



**MA 35, Einwanderung  
und Staatsbürger-  
schaft, Prüfung des  
Vollzugs des Nieder-  
lassungs- und  
Aufenthaltsgesetzes  
sowie Staatsbürger-  
schaftsgesetzes,  
Prüfungersuchen  
gemäß § 73e  
Abs. 1 WStV vom  
15. April 2021**

StRH I - 2240159-2022

## Kurzfassung

*Der StRH Wien unterzog aufgrund eines Prüfungsersuchens von 13 Gemeinderatsmitgliedern des Grünen Klubs im Rathaus die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft hinsichtlich des Vollzugs des Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetzes sowie des Staatsbürgerschaftsgesetzes einer Prüfung.*

*Dieses Prüfungsersuchen beinhaltete u.a. Fragen hinsichtlich der Verfahrensdauern, der Wartezeiten und des Kontaktmanagements sowie der Aus- und Weiterbildung von Mitarbeitenden und der Umsetzung der Empfehlungen des Vorberichtes des StRH Wien aus dem Jahr 2015.*

*In Bezug auf die Verfahrensdauern war festzustellen, dass in den Jahren 2015 bis 2020 im Fachbereich Einwanderung zwischen rd. 72 % und rd. 94 % der erledigten Verfahren binnen 6 Monaten abgeschlossen wurden. Im Fachbereich Staatsbürgerschaft konnten in diesem Zeitraum rd. 54 % der Verfahren binnen 6 Monaten abgeschlossen werden. Als Gründe für die langen Dauern der restlichen Verfahren wurden von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft u.a. die komplexe bundesgesetzliche Rechtslage, der Zeitaufwand für Nachreichungen von fehlenden Unterlagen sowie Übersetzungen oder Beglaubigungen, die Arbeitsbelastung durch die hohe Anzahl an Verfahren und die beschränkten personellen Kapazitäten, die Verfahrensdauern bei Gerichten und anderen Behörden sowie die Auswirkungen der COVID-19-Pandemie genannt.*

*Die von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft gesetzten Maßnahmen zur Beschleunigung der Verfahren (z.B. Schritte zur Digitalisierung der Verfahrensabwicklung, Aufstockung der personellen Kapazitäten, Einführung eines telefonischen Servicecenters) führten im Betrachtungszeitraum grundsätzlich zu einer Verbesserung der Gesamtsituation. Vom StRH Wien wurden allerdings weitere Maßnahmen zur Reduzierung von Verzögerungen bei den Verfahrensabwicklungen empfohlen. Zudem wurde die Setzung weiterer Maßnahmen angeregt, um die bestehenden Rückstände an offenen Verfahren abzubauen.*

*Hinsichtlich der Wartezeiten auf und bei Terminen war festzustellen, dass im Fachbereich Einwanderung sowie im Fachbereich Staatsbürgerschaft auf Online-Terminreservierungssysteme umgestellt worden war. Insbesondere die Wartezeiten auf Termine im Fachbereich Staatsbürgerschaft bewertete der StRH Wien als lange und empfahl Maßnahmen zu setzen, um die Wartezeiten zu reduzieren.*

*Durch die Einrichtung des Servicecenters der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft im Jahr 2021 wurde ein wesentlicher Schritt gesetzt, um die Erreichbarkeit der Behörde zu erhöhen. Diesbezüglich wurde jedoch empfohlen, die Einhaltung der vereinbarten Service Levels sicherzustellen.*

*Der StRH Wien stellte fest, dass die Grundausbildung für neue Mitarbeitende des Fachbereichs Einwanderung und des Fachbereichs Staatsbürgerschaft detailliert geregelt war und verpflichtend zu besuchende Bildungsveranstaltungen sowie eine strukturierte Praxiseinschulung umfasste. Bezüglich*

*der Umsetzung dieser Vorgaben sowie der einheitlichen Dokumentation der Ergebnisse der Feedback- und Abschlussgespräche im Rahmen der Praxisausbildung ergingen entsprechende Empfehlungen.*

*Eine im Frühjahr 2022 durchgeführte Mitarbeitendenbefragung der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft ergab, dass die anfallende Arbeitsmenge und der Zeitdruck von der Mehrzahl der Mitarbeitenden als Belastung empfunden wurden. Obwohl die Anzahl der Vollzeitäquivalente der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020 durch Aufnahme neuer Mitarbeitenden um rd. 40 % anstieg, wurde bei der Befragung der Wunsch nach einer Entlastung durch mehr Personal bzw. durch eine Reduktion der Fluktuation geäußert. Der StRH Wien empfahl diese Ergebnisse entsprechend zu berücksichtigen und weitere Maßnahmen zu setzen, um die Mitarbeitendenzufriedenheit zu steigern.*

*Was die Umsetzung der 38 Empfehlungen aus dem Jahr 2015 betraf, empfahl der StRH Wien auch die verbliebenen Empfehlungen aus dem Vorbericht umzusetzen.*

Der StRH Wien unterzog aufgrund eines Prüfungsersuchens von 13 Gemeinderatsmitgliedern des Grünen Klubs im Rathaus gemäß § 73e Abs. 1 WStV die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft hinsichtlich des Vollzugs des Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetzes sowie des Staatsbürgerschaftsgesetzes einer stichprobenweisen Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Die von der geprüften Stelle abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

## Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Prüfungsgrundlagen des StRH Wien.....</b>	<b>11</b>
1.1	Prüfungsgegenstand.....	11
1.2	Prüfungszeitraum.....	14
1.3	Prüfungshandlungen.....	15
1.4	Prüfungsbefugnis.....	15
1.5	Vorberichte.....	15
<b>2.</b>	<b>Allgemeines zur Beantwortung des Prüfungsersuchens.....</b>	<b>15</b>
<b>3.</b>	<b>Aufbauorganisation und Organisationshandbuch.....</b>	<b>19</b>
3.1	Aufbauorganisation.....	19
3.2	Organisationshandbuch.....	21
<b>4.</b>	<b>Rechtliche Grundlagen und Verfahrensdauern.....</b>	<b>21</b>
4.1	Gesetzliche Entscheidungsfristen.....	22
4.2	Gesetzliche Entscheidungsfristen im Fachbereich Einwanderung.....	22
4.3	Gesetzliche Entscheidungsfristen im Fachbereich Staatsbürgerschaft.....	24
4.4	Informationssysteme.....	25
4.5	Verfahrensdauern im Fachbereich Einwanderung.....	28
4.6	Verfahrensdauern im Fachbereich Staatsbürgerschaft.....	37
4.7	Rückstände (offene Verfahren über 6 Monate) zu den Quartalsenden.....	40
4.8	Rückstandsabweisung gemäß der Büroordnung des Magistrats der Stadt Wien.....	45
4.9	Gründe für lange Verfahrensdauern.....	47
4.10	Arbeitsstunden pro Erledigung.....	52
4.11	Aktualität der erbrachten Unterlagen.....	56
4.12	Säumnisbeschwerden.....	56
4.13	Amtshaftungsansprüche.....	59
4.14	Unterstützungsangebot bei der Antragstellung.....	62
<b>5.</b>	<b>Wartezeiten.....</b>	<b>64</b>
5.1	Fachbereich Einwanderung.....	64

5.2	Fachbereich Staatsbürgerschaft .....	68
<b>6.</b>	<b>Kontaktmanagement.....</b>	<b>71</b>
6.1	Servicecenter.....	71
6.2	Anfragen per E-Mail.....	75
6.3	Manuduktionspflicht .....	75
6.4	Anliegen und Beschwerden.....	76
<b>7.</b>	<b>Fähigkeiten zur Sachverhaltsfeststellung.....</b>	<b>78</b>
7.1	Auskünfte von Gläubigerschutzverbänden .....	78
7.2	Ermittlung des gesicherten Lebensunterhalts .....	80
7.3	Richtlinien und Weisungen.....	80
<b>8.</b>	<b>Qualität der Entscheidungen.....</b>	<b>81</b>
8.1	Grundausbildung .....	81
8.2	Fortbildungsmaßnahmen.....	85
8.3	Unterstützungsangebot für Mitarbeitende .....	87
8.4	Umgang mit Kritik und Vorschlägen .....	89
8.5	Beschwerden beim Verwaltungsgericht Wien.....	90
8.6	Amtsrevisionen.....	93
<b>9.</b>	<b>Internes Kontrollsystem .....</b>	<b>94</b>
9.1	Fachbereich Einwanderung.....	94
9.2	Fachbereich Staatsbürgerschaft .....	96
<b>10.</b>	<b>Mitarbeitende .....</b>	<b>98</b>
10.1	Mitarbeitendenzahl.....	98
10.2	Personalaufnahme .....	99
10.3	Personalfluktuaton .....	99
10.4	Fehlzeiten .....	100
10.5	Zufriedenheit der Mitarbeitenden .....	101
10.6	Stellenbeschreibungen.....	103
<b>11.</b>	<b>Umsetzung der Empfehlungen des Berichtes des StRH Wien aus dem Jahr 2015.....</b>	<b>103</b>
<b>12.</b>	<b>Zusammenfassung der Empfehlungen .....</b>	<b>106</b>

## Tabellen- und Abbildungsverzeichnis

Tabelle 1: Darstellung der Behandlung der Fragestellungen des Prüfungsersuchens im Bericht des StRH Wien.....	19
Tabelle 2: Gegenüberstellung der Anzahl der Verfahrenseingänge und Verfahrenserledigungen im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020 .....	29
Tabelle 3: Anzahl der erledigten Verfahren gruppiert nach Verfahrensdauern im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020 - Erstanträge .....	30
Tabelle 4: Anzahl der erledigten Verfahren gruppiert nach Verfahrensdauern im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020 - Verlängerungsanträge .....	31
Tabelle 5: Anzahl der erledigten Verfahren gruppiert nach Verfahrensdauern im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020 - Zweckänderungsanträge.....	32
Tabelle 6: Anzahl der erledigten Verfahren gruppiert nach Verfahrensdauern im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020 - Europäischer Wirtschaftsraum .....	32
Tabelle 7: Anzahl der erledigten Verfahren gruppiert nach Verfahrensdauern im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020 - Ausländergrunderwerb .....	33
Tabelle 8: Anteil der innerhalb von 6 Monaten erledigten Verfahren im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020 (in %) .....	34
Tabelle 9: Mittelwerte und Mediane der Verfahrensdauern der erledigten Verfahren im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020 (in Tagen).....	35
Abbildung 1: Median und Mittelwert der Verfahrensdauern im Bereich Europäischer Wirtschaftsraum in den Jahren 2015 bis 2020.....	36
Tabelle 10: Gegenüberstellung der Anzahl der Verfahrenseingänge und Verfahrenserledigungen im Fachbereich Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020.....	38
Tabelle 11: Anzahl der erledigten Verfahren gruppiert nach Verfahrensdauern im Fachbereich Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020.....	39
Tabelle 12: Anteil der innerhalb von 6 Monaten erledigten Verfahren im Fachbereich Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020 (in %).....	39
Tabelle 13: Mittelwerte und Mediane der Verfahrensdauern der erledigten Verfahren im Fachbereich Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020 (in Tagen) .....	40
Tabelle 14: Länger als 6 Monate offene Verfahren zu den Quartalsenden im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020.....	42
Tabelle 15: Länger als 6 Monate offene Verfahren zu den Quartalsenden im Fachbereich Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020 .....	44
Tabelle 16: Erfasste Arbeitsstunden je Erledigungsart im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020 .....	53
Tabelle 17: Erfasste Arbeitsstunden je Erledigungsart im Fachbereich Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020.....	54
Tabelle 18: Säumnisbeschwerden im Fachbereich Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020 .....	58

Tabelle 19: Anzahl der vom Fachbereich Staatsbürgerschaft dem Verwaltungsgericht Wien vorgelegten und der stattgegebenen Säumnisbeschwerden in den Jahren 2015 bis 2020 .....	59
Tabelle 20: Eingebrachte Amtshaftungsansprüche nach Erhebung einer Säumnisbeschwerde in den Jahren 2015 bis 2020.....	60
Tabelle 21: Ausbezahlte Schadenssummen anerkannter Amtshaftungsansprüche der Jahre 2015 bis 2020 (in EUR) .....	61
Tabelle 22: Durchschnittliche Wartezeiten auf Termine im Fachbereich Einwanderung .....	66
Abbildung 2: Wartezeiten in den Außenstellen des Fachbereichs Einwanderung in den Jahren 2018 und 2019 .....	67
Abbildung 3: Wartezeiten im Referat 5.0 in den Jahren 2018 und 2019.....	68
Tabelle 23: Durchschnittliche Wartezeiten auf Termine im Bereich der Inlandseinbürgerung in den Jahren 2015 bis 2020 .....	69
Abbildung 4: Wartezeiten am Standort Dresdner Straße in den Jahren 2018 und 2019 .....	70
Tabelle 24: Auszug aus den Monitoringreports des Servicecenters im Zeitraum von Oktober 2021 bis April 2022 .....	73
Tabelle 25: Anzahl der Anliegen und Beschwerden in den Fachbereichen Einwanderung und Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2019 .....	77
Tabelle 26: Durchschnittliche Fortbildungstage je Mitarbeitenden in den Jahren 2015 bis 2020 .....	82
Tabelle 27: Inanspruchgenommene Coachingstunden von Führungskräften der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020 .....	89
Tabelle 28: Verfahren des Verwaltungsgerichtes Wien nach Protokollgruppen und Materien der Jahre 2015 bis 2020.....	91
Tabelle 29: Anzahl der Amtsrevisionen der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020 .....	93
Tabelle 30: Durchschnittliche Anzahl der Mitarbeitenden der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020 (in Vollzeitäquivalenten).....	98
Tabelle 31: Durchschnitt und Median der Beschäftigungsdauer jener Mitarbeitenden, die die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020 verlassen hatten (in Jahren).....	99
Tabelle 32: Durchschnittliche Fehltage der Mitarbeitenden der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft im Vergleich zum gesamten Magistrat der Stadt Wien in den Jahren 2015 bis 2020 .....	101
Tabelle 33: Anzahl der Mitarbeitendenorientierungsgespräche und der Teamorientierungsgespräche in den Jahren 2015 bis 2020 .....	104

## Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
AMS	Arbeitsmarktservice
AnNA	Anwendung Niederlassung und Aufenthalt
Art.	Artikel
ASVG	Allgemeines Sozialversicherungsgesetz
AVG	Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz 1991
BFA	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl
BKA	Bundeskanzleramt
B-VG	Bundes-Verfassungsgesetz
bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
COVID-19	Coronavirus-Krankheit-2019
E	Electronic
ELAK	Elektronischer Akt
E-Mail	Elektronische Post
etc.	et cetera
EU	Europäische Union
EUR	Euro
EWG	Europäische Wirtschaftsgemeinschaft
EWR	Europäischer Wirtschaftsraum
exkl.	exklusive
FIS	Fachinformationssystem
gem.	gemäß
ICT	Intra-Corporate-Transfer
IFA	Integrierte Fremdenadministration
inkl.	inklusive
IT	Informationstechnologie
KA	Kontrollamt
KSV 1870	Kreditschutzverband 1870
lt.	laut
MA	Magistratsabteilung
MD	Magistratsdirektion
min	Minute
MOG	Mitarbeitendenorientierungsgespräch
MS	Microsoft
n.a.	nicht auswertbar
NAG	Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz
NAG-DV	Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz- Durchführungsverordnung
Nr.	Nummer

o.a.	oben angeführt
QR	Quick Response
rd.	rund
RL	Richtlinie
s.	siehe
StbG	Staatsbürgerschaftsgesetz 1985
STBUP	Staatsbürgerschaftsumsetzungsprojekt
StRH	Stadtrechnungshof
TOM	Teamorientierungsgespräch
TPX	Terminal Productivity Executive
u.a.	unter anderem
usw.	und so weiter
VfGH	Verfassungsgerichtshof
VwG	Verwaltungsgericht
VwGH	Verwaltungsgerichtshof
VZÄ	Vollzeitäquivalent
WStV	Wiener Stadtverfassung
Z	Ziffer
z.B.	zum Beispiel
z.T.	zum Teil
ZMR	Zentrales Melderegister
ZPR	Zentrales Personenstandsregister
ZSR	Zentrales Staatsbürgerschaftsregister

## Glossar

### Altmatrik

Geburts-, Ehe- und Sterbebücher für Angehörige nicht anerkannter Religionsgemeinschaften und Personen ohne religiösem Bekenntnis.

### Fachinformationssystem

Informationssystem, das fachbezogene Aufgaben unterstützt und zur Bewältigung konkreter Fachanforderungen eingesetzt wird.

### Genealogie

Ahnenforschung und Familienforschung.

### Median, auch Zentralwert

Der Wert, der genau in der Mitte einer Datenverteilung liegt.

# Prüfungsergebnis

## 1. Prüfungsgrundlagen des StRH Wien

### 1.1 Prüfungsgegenstand

13 Gemeinderatsmitglieder des Grünen Klubs im Rathaus stellten gemäß § 73e Abs. 1 WStV am 15. April 2021 ein Prüfungsersuchen an den StRH Wien die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft hinsichtlich des Vollzugs des NAG sowie des StbG einer Prüfung zu unterziehen.

Dieses Prüfungsersuchen enthielt Fragestellungen mit folgendem Inhalt:

#### „1. Verfahrensdauer

*Verbesserungspotential besteht im Bereich von überlangen Verfahrensdauern. Diese führen nach Säumnisbeschwerden zu einer zusätzlichen Arbeitsbelastung des VwG Wien, welches nach Zuständigkeitsübergang die Aufgabe der Behörde übernimmt und aus rechtsstaatlicher Perspektive problematisch als einzige vollständige Tatsacheninstanz entscheidet. Die Entscheidungen des VwG Wien können vor den Gerichtshöfen des öffentlichen Rechts nur teilweise angefochten werden. Lange Verfahren sind für die Antragsteller\*innen mit hohen Kosten verbunden, machen einen schlechten Eindruck der Wiener Verwaltung und halten Menschen davon ab, in einer der lebenswertesten Städte der Welt zu arbeiten, lernen und leben. Wie bewertet der Stadtrechnungshof die Lage im Prüfzeitraum? Welche Verbesserungsmöglichkeiten bestehen?*

- *Werden die gesetzlichen Entscheidungsfristen nach dem StbG und dem NAG weitgehend eingehalten?*
- *Welche Maßnahmen werden getroffen, dass europarechtliche Entscheidungsfristen, insbesondere auch gem Art 34 RL (EU) 2016/801 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 11. Mai 2016 eingehalten werden?*
- *Wie viele (welcher) Verfahren werden nach wie vielen Monaten abgeschlossen?*
- *Wie oft werden Anträge überlang liegen gelassen, sodass die Aktualität der erbrachten Unterlagen nicht mehr gegeben ist und die Anträge neu eingereicht werden müssen?*
- *Welche Maßnahmen werden getroffen, damit im Sinne einer guten Verwaltung Verfahren nur in Ausnahmefällen und für Antragsteller\*innen verständlich begründet länger dauern, als gesetzlich vorgesehen?*
- *Welche Maßnahmen werden getroffen, um Antragsteller\*innen vor Antragstellung dabei zu unterstützen, Anträge vollständig zu stellen, sodass es zu raschen Entscheidungen kommt?*
- *Wie wird sichergestellt, dass die Behörde Antragsteller\*innen rasch Verbesserungsaufträge erteilt, damit sie ihre Entscheidungsfrist einhalten kann?*
- *Worin liegen die Gründe dafür, dass die Behörde lange für Entscheidungen benötigt?*
- *Wie viele welcher Verfahren waren jeweils Ende jeden Quartals bei der Behörde anhängig, obwohl die gesetzliche Entscheidungsfrist schon abgelaufen war?*

- *Wie oft davon entscheidet die Behörde selbst in der Sache nach Erhebung der Säumnisbeschwerde?*
- *Wie oft wird in welchen Verfahren Säumnisbeschwerde an das VwG Wien erhoben?*
- *Wie oft davon werden berechtigte Säumnisbeschwerden erhoben?*
- *Was wird unternommen, um die Verfahren zu beschleunigen?*
- *Wie oft werden jährlich Amtshaftungsansprüche nach Erhebung von Säumnisbeschwerden geltend gemacht? Wie hoch sind die jährlich anerkannten oder gerichtlich durchgesetzten Amtshaftungsansprüche?*

## 2. Wartezeiten, Kontaktmanagement

*In durch die MA35 geführten Verfahren ist oftmals persönliche Anwesenheit notwendig, auch damit die Behörde ihre Manuduktionspflicht wahrnehmen kann. Die Warteräume sind oft überfüllt und die Wartezeiten sehr lange. Wie bewertet der Stadtrechnungshof die Lage im Prüfzeitraum? Welche Verbesserungsmöglichkeiten bestehen?*

- *Welche Systeme des Terminmanagements nutzt die Behörde? Wie funktionieren diese? Gibt es Änderungsbestrebungen?*
- *Wie lange warten Antragsteller\*innen auf Termine und bei Terminen in den jeweiligen (Außen)stellen der MA35? Wie wird sichergestellt, dass die Behörde telefonisch oder persönlich ihrer Manuduktionspflicht nachkommt?*
- *Wie wird sichergestellt, dass Anfragen per E-Mail beantwortet werden? Welche und wie viele Anfragen werden beantwortet und wie lange dauert dies in welchen Verfahren?*
- *Ist die Einführung eines Systems zur Erhöhung der Anzahl der beantworteten Telefonate während der Arbeitsstunden geplant? Wenn ja, wie? Wenn nein, warum nicht?*
- *Gab es bisher eine Evaluation der Anrufe? (Qualitative Prüfung, nicht nur quantitativ)*
- *Mit der Einführung der neuen Servicestelle 2021: Wird es hier eine qualitative Evaluation geben?*
- *Ist die Einführung eines Systems zur Erhöhung der Anzahl der beantworteten E-Mails geplant? Wenn ja, wie? Wenn nein, warum nicht?*

## 3. Fähigkeiten zur Sachverhaltsfeststellung

*Die MA35 hat Schwierigkeiten, ihren Aufgaben gem § 11 Abs 2 Z 4 NAG selbstständig nachzukommen, da sie regelmäßig über Anträge nur positiv entscheidet, wenn (gemäß Auftrag der Behörde) von den Antragsteller\*innen Produkte des KSV 1870 gekauft und vorgelegt werden. Wie bewertet der Stadtrechnungshof die Lage im Prüfzeitraum? Welche Verbesserungsmöglichkeiten bestehen?*

- *Wieso benötigt die Behörde zur Erfüllung ihrer Aufgaben, insbesondere der Überprüfung der finanziellen Lage der Antragsteller\*innen für diese kostenpflichtige „Auskünfte“ des KSV 1870?*
- *Wie überprüft die Behörde das Zustandekommen dieser Auskünfte?*
- *Welche Maßnahmen werden gesetzt, damit die Behörde ihre gesetzliche Aufgabe der Beurteilung der finanziellen Lage von Antragsteller\*innen selbstständig wahrnehmen kann?*
- *Wie oft trägt die Behörde jährlich Antragsteller\*innen auf, (kostenpflichtige) KSV 1870 Auskünfte als Beweismittel vorzulegen?*
- *Gibt es behördeninterne Richtlinien oder (generelle) Weisungen, welche Beweismittel vorgelegt werden müssen?*

#### 4. Qualität der Entscheidungen

*Aus rechtsstaatlicher und demokratiepolitischer Sicht ist es notwendig, dass Entscheidungen möglichst rechtsrichtig und für Antragsteller\*innen verständlich getroffen werden. Unverständlich begründete Bescheide und Entscheidungen, die auf unvollständigen Sachverhaltsfeststellungen beruhen, können zu einer starken Arbeitsbelastung des VwG Wien und zu Frustration und hohen Kosten für Antragsteller\*innen führen. Wie bewertet der Stadtrechnungshof die Lage im Prüfzeitraum? Welche Verbesserungsmöglichkeiten bestehen?*

