per 31. Dezember 2015), schwankte zwischen Juli 2014 und September 2015 die Wartezeit in der Anmeldung im Monatschnitt zwischen 30 und 50 Minuten. Dies ist vor allen darauf zurückzuführen, dass vormittags die Hälfte aller Kundinnen bzw. Kunden bereits in der ersten Stunde der Öffnungszeiten vorstellig wird, am Donnerstagnachmittag bis zu 90 % in der ersten halben Stunde der Öffnungszeiten. Dementsprechend entsteht gleich zu Beginn der Parteienverkehrszeit ein Rückstau in der Anmeldung. Da in der Anmeldung der Ablaufprozess im

Ist bei ca. 4 Minuten liegt, im One-Stop-Shop bei ca. 13 Minuten, entsteht vor dem One-Stop-Shop wieder eine entsprechende systemimmanente Wartezeit.

### **Empfehlung Nr. 36**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, bei der Erfassung des Gegenstandes einer Beschwerde bzw. Anregung in einer elektronischen Tabelle ausschließlich die im Handbuch zum Beschwerde- und Reklamationsmanagement vorgegebenen Themenfelder auswählbar zu machen. Dies wäre in der elektronischen Tabelle durch die Vorgabe mittels Listenfelder einfach einzurichten. Dadurch wären strukturiertere Auswertungen aus dem Beschwerdemanagement möglich.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die entsprechenden Listenfelder sind ab dem Jahr 2014 vorhanden. Aktuell gibt es 17 Themenfelder zur Auswahl. Eine überarbeitete Auflage des Beschwerdemanagement-Handbuches der Magistratsabteilung 35 ist seit Jänner 2015 vorhanden.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Mit Jahresbeginn 2016 wurden die Listeneinträge in Zusammenarbeit mit den Fachbereichsleitungen adaptiert und an die Bedürfnisse angepasst.

### **Empfehlung Nr. 37**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die im Leitfaden des Magistrats der Stadt Wien für das Beschwerdemanagement vorgeschriebene Auswertung der getroffenen Verbesserungen bzw. Veränderungen aufgrund von Anregungen und Beschwerden vorzunehmen und dies auch zu dokumentieren.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Auswertungen der Beschwerden finden bereits ansatzweise seit dem Jahr 2012 statt, wurden jedoch immer wieder angepasst.

Seit dem Jahr 2013 werden diese Auswertungen den Referatsleitungen quartalsweise zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus werden Maßnahmen in den schon oben erwähnten Controllinggesprächen zwischen der Fachbereichsleitung und den Referatsleitungen vereinbart.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Erkenntnisse aus dem BRM werden in den Quartalsbesprechungen mit den Fachbereichen erläutert. Vorgelegte Statistiken/Vergleiche sind gespeichert und jederzeit abrufbar.

**Empfehlung Nr. 38**

Es wurde empfohlen, nach rd. sechs Jahren wieder eine Befragung der Kundinnen bzw. Kunden hinsichtlich der Zufriedenheit mit der Beschwerdeabwicklung in der Magistratsabteilung 35 vorzusehen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Derzeit wird an einem Relaunch des Internetauftritts der Magistratsabteilung 35 gearbeitet. Grundlage dafür waren Befragungen von Fokusgruppen zur Bedienerinnen- bzw. Bedienerfreundlichkeit, zum Design und zur Menüführung. Die Umsetzung soll im Herbst 2015 abgeschlossen sein.

Eine neuerliche umfassende Kundinnen- bzw. Kundenbefragung wird maßgeblich von den vorhandenen Ressourcen abhängen und wird am zweckmäßigsten nach der Umsetzung aller oben beschriebenen Maßnahmen sein.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Planung.

Eine neuerliche Kundinnen- bzw. Kundenbefragung ist geplant, wird jedoch maßgeblich von den vorhandenen Ressourcen abhängen und wird erst dann als zweckmäßig eingestuft, wenn die zur Zeit stattfindenden organisatorischen und personellen Umstellungen abgeschlossen sind.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Manfred Jordan

Wien, im März 2016