- *Welche Schulungen durchlaufen Mitarbeiter\*innen, bis sie für die MA35 Entscheidungen verfassen?*
- *Wie funktioniert das interne Kontrollsystem in Bezug auf die juristische Qualität der Entscheidungen und die Verfahrensdauer?*
- *Welche verpflichtenden und welche nicht verpflichtenden Fortbildungsmaßnahmen bestehen für welche Gruppen von Mitarbeiter\*innen?*
- *Wie stellt die Behörde sicher, dass diese Informationen bezüglich rechtskonformer Entscheidungspraxis in zukünftige Entscheidungen einfließen?*
- *Wie erhalten die Verfasser\*innen von Bescheiden Rückmeldung, wenn von ihnen verfasste Bescheide vom VwG Wien behoben oder abgeändert werden?*
- *An wie vielen von wie vielen mündlichen Verhandlungen vor dem VwG Wien nimmt die MA35 als Partei in welchen Verfahren teil?*
- *Wie viele Entscheidungen aus welchen Arbeitsbereichen der MA35 werden jährlich durch das VwG Wien behoben?*
- *In welchen Arbeitsbereichen erhebt die MA35 wie viele Amtsrevisionen jährlich?*

#### 5. Mitarbeiter\*innen

*Die MA35 erfüllt ihre Aufgaben in einem herausfordernden und vielfältigen Bereich. Ihre Entscheidungen haben große Auswirkungen auf das Leben der Antragsteller\*innen. Die Struktur einer Behörde hat große Auswirkungen auf die Mitarbeiter\*innen und ihre Arbeitsweise. Wie bewertet der Stadtrechnungshof die Lage im Prüfzeitraum? Welche Verbesserungsmöglichkeiten bestehen?*

- *Aus welchen Bereichen rekrutiert die MA35 ihre Mitarbeiter\*innen größtenteils?*
- *Wie werden Mitarbeiter\*innen in den konkreten Arbeitsbereichen der MA35 geschult, bevor sie selbst Entscheidungen für die Behörde treffen?*
- *Wie viele Stunden benötigen Mitarbeiter\*innen durchschnittlich für welche Art von Verfahren? Besteht diesbezüglich ein Monitoringsystem?*
- *Wie lange versehen Mitarbeiter\*innen durchschnittlich ihren Dienst bei der MA35?*
- *Welche Unterstützung erhalten Mitarbeiter\*innen bei der Kommunikation mit nicht-deutschsprachigen Antragsteller\*innen?*
- *Wie erhalten Mitarbeiter\*innen juristische Unterstützung bei ihren Entscheidungen?*
- *Welche Maßnahmen werden gesetzt, um eine gute, zugängliche Verwaltung durch Unterstützung der Mitarbeiter\*innen durch Schulungen in Softskills sicherzustellen?*
- *Welche Bestrebungen gibt es, Mitarbeiter\*innen durch elektronische, mehrsprachige Vorabinformation der Antragsteller\*innen zu unterstützen?*

- *Wie werden Mitarbeiter\*innen bei der Erfüllung der Manuduktionspflicht durch mehrsprachige Mitarbeiter\*innen/Dolmetscher\*innen unterstützt?*
- *Gibt es Coachingangebote? Wenn ja, welche?*

#### *6. Organisationsstruktur*

*Um eine einheitliche Entscheidungspraxis sicherzustellen, sind innerbehördliche Richtlinien und (generelle) Weisungen ein wichtiges Mittel. Wie bewertet der Stadtrechnungshof die Lage im Prüfzeitraum? Welche Verbesserungsmöglichkeiten bestehen?*

*Wie viele Weisungen werden jährlich erteilt? Wie viele davon werden schriftlich und wie viele mündlich erteilt? Wie wird sichergestellt, dass die Arbeitsbelastung der Mitarbeiter\*innen eine gute Verwaltung durch zufriedene Mitarbeiter\*innen erlaubt?*

#### *7. elektronische Datenverarbeitung*

*Die Verwaltungspraxis ändert sich durch technischen Fortschritt. Auch die Verwaltung der Stadt Wien kann insbesondere in großen Bereichen wie Einwanderung und Staatsbürgerschaft davon profitieren. Wie bewertet der Stadtrechnungshof die Lage im Prüfzeitraum? Welche Verbesserungsmöglichkeiten bestehen?*

- *Welche Möglichkeiten der elektronischen Datenverarbeitung und Aktenführung werden genutzt und welche sind geplant?*

#### *8. Stadtrechnungshofbericht 2015*

*Schon im Jahr 2015 setzte sich der Stadtrechnungshof mit der MA35 auseinander. Wie bewertet der Stadtrechnungshof die Lage im Prüfzeitraum? Welche Verbesserungsmöglichkeiten bestehen?*

- *Welche Empfehlungen an die MA35 aus dem Stadtrechnungshofbericht aus 2015 wurden wie umgesetzt? Welche nicht? Warum nicht?"*

Prüfungsgegenstand waren die im Prüfungsersuchen enthaltenen Fragestellungen. Eine Prüfung der Vergabe der Leistungen betreffend das Servicecenter an ein externes Unternehmen war nicht Gegenstand der Prüfung.

Die gegenständliche Prüfung wurde von der Abteilung Kultur und Bildung des StRH Wien durchgeführt.

## **1.2 Prüfungszeitraum**

Die gegenständliche Prüfung erfolgte im 1. Halbjahr 2022. Das Eröffnungsgespräch mit der geprüften Stelle fand im Oktober 2021 statt. Die Schlussbesprechung wurde im Oktober 2022 durchgeführt. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2015 bis 2020, wobei gegebenenfalls auch spätere Entwicklungen in die Einschau einbezogen wurden.

### 1.3 Prüfungshandlungen

Die Prüfungshandlungen umfassten Dokumentenanalysen, Literatur- und Internetrecherchen, Berechnungen, Belegprüfungen und Interviews (insbesondere per Videokonferenz) bei der geprüften Stelle. Ein Ortsaugenschein fand am 9. Juni 2022 statt.

Die geprüfte Stelle legte die geforderten Unterlagen zeitgerecht vor, sodass sich keine Verzögerungen im Prüfungsablauf ergaben.

### 1.4 Prüfungsbefugnis

Die Prüfungsbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs. 1 WStV festgeschrieben.

### 1.5 Vorberichte

Der StRH Wien behandelte das gegenständliche Thema bereits in seinem Bericht:

- „MA 35, Vollzug des Staatsbürgerschaftsrechtes sowie des Fremdenrechtes, Prüfungsersuchen gem. § 73 Abs 6a WStV vom 13. Dezember 2013, KA - K-11/13“ aus dem Jahr 2015.

## 2. Allgemeines zur Beantwortung des Prüfungsersuchens

Eingangs waren vom StRH Wien zum besseren Verständnis die Aufbauorganisation der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft sowie die im Organisationshandbuch festgelegten Arbeitsabläufe darzustellen.

Zu den einzelnen Fragestellungen des Prüfungsersuchens gab die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft eine Stellungnahme ab. Der StRH Wien setzte in weiterer Folge tiefergehende Prüfungshandlungen, um die Antworten der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft zu hinterfragen, Feststellungen zu treffen und gegebenenfalls Empfehlungen auszusprechen.

Die detaillierte Beantwortung der im Prüfungsersuchen aufgelisteten Fragen erfolgte im vorliegenden Bericht nicht gemäß deren Reihenfolge. Der StRH Wien hat daher in der folgenden Tabelle 1 zur leichteren Orientierung auf jene Punkte des Berichtes verwiesen, in denen auf die einzelnen Fragestellungen des Prüfungsersuchens speziell eingegangen wurde.

## Darstellung der Behandlung der Fragestellungen des Prüfungsersuchens im Bericht des StRH Wien

Fragestellung des Prüfungsersuchens	Punkt
„Wie geht die MA35 mit Kritik und Vorschlägen um, welche Schlüsse zieht sie daraus und inwiefern werden diese in ihrer Verwaltungspraxis und warum (nicht) umgesetzt?“	Punkt 8.4
Werden die gesetzlichen Entscheidungsfristen nach dem StbG und dem NAG weitgehend eingehalten?	Punkt 4.1, 4.2, 4.3
Welche Maßnahmen werden getroffen, dass europarechtliche Entscheidungsfristen, insbesondere auch gem Art 34 RL (EU) 2016/801 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 11. Mai 2016 eingehalten werden?	Punkt 4.2
Wie viele (welcher) Verfahren werden nach wie vielen Monaten abgeschlossen?	Punkt 4.5, 4.6
Wie oft werden Anträge überlang liegen gelassen, sodass die Aktualität der erbrachten Unterlagen nicht mehr gegeben ist und die Anträge neu eingereicht werden müssen?	Punkt 4.11
Welche Maßnahmen werden getroffen, damit im Sinne einer guten Verwaltung Verfahren nur in Ausnahmefällen und für Antragsteller*innen verständlich begründet länger dauern, als gesetzlich vorgesehen?	Punkt 4.1
Welche Maßnahmen werden getroffen, um Antragsteller*innen vor Antragstellung dabei zu unterstützen, Anträge vollständig zu stellen, sodass es zu raschen Entscheidungen kommt?	Punkt 4.14
Wie wird sichergestellt, dass die Behörde Antragsteller*innen rasch Verbesserungsaufträge erteilt, damit sie ihre Entscheidungsfrist einhalten kann?	Punkt 4.14
Worin liegen die Gründe dafür, dass die Behörde lange für Entscheidungen benötigt?	Punkt 4.9
Wie viele welcher Verfahren waren jeweils Ende jeden Quartals bei der Behörde anhängig, obwohl die gesetzliche Entscheidungsfrist schon abgelaufen war?	Punkt 4.7
Wie oft davon entscheidet die Behörde selbst in der Sache nach Erhebung der Säumnisbeschwerde?	Punkt 4.12
Wie oft wird in welchen Verfahren Säumnisbeschwerde an das VwG Wien erhoben?	Punkt 4.12
Wie oft davon werden berechtigte Säumnisbeschwerden erhoben?	Punkt 4.12
Was wird unternommen, um die Verfahren zu beschleunigen?	Punkt 4.9

Fragestellung des Prüfungsersuchens	Punkt
<i>Wie oft werden jährlich Amtshaftungsansprüche nach Erhebung von Säumnisbeschwerden geltend gemacht? Wie hoch sind die jährlich anerkannten oder gerichtlich durchgesetzten Amtshaftungsansprüche?</i>	Punkt 4.13
<i>Welche Systeme des Terminmanagements nutzt die Behörde? Wie funktionieren diese? Gibt es Änderungsbestrebungen?</i>	Punkt 5.1, 5.2
<i>Wie lange warten Antragsteller*innen auf Termine und bei Terminen in den jeweiligen (Außen)stellen der MA35?</i>	Punkt 5.1, 5.2
<i>Wie wird sichergestellt, dass die Behörde telefonisch oder persönlich ihrer Manduktionspflicht nachkommt?</i>	Punkt 6.3
<i>Wie wird sichergestellt, dass Anfragen per E-Mail beantwortet werden? Welche und wie viele Anfragen werden beantwortet und wie lange dauert dies in welchen Verfahren?</i>	Punkt 6.2
<i>Ist die Einführung eines Systems zur Erhöhung der Anzahl der beantworteten Telefonate während der Amtsstunden geplant? Wenn ja, wie? Wenn nein, warum nicht?</i>	Punkt 6.1
<i>Gab es bisher eine Evaluation der Anrufe? (Qualitative Prüfung, nicht nur quantitativ)</i>	Punkt 6.1
<i>Mit der Einführung der neuen Servicestelle 2021: Wird es hier eine qualitative Evaluation geben?</i>	Punkt 6.1
<i>Ist die Einführung eines Systems zur Erhöhung der Anzahl der beantworteten E-Mails geplant? Wenn ja, wie? Wenn nein, warum nicht?</i>	Punkt 6.2
<i>Wieso benötigt die Behörde zur Erfüllung ihrer Aufgaben, insbesondere der Überprüfung der finanziellen Lage der Antragsteller*innen für diese kostenpflichtige „Auskünfte“ des KSV 1870?</i>	Punkt 7.1
<i>Wie überprüft die Behörde das Zustandekommen diese Auskünfte?</i>	Punkt 7.1
<i>Welche Maßnahmen werden gesetzt, damit die Behörde ihre gesetzliche Aufgabe der Beurteilung der finanziellen Lage von Antragsteller*innen selbstständig wahrnehmen kann?</i>	Punkt 7.2
<i>Wie oft trägt die Behörde jährlich Antragsteller*innen auf, (kostenpflichtige) KSV 1870 Auskünfte als Beweismittel vorzulegen?</i>	Punkt 7.1
<i>Gibt es behördeninterne Richtlinien oder (generelle) Weisungen, welche Beweismittel vorgelegt werden müssen?</i>	Punkt 7.3

Fragestellung des Prüfungsersuchens	Punkt
<i>Welche Schulungen durchlaufen Mitarbeiter*innen, bis sie für die MA35 Entscheidungen verfassen?</i>	Punkt 8.1
<i>Wie funktioniert das interne Kontrollsystem in Bezug auf die juristische Qualität der Entscheidungen und die Verfahrensdauer?</i>	Punkt 9.
<i>Welche verpflichtenden und welche nicht verpflichtenden Fortbildungsmaßnahmen bestehen für welche Gruppen von Mitarbeiter*innen?</i>	Punkt 8.2
<i>Wie stellt die Behörde sicher, dass diese Informationen bezüglich rechtskonformer Entscheidungspraxis in zukünftige Entscheidungen einfließen?</i>	Punkt 8.5
<i>Wie erhalten die Verfasser*innen von Bescheiden Rückmeldung, wenn von ihnen verfasste Bescheide vom VwG Wien behoben oder abgeändert werden?</i>	Punkt 8.5
<i>An wie vielen von wie vielen mündlichen Verhandlungen vor dem VwG Wien nimmt die MA35 als Partei in welchen Verfahren teil?</i>	Punkt 8.5
<i>Wie viele Entscheidungen aus welchen Arbeitsbereichen der MA35 werden jährlich durch das VwG Wien behoben?</i>	Punkt 8.5
<i>In welchen Arbeitsbereichen erhebt die MA35 wie viele Amtsrevisionen jährlich?</i>	Punkt 8.6
<i>Aus welchen Bereichen rekrutiert die MA35 ihre Mitarbeiter*innen größtenteils?</i>	Punkt 10.2
<i>Wie werden Mitarbeiter*innen in den konkreten Arbeitsbereichen der MA35 geschult, bevor sie selbst Entscheidungen für die Behörde treffen?</i>	Punkt 8.1
<i>Wie viele Stunden benötigen Mitarbeiter*innen durchschnittlich für welche Art von Verfahren? Besteht diesbezüglich ein Monitoringsystem?</i>	Punkt 4.10
<i>Wie lange versehen Mitarbeiter*innen durchschnittlich ihren Dienst bei der MA35?</i>	Punkt 10.3
<i>Welche Unterstützung erhalten Mitarbeiter*innen bei der Kommunikation mit nicht-deutschsprachigen Antragsteller*innen?</i>	Punkt 8.3
<i>Wie erhalten Mitarbeiter*innen juristische Unterstützung bei ihren Entscheidungen?</i>	Punkt 8.3
<i>Welche Maßnahmen werden gesetzt, um eine gute, zugängliche Verwaltung durch Unterstützung der Mitarbeiter*innen durch Schulungen in Softskills sicherzustellen?</i>	Punkt 8.2
<i>Welche Bestrebungen gibt es, Mitarbeiter*innen durch elektronische, mehrsprachige Vorabinformation der Antragsteller*innen zu unterstützen?</i>	Punkt 8.3

Fragestellung des Prüfungsersuchens	Punkt
Wie werden Mitarbeiter*innen bei der Erfüllung der Manuduktionspflicht durch mehrsprachige Mitarbeiter*innen/Dolmetscher*innen unterstützt?	Punkt 8.3
Gibt es Coachingangebote? Wenn ja, welche?	Punkt 8.3
Wie viele Weisungen werden jährlich erteilt? Wie viele davon werden schriftlich und wie viele mündlich erteilt?	Punkt 7.3
Wie wird sichergestellt, dass die Arbeitsbelastung der Mitarbeiter*innen eine gute Verwaltung durch zufriedene Mitarbeiter*innen erlaubt?	Punkt 10.5
Welche Möglichkeiten der elektronischen Datenverarbeitung und Aktenführung werden genutzt und welche sind geplant?	Punkt 4.4
Welche Empfehlungen an die MA35 aus dem Stadtrechnungshofbericht aus 2015 wurden wie umgesetzt? Welche nicht? Warum nicht?"	Punkt 11.

Tabelle 1: Darstellung der Behandlung der Fragestellungen des Prüfungsersuchens im Bericht des StRH Wien  
 Quelle: Prüfungsersuchen vom 15. April 2021; Darstellung: StRH Wien

### 3. Aufbauorganisation und Organisationshandbuch

#### 3.1 Aufbauorganisation

3.1.1 Die Aufbauorganisation der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft wurde im Betrachtungszeitraum der Jahre 2015 bis 2020 mehrfach geändert. Zum Prüfungszeitpunkt setzte sich die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft aus dem Fachbereich Einwanderung und dem Fachbereich Staatsbürgerschaft sowie aus verschiedenen Stabsstellen bzw. Referaten zusammen. Die Stabsstellen (Budget und Controlling, E-Government und IT, Interne Revision und Compliance, Kommunikation, Personal, Organisationsentwicklung und Strategie) sowie das Referat Servicecenter (mit dem untergeordneten Referat Telefonie) waren wie die beiden Fachbereiche direkt der Abteilungsleitung unterstellt.

3.1.2 Der Fachbereich Einwanderung bestand zum Zeitpunkt der Prüfung durch den StRH Wien aus der Fachbereichsleitung, der Assistenz Einwanderung, dem aus 2 Referaten bestehenden Erstantragszentrum, dem Business Immigration Office, dem Referat Support Einwanderung, 6 Außenstellen und 2 EWR-Referaten.

Im Erstantragszentrum (Referat 1.1 und Referat 1.2) wurden Erstanträge und Zweckänderungsanträge für Aufenthaltstitel nach dem NAG entgegengenommen und bearbeitet. Das Erstantragszentrum war in der Zentrale der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft angesiedelt. Die Außenstellen in den verschiedenen Wiener Gemeindebezirken (Referat 4.1 bis Referat 4.6) waren für Verlängerungsanträge und Zweckänderungsanträge nach dem NAG zuständig.

Im Referat 1.3 Business Immigration Office erfolgte vor allem die Bearbeitung von Anträgen für Aufenthaltstitel für Schlüsselarbeitskräfte, hochqualifizierte Arbeitskräfte, Künstlerinnen bzw. Künstler, Forscherinnen bzw. Forscher, unternehmensintern transferierte Arbeitnehmende („ICT“) und Sozialdienstleistende.

Das Referat Support Einwanderung wurde anlässlich des EU-Austrittes des Vereinigten Königreichs im Jahr 2020 für die Behandlung von Anträgen auf Aufenthaltstitel nach Art. 50 des Vertrages über die EU geschaffen und übernahm außerdem verschiedene Unterstützungstätigkeiten für den Fachbereich Einwanderung.

Die 2 Außenstellen EWR im 2. und 12. Wiener Gemeindebezirk (Referat 5.0 und Referat 5.1) stellten auf Antrag und bei Zutreffen der gesetzlichen Voraussetzungen Anmeldebescheinigungen, Bescheinigungen des Daueraufenthalts, Aufenthalts- und Daueraufenthaltskarten und Lichtbildausweise für EWR-Bürgerinnen bzw. EWR-Bürger und Bürgerinnen bzw. Bürger der Schweiz sowie deren Angehörige aus. Weiters waren sie für die Erteilung der Aufenthaltstitel nach Art. 50 des Vertrages über die EU zuständig.

3.1.3 Der Fachbereich Staatsbürgerschaft bestand zum Zeitpunkt der Prüfung aus der Fachbereichsleitung, der Assistenz Staatsbürgerschaft, der Kanzlei, 6 Einbürgerungs-Referaten, dem Dezernat 8.0 für besondere Staatsbürgerschaftsangelegenheiten sowie dem Referat 9.0 Evidenz.

In den Einbürgerungsreferaten (Referat 7.0 bis Referat 7.5) wurden Ansuchen auf Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft für in Wien wohnhafte Personen bearbeitet sowie Staatsbürgerschaftsnachweise und Meldebestätigungen im Zusammenhang mit der Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft ausgestellt, Reisepassanträge entgegengenommen und Daten im ZMR sowie ZPR aktualisiert. Das Referat 7.5 befasste sich darüber hinaus mit der Entziehung der österreichischen Staatsbürgerschaft im Zusammenhang mit einer vorherigen Verleihung. Die Zuteilung der Kundinnen bzw. Kunden zu den einzelnen Referaten erfolgte im Betrachtungszeitraum nach den Anfangsbuchstaben der Nachnamen der Antragstellenden.

Das Dezernat 8.0 Besondere Staatsbürgerschaftsangelegenheiten war u.a. für Amtshilfeersuchen und Auskunftsbegehren nach dem Wiener Auskunftspflichtgesetz in Angelegenheiten des Dezernats sowie für das Aktualisieren von Daten im ZMR und ZSR im Zusammenhang mit Verfahren des Dezernats zuständig. Dem Dezernat waren 2 Referate unterstellt. Das Referat 8.1 Feststellung, Beibehaltung und Auslandseinbürgerung war u.a. für die Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft, für Verfahren betreffend Feststellung bzw. Verlust der österreichischen Staatsbürgerschaft, für Verfahren betreffend den Verzicht auf die österreichische Staatsbürgerschaft und für Verfahren betreffend Entziehung der österreichischen Staatsbürgerschaft zuständig. Im Referat 8.2 Staatsbürgerschaftserwerb von Opfern des Nationalsozialismus wurden Anträge von Verfolgten des Nationalsozialismus und deren direkten Nachkommen bearbeitet.

Das Referat 9.0 Staatsbürgerschaftsevidenz war u.a. zuständig für die Ausstellung von staatsbürgerschaftsrechtlichen Bestätigungen und Staatsbürgerschaftsnachweisen, die Fortführung der Staatsbürgerschaftsevidenz im ZSR, Auskünfte in Verlassenschaftsangelegenheiten, Ahnenforschung und genealogische Auskünfte, die Ausstellung von Personenstandsurkunden aus der Altmatr. sowie die Eintragung von Personenstandsfällen im ZPR.

### 3.2 Organisationshandbuch

Im Organisationshandbuch der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft vom Oktober 2021 (Version 8.9) waren neben dem grundlegenden Aufbau der Dienststelle wesentliche Arbeitsabläufe beschrieben. Detailliertere Beschreibungen der Arbeitsabläufe fanden sich in den Prozessbeschreibungen der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft, auf die im Organisationshandbuch verwiesen wurde.

Im Zuge der Prüfung durch den StRH Wien zeigte sich, dass das Organisationshandbuch an einigen Stellen nicht mehr aktuell war.

#### Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft das Organisationshandbuch laufend zu aktualisieren.

#### Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:

Die Empfehlung wurde bereits umgesetzt und der Prozess zur Aktualisierung des Organisationshandbuches optimiert.

## 4. Rechtliche Grundlagen und Verfahrensdauern

In der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien waren hinsichtlich des Vollzugs des Fremdenrechtes und des Staatsbürgerschaftsrechtes folgende Zuständigkeiten der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft festgelegt:

- Handhabung des Bundesgesetzes, mit dem die Niederlassung und der Aufenthalt von Fremden in Österreich geregelt werden, ausgenommen Verwaltungsstrafverfahren,
- Handhabung des Wiener Ausländergrunderwerbsgesetzes,
- Handhabung des Staatsbürgerschaftsrechtes für das Bundesland und die Gemeinde Wien, ausgenommen Verwaltungsstrafverfahren,

- Einstiegsinformation entsprechend den Bedürfnissen der neu aus dem Ausland Zugewanderten und Information von Migrantinnen bzw. Migranten auf dem Weg zur Staatsbürgerschaft,
- Ausstellung von gewöhnlichen Reisepässen und weiteren Reisepässen im Anlassfall der Einbürgerung,
- Durchführung von Änderungen im Melderegister im Zusammenhang mit Angelegenheiten des Fremden-, Staatsbürgerschafts- und Personenstandsrechtes sowie mit Angelegenheiten des Namensänderungsgesetzes,
- Führung der Zentralkartothek,
- Mitwirkung bei der Handhabung des Personenstands-, Ehe-, Namens- und Matrikenrechtes sowie
- Beglaubigung von Unterschriften auf Personenstandsurkunden aus den zivilen Altmatriken.

## 4.1 Gesetzliche Entscheidungsfristen

Gemäß § 73 AVG war eine Behörde verpflichtet - sofern nicht in den Verwaltungsvorschriften anders bestimmt - über Anträge von Parteien und Berufungen ohne unnötigen Aufschub, spätestens aber 6 Monate nach deren Einlangen einen Bescheid zu erlassen.

Hinsichtlich der Frage „*Werden die gesetzlichen Entscheidungsfristen nach dem StbG und dem NAG weitgehend eingehalten?*“ wurde von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft angegeben, dass sämtliche Anträge ehestmöglich bearbeitet wurden.

Auf die Einhaltung der Entscheidungsfristen in den Fachbereichen Einwanderung und Staatsbürgerschaft wird in den folgenden Kapiteln näher eingegangen.

Hinsichtlich der Frage „*Welche Maßnahmen werden getroffen, damit im Sinne einer guten Verwaltung Verfahren nur in Ausnahmefällen und für Antragsteller\*innen verständlich begründet länger dauern, als gesetzlich vorgesehen?*“ wurde von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft angegeben, dass sie stets bemüht wäre, Verfahren zügig zum Abschluss zu bringen. Der Fachbereich Staatsbürgerschaft gab dazu ergänzend an, dass mit Erinnerungslisten gearbeitet würde. Mit der Einführung der elektronischen Aktenführung seien die jeweiligen Fristen auch im FIS eingetragen worden.

Ergänzend verwies der StRH Wien hinsichtlich dieser Fragestellung auf die im Punkt 4.9 zur Frage „*Was wird unternommen, um die Verfahren zu beschleunigen?*“ dargestellten Maßnahmen und seine diesbezüglichen Feststellungen bzw. Empfehlungen.

## 4.2 Gesetzliche Entscheidungsfristen im Fachbereich Einwanderung

Das NAG regelte die Erteilung, Versagung und Entziehung von Aufenthaltstiteln an Fremde (Personen, die nicht die österreichische Staatsbürgerschaft besitzen), die sich länger als 6 Monate im Bun-

desgebiet Österreich aufhalten oder aufhalten wollen sowie die Dokumentation des unionsrechtlichen Aufenthaltsrechts und den Aufenthalt von Drittstaatenangehörigen mit einem Aufenthalt „ICT“ eines anderen Mitgliedstaates.

Gemäß § 3 NAG war die örtlich zuständige Landeshauptfrau bzw. der örtlich zuständige Landeshauptmann Behörde nach diesem Bundesgesetz. Die Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien legte fest, dass die Zuständigkeit des Vollzugs des NAG der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft oblag. Davon ausgenommen waren Verwaltungsstrafverfahren.

Die Entscheidungsfristen für Anträge auf die Erteilung von Aufenthaltstiteln und die Ausstellung von Dokumentationen waren im NAG nicht durchgängig spezifiziert, weshalb grundsätzlich die allgemeine Entscheidungsfrist des § 73 AVG maßgeblich war. Entscheidungen waren folglich binnen 6 Monaten von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft zu treffen. Davon ausgenommen waren die im NAG für bestimmte Verfahrensarten gesondert definierten Entscheidungsfristen, welche 8 Wochen, 90 Tage bzw. 4 Monate betragen.

Im Betrachtungszeitraum kam es zu mehreren Änderungen des NAG, die sich auch auf die Entscheidungsfristen auswirkten. So wurden durch das Fremdenrechtsänderungsgesetz 2017 die Verfahrensarten „ICT“ sowie „mobile ICT“ neu eingeführt und für diese eine verkürzte Entscheidungsfrist von 8 Wochen festgelegt. Ferner wurden in Umsetzung der RL (EU) 2016/801 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 11. Mai 2016 - auch als „Forscher und Studenten-Richtlinie“ bezeichnet - durch das Fremdenrechtsänderungsgesetz 2018 die bereits zuvor im NAG vorgesehenen Aufenthaltstitel für „Forscher“ und „Studierende“ adaptiert und 2 neue Aufenthaltstitel (Aufenthaltsbewilligung „Freiwillige“ und „mobile Forscher“) eingeführt. Dabei wurde die zuvor geltende allgemeine Entscheidungsfrist des § 73 AVG für die Aufenthaltsbewilligung „Studierende“ und Niederlassungsbewilligung „Forscher“ von 6 Monaten auf 90 Tage bzw. 8 Wochen verkürzt. Des Weiteren wurden auch für die neuen Verfahrensarten „mobile Forscher“ und „Freiwillige“ verkürzte Entscheidungsfristen festgelegt. Die Änderung des NAG im Dezember 2020 verkürzte zudem die Entscheidungsfrist für die quotenfreie „Niederlassungsbewilligung“ für Angehörige von EWR-Bürgerinnen bzw. EWR-Bürgern auf 90 Tage.

Hinsichtlich der Frage *“Welche Maßnahmen werden getroffen, dass europarechtliche Entscheidungsfristen, insbesondere auch gem Art 34 RL (EU) 2016/801 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 11. Mai 2016 eingehalten werden?”* wurde von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft angegeben, dass diese Fristen allen betroffenen Referaten bekannt seien und von diesen angewendet werden. Auf die Einhaltung der Verfahrensfristen und die diesbezüglichen gesetzlichen Bestimmungen wurde von der Fachbereichsleitung Einwanderung beispielsweise per E-Mail vom 7. Juni 2021 hingewiesen. Über die Verfahren nach Art. 34 der Richtlinie (EU) 2016/801 des europäischen Parlaments und des Rates wurden nach Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft ab dem Juni 2021 eigene Auswertungen zu bestimmten Zeitpunkten erstellt und bearbeitet, um eine Überschreitung der Entscheidungsfristen von 90 Tagen zu vermeiden.

Die Einhaltung der o.a. verkürzten Entscheidungsfristen konnte vom StRH Wien nicht überprüft werden, da das im Betrachtungszeitraum zur Protokollierung eingesetzte Informationssystem der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft keine Differenzierung hinsichtlich der Art des Verfahrens ermöglichte. Folglich wurde für die Berechnung für alle protokollierten Verfahren die Einhaltung der allgemeinen Entscheidungsfrist von 6 Monaten herangezogen.

Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft erläuterte, dass sich die Verfahrensdauern oftmals durch nicht von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft beeinflussbare Verfahrensschritte verlängerten. Als Beispiele wurden u.a. die Verfahrenszeiten bei den österreichischen Vertretungsbehörden im Ausland (z.B. die Zeit für die Beantragung und Ausstellung von Visa zur Abholung eines Aufenthaltstitels), beim BFA (beim Fehlen allgemeiner Erteilungsvoraussetzungen für einen Aufenthaltstitel oder eines unionsrechtlichen Aufenthaltsrechts), bei der Landespolizeidirektion (bei Verdacht auf eine Aufenthaltsehe), beim AMS (falls dieses einzubinden war) oder beim VwG Wien, VwGH bzw. VfGH genannt. Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft führte dazu aus, dass die Erfassung der Dauer von Verfahrensschritten, die ein Verfahren hemmten, bei der Berechnung der Einhaltung der Entscheidungsfristen nicht berücksichtigt werden konnte, da diesbezüglich keine Daten vorlagen.

### 4.3 Gesetzliche Entscheidungsfristen im Fachbereich Staatsbürgerschaft

Das StbG regelte den Erwerb (Abstammung, Legitimation, Verleihung, Erwerb durch Anzeige) sowie den Verlust (Erwerb einer fremden Staatsangehörigkeit, Eintritt in den Militärdienst eines fremden Staates, Entziehung, Verzicht) der österreichischen Staatsbürgerschaft.

Für die Verfahren, die im Fachbereich Staatsbürgerschaft abgewickelt wurden, war die 6-monatige Entscheidungsfrist gemäß § 73 AVG maßgeblich. Dies betraf insbesondere die nachstehend angeführten Verfahrensarten:

- Inlandseinbürgerung,
- Auslandseinbürgerung,
- Feststellungsverfahren,
- Entziehungsverfahren,
- Beibehaltungsverfahren,
- Wiederaufnahmeverfahren,
- Verzichtverfahren Verzichtserklärung sowie
- Anzeigeverfahren nach den §§ 57, 58c und 64a Abs. 18 StbG.

Von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft wurde angemerkt, dass für die Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft ein Nachweis über das Ausscheiden aus dem bisherigen Staatsverband vorausgesetzt wurde. Dieser Nachweis hatte gemäß § 20 StbG binnen 2 Jahren ab

der Zusicherung zu erfolgen. Die Dauer bis zur Ausstellung einer Entlassungsurkunde vom jeweiligen Heimatstaat sei dabei unterschiedlich lang und betrug in der Regel mehrere Wochen bzw. Monate.

## 4.4 Informationssysteme

4.4.1 Hinsichtlich der Frage „*Welche Möglichkeiten der elektronischen Datenverarbeitung und Aktenführung werden genutzt und welche sind geplant?*“ war festzustellen, dass die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft im Betrachtungszeitraum der gegenständlichen Prüfung zur Protokollierung der Verfahren im Fachbereich Einwanderung und im Fachbereich Staatsbürgerschaft das Informationssystem TPX verwendete. In Teilbereichen (z.B. Rechtsmittelverfahren, Volksanwaltschaftsbeschwerden, allgemeine Anfragen) erfolgte die Protokollierung im ELAK.

Das Informationssystem TPX war seit den 90er-Jahren im Einsatz und auch im Betrachtungszeitraum des Vorberichtes des StRH Wien aus dem Jahr 2015 das führende Protokollierungssystem. Wie bereits im Vorbericht ausgeführt, waren insbesondere die Auswertungsmöglichkeiten der in diesem Informationssystem verarbeiteten Daten hinsichtlich der Anzahl der Verfahren und der Verfahrensdauer limitiert. Die aus dem System generierten Auswertungen mussten händisch von Mitarbeitenden der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft adaptiert werden, was zu einem wesentlichen Mehraufwand führte.

4.4.2 Im Informationssystem TPX konnte aus technischen Gründen für jede Kundin bzw. jeden Kunden zeitgleich nur 1 Verfahren geführt werden. Dies war insbesondere bei Verfahren zur Ausstellung einer Bestätigung im Reisepass für eine visumfreie Wiedereinreise nach Österreich (sogenannte „Notvignette“) problematisch. Nach § 24 NAG waren Antragstellende bei rechtzeitiger Stellung eines Verlängerungsantrages bis zur rechtskräftigen Entscheidung über den Verlängerungsantrag rechtmäßig im Bundesgebiet aufhältig. Sollte in der Zeit zwischen der Einbringung des Verlängerungsantrages und der Entscheidung darüber eine dringende Auslandsreise erforderlich sein (z.B. Todesfall in der Familie, wichtiger geschäftlicher Termin etc.), musste eine „Notvignette“ beantragt werden.

Vor der Ausstellung einer „Notvignette“ durch den Fachbereich Einwanderung war es erforderlich, die offene Geschäftszahl zum Verlängerungsantrag im Informationssystem TPX zu schließen und danach eine neue Zahl für die Ausstellung der „Notvignette“ zu eröffnen, welche sogleich wieder zu schließen war. In der Folge wurde die Geschäftszahl zum ursprünglichen Verlängerungsantrag wieder im Informationssystem TPX mit dem damaligen Antragsdatum geöffnet. Dies hatte u.a. zur Folge, dass bei der Auswertung von Daten aus dem Informationssystem Anträge mehrfach gezählt wurden und die Verfahren zur Ausstellung einer „Notvignette“ gesondert ausgefiltert werden mussten. Darüber hinaus war diese Vorgangsweise auch fehleranfällig, wenn z.B. von den Mitarbeitenden bei Wiedereröffnung des Verlängerungsantrages vergessen wurde, das ursprüngliche Antragsdatum einzutragen.

4.4.3 Im Fachbereich Staatsbürgerschaft konnten Einbürgerungsverfahren nach dem StbG direkt mit der Verleihung der Staatsbürgerschaft oder mit der Ausstellung eines Zusicherungsbescheides beendet werden. Im Fall der Beendigung mittels Zusicherungsbescheid erfolgte die Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft an die bzw. den Antragsstellenden unter der Voraussetzung, dass die vormals bestandene Staatsbürgerschaft zurückgelegt wurde. Bei einem fristgerechten Nachweis dieser Zurücklegung wurde ein neues Verfahren zur Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft im Informationssystem gestartet. Da in den Auswertungen keine Differenzierung zwischen der Verfahrensbeendigung mittels Verleihungsbescheid oder Zusicherungsbescheid vorgesehen war, führte auch dies zu Doppelzählungen in den Auswertungen.

Zudem beeinflusste die vorangehend geschilderte Vorgehensweise auch die Berechnung der Verfahrensdauern im Fachbereich Staatsbürgerschaft. Je nachdem, ob ein Verfahren mit Verleihungsbescheid, Zusicherungsbescheid oder Verleihungsbescheid infolge eines vorangegangenen Zusicherungsbescheides abgeschlossen wurde, waren unterschiedliche Erhebungs- bzw. Bearbeitungsschritte erforderlich, was unterschiedliche Verfahrensdauern zur Folge hatte. Diese unterschiedlichen Verfahrensdauern konnten bei der Auswertung der Daten des Informationssystems TPX nicht dargestellt werden.

4.4.4 Zum Zeitpunkt der Einschau durch den StRH Wien erfolgte in beiden Fachbereichen die schrittweise Ablöse des Informationssystems TPX.

Im Fachbereich Einwanderung begann mit 17. Jänner 2022 die Umstellung auf das FIS AnNA, das im Rahmen eines Kooperationsprojektes mit allen Bundesländern Österreichs durch das Land Oberösterreich entwickelt wurde und allen Bundesländern zur Verfügung stand. Dieses FIS wurde von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft zur Protokollierung und Setzung notwendiger Verfahrensschritte für Verfahren nach dem NAG genutzt und verfügte über eine Schnittstelle zu anderen Anwendungen und Registern (z.B. Melderegister, Personenstandsregister). Seit dem 17. Jänner 2022 protokollierte und bearbeitete die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft alle neu eingebrachten Anträge nach dem NAG im FIS AnNA. Vor diesem Zeitpunkt begonnene Verfahren wurden im Informationssystem TPX fortgeführt. In einem nächsten Schritt sollte nach Auskunft der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft die Anbindung des ELAK an das FIS AnNA sowie ein Umstieg auf eine elektronische Aktenführung erfolgen. Darüber hinaus war der Einsatz des FIS AnNA auch bei den Auslandsantragstellungen in den Österreichischen Botschaften geplant.

4.4.5 Im Fachbereich Staatsbürgerschaft wurde sukzessive auf das neue FIS STBUP umgestellt, dessen Anbindung an den ELAK ebenfalls geplant war. Dieses FIS wurde eigens für die Anwendung in Wien entwickelt, da in den anderen Bundesländern deutlich weniger Staatsbürgerschaftsverfahren zu verzeichnen waren und sich hier keine bundesländerübergreifende Zusammenarbeit ergab.

Am 20. Februar 2022 begann der Fachbereich Staatsbürgerschaft mit der Erfassung der laufenden Verfahren im neuen FIS STBUP. Binnen weniger Wochen waren die laufenden Verfahren in nahezu allen Bereichen erfasst.

Die neu implementierten FIS in den Fachbereichen würden nach Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft über erweiterte Auswertungsfunktionen verfügen und in Kombination mit dem ELAK eine elektronische Aktenführung ermöglichen. Im Vergleich zur Nutzung des Papieraktes wäre durch die Möglichkeit eines zeitgleichen Zugriffs mehrerer Nutzerinnen bzw. Nutzer auf einen Akt die Basis für eine arbeitsteilige Bearbeitung der Akten geschaffen.

Der StRH Wien stellte fest, dass zum Prüfungszeitpunkt in beiden Fachbereichen weiterhin eine Bearbeitung der Verfahren mittels Papierakten notwendig war, da aufgrund von Lieferengpässen bei Scannern die Voraussetzungen für eine ausschließlich elektronische Bearbeitung fehlten.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft, Zeitpläne und Arbeitspakete für die Implementierung der FIS in allen Bereichen zu erstellen und deren Umsetzung und Einhaltung laufend zu überwachen.

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wurde bereits umgesetzt, da beide FIS implementiert, die diesbezüglichen Projekte abgeschlossen und die elektronische Aktenführung für alle Neuanträge umfassend eingeführt wurden.

**Empfehlung:**

Weiters wäre so bald als möglich die für die elektronische Aktenbearbeitung erforderliche Hardware zu beschaffen.

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wurde bereits umgesetzt, da die erforderliche Hardware mittlerweile beschafft werden konnte.

4.4.6 Der StRH Wien stellte fest, dass für den Betrachtungszeitraum etwaige Wartezeiten der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft auf Antworten anderer Behörden oder Einrichtungen bzw. der Antragstellenden in den Informationssystemen nicht auswertbar waren.

Laut MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft sei eine gesonderte Auswertung der protokollierten Zwischenschritte in der Verfahrensabwicklung (wie z.B. Anfragen an andere Behörden) auch bei den neuen FIS nicht vorgesehen, da dies wiederum zu einem wesentlichen Mehraufwand für die Mitarbeitenden führen würde.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft für eine bessere Steuerung der Verfahrensdauern zu prüfen, ob eine automatisierte Auswertung bestimmter Zwischenschritte in der Verfahrensabwicklung umsetzbar wäre.

#### **Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Auch die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft erachtet eine automatisierte Auswertung von Zwischenschritten in der Verfahrensabwicklung als wichtiges Element einer Steuerung der Verfahrensdauer. Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft wird die Empfehlung umsetzen und überprüfen, ob eine solche automatisierte Auswertung umsetzbar ist.

## **4.5 Verfahrensdauern im Fachbereich Einwanderung**

Zur Beantwortung der Frage „*Wie viele (welcher) Verfahren werden nach wie vielen Monaten abgeschlossen?*“, wurden vom StRH Wien die Basisdaten des Informationssystems TPX ausgewertet und analysiert.

4.5.1 Der Fachbereich Einwanderung wickelte eine Vielzahl an unterschiedlichen Arten von Verfahren ab. Im Betrachtungszeitraum betrafen im Durchschnitt rd. 44 % der erledigten Verfahren Verlängerungsanträge und rd. 26 % der Verfahrenserledigungen den EWR-Bereich. Zweckänderungsanträge machten im Durchschnitt rd. 16 % der Verfahrenserledigungen aus. Weitere rd. 13 % entfielen auf Erstanträge und rd. 1 % auf Verfahren im Bereich des Ausländergrunderwerbs. Eine weitere Differenzierung hinsichtlich der Art des Verfahrens war mangels Verfügbarkeit von Daten für den Betrachtungszeitraum nicht möglich.

Die nachfolgende Tabelle 2 zeigt eine Gegenüberstellung aller Verfahrenseingänge sowie aller Verfahrenserledigungen im Fachbereich Einwanderung im Betrachtungszeitraum der Jahre 2015 bis 2020.

Gegenüberstellung der Anzahl der Verfahrenseingänge und Verfahrenserledigungen im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020

Jahr	Verfahrenseingänge	Veränderung zum Vorjahr in %	Verfahrenserledigungen	Veränderung zum Vorjahr in %
2015	126.244	n.a.	146.249	n.a.
2016	114.598	-9,2	116.074	-20,6
2017	117.626	2,6	112.820	-2,8
2018	117.101	-0,4	117.641	4,3
2019	118.115	0,9	119.383	1,5
2020	114.875	-2,7	100.178	-16,1

Tabelle 2: Gegenüberstellung der Anzahl der Verfahrenseingänge und Verfahrenserledigungen im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung: StRH Wien

Die Tabelle 2 zeigt, dass die Anzahl der Verfahrenseingänge vom Jahr 2015 auf das Jahr 2016 um 9,2 % zurückging und in den weiteren Jahren des Betrachtungszeitraumes relativ stabil blieb. In den Jahren 2016 bis 2020 waren im Fachbereich Einwanderung im Durchschnitt rd. 116.000 Verfahrenseingänge pro Jahr zu verzeichnen. Die den Eingängen gegenübergestellte Anzahl der Verfahrenserledigungen zeigte, dass mit Ausnahme der Jahre 2017 und 2020 die bestehenden Rückstände an offenen Verfahren jährlich abgebaut werden konnten. Die Erschwernisse in der Arbeit der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft infolge der COVID-19-Pandemie im Jahr 2020 führten jedoch zu dem in der Tabelle 2 ausgewiesenen deutlichen Rückgang der Anzahl der Verfahrenserledigungen und damit wieder zu einem deutlichen Anstieg der offenen Verfahren.

4.5.2 Der StRH Wien stellt die im Betrachtungszeitraum der Jahre 2015 bis 2020 abgeschlossenen Verfahren der o.a. Verfahrensarten gruppiert nach den Verfahrensdauern in den nachfolgenden Tabellen 3 bis 7 dar.

Anzahl der erledigten Verfahren gruppiert nach Verfahrensdauern im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020 - Erstanträge

Verfahrensdauer	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015 bis 2020
bis 3 Monate	8.613	8.055	7.736	6.948	7.914	4.576	43.842

Verfahrens- dauer	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015 bis 2020
über 3 bis 6 Monate	4.431	3.865	3.905	3.897	4.467	2.927	23.492
über 6 bis 9 Monate	1.583	1.760	2.004	2.299	2.205	1.546	11.397
über 9 bis 12 Monate	699	819	1.270	1.392	1.170	1.102	6.452
über 1 bis 2 Jahre	941	820	1.189	1.270	1.276	1.082	6.578
über 2 bis 3 Jahre	373	166	106	166	177	176	1.164
über 3 bis 5 Jahre	307	162	54	47	50	65	685
über 5 Jahre	38	49	43	27	27	16	200
<b>Summe</b>	<b>16.985</b>	<b>15.696</b>	<b>16.307</b>	<b>16.046</b>	<b>17.286</b>	<b>11.490</b>	<b>93.810</b>

Tabelle 3: Anzahl der erledigten Verfahren gruppiert nach Verfahrensdauern im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020  
- Erstanträge

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung und Berechnung: StRH Wien

### Anzahl der erledigten Verfahren gruppiert nach Verfahrensdauern im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020 - Verlängerungsanträge

Verfahrens- dauer	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015 bis 2020
bis 3 Mo- nate	35.426	34.835	32.483	45.699	53.573	46.028	248.044
über 3 bis 6 Monate	5.869	3.730	4.993	8.427	6.978	10.059	40.056
über 6 bis 9 Monate	1.144	878	1.206	2.168	1.502	1.684	8.582
über 9 bis 12 Monate	453	453	582	983	900	566	3.937

Verfahrens- dauer	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015 bis 2020
über 1 bis 2 Jahre	525	562	546	971	1.236	590	4.430
über 2 bis 3 Jahre	206	173	128	207	250	183	1.147
über 3 bis 5 Jahre	208	202	215	141	74	44	884
über 5 Jahre	24	29	26	49	23	11	162
<b>Summe</b>	<b>43.855</b>	<b>40.862</b>	<b>40.179</b>	<b>58.645</b>	<b>64.536</b>	<b>59.165</b>	<b>307.242</b>

Tabelle 4: Anzahl der erledigten Verfahren gruppiert nach Verfahrensdauern im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020 - Verlängerungsanträge

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung und Berechnung: StRH Wien

Anzahl der erledigten Verfahren gruppiert nach Verfahrensdauern im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020 - Zweckänderungsanträge

Verfahrens- dauer	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015 bis 2020
bis 3 Mo- nate	31.374	22.059	20.929	9.855	6.280	4.771	95.268
über 3 bis 6 Monate	3.166	1.869	2.255	2.520	2.026	2.457	14.293
über 6 bis 9 Monate	661	574	565	797	474	525	3.596
über 9 bis 12 Monate	276	325	263	418	250	208	1.740
über 1 bis 2 Jahre	307	416	485	532	547	275	2.562
über 2 bis 3 Jahre	58	149	252	236	230	111	1.036
über 3 bis 5 Jahre	59	37	142	318	334	179	1.069

Verfahrens- dauer	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015 bis 2020
über 5 Jahre	7	6	9	11	50	35	118
<b>Summe</b>	<b>35.908</b>	<b>25.435</b>	<b>24.900</b>	<b>14.687</b>	<b>10.191</b>	<b>8.561</b>	<b>119.682</b>

Tabelle 5: Anzahl der erledigten Verfahren gruppiert nach Verfahrensdauern im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020  
- Zweckänderungsanträge

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung und Berechnung: StRH Wien

#### Anzahl der erledigten Verfahren gruppiert nach Verfahrensdauern im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020 - Europäischer Wirtschaftsraum

Verfahrens- dauer	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015 bis 2020
bis 3 Mo- nate	24.119	25.732	25.099	22.375	20.611	13.562	131.498
über 3 bis 6 Monate	2.821	1.492	1.514	1.937	2.002	2.244	12.010
über 6 bis 9 Monate	1.960	859	947	882	1.053	1.094	6.795
über 9 bis 12 Monate	3.860	562	634	929	930	815	7.730
über 1 bis 2 Jahre	11.852	1.268	985	680	1.158	1.552	17.495
über 2 bis 3 Jahre	2.173	1.402	327	161	231	450	4.744
über 3 bis 5 Jahre	1.505	1.312	505	146	123	149	3.740
über 5 Jahre	149	348	219	96	86	68	966
<b>Summe</b>	<b>48.439</b>	<b>32.975</b>	<b>30.230</b>	<b>27.206</b>	<b>26.194</b>	<b>19.934</b>	<b>184.978</b>

Tabelle 6: Anzahl der erledigten Verfahren gruppiert nach Verfahrensdauern im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020  
- Europäischer Wirtschaftsraum

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung und Berechnung: StRH Wien

Anzahl der erledigten Verfahren gruppiert nach Verfahrensdauern im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020 - Ausländergrunderwerb

Verfahrens- dauer	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015 bis 2020
bis 3 Mo- nate	710	644	447	534	279	356	2.970
über 3 bis 6 Monate	328	402	645	477	780	551	3.183
über 6 bis 9 Monate	22	39	71	28	75	73	308
über 9 bis 12 Monate	1	16	11	11	30	27	96
über 1 bis 2 Jahre	1	5	27	5	11	17	66
über 2 bis 3 Jahre	-	-	3	1	1	4	9
über 3 bis 5 Jahre	-	-	-	1	-	-	1
über 5 Jahre	-	-	-	-	-	-	-
<b>Summe</b>	<b>1.062</b>	<b>1.106</b>	<b>1.204</b>	<b>1.057</b>	<b>1.176</b>	<b>1.028</b>	<b>6.633</b>

Tabelle 7: Anzahl der erledigten Verfahren gruppiert nach Verfahrensdauern im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020 - Ausländergrunderwerb

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung und Berechnung: StRH Wien

Zusammenfassend stellte der StRH Wien fest, dass es im Betrachtungszeitraum bei Erstanträgen (s. Tabelle 3), Zweckänderungsanträgen (s. Tabelle 5) und im EWR-Bereich (s. Tabelle 6) im Jahr 2020 zu einem wesentlichen Absinken der Anzahl der Erledigungen kam. Bei den in den Außenstellen bearbeiteten Verlängerungsanträgen (s. Tabelle 4) sowie den Verfahren zum Ausländergrunderwerb (s. Tabelle 7) war dieser Trend nicht erkennbar.

Im Bereich der Zweckänderungsanträge war ab dem Jahr 2018 ein Anstieg des Anteils an Verfahren erkennbar, die länger als 6 Monate offen waren. Bei den Verfahren im EWR-Bereich kam es im Jahr 2020 im Vergleich zum Jahr 2015 zu einem deutlichen Rückgang beim Anteil der Verfahren, die mehr als 1 Jahr lang dauerten. Im Betrachtungszeitraum kam es in allen Bereichen zu Verfahren, die eine mehrjährige Verfahrensdauer aufwiesen. Der Anteil an Verfahren mit einer Verfahrensdauer von

mehr als 2 Jahren schwankte dabei im Zeitraum der Jahre 2015 bis 2020 zwischen rd. 1 % bei den Verlängerungsanträgen und rd. 5 % im EWR-Bereich.

4.5.3 In der nachfolgenden Tabelle 8 wird der Anteil der innerhalb von 6 Monaten nach Antragstellung vom Fachbereich Einwanderung erledigten Verfahren der Jahre 2015 bis 2020 dargestellt.

Anteil der innerhalb von 6 Monaten erledigten Verfahren im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020 (in %)

Verfahrensarten	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015 bis 2020
Erstanträge	76,8	75,9	71,4	67,6	71,6	65,3	71,8
Verlängerungsanträge	94,2	94,4	93,3	92,3	93,8	94,8	93,8
Zweckänderungsanträge	96,2	94,1	93,1	84,3	81,5	84,4	91,5
EWR	55,6	82,6	88,0	89,4	86,3	79,3	77,6
Ausländergrund- erwerb	97,7	94,6	90,7	95,7	90,1	88,2	92,8

Tabelle 8: Anteil der innerhalb von 6 Monaten erledigten Verfahren im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020 (in %)  
Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung: StRH Wien

Die Analyse der abgeschlossenen Verfahren im Fachbereich Einwanderung ergab, dass im Betrachtungszeitraum im Durchschnitt zwischen rd. 72 % und rd. 94 % der erledigten Verfahren binnen 6 Monaten abgeschlossen werden konnten. Der geringste Anteil an Verfahrenserledigungen binnen 6 Monaten war im Betrachtungszeitraum im Bereich der Erstanträge und der größte Anteil bei den Verlängerungsanträgen festzustellen.

4.5.4 Zur weiteren Analyse errechnete der StRH Wien die Mittelwerte und Mediane der Verfahrensdauern im Fachbereich Einwanderung und stellte die Ergebnisse in der nachfolgenden Tabelle 9 dar.

Mittelwerte und Mediane der Verfahrensdauern der erledigten Verfahren im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020 (in Tagen)

Mittelwert und Median		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015 bis 2020	Abweichungen 2015 bis 2020 in %
Erstanträge	Mittelwert	162,0	147,7	151,8	163,1	154,8	180,4	159,0	11,4
	Median	87,0	85,0	97,0	109,0	100,0	114,0	98,0	31,0
Verlängerungsanträge	Mittelwert	75,8	70,6	78,4	77,0	65,9	72,4	72,9	-4,5
	Median	43,0	39,0	46,0	42,0	34,0	50,0	42,0	16,3
Zweckänderungsanträge	Mittelwert	53,3	60,5	73,8	132,0	175,6	151,5	86,2	184,2
	Median	29,0	28,0	31,0	56,0	70,0	81,0	36,0	179,3
EWR	Mittelwert	263,3	158,3	93,6	68,9	81,0	129,4	148,0	-50,9
	Median	92,0	0,0	0,0	0,0	0,0	33,0	3,0	-64,1
Ausländergrunderwerb	Mittelwert	77,4	89,4	114,8	93,0	120,3	114,1	102,0	47,4
	Median	77,0	84,0	101,0	89,0	119,0	104,0	95,0	35,1

Tabelle 9: Mittelwerte und Mediane der Verfahrensdauern der erledigten Verfahren im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020 (in Tagen)

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung und Berechnung: StRH Wien

Festzustellen war, dass im gesamten Betrachtungszeitraum die durchschnittliche Dauer bis zur Verfahrenserledigung zwischen rd. 73 und 159 Tage betrug. Die geringste durchschnittliche Dauer bis zur Verfahrenserledigung war im Betrachtungszeitraum im Bereich der Verlängerungsanträge zu verzeichnen. Die Erledigung von Erstanträgen dauerte im Durchschnitt des Betrachtungszeitraumes am längsten. Die Betrachtung der Abweichungen im Zeitraum der Jahre 2015 bis 2020 zeigte, dass die durchschnittliche Verfahrensdauer bei den Verlängerungsanträgen (-4,5 %) und im EWR-Bereich (-50,9 %) rückläufig war, bei den anderen Verfahrensarten war hingegen ein Anstieg der durchschnittlichen Verfahrensdauer von 11,4 % bis 184,2 % zu erkennen.

Der Median, der im Vergleich zum Mittelwert weniger durch Extremwerte (z.B. überlange Verfahrensdauern) beeinflusst wurde, lag im Betrachtungszeitraum in allen Verfahrensarten unter dem Mittelwert. Dies bedeutete, dass mehr als die Hälfte der Verfahrensdauern unter der durchschnittlichen Verfahrensdauer lag.

Der geringste Median über den gesamten Betrachtungszeitraum war mit durchschnittlich 3 Tagen im EWR-Bereich festzustellen. Wie in der nachstehenden Abbildung 1 ersichtlich, war mindestens die Hälfte aller Verfahren in diesem Bereich im Betrachtungszeitraum in maximal 3 Tagen erledigt. Der Mittelwert der Verfahrensdauern lag in diesem Bereich bei rd. 148 Tagen, da rd. 10 % der Verfahren 18 Monate und länger dauerten.

### Median und Mittelwert der Verfahrensdauern im Bereich Europäischen Wirtschaftsraum in den Jahren 2015 bis 2020

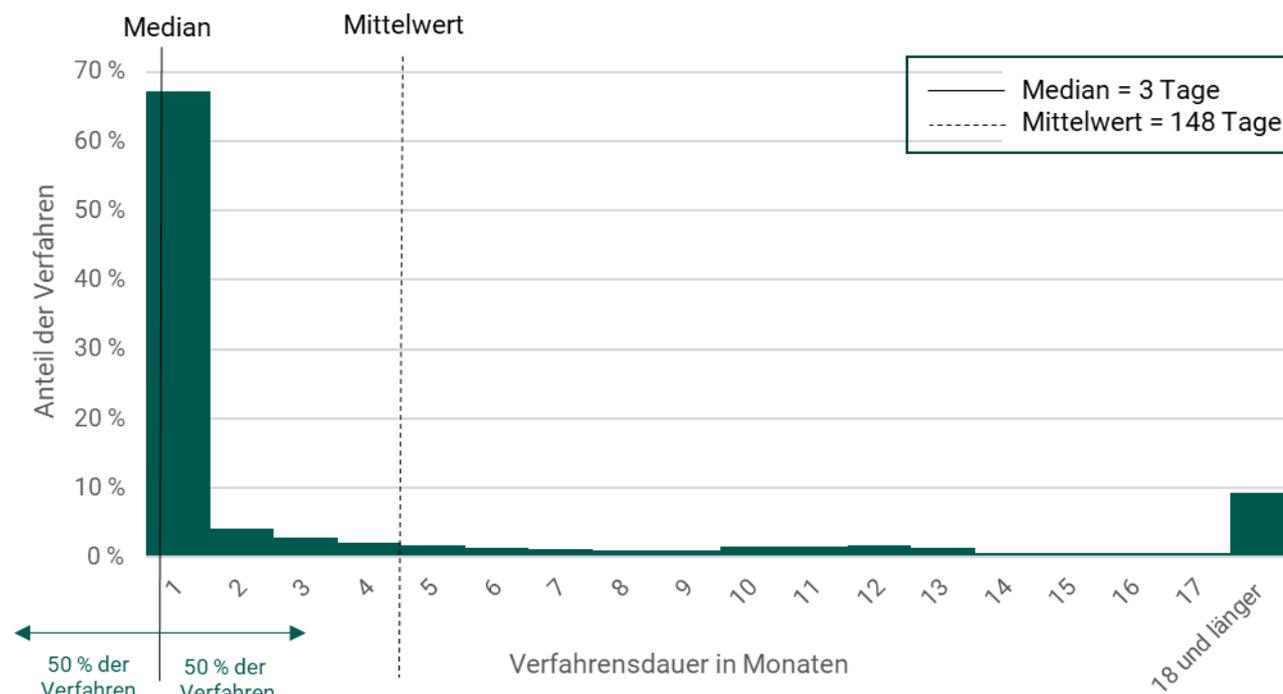


Abbildung 1: Median und Mittelwert der Verfahrensdauern im Bereich Europäischen Wirtschaftsraum in den Jahren 2015 bis 2020

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung und Berechnung: StRH Wien

In den Jahren 2016 bis 2019 betrug der Medianwert im EWR-Bereich 0 Tage, da in diesen Jahren mehr als die Hälfte der Verfahren am selben Tag erledigt werden konnten.

Der Median der Verfahrensdauern im EWR-Bereich ging von 92 Tagen im Jahr 2015 auf 33 Tage im Jahr 2020 zurück. Bei den anderen Verfahrensarten war ein Anstieg zu verzeichnen (16,3 % bis 179,3 %). Der höchste Median war im Betrachtungszeitraum im Bereich der Erstanträge feststellbar.

4.5.5 Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft setzte zur Steuerung der Verfahrensdauern ihres Fachbereichs Einwanderung gesonderte Tabellenauswertungen ein. Diese enthielten nur jene Verfahren, die innerhalb eines Jahres begonnen und auch abgeschlossen wurden. Dadurch wurden überlange Verfahren in der Darstellung ausgefiltert.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien qualifizierte die Verwendung der mit einer Verfahrensdauer von 1 Jahr gefilterte Tabellenauswertungen zur kurzfristigen Steuerung als zweckmäßig, empfahl jedoch regelmäßig auch ungefilterte Auswertungen der Verfahrensdauern durchzuführen und weitere Maßnahmen zu setzen, um diese zu minimieren.

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft wird die Empfehlung des StRH Wien umsetzen und regelmäßig auch ungefilterte Auswertungen der Verfahrensdauer durchführen. Zusätzlich zu den bereits gesetzten Maßnahmen wie Digitalisierung, Aufstockung der personellen Kapazitäten oder Einführung eines telefonischen Servicecenters wird der bis Ende des Jahres 2024 laufende Organisationsentwicklungsprozess weitere Effizienzsteigerungen in der Verfahrensabwicklung implementieren.

**4.6 Verfahrensdauern im Fachbereich Staatsbürgerschaft**

Zur vollständigen Beantwortung der Frage „Wie viele (welcher) Verfahren werden nach wie vielen Monaten abgeschlossen?“ wurden vom StRH Wien analog zum Fachbereich Einwanderung die Basisdaten des Informationssystems TPX für den Fachbereich Staatsbürgerschaft ausgewertet und analysiert.

4.6.1 Die Tabelle 10 zeigt die Gegenüberstellung aller Verfahrenseingänge sowie aller Verfahrenserledigungen im Fachbereich Staatsbürgerschaft im Betrachtungszeitraum der Jahre 2015 bis 2020.

Gegenüberstellung der Anzahl der Verfahrenseingänge und Verfahrenserledigungen im Fachbereich Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020

Jahr	Verfahrenseingänge	Veränderung zum Vorjahr in %	Verfahrenserledigungen	Veränderung zum Vorjahr in %
2015	5.874	n.a.	4.590	n.a.
2016	5.991	2,0	5.030	9,6
2017	6.439	7,5	6.619	31,6

Jahr	Verfahrenseingänge	Veränderung zum Vorjahr in %	Verfahrenserledigungen	Veränderung zum Vorjahr in %
2018	6.368	-1,1	6.884	4,0
2019	7.286	14,4	7.307	6,1
2020	10.493	44,0	10.019	37,1

Tabelle 10: Gegenüberstellung der Anzahl der Verfahrenseingänge und Verfahrenserledigungen im Fachbereich Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung und Berechnung: StRH Wien

Der Tabelle 10 ist zu entnehmen, dass bis zum Jahr 2020 die insbesondere in den Jahren 2015 und 2016 aufgebauten Rückstände reduziert werden konnten. Im Jahr 2020 war ein deutlicher Anstieg an Verfahrenseingängen und Verfahrenserledigungen zu erkennen. Dies war insbesondere auf die seit September 2020 mögliche Beantragung der österreichischen Staatsbürgerschaft durch Verfolgte des Nationalsozialismus und deren direkte Nachkommen zurückzuführen. Da viele dieser Anträge zum 31. Dezember 2020 weiterhin offen waren, ergab sich ein Anstieg der Rückstände.

4.6.2 Der StRH Wien stellt in der folgenden Tabelle 11 die Anzahl der erledigten Verfahren im Fachbereich Staatsbürgerschaft gruppiert nach Verfahrensdauern dar.

Anzahl der erledigten Verfahren gruppiert nach Verfahrensdauern im Fachbereich Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020

Verfahrensdauer	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015 bis 2020
bis 3 Monate	1.199	1.572	2.182	2.491	3.048	6.150	16.642
über 3 bis 6 Monate	850	735	749	803	939	980	5.056
über 6 bis 9 Monate	822	718	802	839	861	741	4.783
über 9 bis 12 Monate	332	233	437	440	296	318	2.056
über 1 bis 2 Jahre	618	811	1.153	922	997	867	5.368
über 2 bis 3 Jahre	245	433	616	518	407	372	2.591

Verfahrens- dauer	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015 bis 2020
über 3 bis 5 Jahre	439	428	575	710	612	462	3.226
über 5 Jahre	85	100	105	161	147	129	727
<b>Summe</b>	<b>4.590</b>	<b>5.030</b>	<b>6.619</b>	<b>6.884</b>	<b>7.307</b>	<b>10.019</b>	<b>40.449</b>

Tabelle 11: Anzahl der erledigten Verfahren gruppiert nach Verfahrensdauern im Fachbereich Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung und Berechnung: StRH Wien

Festzustellen war, dass sich die Anzahl der erledigten Verfahren im Betrachtungszeitraum mehr als verdoppelte. Hinsichtlich der Entwicklung der Verfahrensdauern war ein Anstieg des prozentuellen Anteils an Verfahren festzustellen, die binnen 3 Monaten abgeschlossen wurden. Der Anteil an Verfahren, die eine mehrjährige Verfahrensdauer aufwiesen, lag bis zum Jahr 2018 über dem Niveau des Jahres 2015. Ab dem Jahr 2019 war der Anteil an Verfahren mit einer mehrjährigen Verfahrensdauer tendenziell rücklaufend.

4.6.3 In der nachfolgenden Tabelle 12 ist die Entwicklung der Anteile an Verfahren im Fachbereich Staatsbürgerschaft dargestellt, die innerhalb von 6 Monaten nach Antragstellung abgeschlossen werden konnten.

Anteil der innerhalb von 6 Monaten erledigten Verfahren im Fachbereich Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020 (in %)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015 bis 2020
Staatsbür- gerschaft	44,6	45,9	44,3	47,9	54,6	71,2	53,6

Tabelle 12: Anteil der innerhalb von 6 Monaten erledigten Verfahren im Fachbereich Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020 (in %)

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung: StRH Wien

Wie aus der Tabelle 12 ersichtlich, konnten im Fachbereich Staatsbürgerschaft im Betrachtungszeitraum durchschnittlich die Hälfte der Verfahren binnen 6 Monaten erledigt werden. Der deutliche Anstieg des Anteils der in diesem Zeitrahmen erledigten Verfahren im Jahr 2020 lag nach Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft an den bereits erwähnten Verfahren für Verfolgte des Nationalsozialismus und deren direkte Nachkommen. Bei diesen Verfahren waren keine aufwendigen Lebensunterhaltsberechnungen und keine Nachweise für den Aufenthalt in Österreich erforderlich, was die durchschnittliche Bearbeitungszeit reduzierte.

4.6.4 Zur weiteren Analyse der Verfahrensdauern errechnete der StRH Wien die Mittelwerte und Mediane der Verfahrensdauern im Fachbereich Staatsbürgerschaft und stellt diese in der nachfolgenden Tabelle 13 dar.

Mittelwerte und Mediane der Verfahrensdauern der erledigten Verfahren im Fachbereich Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020 (in Tagen)

Mittelwert und Median	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015 bis 2020	Abweichungen 2015 bis 2020 in %
Mittelwert	391,3	394,6	402,1	410,4	355,6	218,7	347,5	-44,1
Median	195,5	193,0	220,0	188,0	161,0	36,0	160,0	-81,6

Tabelle 13: Mittelwerte und Mediane der Verfahrensdauern der erledigten Verfahren im Fachbereich Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020 (in Tagen)

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung und Berechnung: StRH Wien

Festzustellen war, dass ab dem Jahr 2019 die durchschnittlichen Verfahrensdauern im Fachbereich Staatsbürgerschaft stark zurückgingen. Der Median zeigte in den Jahren des Betrachtungszeitraumes die gleiche Tendenz, die ebenfalls auf die oben erwähnte Beantragung der österreichischen Staatsbürgerschaft durch die Verfolgten des Nationalsozialismus und deren direkten Nachkommen zurückzuführen war. Die im Vergleich zu den anderen Jahren des Betrachtungszeitraumes überproportionale Abnahme des Medians im Verhältnis zum Mittelwert im Jahr 2020 spiegelte diese erwähnten weniger aufwändigen Verfahren wider.

## 4.7 Rückstände (offene Verfahren über 6 Monate) zu den Quartalsenden

4.7.1 In Bezug auf die Frage „Wie viele welcher Verfahren waren jeweils Ende jeden Quartals bei der Behörde anhängig, obwohl die gesetzliche Entscheidungsfrist schon abgelaufen war?“ verwies die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft auf das Monitoring der anhängigen Verfahren.

Dieses monatliche Monitoring erfolgte anhand von sogenannten Zeitreihen, in denen die Anzahl der monatlichen Verfahrenseingänge, der Verfahrenserledigungen, der offenen Verfahren und der Verfahren, die zum Zeitpunkt der Erstellung bereits länger als 6 Monate offen waren, erfasst wurden. Detaillierte Informationen zu den einzelnen Verfahren waren darin nicht enthalten. Eine Berücksichtigung der bereits erwähnten unterschiedlichen, gesetzlichen Entscheidungsfristen, die z.T. von der Zeitspanne von 6 Monaten abwichen, war nicht möglich, da die verschiedenen Verfahrensarten im Informationssystem TPX nicht erfasst worden waren und somit nicht ausgewertet werden konnten.

4.7.2 Die Zeitreihen waren nach Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft u.a. Basis für die halbjährlichen Controllinggespräche zwischen der Abteilungsleitung, den Fachbereichsleitungen und den Referatsleitungen.

Vom Fachbereich Einwanderung wurden dem StRH Wien Dokumentationen über die Inhalte dieser Controllinggespräche für die Jahre 2015, 2017, 2018 und 2019 übermittelt. Die Einschau zeigte, dass für diese Jahre die Dokumentationen der Controllinggespräche nicht vollständig für alle Referate vorhanden waren.

Für den Fachbereich Staatsbürgerschaft konnten Dokumentationen der Controllinggespräche nur für die Jahre 2018 und 2019 vorgelegt werden. Diese bestanden im Jahr 2018 aus jeweils einer E-Mail der Fachbereichsleitung pro Referat und Jahr an die jeweiligen Teamleitungen. Für das Jahr 2019 wurden für 6 von 8 Referaten die entsprechenden E-Mails vorgelegt. Wer an den Controllingsitzungen teilnahm und was im Detail in den Controllingsitzungen besprochen wurde, war darin nicht dokumentiert.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft künftig die Inhalte der Controllinggespräche und die Namen der Teilnehmenden zu dokumentieren.

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

4.7.3 Der StRH Wien führte zur Beantwortung des Prüfungsersuchens eigene Auswertungen anhand der aus dem Informationssystem TPX generierten Basisdaten aus.

Die nachfolgende Tabelle 14 zeigt die Anzahl der Verfahren im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020, die zu den jeweiligen Quartalsenden länger als 6 Monate offen waren.

Länger als 6 Monate offene Verfahren zu den Quartalsenden im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020

Offene Verfahren zum	Erstanträge	Verlängerungsanträge	Zweckänderungsanträge	EWR	Ausländergrunderwerb
31.03.2015	2.473	1.837	1.153	17.526	2
30.06.2015	2.175	1.893	1.375	12.083	4

Offene Ver- fahren zum	Erstanträge	Verlänge- rungsan- träge	Zweckkände- rungsan- träge	EWR	Ausländer- grunder- werb
30.09.2015	2.084	2.040	1.567	8.688	5
31.12.2015	1.892	1.823	1.789	6.192	10
31.03.2016	2.027	1.645	1.862	5.769	24
30.06.2016	1.907	1.532	1.885	4.608	32
30.09.2016	1.991	1.607	1.981	3.780	33
31.12.2016	2.314	1.656	2.055	3.354	40
31.03.2017	2.538	1.659	2.024	3.203	28
30.06.2017	2.441	1.792	2.059	3.071	31
30.09.2017	2.368	1.957	2.081	2.806	16
31.12.2017	2.464	2.177	2.228	2.698	17
31.03.2018	2.712	1.995	2.208	2.933	10
30.06.2018	2.783	2.345	2.203	3.380	11
30.09.2018	2.768	2.704	2.171	4.054	16
31.12.2018	2.662	2.535	1.928	4.172	25
31.03.2019	2.743	2.215	1.699	4.496	28
30.06.2019	2.555	1.827	1.406	4.913	35
30.09.2019	2.413	1.761	1.197	5.714	29
31.12.2019	2.341	1.572	1.060	5.874	29
31.03.2020	2.533	1.493	980	6.372	35
30.06.2020	3.248	1.671	1.017	6.977	34
30.09.2020	3.767	2.271	1.062	8.438	13
31.12.2020	2.968	2.870	1.091	8.505	-

Tabelle 14: Länger als 6 Monate offene Verfahren zu den Quartalsenden im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung: StRH Wien

Insgesamt sank die Anzahl der Verfahren, die zum jeweiligen Quartalsende offen waren, obwohl die gesetzliche Entscheidungsfrist bereits verstrichen war, im Betrachtungszeitraum der Jahre 2015 bis 2020 um rd.  $\frac{1}{3}$ . Im EWR-Bereich gingen die Rückstände in diesem Zeitraum um rd. 50 % zurück und

bei den Erstanträgen konnten die Rückstände um rd. 20 % gesenkt werden. Anzumerken war, dass der hohe Ausgangswert im EWR-Bereich zum 31. März 2015 nach Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft mit dem im Vorbericht des StRH Wien beanstandeten Rückstand der unprotokollierten Akten zusammenhing, welcher bis Ende des Jahres 2015 konsequent abgebaut werden konnte.

Hingegen stieg die Anzahl der Rückstände im Bereich der Verlängerungsanträge im Betrachtungszeitraum um mehr als 50 %, wobei insbesondere im Jahr 2020 ein deutlicher Anstieg der Rückstände zu verzeichnen war. Dies lag nach Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft an den immer komplexer gewordenen Verfahren, die auf Änderungen der Rechtslage und auf die restriktivere Judikatur zurückzuführen waren. Der Anstieg der Rückstände war darüber hinaus auf die aufgrund der COVID-19-Pandemie erforderlichen Änderungen in den Verfahrensabläufen (z.B. Wegfall des persönlichen Kundinnen- bzw. Kundenverkehrs sowie die schriftliche Abwicklung von Verfahren) zurückzuführen.

4.7.4 Die nachfolgende Tabelle 15 zeigt die Anzahl der Verfahren im Fachbereich Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020, die zu den jeweiligen Quartalsenden länger als 6 Monate offen waren.

Länger als 6 Monate offene Verfahren zu den Quartalsenden im Fachbereich Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020

Offene Verfahren zum	Staatsbürgerschaft
31.03.2015	4.560
30.06.2015	4.915
30.09.2015	5.191
31.12.2015	5.468
31.03.2016	5.700
30.06.2016	6.168
30.09.2016	6.366
31.12.2016	6.493
31.03.2017	6.318
30.06.2017	6.230
30.09.2017	6.251
31.12.2017	6.270
31.03.2018	6.174
30.06.2018	6.184

Offene Verfahren zum	Staatsbürgerschaft
30.09.2018	6.062
31.12.2018	5.998
31.03.2019	5.704
30.06.2019	5.526
30.09.2019	5.599
31.12.2019	5.663
31.03.2020	5.714
30.06.2020	5.766
30.09.2020	5.799
31.12.2020	5.743

Tabelle 15: Länger als 6 Monate offene Verfahren zu den Quartalsenden im Fachbereich Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung: StRH Wien

Die Rückstände per Quartalsende stiegen im Fachbereich Staatsbürgerschaft im Betrachtungszeitraum um rd.  $\frac{1}{4}$ . Dabei waren die höchsten Rückstände im Jahr 2017 zu verzeichnen.

Dies war nach Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft auf die geringe Anzahl an regulären Frontoffice-Mitarbeitenden infolge einer großen Personalfuktuation im Jahr 2016 zurückzuführen. Im Jahr 2016 wurden 10 neue Mitarbeitende auf einmal aufgenommen und eingeschult, was auch zu einer Mehrbelastung der vorhandenen Mitarbeitenden führte. Von diesen 10 Mitarbeitenden verließen 9 die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft wieder. Allmählich konnte die Anzahl der tatsächlichen Frontoffice-Mitarbeitenden in den Folgejahren jedoch nachhaltig gesteigert werden. Zudem kam es lt. Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft aufgrund der Novelle des StbG im Jahr 2013 insbesondere in den Jahren 2015 und 2016 zu einem deutlichen Anstieg der Neuanträge auf Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft, was sich auch auf die Anzahl der Rückstände auswirkte.

#### Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft weiterhin Maßnahmen zu setzen, um die bestehenden Rückstände im Fachbereich Einwanderung und im Fachbereich Staatsbürgerschaft abzubauen.

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt. Zusätzlich zu den bereits gesetzten Maßnahmen wie Digitalisierung, Aufstockung der personellen Kapazitäten oder Einführung eines telefonischen Servicecenters wird der bis Ende des Jahres 2024 laufende Organisationsentwicklungsprozess weitere Effizienzsteigerungen in der Verfahrensabwicklung implementieren. Um den aktuell stark ansteigenden Eingangszahlen zu begegnen, werden derzeit zusätzliche Maßnahmen zu Kapazitätsaufbau und weitere Prozessoptimierungen ergriffen.

## 4.8 Rückstandsausweise gemäß der Büroordnung des Magistrats der Stadt Wien

Unter einem Rückstandsausweis war im Sinn der Büroordnung des Magistrats der Stadt Wien ein Verzeichnis nicht erledigter Akten oder Geschäftsstücke zu verstehen. Diese Rückstandsausweise waren periodisch (zumindest alle 6 Monate) zu erstellen und von den zuständigen Sachbearbeiterinnen bzw. Sachbearbeitern binnen einer von der Dienststellenleitung vorgegebenen Frist zu bearbeiten.

4.8.1 Die Vorgehensweise bei der Erstellung und Bearbeitung der Rückstandsausweise der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft war im Organisationshandbuch festgelegt. Zudem wurden von der Stabsstelle Budget und Controlling monatliche Auswertungen durchgeführt, wie viele Akten zum jeweiligen Stichtag offen und wie viele bereits mehr als 6 Monate offen waren. Diese wurden für beide Fachbereiche in den bereits erwähnten Zeitreihen dargestellt und dienten der Abteilungsleitung zur Information und Steuerung.

4.8.2 Für den Fachbereich Einwanderung wurden von der Stabsstelle Budget und Controlling 2-mal jährlich jene Akten, die in den einzelnen Referaten zum Stichtag der Abfrage mehr als 6 Monate lang offen waren, als Rückstandsausweise aufgelistet und den Referaten bekannt gegeben. Diese hatten 2 Monate Zeit, die Gründe für diese offenen Verfahren festzustellen und gegebenenfalls weitere Verfahrensschritte zu setzen. Der jeweilige Verfahrensstand wurde infolge an die Stabsstelle Budget und Controlling rückgemeldet.

Bei der Prüfung durch den StRH Wien zeigte sich, dass im Jahr 2017 die Rückstandsausweise für 3 Referate und in den Jahren 2018, 2019 und 2020 für 1 Referat fehlten. In den Jahren 2017 und 2019 waren jeweils für 1 Referat 2 Rückstandsausweise für dieselben Zeitpunkte vorhanden. Die Gründe dafür konnten nicht mehr eruiert werden.

Die Durchsicht aller Rückstandsausweise zeigte, dass einige Verfahren als offen aufschienen, seitens der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft aber bereits eine Entscheidung getroffen worden war und lediglich der formale Abschluss fehlte. So fehlte beispielsweise der bereits bei der Staatsdruckerei bestellte Nachweis des Aufenthaltstitels (Aufenthaltstitelkarte) oder dieser lag bereits vor, war aber von den Antragstellenden noch nicht abgeholt worden. Zum Teil waren die Verfahren auch schon zur Gänze abgeschlossen, allerdings war das Zustelldatum des Aufenthaltstitels noch nicht im Informationssystem erfasst.

4.8.3 Für den Fachbereich Staatsbürgerschaft wurden von der Stabsstelle Budget und Controlling ebenfalls 2-mal jährlich Rückstandsausweise erstellt und an den Fachbereich übermittelt.

Die Einschau durch den StRH Wien ergab, dass für das Jahr 2015 ein Rückstandsausweis fehlte. Der Grund dafür konnte von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft ebenfalls nicht eruiert werden.

Im Fachbereich Staatsbürgerschaft wurden anstelle der Rückstandsausweise gesonderte Erinnerungslisten bearbeitet, in denen für den Bereich der Inlandseinbürgerung jene Verfahren angeführt waren, die bis zu 3, 6, 9 und 12 Monate offen waren. Damit sollte ein rascherer Abschluss der jüngeren Akten sichergestellt werden. Dies wurde damit begründet, dass zur Erhebung des Verfahrensstandes sämtliche Akten im Detail eingesehen werden müssten und damit die Ressourcen für die Bearbeitung der laufenden Verfahren fehlen würden.

Im Organisationshandbuch der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft war zudem festgehalten, dass offene Verfahrensakten im Fachbereich Staatsbürgerschaft mit einem Antrag vor dem 1. Jänner 2018 vom sogenannten Supportteam des Fachbereichs bearbeitet werden. Die offenen Akten mit Antragsdatum ab dem 1. Jänner 2018, die nicht in den periodischen Erinnerungslisten geführt wurden, mussten allerdings in Eigenverantwortung der jeweiligen Referentin oder des jeweiligen Referenten in Evidenz gehalten werden.

Im Dezernat 8.0 Besondere Staatsbürgerschaftsangelegenheiten und im Referat 9.0 Staatsbürgerschaftsevidenz war die Erstellung der Rückstandsausweise nach Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft nicht direkt aus dem Informationssystem TPX möglich.

Das Dezernat 8.0 Besondere Staatsbürgerschaftsangelegenheiten arbeitete deshalb mit sogenannten Aktenbearbeitungslisten je Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter, die zum Monitoring der Rückstände von der jeweiligen Referatsleitung herangezogen wurden.

Für die Erstellung der Rückstandsnachweise im Referat Staatsbürgerschaftsevidenz wurden von der Referatsleitung aufgrund der hohen Antrags- und Erledigungszahlen halbjährlich die Rückstände im ZPR bzw. im ELAK nach Eingangsdatum ausgewertet. Nach Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft wurden zur Bearbeitung der Rückstände mittlerweile eigene Mitarbeitende abgestellt, deren Hauptaufgabe die Bearbeitung der ältesten Eingänge war.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft, im Bereich der Inlandseinbürgerung eine systematische Evidenzhaltung jener offenen Akten, die nicht in den Erinnerungslisten erfasst oder vom Supportteam bearbeitet wurden, sicherzustellen.

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt.

## 4.9 Gründe für lange Verfahrensdauern

4.9.1 Hinsichtlich der Frage „*Worin liegen die Gründe dafür, dass die Behörde lange für Entscheidungen benötigt?*“ wurde von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft angegeben, dass diese insbesondere auf die komplexe bundesgesetzliche Rechtslage, die Auswirkungen der laufenden Judikatur, die Verfahrensdauern bei Gerichten und anderen Behörden, die Wartezeiten auf Übersetzungen, Beglaubigungen und Nachreichungen von Unterlagen sowie die Arbeitsbelastung durch die hohe Anzahl an Verfahren und die beschränkten personellen Kapazitäten zurückzuführen wären.

4.9.2 In diesem Zusammenhang erläuterte die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft detailliert die zeitliche Entwicklung der gestiegenen Anforderungen an ihre Tätigkeit. Der StRH Wien stellte diese umfangreichen Ausführungen in der Folge in zusammengefasster und beispielhafter Form dar:

- Zum Zeitpunkt der Prüfung durch den StRH Wien gab es im Bereich des NAG 22 verschiedene Arten von Aufenthaltstiteln mit z.T. weiteren Untergliederungen und zusätzlich 4 Arten von Dokumentationen des unionsrechtlichen Aufenthaltes. Dies führte zu komplexen Verfahren, wenn sich z.B. nach Antragstellung herausstellte, dass die Voraussetzungen für eine andere Verfahrensart vorlagen und der Antrag entsprechend geändert werden musste.
- Weiters mussten für die Prüfung der ausreichenden Existenzmittel der Antragstellenden nach dem NAG nicht nur die Einkünfte, sondern auch die regelmäßigen Aufwendungen herangezogen werden. Die Ermittlung der regelmäßigen Aufwendungen war seit der Änderung der Rechtslage im Jahr 2006 erforderlich.
- Im Gegensatz zu österreichischen Reisepässen durften die Aufenthaltstitelkarten nicht direkt von der Österreichischen Staatsdruckerei an die Antragstellenden zugestellt werden, sondern mussten zuerst an die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft übermittelt und von dieser an die Antragstellenden ausgegeben werden. Abgelaufene Aufenthaltstitelkarten mussten wiederum der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft zurückgegeben werden, widrigenfalls musste dies von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft angezeigt werden.

- Eine Verfahrenseinstellung konnte nur nach mehrfacher, erfolgloser Ladung oder Verfahrensanordnungen erfolgen, auch wenn das Verfahren von den Antragstellenden offenkundig nicht weiterverfolgt wurde.
- Laut Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft stiegen im Fachbereich Einwanderung die Verfahren ehemaliger Asylwerberinnen bzw. Asylwerber und anerkannter Flüchtlinge, die einen Aufenthalt nach dem NAG beantragten, seit dem Jahr 2015 stark an.
- Weiters führten die Entwicklungen in der Judikatur zu einem immer komplexeren Vollzug des NAG. So durften z.B. Aufenthaltstitel oder Dokumentationen des Aufenthaltes von EWR-Bürgerinnen bzw. EWR-Bürgern nach dem NAG nur bei Vorliegen eines alle Risiken abdeckenden und umfassenden Krankenversicherungsschutzes ausgestellt werden. Daher musste detailliert überprüft werden, ob private Krankenversicherungsverträge einen Leistungsumfang aufweisen, welcher der gesetzlichen Pflichtversicherung im Wesentlichen entsprach.
- Im EWR-Bereich kamen in den letzten Jahren viele zusätzliche Verfahren aufgrund des Austritts des Vereinigten Königreiches aus der EU hinzu.
- Ab dem Jahr 2020 führten die Einschränkungen im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie dazu, dass generell Anfragen zeitaufwendiger per E-Mail, telefonisch oder per Post abgeklärt werden mussten. Weiters mussten während bestehender Kontaktbeschränkungen die jährlich rd. 70.000 Verlängerungsanträge zwingend schriftlich gestellt werden, was größtenteils mit unvollständigen Anträgen erfolgte und zahlreiche Nachforderungen von Unterlagen erforderte.
- Vor der COVID-19-Pandemie wurden Aufenthaltstitelkarten persönlich ausgegeben und dabei die alten Aufenthaltstitelkarten zurückgenommen. Während der COVID-19-Pandemie mussten phasenweise die Aufenthaltstitelkarten postalisch zugestellt werden, wodurch aufgrund des Postwegs, der Abfertigung der Aufenthaltstitelkarten, der Rückscheinverwaltung und der Zuordnung von postalisch retournierten alten Aufenthaltstitelkarten zum Akt in zehntausenden Fällen ein Vielfaches der Bearbeitungszeit erforderlich war.
- Erstanträge für die Erteilung eines Aufenthaltstitels oder auf Ausstellung einer Dokumentation des gemeinschaftsrechtlichen Aufenthalts waren nach § 19 NAG während der COVID-19-Pandemie weiterhin persönlich zu stellen. Daher konnten im Zeitraum März bis Mai 2020 Anträge nur schriftlich gestellt werden. Der Abschluss dieser Verfahren war erst nach Wiederaufnahme des persönlichen Kundenverkehrs im Mai 2020 möglich.
- Laut Angabe des Fachbereichs Staatsbürgerschaft war die nach dem StbG erforderliche Prüfung des Lebensunterhalts, insbesondere bei Einkünften aus dem Ausland nur schwer durchführbar.

Weiters waren z.B. auch Sozialhilfebezüge von Mitbewohnerinnen bzw. Mitbewohnern der Antragstellenden zu berücksichtigen, wenn nicht nachgewiesen wurde, dass die Antragstellenden von diesen Bezügen nicht profitiert hatten.

- Voraussetzung für die Verleihung der Staatsbürgerschaft war, dass sich Antragstellende nicht mehr als 20 % der in Betracht kommenden Zeit im Ausland aufgehalten hatten. Dies musste in einem aufwendigen Ermittlungsverfahren geprüft werden.
- Für die Beurteilung der Unbescholtenheit der Antragstellenden mussten sämtliche relevante Strafverzeichnisse von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft bei anderen Behörden abgefragt werden. Diese Abfragen dauerten mitunter Monate.
- Der Fachbereich Staatsbürgerschaft führte gegenüber dem StRH Wien weiters aus, dass die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft bis zum Jahr 2014 bei den Staatsbürgerschaftsverfahren Erst- und Letztinstanz war. Ab dem Jahr 2014 war der Instanzenzug zum VwG Wien möglich und es galt nun neben der Judikatur des VfGH und des VwGH auch die Judikatur des VwG Wien zu beachten.
- Zudem wurde vom Fachbereich Staatsbürgerschaft mitgeteilt, dass die Novelle des StbG im Jahr 2013 Einbürgerungserleichterungen mit sich brachte, die insbesondere in den Jahren 2015 und 2016 zu einem wesentlichen Anstieg an Neuanträgen auf Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft führten.
- Ein erneuter Mehraufwand ergab sich in den Jahren 2017 und 2018 im Zuge der Bearbeitung von Feststellungsverfahren in Bezug auf Doppelstaatsbürgerschaften. Dabei waren nach Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft rd. 100.000 Personendatensätze vom Bundesministerium für Inneres übermittelt worden, von denen nach intensiver, manueller Prüfung rd. 18.500 in die Zuständigkeit der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft fielen. Bei diesen waren Feststellungsverfahren für die Prüfung der Rechtmäßigkeit von Doppelstaatsbürgerschaften erforderlich. Ende 2018 entschied der VfGH, dass die übermittelten Datensätze nicht als Grundlage für eine Feststellung des Verlustes der österreichischen Staatsbürgerschaft herangezogen werden konnten und daher die Feststellungsverfahren einzustellen waren.
- Mit der Novelle des StbG im Jahr 2019 wurde Verfolgten des Nationalsozialismus und deren direkten Nachkommen die Möglichkeit eröffnet, die österreichische Staatsbürgerschaft zu erwerben. Laut Angabe des Fachbereichs Staatsbürgerschaft mussten in kürzester Zeit für die Abwicklung dieser Verfahren ein neues Referat eingerichtet und Mitarbeitende aufgenommen und eingeschult werden. Mit Stand April 2022 wurden aus aller Welt mehr als 22.000 Anträge gestellt, die zu über rd. 99 % in die Zuständigkeit der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft fielen.
- Die COVID-19-Pandemie erschwerte auch die Verfahrensabwicklung im Fachbereich Staatsbürgerschaft. Durch den Wegfall des persönlichen Kundenkontaktes war lt. Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft eine postalische Abwicklung erforderlich und Kundinnen bzw. Kunden mussten oft mehrfach kontaktiert werden, bis fehlende Unterlagen nachgereicht wurden. Für

die Antragsstellenden wurde zudem die Beschaffung der gesetzlich erforderlichen Dokumente aus ihrem Herkunftsland schwieriger.

4.9.3 Der StRH Wien nahm im Zuge seiner Prüfungshandlungen Einsicht in bewusst ausgewählte Verfahrensakten des Fachbereichs Einwanderung und des Fachbereichs Staatsbürgerschaft. Der Schwerpunkt der Auswahl lag vor allem auf Fällen mit sehr langer Verfahrensdauer. Bei der Akteneinsicht wurde vom StRH Wien insbesondere auf unbegründete Liegezeiten, die Verwendung der vorgegebenen Formulare und nachvollziehbare Gründe für die Anforderung von Unterlagen geachtet.

Die stichprobenweise Akteneinsicht des StRH Wien im Fachbereich Einwanderung ergab, dass z.T. mehrere Jahre auf Entscheidungen des VwG Wien und des Bundesverwaltungsgerichts der Republik Österreich oder auf Beantwortung von Anfragen an das BFA gewartet werden musste. Zum Teil dauerte es auch mehrere Monate, bis die Antragsstellenden nachgeforderte Unterlagen vorlegten. Lange Wartezeiten ergaben sich beispielsweise auch bei der Ausstellung von Reisepässen durch die Behörden des Herkunftslandes von Drittstaatenangehörigen. Zum Teil waren aber auch in den eingesehenen Verfahren des Fachbereichs Einwanderung Zeitspannen erkennbar, in denen über mehrere Wochen hinweg keine Verfahrensschritte durch die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft gesetzt wurden. Dies war lt. Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft auf die beschränkten personellen Kapazitäten zurückzuführen.

In den Akten des Fachbereichs Staatsbürgerschaft stellte der StRH Wien im Vergleich zum Fachbereich Einwanderung mehrere unbegründete Liegezeiten im Bereich der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft fest. Die genauen Gründe dafür konnten nach Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft nicht mehr nachvollzogen werden, es wurde jedoch auf die allgemein hohen Aktenrückstände verwiesen. Als besonderes Beispiel für die Aktenrückstände führte der StRH Wien ein eingesehenes Verfahren an, das rd. 2 1/2 Jahre nach Antragstellung hätte abgeschlossen werden können. Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft entschied sich jedoch im Sinn des Antragstellers, weitere Unterlagen zur Einkommensberechnung nachzufordern. Diese wurden allerdings erst rd. 2 Jahre später vorgelegt, was die Verfahrensdauer weiter in die Länge zog.

Zusammenfassend bestätigte die stichprobenweise Akteneinsicht des StRH Wien die Angaben der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft hinsichtlich der Gründe für lange Verfahrensdauern.

4.9.4 In Bezug auf die Frage „*Was wird unternommen, um die Verfahren zu beschleunigen?*“ verwies die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft darauf, dass in den Fachbereichen Einwanderung und Staatsbürgerschaft seit mehreren Jahren geplante Maßnahmen zur Digitalisierung der Verfahren umgesetzt werden konnten (s. Punkt 4.4). Darüber hinaus wurden die personellen Kapazitäten der Abteilung aufgestockt (s. Punkt 10.1), ein Servicecenter eingeführt (s. Punkt 6.1), die neue Stabsstelle Organisationsentwicklung und Strategie eingerichtet und mit Unterstützung einer externen Organisationsentwicklung eine Analyse sämtlicher Prozesse gestartet.

Mit der Umstellung des internen Terminmanagements auf Online-Terminreservierungen kam es ab dem Jahr 2020 zu nahezu keinen internen Wartezeiten bei persönlichen Vorsprachen. Außerdem wurde die Antragstellung für den Aufenthaltzweck „Niederlassungsbewilligung - ausgenommen Erwerbstätigkeit“ (sogenannte „Privatiers“) auf ein Terminsystem umgestellt. Im August 2020 konnte ein 2. Standort für EWR-Bürgerinnen bzw. EWR-Bürger eröffnet werden. Weitere Verbesserungen ermöglichte die Eröffnung des Business Immigration Office im Herbst 2021 im Fachbereich Einwanderung, das die Zuständigkeiten für internationale Fachkräfte bündelte.

4.9.5 Auf Anfrage des StRH Wien nannte die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft darüber hinaus weitere konkrete Beispiele von Maßnahmen zur Beschleunigung von Verfahrensabläufen. Diese umfassten im Fachbereich Einwanderung u.a. Folgendes:

- die Erstellung eines Leitfadens für die Überprüfung des Vorliegens einer Aufenthaltsehe bzw. von Leitlinien für den effizienten Ablauf bei Ermittlungen wegen Aufenthaltsehen,
- verständlichere Unterlagenanforderungen und konsequentes Vorgehen bei Mängelbehebungsaufträgen,
- einmalige Vorsprache im Bereich der Obsorge durch die MA 11 - Kinder- und Jugendhilfe,
- kein Erfordernis einer Zustimmungserklärung des anderen Elternteiles bei persönlicher Antragstellung ehelicher Minderjähriger,
- Akzeptanz einer Zusatzklärung bei der notwendigen Prüfung von privaten Krankenversicherungen ohne Detailprüfung der Polizze,
- Ausfolgung von Aufenthaltstiteln ohne Meldung aus dem zentralen Melderegister, wenn die Wohnsitzbegründung in Wien zweifelsfrei feststeht,
- zentrale Ausgabe von Notvignetten,
- Annahme eines ausreichenden Lebensunterhalts für Wohnkosten bei Anmietung nach Zuzug bei der Ausgabe der Rot-Weiß-Rot-Karte bei unselbstständigen Schlüsselkräften,
- Entfall der umfassenden Ermittlung des Lebensmittelpunktes beim Erlöschen eines Aufenthaltstitels Daueraufenthalt-EU,
- Definition der Vorgangsweise bei Lücken im Versicherungszeitendatenauszug bei der Bewertung der Erwerbstätigeneigenschaft,
- Leitlinien beim Umgang mit Lücken im Versicherungszeitendatenauszug beim Daueraufenthaltsrecht-EU,
- Leitlinien beim Nachweis eines durchgehenden Aufenthalts beim Daueraufenthaltsrecht-EU,
- keine systematische Prüfung des Fortbestands des unionsrechtlichen Aufenthaltsrechts des Zusammenführenden,
- keine Rückfragen beim BFA bei deutlicher Formulierung der Anfrage bzgl. der Aufenthaltsbeendigung sowie
- keine systematische Prüfung des Fortbestands des unionsrechtlichen Aufenthaltsrechts bei der Ausstellung eines Lichtbildausweises für EWR-Bürgerinnen bzw. EWR-Bürger.

Der Fachbereich Staatsbürgerschaft verwies als Beispiel für eine weitere Verfahrensvereinfachung auf den Verzicht auf Zusicherungsbescheide bei EU Bürgerinnen bzw. EU-Bürgern. Generell sah § 20 StbG vor, dass nach Ausstellung eines Zusicherungsbescheides die bzw. der Antragsstellende 2 Jahre Zeit hatte, um die Entlassung aus dem bisherigen Staatsverband zu erwirken. Bei EU Bürgerinnen bzw. EU-Bürgern ermöglichte das StbG in bestimmten Fällen, dass bereits vor der Entbindung aus dem bisherigen Staatsverband die österreichische Staatsbürgerschaft verliehen werden konnte. Dementsprechend erließ die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft in diesen Fällen nach Möglichkeit direkt einen Verleihungsbescheid, wobei der Nachweis der Entlassung aus dem bisherigen Staatsverband nachgebracht werden musste.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft, unter Berücksichtigung der Entwicklung der Verfahrensdauern weitere Maßnahmen zur Reduzierung von Verzögerungen in der Verfahrensabwicklung zu setzen.

#### **Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung für weitere Maßnahmen zur Verfahrensbeschleunigung befindet sich in Umsetzung. Der bis Ende des Jahres 2024 laufende Organisationsentwicklungsprozess wird weitere Effizienzsteigerungen in der Verfahrensabwicklung implementieren und Verfahrensverzögerungen reduzieren.

## **4.10 Arbeitsstunden pro Erledigung**

Bezüglich der Frage „Wie viele Stunden benötigen Mitarbeiter\*innen durchschnittlich für welche Art von Verfahren? Besteht diesbezüglich ein Monitoringsystem?“ war festzustellen, dass innerhalb der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft im Rahmen der elektronischen Zeiterfassung eine Zuordnung der geleisteten Arbeitszeit auf definierte Produkte (Erledigungsarten) erfolgte. Diese Zuordnung wurde von den Mitarbeitenden selbst durchgeführt und von der Stabsstelle Budget und Controlling ausgewertet. Die Arbeitsstunden je Erledigungsart flossen in die jährlich durch die Stabsstelle Budget und Controlling zu erstellenden Leistungskennzahlen ein.

4.10.1 Im Fachbereich Einwanderung erfolgte im Betrachtungszeitraum bei der Produktzeitzuordnung eine Differenzierung in fremdenrechtlicher Aufenthalt (nicht-EWR), unionsrechtlicher Aufenthalt (EWR) und Ausländergrunderwerb.

Die im Betrachtungszeitraum erfassten durchschnittlichen Arbeitsstunden je Erledigungsart sind in der nachstehenden Tabelle 16 dargestellt.

Erfasste Arbeitsstunden je Erledigungsart im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020

Erledigungsart	2015	2016	2017	2018	2019	2020
fremdenrechtlicher Aufenthalt (nicht-EWR)	2,35	3,14	3,01	2,78	2,97	3,58
unionsrechtlicher Aufenthalt (EWR)	1,37	1,40	1,54	1,63	1,81	2,94
Ausländergrunderwerb	2,90	2,95	3,79	3,94	4,25	4,65

Tabelle 16: Erfasste Arbeitsstunden je Erledigungsart im Fachbereich Einwanderung in den Jahren 2015 bis 2020

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung: StRH Wien

Die Erledigungsart fremdenrechtlicher Aufenthalt umfasste die Erst-, Verlängerungs- und Zweckänderungsanträge von Drittstaatenangehörigen. Diese wurden im Erstantragszentrum sowie in den Außenstellen des Fachbereichs Einwanderung bearbeitet. Im Durchschnitt wurden zur Bearbeitung eines solchen Verfahrens im Betrachtungszeitraum 2,97 Stunden benötigt. Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft führte diesbezüglich aus, dass Erstanträge in der Regel einen höheren Bearbeitungsaufwand mit sich brachten als Verlängerungs- bzw. Zweckänderungsanträge. Die Arbeitsstunden wurden allerdings nicht in diesem Detaillierungsgrad erfasst.

Unter der Erledigungsart unionsrechtlicher Aufenthalt wurden u.a. Anmeldebescheinigungen und Bescheinigungen des Daueraufenthaltes für EWR-Bürgerinnen bzw. EWR-Bürger subsumiert. Zur Bearbeitung dieser Verfahren wurden im Betrachtungszeitraum im Durchschnitt 1,78 Stunden aufgewendet.

Zur Erledigung von Verfahren im Bereich des Ausländergrunderwerbs benötigte die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft im Betrachtungszeitraum durchschnittlich 3,75 Stunden.

Zusammenfassend war festzustellen, dass bei allen 3 Erledigungsarten im Jahr 2020 die Anzahl der durchschnittlichen Arbeitsstunden zwischen 9,4 % und 62,4 % bezogen auf das Vorjahr anstieg. Der generelle Anstieg der Arbeitsstunden je Erledigungsart war nach Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft auf die zunehmend komplexer gewordenen Verfahren, die restriktive Judikatur (etwa zum Krankenversicherungsschutz) und die verstärkte Vorlage von gefälschten Sprachzertifikaten zurückzuführen. Weiters führten die durch die COVID-19-Pandemie geänderten Arbeitsprozesse, z.B. den Wegfall des persönlichen Kundinnen- bzw. Kundenverkehrs oder die schriftliche Abwicklung der Verfahren zu einem erhöhten Arbeitsaufwand.

4.10.2 Für den Fachbereich Staatsbürgerschaft waren im Betrachtungszeitraum für die elektronische Zuordnung der Arbeitszeiten nachstehende Produkte (Erledigungsarten) definiert:

- Verleihung Staatsbürgerschaft,
- Nachkommen Verfolgter des Nationalsozialismus,
- Staatsbürgerschaftsevidenz,
- Staatsbürgerschaftsstatus: Beibehaltung, Verzicht,
- Staatsbürgerschaftsstatus: Feststellung, Kontrollverfahren, Entzug,
- Feststellung von unrechtmäßig erworbenen Staatsbürgerschaften,
- Beratung Staatsbürgerschaft,
- Personenstandsfälle in der Staatsbürgerschaftsevidenz sowie
- ZSR-Pflege.

Für die Erledigungsarten Verleihung österreichische Staatsbürgerschaft, Staatsbürgerschaftsstatus: Beibehaltung, Verzicht und Staatsbürgerschaftsstatus: Feststellung, Kontrollverfahren, Entzug wurden im Betrachtungszeitraum im Durchschnitt die in der nachstehenden Tabelle 17 ausgewiesenen Arbeitsstunden benötigt. Für eine Berechnung der durchschnittlichen Arbeitsstunden der anderen o.a. Erledigungsarten des Fachbereichs Staatsbürgerschaft fehlten entsprechende Einträge im Zeiterfassungssystem.

#### Erfasste Arbeitsstunden je Erledigungsart im Fachbereich Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020

Erledigungsart	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Verleihung österreichische Staatsbürgerschaft	18,35	20,21	18,55	16,96	17,19	20,46
Staatsbürgerschaftsstatus: Feststellungen, Kontrollverfahren, Entzug	7,16	9,94	17,59	18,89	17,49	20,34
Staatsbürgerschaftsstatus: Beibehaltungen, Verzicht	5,39	10,11	8,65	7,60	9,58	10,93

Tabelle 17: Erfasste Arbeitsstunden je Erledigungsart im Fachbereich Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung: StRH Wien

Im Durchschnitt wurden im Betrachtungszeitraum für die Bearbeitung von Verfahren mit der Erledigungsart Verleihung österreichische Staatsbürgerschaft 18,62 Stunden benötigt.

Für Verfahren mit der Erledigungsart Staatsbürgerschaftsstatus: Feststellungen, Kontrollverfahren, Entzug wurden im Betrachtungszeitraum im Durchschnitt 15,23 Stunden je Erledigung aufgewendet.

Für die Erledigungsart Staatsbürgerschaftsstatus: Beibehaltungen, Verzicht wurden im Durchschnitt 8,71 Stunden benötigt.

Der in der obigen Tabelle 17 ersichtliche Anstieg der Arbeitsstunden bei den Erledigungsarten Staatsbürgerschaftsstatus: Feststellungen, Kontrollverfahren, Entzug sowie Staatsbürgerschaftsstatus: Beibehaltungen, Verzicht der Jahre 2015 bis 2020 erklärte sich nach Angabe des Fachbereichs Staatsbürgerschaft dadurch, dass in diesem Bereich aufgrund fehlerhafter Eintragungen einige Verfahren trotz Abschluss nicht als erledigt gekennzeichnet waren und erst im Jahr 2021 als Verfahrenserledigung erfasst wurden. Weiters gab es in diesem Bereich in diesen Jahren verstärkt Einschulungen neuer Mitarbeitenden, womit sich die Bearbeitungsdauer der einzelnen Akten verlängerte.

Generell wurden auch die in den Fachbereichen Einwanderung und Staatsbürgerschaft steigenden durchschnittlichen Arbeitsstunden je Erledigung im Betrachtungszeitraum von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft mit der zunehmenden Komplexität der Verfahren sowie der laufenden Einschulung neuer Mitarbeitenden begründet.

4.10.3 Die Entwicklung der Arbeitsstunden je Erledigungsart wurde lt. Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft erfasst und überwacht. Bei negativen Veränderungen wurden die Gründe hierfür erörtert und gegebenenfalls Gegenmaßnahmen ergriffen. Eine diesbezügliche Dokumentation lag allerdings nicht vor.

Wie bereits erwähnt, erfolgte die Produktzeitzuordnung in der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft nicht auf der Ebene der einzelnen Verfahrensarten, sondern auf Basis der oben genannten Erledigungsarten. Eine Erfassung der Arbeitsstunden je nach Verfahrensart wäre lt. Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft aufgrund der Vielzahl an möglichen Verfahrensarten und des veralteten Informationssystems mit einem enormen Mehraufwand verbunden gewesen und wurde folglich als nicht zielführend angesehen.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft unter Anwendung der neu eingeführten FIS die für eine Produktzeitzuordnung notwendigen Schritte zu setzen, um in Zukunft über detailliertere Informationen zur Steuerung des Betriebsablaufes zu verfügen.

#### **Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt. Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft strebt eine genauere Ausdifferenzierung der Produktzeitzuordnung an.

## 4.11 Aktualität der erbrachten Unterlagen

Nach Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft konnte aus dem im Betrachtungszeitraum eingesetzten Informationssystem TPX nur die Dauer zwischen Eingangs- oder Antragsdatum und Zustelldatum ermittelt werden. Die Auswertung der Dauer einzelner Verfahrensschritte, oder wann welche Unterlagen einlangten, war nicht möglich.

Die Frage des Prüfungsersuchens „*Wie oft werden Anträge überlang liegen gelassen, sodass die Aktualität der erbrachten Unterlagen nicht mehr gegeben ist und die Anträge neu eingereicht werden müssen?*“ konnte daher im gegenständlichen Prüfungsbericht nicht durch eine Auswertung der Daten des Informationssystems TPX beantwortet werden.

Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft gab zu dieser Fragestellung an, dass infolge einer langen Verfahrensdauer in keinem Fall Anträge neu einzureichen waren. Hingegen mussten in bestimmten Fällen Unterlagen (wie Lichtbilder, Lohnzettel bei Wechsel der Arbeitgeberin bzw. des Arbeitgebers, Abfragen aus der Finanzstrafkartei, Führungszeugnis etc.) während des Verfahrens in aktualisierter Form vorgelegt werden. Die Gültigkeitsdauer vorgelegter Unterlagen richtete sich nach gesetzlichen Vorgaben oder internen Weisungen der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft.

Der StRH Wien hielt als Ergebnis seiner stichprobenweisen Akteneinsicht fest, dass weder in einem Verfahren nach dem AVG, dem NAG noch nach dem StbG Antragstellende im Betrachtungszeitraum einen neuerlichen Antrag aufgrund der verstrichenen Verfahrenszeit stellen mussten.

## 4.12 Säumnisbeschwerden

4.12.1 Verletzte eine Behörde die allgemeine Entscheidungsfrist von 6 Monaten bzw. eine in der Verwaltungsvorschrift definierte, kürzere oder längere Entscheidungsfrist bestand für die bzw. den Antragstellenden die Möglichkeit eine Säumnisbeschwerde bei jener Verwaltungsbehörde einzubringen, die ihrer Entscheidungspflicht nicht nachgekommen war.

Nach Einbringen einer Säumnisbeschwerde hatte die Verwaltungsbehörde 3 Monate Zeit, um die säumige Entscheidung nachzuholen, andernfalls war die Beschwerde dem zuständigen VwG Wien vorzulegen.

Das VwG Wien konnte im nächsten Schritt eine Entscheidung über maßgebliche Rechtsfragen treffen und der säumigen Behörde eine Frist von 8 Wochen zur Nachholung des Bescheides setzen. Entschied die Behörde in diesem Zeitraum nicht, hatte das VwG Wien in der Sache zu entscheiden. Wurde vom VwG Wien festgestellt, dass die Verzögerung nicht auf ein überwiegendes Verschulden der Behörde zurückzuführen war, war die Säumnisbeschwerde abzuweisen.

4.12.2 In der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft war die Vorgehensweise bei Einlangen von Säumnisbeschwerden im Fachbereich Einwanderung und im Fachbereich Staatsbürgerschaft unterschiedlich geregelt.

In beiden Fachbereichen war bei Einlangen einer Säumnisbeschwerde zu prüfen, ob ein Verfahrensabschluss binnen 3 Monaten möglich war. Sollte dies der Fall sein, war im Fachbereich Einwanderung ein Verfahrensabschluss durch die zuständige Referentin bzw. den zuständigen Referenten oder die zuständige Kanzlistin bzw. den zuständigen Kanzlisten vorzunehmen. Im Fachbereich Staatsbürgerschaft wurde der betroffene Akt von der zuständigen Referentin bzw. dem zuständigen Referenten einer Dezernentin bzw. einem Dezernenten vorgelegt, welche bzw. welcher der Referentin bzw. dem Referenten eine schriftliche Weisung zur weiteren Vorgehensweise erteilte. Der Bescheid war innerhalb der in der Weisung festgelegten Frist zu erledigen. Säumnisbeschwerden waren in beiden Fachbereichen vorrangig zu behandeln. Konnte der Bescheid nicht binnen der 3-monatigen Frist nachgeholt bzw. das Verfahren abgeschlossen werden, war die betreffende Säumnisbeschwerde dem VwG Wien vorzulegen.

4.12.3 In Bezug auf die Fragen des Prüfungsersuchens „*Wie oft wird in welchen Verfahren Säumnisbeschwerde an das VwG Wien erhoben?*“ und „*Wie oft davon entscheidet die Behörde selbst in der Sache nach Erhebung der Säumnisbeschwerde?*“ gab die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft an, dass im Fachbereich Einwanderung zu einem Akt eingebrachte Säumnisbeschwerden zwar in den Notizen des Informationssystems TPX erfasst wurden, eine statistische Auswertung dieser Notizen jedoch technisch nicht möglich war. Eine gesonderte Protokollierung der Säumnisbeschwerden erfolgte nicht.

**Empfehlung Nr:**

Der StRH Wien empfahl der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft Maßnahmen zu setzen, um für den Fachbereich Einwanderung die Anzahl der Säumnisbeschwerden und die Art der Erledigung ermitteln zu können.

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt und künftig in das Controlling aufgenommen.

Im Fachbereich Staatsbürgerschaft konnte eine Auswertung der im Betrachtungszeitraum eingebrachten Säumnisbeschwerden erstellt werden, da diese im Gegensatz zum Fachbereich Einwanderung im ELAK erfasst wurden. Die Anzahl der Säumnisbeschwerden sowie die Anzahl der von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft nachgeholten Bescheide ist in nachfolgender Tabelle 18 dargestellt.

## Säumnisbeschwerden im Fachbereich Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Anzahl der Säumnisbeschwerden	9	60	73	81	75	70
davon von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft nachgeholte Bescheide	n.a.	n.a.	51	39	29	24

Tabelle 18: Säumnisbeschwerden im Fachbereich Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung: StRH Wien

Eine detaillierte Auswertung der im ELAK erfassten Informationen, für welche Verfahren Säumnisbeschwerden eingebracht wurden, war nicht durchführbar. Für die Jahre 2015 und 2016 lagen keine Daten vor, in wie vielen Fällen im Fachbereich Staatsbürgerschaft nach Einlangen einer Säumnisbeschwerde ein Bescheid nachgeholt wurde.

Der Tabelle 18 ist zu entnehmen, dass die Anzahl der Säumnisbeschwerden im Jahr 2016 um mehr als das 6-fache anstieg. Als Grund dafür wurde von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft angeführt, dass mit der Verwaltungsgerichtsbarkeits-Novelle 2012 ab 1. Jänner 2014 die Möglichkeit der Einbringung einer Säumnisbeschwerde beim VwG Wien bestand (s. Punkt 8.5).

In Bezug auf die Jahre 2017 bis 2020 war festzustellen, dass der Anteil an Fällen mit nachgeholten Bescheiden stark rückläufig war. So wurde im Jahr 2017 in mehr als  $\frac{2}{3}$  aller Fälle ein Bescheid nachgeholt, im Jahr 2020 lediglich in rd.  $\frac{1}{3}$  der Fälle. Der Rückgang an nachgeholten Bescheiden war lt. Angabe der Fachbereichsleitung darauf zurückzuführen, dass zu den betroffenen Verfahren nicht die entsprechenden Unterlagen vorlagen bzw. vorgelegt wurden, um innerhalb der Frist eine Entscheidung zu treffen. Etwaige Ressourcenengpässe hätten lt. Angabe der Fachbereichsleitung keinen Einfluss darauf, ob ein Bescheid nachgeholt oder die Säumnisbeschwerde an das VwG Wien weitergeleitet würde.

4.12.4 Zur Frage „Wie oft davon werden berechtigte Säumnisbeschwerden erhoben?“ teilte die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft mit, dass das VwG Wien seine Entscheidung über eine Säumnisbeschwerde an die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft übermittelte. Eine Auswertung, in wie vielen Fällen das VwG Wien die erhobene Säumnisbeschwerde im Fachbereich Einwanderung als berechtigt anerkannte, war nicht möglich, da diese im Fachbereich Einwanderung nicht protokolliert würden.

Vom Fachbereich Staatsbürgerschaft wurde mitgeteilt, dass Entscheidungen des VwG Wien zur Säumnisbeschwerde im ELAK protokolliert und der Fachbereichsleitung, den Dezernentinnen bzw. Dezernenten sowie den Referatsleitungen zur Kenntnis gebracht wurden. Die Weiterleitung an die Referentinnen bzw. Referenten oblag den jeweiligen Referatsleitungen.

Die nachfolgende Tabelle 19 zeigt die Anzahl der im Fachbereich Staatsbürgerschaft im Betrachtungszeitraum dem VwG Wien vorgelegten Säumnisbeschwerden sowie die Anzahl der vom VwG Wien stattgegebenen Beschwerden.

**Anzahl der vom Fachbereich Staatsbürgerschaft dem Verwaltungsgericht Wien vorgelegten und der stattgegebenen Säumnisbeschwerden in den Jahren 2015 bis 2020**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
vorgelegte Säumnisbeschwerden	n.a.	n.a.	22	42	46	46
davon vom VwG Wien stattgegeben	n.a.	n.a.	15	26	26	27
Anteil der stattgegebenen Säumnisbeschwerden in %	n.a.	n.a.	68,2	61,9	56,5	58,7

Tabelle 19: Anzahl der vom Fachbereich Staatsbürgerschaft dem Verwaltungsgericht Wien vorgelegten und der stattgegebenen Säumnisbeschwerden in den Jahren 2015 bis 2020

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung: StRH Wien

Für die Jahre 2015 und 2016 waren auch im Fachbereich Staatsbürgerschaft keine Daten über die Anzahl der Säumnisbeschwerden, die dem VwG Wien vorgelegt wurden, vorhanden. Daher war für diesen Zeitraum nicht auswertbar, in wie vielen Fällen das VwG Wien die Säumnisbeschwerden als berechtigt angesehen hatte.

Der o.a. Tabelle 19 ist zu entnehmen, dass die Anzahl der dem VwG Wien vorgelegten Säumnisbeschwerden in den Jahren 2017 bis 2020 anstieg, hingegen der Anteil der stattgegebenen Säumnisbeschwerden kontinuierlich zurückging. In den Jahren 2019 und 2020 wurden rd. 57 % bzw. 59 % der vorgelegten Säumnisbeschwerden aus dem Fachbereich Staatsbürgerschaft anerkannt. Diese Säumnisbeschwerden behandelte das VwG Wien in weiterer Folge selbst und traf eine Entscheidung.

### 4.13 Amtshaftungsansprüche

4.13.1 Unter Amtshaftung war die Haftung des Bundes, der Länder, der Gemeinden, sonstiger Körperschaften öffentlichen Rechts und der Träger der Sozialversicherung für Schäden, die ihre Organe in Ausübung ihrer amtlichen Tätigkeit durch ein rechtswidriges und schuldhaftes Verhalten oder Unterlassen verursachen, zu verstehen. Der betreffende Schaden war nur in Geld zu ersetzen.

Um Ersatzansprüche geltend zu machen, hatte die bzw. der Geschädigte zunächst den schädigenden Rechtsträger schriftlich aufzufordern, binnen 3 Monaten eine Erklärung abzugeben, ob der Ersatzanspruch anerkannt oder der Ersatz ganz oder z.T. abgelehnt wird. Eine Klage gegen den Rechtsträger auf Ersatz war beim örtlich zuständigen Landesgericht einzubringen.

4.13.2 Hinsichtlich der Frage „Wie oft werden jährlich Amtshaftungsansprüche nach Erhebung von Säumnisbeschwerden geltend gemacht?“ war festzustellen, dass die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft im Betrachtungszeitraum die Amtshaftungsansprüche im ELAK protokollierte. Dabei wurde zwischen Amtshaftung - Einwanderung, Amtshaftung - Ausländergrunderwerb und Amtshaftung - Staatsbürgerschaft unterschieden. Nach Angabe der MA 35 - Einwanderung und

Staatsbürgerschaft waren in der Vergangenheit diese Protokollierungen jedoch nicht durchgängig vorgenommen worden.

Die nachfolgende Tabelle 20 zeigt die nach Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft aufgrund von Säumnisbeschwerden eingebrachten Amtshaftungsansprüche im Betrachtungszeitraum der Jahre 2015 bis 2020.

#### Eingebrachte Amtshaftungsansprüche nach Erhebung einer Säumnisbeschwerde in den Jahren 2015 bis 2020

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Fachbereich Einwanderung	9	4	2	5	7	13
Fachbereich Staatsbürgerschaft	4	10	4	6	8	16

Tabelle 20: Eingebrachte Amtshaftungsansprüche nach Erhebung einer Säumnisbeschwerde in den Jahren 2015 bis 2020

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung: StRH Wien

Im Betrachtungszeitraum waren lt. Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft keine Amtshaftungsansprüche betreffend Ausländergrunderwerb eingelangt.

4.13.3 Hinsichtlich der Frage „Wie hoch sind die jährlich anerkannten oder gerichtlich durchgesetzten Amtshaftungsansprüche?“ war anzumerken, dass die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft in der Vollziehung des NAG im Weg der mittelbaren Bundesverwaltung (gemäß Art. 10 B-VG) tätig war und der Bund daher für Schäden haftete. Über Amtshaftungsansprüche im Zusammenhang mit Verfahren nach dem NAG wurde von der Finanzprokurator des Bundes entschieden, und anerkannte Amtshaftungsansprüche wurden vom Bund beglichen. Wurden Amtshaftungsansprüche in Verfahren nach dem NAG geltend gemacht, gab die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft eine Stellungnahme an die Finanzprokurator des Bundes ab. Eine regelmäßige Rückmeldung, ob und in welcher Höhe ein Amtshaftungsanspruch vom Bund anerkannt wurde, erhielt die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft lt. ihren Angaben nicht. Diese Informationen wurden auf eine entsprechende Anfrage der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft für die Beantwortung des Prüfungsersuchens vom Bundesministerium für Inneres mitgeteilt.

Gemäß Art. 11 B-VG war in Angelegenheiten der Staatsbürgerschaft die Gesetzgebung Bundessache und die Vollziehung Landessache. Für Amtshaftungsansprüche betreffend Verfahren nach dem StbG war folglich das Land Wien zuständig. Ebenso war die Vollziehung des Ausländergrunderwerbs gemäß Art. 15 B-VG Landessache, weshalb die Behandlung von Amtshaftungsansprüchen in diesem Bereich dem Land Wien oblag.

Die Behandlung von Ansprüchen nach dem Amtshaftungsgesetz oblag gemäß der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien der MD - Geschäftsbereich Recht. Zu einlangenden Amtshaftungsansprüchen gab die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft eine Stellungnahme an die

MD - Geschäftsbereich Recht ab. Die MD - Geschäftsbereich Recht entschied infolge über die Anerkennung der Amtshaftungsansprüche. Die Höhe der im Betrachtungszeitraum von der MD - Geschäftsbereich Recht anerkannten Amtshaftungsansprüche war der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft nicht bekannt. Auf Anfrage wurden die anerkannten Amtshaftungsansprüche der Jahre 2015 bis 2020 von der MD - Geschäftsbereich Recht dem StRH Wien bekannt gegeben.

Die vom Bundesministerium für Inneres und die von der MD - Geschäftsbereich Recht genannten ausbezahlten Beträge werden in der folgenden Tabelle 21 dargestellt. Wie bereits erwähnt, wurden im Bereich des Ausländergrunderwerbs im Betrachtungszeitraum der Jahre 2015 bis 2020 keine Amtshaftungsansprüche geltend gemacht.

**Ausbezahlte Schadenssummen anerkannter Amtshaftungsansprüche der Jahre 2015 bis 2020 (in EUR)**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
bezahlte Schadenssummen gerundet im Fachbereich Einwanderung	6.324	6.825	1.698	562	7.691	12.630
bezahlte Schadenssummen gerundet im Fachbereich Staatsbürgerschaft	5.208	16.620	3.965	6.065	8.502	15.705

Tabelle 21: Ausbezahlte Schadenssummen anerkannter Amtshaftungsansprüche der Jahre 2015 bis 2020 (in EUR)  
Quellen: Bundesministerium für Inneres, MD - Geschäftsbereich Recht; Darstellung: StRH Wien

Festzustellen war, dass in der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft keine Übersicht über die anerkannten Amtshaftungsansprüche und die aus diesen Titeln bezahlten Schadenssummen gegeben war. Die Entwicklung der geltend gemachten Amtshaftungsansprüche konnte mangels dieser Informationen von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft nicht verfolgt werden.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft künftig die, auf ihre Tätigkeit zurückzuführenden, gerichtlich anerkannten Amtshaftungsansprüche jährlich abzufragen.

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt und in das Controlling aufgenommen.

## 4.14 Unterstützungsangebot bei der Antragstellung

4.14.1 Wesentliche Informationen über die Antragstellung, Voraussetzungen, Fristen, den Verfahrensablauf und erforderliche Unterlagen wurden von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft auf ihrer Website zur Verfügung gestellt. Zudem konnten die Antragsformulare über die Website aufgerufen, ausgefüllt und ausgedruckt werden.

Ansuchen um einen Aufenthaltstitel waren grundsätzlich persönlich zu stellen. Aufgrund der COVID-19-Pandemie war auch zum Prüfungszeitpunkt eine persönliche Antragstellung nur mit einer Terminvereinbarung möglich. Eine Terminvereinbarung konnte über die Website der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft bzw. telefonisch erfolgen.

In Bezug auf die Frage „*Welche Maßnahmen werden getroffen, um Antragsteller\*innen vor Antragstellung dabei zu unterstützen, Anträge vollständig zu stellen, sodass es zu raschen Entscheidungen kommt?*“ wurde vom Fachbereich Einwanderung angegeben, dass Informationsblätter zu den einzelnen Aufenthaltstiteln aufliegen würden, die im Bedarfsfall ausgehändigt wurden. Zudem sei im Rahmen der persönlichen Antragstellung eine Einreichbestätigung auszustellen, in der die noch erforderlichen Unterlagen und Nachweise aufgelistet würden.

Im Fachbereich Staatsbürgerschaft fanden Erstinformationsgespräche statt. Darin wurde den Kundinnen bzw. Kunden erklärt, warum welche Unterlagen, Urkunden und Nachweise in welchem Umfang bei Antragstellung vorzulegen seien und ein entsprechendes Merkblatt ausgehändigt.

Auf der Website der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft war ein vielfältiges Informationsangebot gegeben. Informationen zu einzelnen Verfahren waren jedoch nur durch mehrfaches Anklicken verschiedener Seiten erreichbar. Die vom Fachbereich Einwanderung im Bedarfsfall ausgehändigten Informationsblätter gaben einen sehr guten Überblick über die verschiedenen Aufenthaltstitel, die für die Antragstellung erforderlichen Unterlagen sowie die Ansprechstellen und deren Erreichbarkeit. Für den StRH Wien war jedoch nicht nachvollziehbar, weshalb diese Informationsblätter ausschließlich persönlich abgeholt werden konnten und nicht im Internet zum Download zur Verfügung gestellt wurden. Dazu wurde von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft mitgeteilt, dass im Rahmen der Organisationsentwicklung auch die Website der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft überarbeitet werden soll. Dabei sei auch geplant, die Informationsblätter zum Download auf der Website zur Verfügung zu stellen.

Zudem war anzumerken, dass das Informationsangebot auf der Website der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft nur in eingeschränkter Form in englischer, bosnischer, kroatischer, serbischer sowie türkischer Sprache zur Verfügung stand.

Dazu teilte die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft mit, dass die Übersetzungen gesondert beauftragt werden mussten und längere Zeiträume in Anspruch nahmen, sodass die Informationen in den anderen Sprachen erst mit einiger zeitlicher Verzögerung verfügbar wären. Folglich wurden

von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft lediglich allgemeine fremdsprachige Informationen zur Verfügung gestellt, die sich selten änderten.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft, die Benutzerfreundlichkeit des Informationsangebotes im Internet zu evaluieren. Dabei wäre auch die erforderliche Mehrsprachigkeit des Informationsangebotes zu berücksichtigen.

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt. Im Rahmen des bis Ende des Jahres 2024 laufenden Organisationsentwicklungsprozesses findet derzeit eine Evaluierung und Überarbeitung des Informationsangebotes im Internet statt.

4.14.2 In Bezug auf die Frage des Prüfungsersuchens „*Wie wird sichergestellt, dass die Behörde Antragsteller\*innen rasch Verbesserungsaufträge erteilt, damit sie ihre Entscheidungsfrist einhalten kann?*“ teilte die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft mit, dass Verbesserungsaufträge - z.B. aufgrund des Fehlens oder der mangelhaften Vorlage von Unterlagen - der bzw. dem Antragstellenden nach vollständiger Sichtung der eingelangten Unterlagen grundsätzlich schriftlich mitgeteilt würden.

Im Fachbereich Einwanderung wurde bereits bei der Antragstellung so weit wie möglich aufgelistet, welche Unterlagen, Urkunden bzw. Nachweise seitens der Behörde noch benötigt werden. Im Fachbereich Staatsbürgerschaft wurden Antragstellende über fehlende Unterlagen entweder durch Auflistung dieser in der Antragsniederschrift oder zeitnah per E-Mail oder postalisch über die Untergennachforderung informiert.

Bezüglich der Verbesserungsaufträge war in den Prozessdarstellungen der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft im Fachbereich Einwanderung festgehalten, wann diese zu erteilen waren. In der Regel wurden die Verbesserungsaufträge unter Setzung einer 2-wöchigen Frist in Schriftform erteilt. In Ausnahmefällen waren auch längere Fristen, z.B. wenn Unterlagen aus dem Ausland besorgt werden mussten, zu setzen. Auf Ersuchen der bzw. des Antragstellenden war auch eine Erstreckung der betreffenden Frist möglich. Wurde dem Verbesserungsauftrag nicht nachgekommen, kam es zu einer Rückweisung des Antrages.

Im Fachbereich Staatsbürgerschaft war bei der Erteilung eines Verbesserungsauftrages grundsätzlich eine Frist von 4 Wochen zur Nachreichung der fehlenden Urkunden und Dokumente vorgesehen.

Wurde diese Frist nicht eingehalten, übermittelte die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft der bzw. dem Antragstellenden unter Setzung einer Nachfrist eine neuerliche Aufforderung zur Unterlagennachreichung. Wurden die fehlenden Unterlagen abermals nicht vorgelegt, wurde das Verfahren - in der Regel unter Einbindung einer Dezernentin bzw. eines Dezernenten - unter Berücksichtigung der vorliegenden Unterlagen, Urkunden und Dokumente abgeschlossen.

Die im Vergleich zum Fachbereich Einwanderung längere Frist für Nachreichungen von Unterlagen war nach Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft durch die im Fachbereich Staatsbürgerschaft meist komplexeren Unterlagenbeschaffungen bedingt. Beispielsweise mussten bei Fehlen eines Nachweises über entsprechende Deutschkenntnisse Prüfungen abgelegt werden. Diese unterschiedlichen Fristsetzungen waren für den StRH Wien nachvollziehbar.

Die Zeitspannen zwischen den Antragstellungen und der Prüfung der Anträge bzw. der Prüfung nachgereicherter Unterlagen waren mangels Dokumentation der einzelnen Erledigungsschritte im Informationssystem der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft nicht feststellbar. Der StRH Wien konnte daher auch nicht beurteilen, ob Verbesserungsaufträge zeitnah zur Feststellung eines zu behebenden Mangels erteilt worden waren.

## 5. Wartezeiten

### 5.1 Fachbereich Einwanderung

5.1.1 Anträge zur Erteilung eines Aufenthaltstitels oder zur Ausstellung einer Dokumentation des unionsrechtlichen Aufenthaltsrechts waren gemäß § 19 NAG persönlich bei der Behörde zu stellen. Die Maßnahmen zur Verhinderung der Verbreitung von COVID-19 und der damit im Zusammenhang stehenden Einschränkungen der Bewegungsfreiheit bzw. der zwischenmenschlichen Kontakte führten bis Juli 2021 zu einer Ausnahmeregelung bei der Stellung von Verlängerungsanträgen und Zweckänderungsanträgen.

5.1.2 Das Erfordernis der persönlichen Antragstellung und der persönlichen Ausfolgung eines Aufenthaltstitels bzw. einer Dokumentation des unionsrechtlichen Aufenthaltsrechts war auch in den Prozessbeschreibungen des Fachbereichs Einwanderung dokumentiert. In den Prozessbeschreibungen war ferner vermerkt, dass es sich bei einer nicht persönlichen Antragstellung um einen Verfahrensmangel handelte. In einem solchen Fall war unter Setzung einer 2-wöchigen Frist ein Verbesserungsauftrag zu erteilen und der Antrag bei Nichtbehebung zurückzuweisen.

In Bezug auf die Fragen „*Welche Systeme des Terminmanagements nutzt die Behörde? Wie funktionieren diese? Gibt es Änderungsbestrebungen?*“ teilte die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft mit, dass im Jahr 2020 im Zuge der COVID-19-Pandemie das Terminmanagement im Fachbereich Einwanderung auf Online-Terminreservierungen umgestellt worden sei, wobei eine Terminreservierung für eine persönliche Antragstellung zwingend erforderlich war. Davor seien für die Antragstellung keine Termine vorab vergeben worden.

Im Fachbereich Einwanderung wurde zum Prüfungszeitpunkt das in die Website der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaften integrierte Online-Terminreservierungssystem BKA-Kalender für Terminvereinbarungen genutzt. Dabei handelte es sich um eine Eigenentwicklung der MA 01 - Wien Digital, die im Auftrag des BKA programmiert wurde. Mit Beginn der COVID-19-Pandemie war es erforderlich, schnell eine Online-Terminreservierung zu implementieren, sodass dieses System magistratsweit angeboten wurde.

Nach Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft war vorgesehen, auch in Zukunft Termine vorab zu vergeben, da dadurch Kundinnen- bzw. Kundenströme besser gesteuert und interne Wartezeiten minimiert werden können. Diesbezüglich muss jedoch sichergestellt werden, dass den Kundinnen bzw. Kunden im Bedarfsfall zeitnah Termine angeboten werden können. Laut Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft sollen deshalb in besonders dringenden Fällen nach telefonischer Rücksprache Termine eingeschoben werden können. Eine Ablöse des bestehenden Terminreservierungssystems durch ein neues System mit weiteren Funktionen sowie eine Anbindung an mein.wien.gv.at war zum Zeitpunkt der Einschau geplant.

5.1.3 Hinsichtlich der Frage „Wie lange warten Antragsteller\*innen auf Termine und bei Terminen in den jeweiligen (Außen)stellen der MA35?“ gab die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft an, dass es technisch nicht möglich wäre, die Wartezeiten auf und bei Terminen in den Außenstellen statistisch auszuwerten.

Während der Prüfung wurde vom StRH Wien stichprobenweise an 6 Tagen (im Jänner, März, April, Juni und Juli 2022) in das Onlineterminbuchungssystem der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft eingesehen, wann der nächstmögliche freie Termin in den einzelnen Referaten des Fachbereichs Einwanderung zur Verfügung stand. Die Ergebnisse sind in der Tabelle 22 dargestellt.

#### Durchschnittliche Wartezeiten auf Termine im Fachbereich Einwanderung

Referat	durchschnittliche Wartezeit in Tagen
Referat 1.1 - Erstantragszentrum	46,83
Referat 1.2 - Erstantragszentrum	2,33
Referat 1.3 - Business Immigration Office	18,00
Referat 4.1 - Außenstelle Bezirke 1., 4., 5., 6., 7., 8. und 9.	13,83
Referat 4.2 - Außenstelle Bezirke 2., 21. und 22.	17,83
Referat 4.3 - Außenstelle Bezirke 3., 11. und 20.	12,33
Referat 4.4 - Außenstelle Bezirke 12., 13., 15. und 23.	9,50

Referat	durchschnittliche Wartezeit in Tagen
Referat 4.5 - Außenstelle Bezirke 10. und 14.	12,67
Referat 4.6 - Außenstelle Bezirke 16., 17., 18. und 19.	2,33
Referat 5.0 - Außenstelle EWR Bezirke 3., 4., 5., 6., 7., 8., 10., 11., 12., 13., 14. und 23.	37,00
Referat 5.1 - Außenstelle EWR Bezirke 1., 2., 9., 15., 16., 17., 18., 19., 20., 21. und 22.	45,83

Tabelle 22: Durchschnittliche Wartezeiten auf Termine im Fachbereich Einwanderung

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung: StRH Wien

Die einzelnen Wartezeiten variierten stark zwischen den einzelnen Referaten. Die längste Wartezeit war mit rd. 47 Tagen für Termine im Referat 1.1 - Erstantragszentrum feststellbar. In den EWR-Referaten (Referate 5.0 und 5.1) mussten die Kundinnen bzw. Kunden rd. 37 bzw. rd. 46 Tage auf einen Termin warten. In den Außenstellen für Verfahren von Drittstaatenangehörigen (Referate 4.1 bis 4.6) lag die durchschnittliche Wartezeit auf einen Termin bei rd. 11 Tagen.

Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft teilte diesbezüglich mit, dass die Kapazitätsprobleme insbesondere im EWR-Bereich bekannt seien und hier eine durchschnittliche Wartezeit auf einen Termin von rd. 14 Tagen in Zukunft angestrebt werde.

5.1.4 In den Jahren 2018 und 2019 war in der Zentrale der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft eine Aufrufanlage installiert, welche der Fachbereich Einwanderung sowie der Fachbereich Staatsbürgerschaft gemeinsam nutzen. Die Daten konnten den Fachbereichen nicht zugeordnet werden, weshalb die Darstellung der Wartezeiten in der Zentrale im Punkt 5.2 bei der Darstellung des Fachbereichs Staatsbürgerschaft erfolgte.

In den Außenstellen des Fachbereichs Einwanderung waren im Betrachtungszeitraum z.T. Aufrufanlagen installiert, über die von den wartenden Kundinnen bzw. Kunden Nummern gezogen werden konnten. Diese Nummern wurden in weiterer Folge der Reihe nach abgearbeitet. Die Zeitpunkte des Ziehens und des Aufrufens einer Nummer wurden in den Aufrufanlagen dokumentiert.

Von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft wurde mitgeteilt, dass diese Aufrufanlagen nicht in allen Außenstellen verfügbar waren. Zudem gab es immer wieder Fälle, in denen gezogene Nummern nicht an die Reihe genommen werden konnten, da die Kundinnen bzw. Kunden z.B. nicht gewartet, sondern die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft vor dem Aufrufen ihrer Nummer verlassen hätten. Derartige Fälle konnten in den verfügbaren Daten nicht gekennzeichnet und folglich nicht bereinigt werden.

Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft stellte dem StRH Wien die Daten ihrer Aufrufanlagen der Referate in den Außenstellen (Referat 4.2 bis 4.6), der EWR-Referate (Referat 5.0 und 5.1) und der Zentrale zur Verfügung. Die Aufrufanlagen waren in allen Referaten für unterschiedliche Zeiträume in Betrieb. Die Berechnung der durchschnittlichen Wartezeiten durch den StRH Wien erfolgte deshalb nur für die Jahre 2018 und 2019, da hier - mit Ausnahme des Referates 5.1 (welches erst im Jahr 2020 gegründet wurde) - für alle Referate in denen Aufrufanlagen installiert waren, Daten für die beiden Kalenderjahre vorlagen.

In den Außenstellen des Fachbereichs Einwanderungen (Außenstellen für Drittstaatenangehörige) warteten Kundinnen bzw. Kundinnen lt. den Daten der Aufrufanlagen in den Jahren 2018 und 2019 im Durchschnitt 35 Minuten. Wie in der nachstehenden Abbildung 2 ersichtlich, wurden rd. 30 % der Kundinnen bzw. Kunden binnen 15 Minuten ab Ziehen einer Wartenummer aufgerufen und rd. 50 % innerhalb einer ½ Stunde. Rund 83 % der Kundinnen bzw. Kunden wurden innerhalb 1 Stunde aufgerufen. Rund 5 % mussten länger als 1 ½ Stunden auf ihren Aufruf warten.

#### Wartezeiten in den Außenstellen des Fachbereichs Einwanderung in den Jahren 2018 und 2019

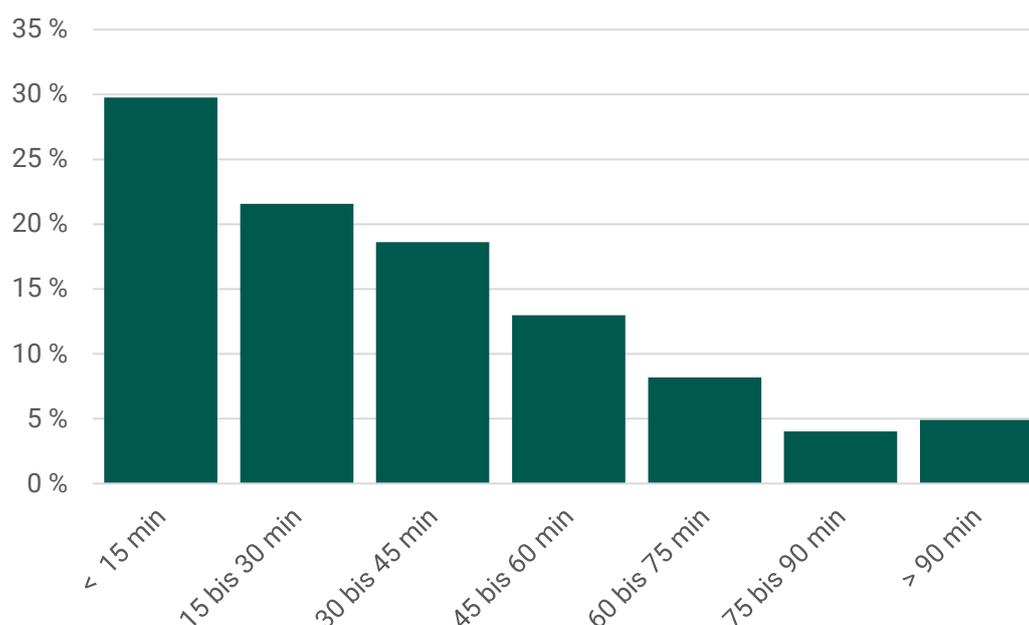


Abbildung 2: Wartezeiten in den Außenstellen des Fachbereichs Einwanderung in den Jahren 2018 und 2019  
Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung und Berechnung: StRH Wien

Im EWR-Bereich (Referat 5.0) lag die durchschnittliche Wartezeit in den Jahren 2018 und 2019 lt. den vorhandenen Daten bei rd. 77 Minuten. Wie in der nachstehenden Abbildung 3 ersichtlich, wurden rd. 13 % der Kundinnen bzw. Kunden binnen einer 15-minütigen Wartezeit aufgerufen. Rund 29 % wurden binnen einer ½ Stunde aufgerufen und rd. 55 % binnen 1 Stunde. Aus der Abbildung 3 ist jedoch auch ersichtlich, dass rd. 28 % der Kundinnen bzw. Kunden in den Jahren 2018 und 2019 mehr als 1 ½ Stunden auf den Aufruf warten mussten.

## Wartezeiten im Referat 5.0 in den Jahren 2018 und 2019

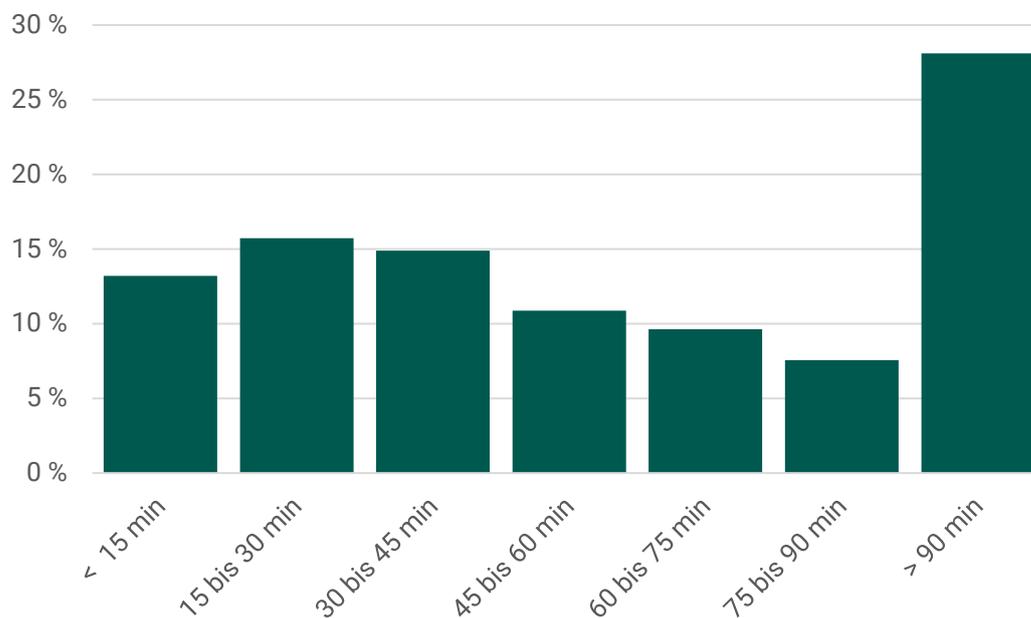


Abbildung 3: Wartezeiten im Referat 5.0 in den Jahren 2018 und 2019

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung und Berechnung: StRH Wien

Wie bereits erwähnt, kam es nach Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft seit der Umstellung auf die Online-Terminreservierungen im Jahr 2020 bei persönlichen Vorsprachen im Fachbereich Einwanderung praktisch zu keinen internen Wartezeiten mehr. Es war nach Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft seit der Umstellung auf das Online-Terminsystem in beiden Fachbereichen möglich, die Zeitslots für persönliche Vorsprachen so zu konfigurieren, dass eine möglichst kurze Verweildauer der Kundinnen bzw. Kunden zustande kam.

## 5.2 Fachbereich Staatsbürgerschaft

5.2.1 In § 19 StbG war festgelegt, dass Anträge auf Verleihung und Erstreckung der Verleihung der Staatsbürgerschaft persönlich bei der Behörde zu stellen waren. Vor der Antragstellung war im Fachbereich Staatsbürgerschaft zudem ein persönliches Erstinformationsgespräch vorgesehen, in dem die Voraussetzungen abgeklärt und die erforderlichen Unterlagen aufgelistet wurden.

Zur Frage „Welche Systeme des Terminmanagements nutzt die Behörde? Wie funktionieren diese? Gibt es Änderungsbestrebungen?“ teilte die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft mit, dass im Fachbereich Staatsbürgerschaft im Betrachtungszeitraum Termine für das Erstinformationsgespräch, die Antragstellung und alle weiteren persönlichen Kontakte per Telefon oder persönlich vergeben wurden, wobei jeweils der nächste freie Termin angeboten worden sei.

Laut Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft sei weiters vorgesehen, dass die Kundinnen bzw. Kunden künftig beim persönlichen Erstinformationsgespräch ein Infoblatt mit einem QR-Code ausgehändigt bekommen, mit dem sie im neuen FIS online die erforderlichen Nachfolgetermine reservieren können.

Im Fachbereich Staatsbürgerschaft wurden zum Prüfungszeitpunkt sämtliche Termine mittels MS Outlook verwaltet. Nach Implementierung der neuen FIS, Ende des Jahres 2022, sollten die Antragstermine über das neue FIS vergeben werden. Dabei war eine Schnittstelle zu MS Outlook vorgesehen, um Terminkollisionen zu vermeiden.

Während der Prüfung des StRH Wien erfolgte im Fachbereich Staatsbürgerschaft eine erste Umstellung der Terminvereinbarung. So waren Termine für ein Erstinformationsgespräch ab April 2022 elektronisch über den BKA-Kalender zu buchen. Folgetermine waren weiterhin telefonisch zu vereinbaren, wurden intern aber bereits durch die zuständigen Referentinnen bzw. Referenten im FIS erfasst, das wiederum den Termin automatisch ins MS Outlook der zuständigen Referentin bzw. des zuständigen Referenten überspielte. Die Festlegung der Zuständigkeit einer Referentin bzw. eines Referenten erfolgte nunmehr mittels Zufallsprinzip. Von der vorherigen Zuteilung in Form von Buchstabenreferentinnen bzw. Buchstabenreferenten wurde abgegangen, um die Wartezeiten auf Termine zu vereinheitlichen und die Arbeitslast gleichmäßig auf die Mitarbeitenden zu verteilen.

5.2.2 Hinsichtlich der Frage „Wie lange warten Antragsteller\*innen auf Termine und bei Terminen in den jeweiligen (Außen)stellen der MA35?“ war festzustellen, dass im Bereich der Inlandseinbürgerung die Wartezeiten auf Termine im Betrachtungszeitraum stichtagsbezogen erhoben und im Rahmen der jährlichen Leistungskennzahlen dokumentiert wurden. Zu den jeweiligen Stichtagen wurden sämtliche Referentinnen bzw. Referenten befragt, wann sie lt. ihren Kalendern den nächsten freien Termin anbieten konnten und die daraus errechnete durchschnittliche Wartezeit in Tagen dokumentiert. Schriftliche Vorgaben wann und in welcher Form diese Erhebungen durchzuführen waren, lagen nicht vor. Von einer Empfehlung durch den StRH Wien wurde abgesehen, da durch die Umstellung auf eine elektronische Terminvereinbarung künftig von einer einheitlichen Auswertbarkeit der Wartezeiten auf Termine ausgegangen werden kann.

Für den Zeitraum 2015 bis 2020 lagen die durchschnittlichen Wartezeiten auf einen Termin im Bereich der Inlandseinbürgerung für 66 Stichtage vor. Die durchschnittlichen Wartezeiten in den einzelnen Jahren des Betrachtungszeitraumes sind in der nachfolgenden Tabelle 23 dargestellt.

### Durchschnittliche Wartezeiten auf Termine im Bereich der Inlandseinbürgerung in den Jahren 2015 bis 2020

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
durchschnittliche Wartezeiten in Tagen	139	127	124	107	110	69

Tabelle 23: Durchschnittliche Wartezeiten auf Termine im Bereich der Inlandseinbürgerung in den Jahren 2015 bis 2020  
 Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung und Berechnung: StRH Wien

Der kontinuierliche Rückgang der Wartezeiten auf Termine im Bereich der Inlandseinbürgerungen im Betrachtungszeitraum der Jahre 2015 bis 2020 war lt. Angabe der Leitung des Fachbereichs Staatsbürgerschaft darauf zurückzuführen, dass in den letzten Jahren kontinuierlich mehr Verfahren abgeschlossen werden konnten, als neue Anträge gestellt wurden.

Vom StRH Wien wurde an 4 Tagen im Mai, Juni und Juli 2022 die Wartezeit auf einen Termin für ein Erstgespräch abgefragt. Die Einschau ergab, dass es zu einem starken Anstieg der Wartezeiten auf Termine im Bereich der Inlandseinbürgerung kam. Die durchschnittliche Wartezeit der 4 Stichtage betrug rd. 147 Tage. Laut Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft sei dies auf einen starken Anstieg an Antragstellungen infolge der Fluchtbewegungen seit dem Jahr 2015 zurückzuführen. Laut Einschätzung der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft müsste das Terminangebot unter den gegebenen gesetzlichen Rahmenbedingungen um rd. 40 % bis 50 % erhöht werden, um diese außerordentlich gestiegene Anzahl an Anträgen auf Verleihung der Österreichischen Staatsbürgerschaft bewältigen zu können.

Für die weiteren Verfahren im Bereich des Fachbereichs Staatsbürgerschaft konnte die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft keine Aufzeichnungen zu den Wartezeiten auf Termine vorlegen. Ferner lagen keine Informationen zu den Wartezeiten bei Terminen im Fachbereich Staatsbürgerschaft vor. Die diesbezügliche Frage des Prüfungsersuchens konnte folglich vom StRH Wien nicht vollständig beantwortet werden.

5.2.3 Wie im Punkt 5.1 erwähnt, war in der Zentrale der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft eine gemeinsame Aufrufanlage für das Erstantragszentrum des Fachbereichs Einwanderung sowie für den Fachbereich Staatsbürgerschaft installiert.

Festzustellen war, dass die Wartezeit in der Zentrale der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft in den Jahren 2018 und 2019 im Durchschnitt bei rd. 15 Minuten lag. Wie in der nachstehenden Abbildung 4 ersichtlich, wurden rd. 64 % der Kundinnen bzw. Kunden binnen 15 Minuten aufgerufen. Rund 87 % der Kundinnen bzw. Kunden warteten weniger als eine ½ Stunde auf ihren Aufruf.

#### Wartezeiten am Standort Dresdner Straße in den Jahren 2018 und 2019

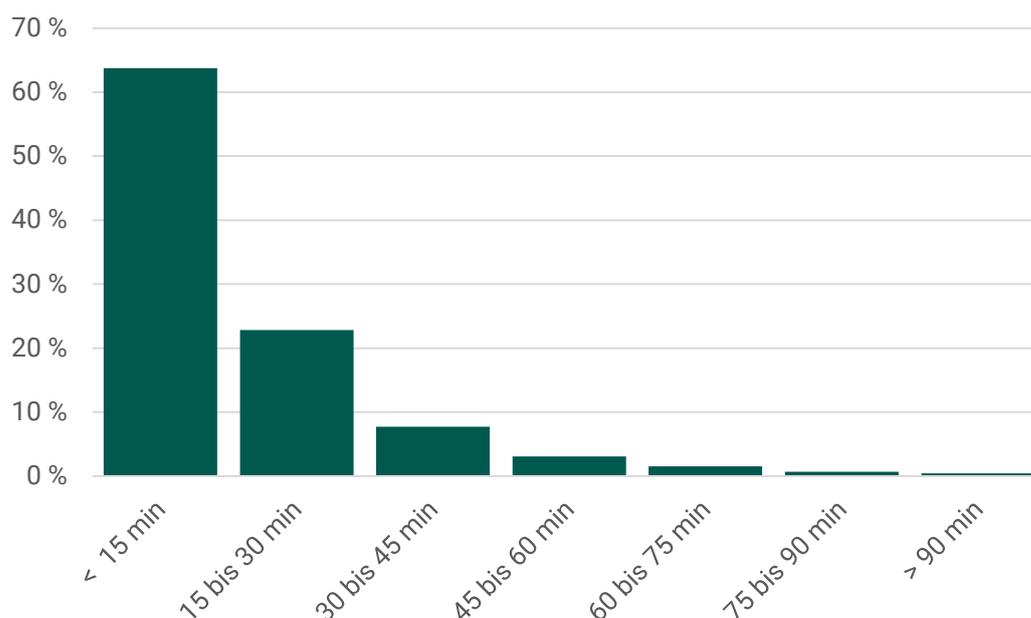


Abbildung 4: Wartezeiten am Standort Dresdner Straße in den Jahren 2018 und 2019

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung und Berechnung: StRH Wien

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft ein Monitoring in Bezug auf die Wartezeiten auf und bei Terminen in den Fachbereichen Einwanderung und Staatsbürgerschaft zu implementieren.

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt und das Monitoring der Terminwartezeit wird noch stärker in der Steuerung verankert.

**Empfehlung:**

Zudem wurde die Setzung von weiteren Maßnahmen empfohlen, um insbesondere im Fachbereich Staatsbürgerschaft die Wartezeiten auf Termine zu reduzieren.

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt. Die stark ansteigende Nachfrage nach Einbürgerungen und die daraus folgende Wartezeit auf Termine stellt aktuell die größte Herausforderung für die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft dar. Um dieser Nachfrage zu begegnen, werden derzeit zusätzliche Maßnahmen zum Kapazitätsaufbau und weitere Prozessoptimierungen ergriffen.

## 6. Kontaktmanagement

### 6.1 Servicecenter

6.1.1 Hinsichtlich der Frage des Prüfungsersuchens „Ist die Einführung eines Systems zur Erhöhung der Anzahl der beantworteten Telefonate während der Amtsstunden geplant? Wenn ja, wie? Wenn nein, warum nicht?“ konnte vom StRH Wien Folgendes festgestellt werden.

Das Servicecenter der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft ging mit 1. Dezember 2021 in den Vollbetrieb und war in 3 Stufen gegliedert (1st-Level Telefonie, 2nd-Level Telefonie und das Referat Servicecenter als übergeordnete 3. Stufe).

Die 1st-Level Telefonie war von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft an eine externe Dienstleisterin ausgelagert und an Werktagen telefonisch zwischen 8.00 Uhr und 18.00 Uhr erreichbar. Den Anrufern sollte dabei Auskunft über allgemeine Informationen, die auch auf den Internetseiten oder öffentlich zugänglichen Portalen einzusehen waren, sowie Unterstützung bei Terminbuchungen über die öffentlich zugängliche Internetseite der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft gegeben werden. Für Anfragen zu konkreten Verfahren wurden Tickets erstellt und an die 2nd-Level Telefonie (internes Servicecenter Telefonie der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft) zur weiteren Bearbeitung weitergeleitet. Diese war für die Abwicklung aller verfahrens- oder personenbezogenen Anfragen und Anliegen, die einen Abgleich mit den IT-Systemen der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft erforderlich machten, zuständig.

Das übergeordnete Referat Servicecenter der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft übernahm die Bearbeitung von Angelegenheiten, welche im 2nd-Level nicht sofort bearbeitet werden konnten. Weiters erfolgte hier auch die Bearbeitung von Beschwerden und Anliegen, die telefonisch oder schriftlich bei der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft eingebracht wurden. Auch die Koordination und Betreuung inkl. Monitoring der 1st-Level und 2nd-Level Telefonie fand durch das Referat Servicecenter der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft statt.

Zum Zeitpunkt der Einschau des StRH Wien arbeiteten in der 2nd Level Telefonie Mitarbeitende der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft im Ausmaß von 12 VZÄ und im übergeordneten Referat Servicecenter Mitarbeitende im Ausmaß von 6 VZÄ.

Die Beauftragung der externen Dienstleisterin zur Abwicklung der 1st-Level Telefonie erfolgte mit Vertrag vom September 2021. Mit der Beauftragung verbunden waren auch weitere verschiedene Dienstleistungen wie der Betrieb einer Wissensdatenbank, eines Workflow-Tools und einer eigenen IT-Struktur sowie die regelmäßige Erstellung von Monitoringreports über die eingegangenen Anrufe. Außerdem wurde auch eine Beratung in englischer Sprache vereinbart.

In den Monitoringreports der externen Dienstleisterin wurden u.a. die Zahl der monatlichen Gesamtanrufe, die Zahl der angenommenen Anrufe, die durchschnittlichen Wartezeiten und Sprechzeiten und die Zahl der erstellten Tickets erhoben und der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft zur Verfügung gestellt. Diese Daten stellte der StRH Wien in folgender Tabelle 24 dar.

Auszug aus den Monitoringreports des Servicecenters im Zeitraum von Oktober 2021 bis April 2022

Monat	Anzahl Anrufe	Anzahl beantwortete Anrufe	Durchschnittliche Wartezeit in Sekunden	Durchschnittliche Sprechzeiten in Sekunden	Anzahl Tickets
Oktober 2021	50.109	26.596	218	323	16.416
November 2021	43.114	34.903	53	257	17.220

Monat	Anzahl Anrufe	Anzahl beantwortete Anrufe	Durchschnittliche Wartezeit in Sekunden	Durchschnittliche Sprechzeiten in Sekunden	Anzahl Tickets
Dezember 2021	39.372	29.126	90	240	11.954
Jänner 2022	40.261	25.321	185	251	13.674
Februar 2022	38.416	24.350	172	268	13.616
März 2022	44.046	29.472	109	271	14.685
April 2022	37.867	23.901	147	285	9.927

Tabelle 24: Auszug aus den Monitoringreports des Servicecenters im Zeitraum von Oktober 2021 bis April 2022  
Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung: StRH Wien

Da eine Erfassung der ankommenden und angenommenen Anrufe im Betrachtungszeitraum der Jahre 2015 bis 2020 bzw. vor der Einrichtung des Servicecenters in der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft nicht erfolgte, konnten hier keine Vergleichszahlen gegenübergestellt werden.

Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft vereinbarte mit der externen Dienstleisterin vertraglich, dass mindestens 90 % aller einlangenden Gespräche im Durchrechnungszeitraum von 1 Monat anzunehmen waren. Die vorgelegten Monitoringreports zeigten, dass Anrufe außerhalb der Geschäftszeiten des Servicecenters und abgebrochene Anrufe, die weniger als 10 Sekunden lang in der Leitung waren, bei der Berechnung der Erreichung dieses Servicelevels nicht berücksichtigt wurden. Diese Einschränkung wurde im gegenseitigen Einvernehmen von den beiden Vertragsparteien festgelegt, war jedoch nicht schriftlich dokumentiert worden.

Festzustellen war, dass lt. den Monitoringreports der externen Dienstleisterin im Zeitraum Jänner 2022 bis April 2022 im Durchschnitt rd. 80 % der Anrufe (exkl. Anrufe außerhalb der Geschäftszeiten und abgebrochene Anrufe, die weniger als 10 Sekunden in der Leitung waren) angenommen wurden. Die durchschnittliche Wartezeit bis zur Entgegennahme eines Anrufes lag in der Zeit von Jänner bis April 2022 bei rd. 153 Sekunden. Im Durchschnitt warteten jene Anrufenden, die vor einer Entgegennahme des Anrufes das Gespräch beendeten, in der Zeit von Jänner bis April 2022 rd. 93 Sekunden.

#### Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft, die Einhaltung des vereinbarten Servicelevels sicherzustellen und die Einschränkungen bei der Berechnung des Servicelevels schriftlich zu dokumentieren.

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt und die detaillierte Berechnung des Servicelevels wird schriftlich dokumentiert werden.

6.1.2 Zur Frage „Mit der Einführung der neuen Servicestelle 2021: Wird es hier eine qualitative Evaluation geben?“ stellte der StRH Wien fest, dass auf Wunsch des amtsführenden Stadtrates für Bildung, Jugend, Integration und Transparenz von August bis September 2021 eine Prüfung durch die Interne Revision der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft zum Thema Telefonie erfolgte. Der Bericht empfahl aufgrund der nicht ausreichenden Personalkapazitäten in der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft die Einrichtung eines telefonischen Servicecenters. Dabei wurden auch die Implementierung entsprechender Auswertungsmöglichkeiten der telefonischen Anfragen und ein Ticketing-System für Rückrufe angeregt.

Zum Stand der diesbezüglichen Umsetzungen teilte die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft mit, dass seit Inbetriebnahme des Servicecenters mit 1. Dezember 2021 das bereits erwähnte Monitoring inkl. statistischer Auswertung für das Servicecenter betrieben wurde. Weiters würde ein laufender Austausch zwischen allen am Servicecenter beteiligten internen Stellen stattfinden, in denen der laufende Betrieb des Servicecenters evaluiert werde. Für Mitarbeitende der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft und für die Kundinnen bzw. Kunden stünden darüber hinaus jeweils E-Mail-Postfächer zur Abgabe von Feedbacks zur Verfügung.

6.1.3 Hinsichtlich der Frage „Gab es bisher eine Evaluation der Anrufe? (Qualitative Prüfung, nicht nur quantitativ)“ war festzustellen, dass im Rahmen des betriebenen Monitorings quantitative Erhebungen der Anzahl der Anrufe gesamt, der Anzahl der Anrufe außerhalb der Geschäftszeiten, der Anzahl der während der Wartezeit abgebrochenen Telefonate, der durchschnittlichen Warte- und Gesprächszeit etc. stattfanden (s. Tabelle 24). Darüber hinaus erfasste die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft geclustert nach Gesprächsergebnissen die Themenstellungen der Anrufe (z.B. allgemeine Themen, Drittstaaten, EWR, Terminvereinbarungen, Verfahren) und die jeweiligen Tickets. Diese Informationen wurden ebenfalls in das monatliche Monitoring des Servicecenters aufgenommen.

Eine darüber hinaus gehende qualitative Evaluierung der Anrufe durch die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft fand nicht statt.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft zu evaluieren, ob weiterführende Informationen zu den Themenstellungen der Anrufe im Servicecenter zur strategischen und operativen Steuerung der Dienststelle erforderlich wären.

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt.

## 6.2 Anfragen per E-Mail

6.2.1 Zur Frage *„Wie wird sichergestellt, dass Anfragen per E-Mail beantwortet werden? Welche und wie viele Anfragen werden beantwortet und wie lange dauert dies in welchen Verfahren?“* lagen nach Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft keine statistischen Aufzeichnungen vor.

Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft gab hiezu gegenüber dem StRH Wien an, dass das Auslesen der E-Mail-Postfächer entsprechend der Büroordnung für den Magistrat der Stadt Wien mehrmals täglich erfolge. Die Mitarbeitenden der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft wären zur zeitnahen Bearbeitung der E-Mails instruiert.

6.2.2 Die Frage *„Ist die Einführung eines Systems zur Erhöhung der Anzahl der beantworteten E-Mails geplant? Wenn ja, wie? Wenn nein, warum nicht?“* beantwortete die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft dahingehend, dass im Zuge des während der Prüfung durch den StRH Wien laufenden Organisationsentwicklungsprozesses u.a. die Kundinnenkommunikation bzw. Kundenkommunikation als zentrales Thema zur Verbesserung der Serviceorientierung behandelt werde. Zudem waren in den Referaten bereits zum Prüfungszeitpunkt Sammelpostfächer eingerichtet, um eine rasche Bearbeitung einlangender E-Mails zu gewährleisten. Anfragen per E-Mail konnten auch an das Servicecenter übermittelt werden.

## 6.3 Manuduktionspflicht

Unter Manuduktionspflicht wurde die Informations-, Belehrungs- und Aufklärungspflicht einer Behörde bzw. eines Gerichts gegenüber Betroffenen über ihre bzw. seine Rechte verstanden. Die Manuduktionspflicht für Verwaltungsverfahren war im § 13a AVG geregelt. Demnach hatten Behörden Personen, die nicht durch eine berufsmäßige Parteienvertretung vertreten wurden, zur Vornahme ihrer Verfahrenshandlungen anzuleiten und sie über die mit diesen Handlungen oder Unterlassungen unmittelbar verbundenen Rechtsfolgen zu belehren.

Zur Frage „Wie wird sichergestellt, dass die Behörde telefonisch oder persönlich ihrer Manuduktionspflicht nachkommt?“ teilte die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft mit, dass in den Schulungen der Mitarbeitenden auf die Verpflichtung zur Rechtsbelehrung der Kundinnen bzw. Kunden hingewiesen würde.

Nach Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft erfolgten diese Rechtsbelehrungen u.a. im Zuge des Erstinformationsgesprächs, im Laufe des Verfahrens und auch durch ausgehängte Merkblätter.

## 6.4 Anliegen und Beschwerden

6.4.1 Die Vorgehensweise der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft bei der Behandlung von Anliegen und Beschwerden war im Organisationshandbuch geregelt. Beim Eingang einer Beschwerde wurde diese im ELAK protokolliert. Beschwerden in Papierform wurden gescannt, über telefonisch eingebrachte Beschwerden wurde ein elektronischer Aktenvermerk erstellt. Die Beantwortung von Beschwerden und Anliegen fiel in die Zuständigkeit des Referates Servicecenters der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft. Zu jeder Eingabe waren der Eingangskanal, das Eingangs- und Erledigungsdatum, ob eine direkte Beantwortung oder eine Weiterleitung erfolgte, die Beschlagwortung, der Inhalt der Eingabe, die Falladresse und - soweit bekannt - die Daten der betreffenden Person im ELAK zu dokumentieren.

Sämtliche Anliegen und Beschwerden waren nach der Erledigung in Themenkategorien zu ordnen und in regelmäßigen Besprechungen mit der Abteilungsleitung und den Fachbereichsleitungen zur Beratung über zu setzende Maßnahmen auszuwerten.

6.4.2 Der StRH Wien erhob die in der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft für den Betrachtungszeitraum zur Verfügung stehenden Daten zu Anliegen und Beschwerden.

Festzustellen war, dass bis zum Jänner 2020 in der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft nicht zwischen Anliegen (Anfragen oder Informationersuchen) und Beschwerden (Fehlverhalten von Mitarbeitenden, Nichterledigung von Verfahren usw.) unterschieden wurde.

Die Anzahl der in den Statistiken des Referates Servicecenter erfassten Anliegen und Beschwerden betreffend die Fachbereiche Einwanderung und Staatsbürgerschaft wird in folgender Tabelle 25 dargestellt.

## Anzahl der Anliegen und Beschwerden in den Fachbereichen Einwanderung und Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2019

	2015	2016	2017	2018	2019
Fachbereich Einwanderung	2.191	1.993	2.791	3.110	2.999
Fachbereich Staatsbürgerschaft	476	682	786	669	733

Tabelle 25: Anzahl der Anliegen und Beschwerden in den Fachbereichen Einwanderung und Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2019

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung: StRH Wien

Für das Jahr 2020 lagen infolge fehlender Personalkapazitäten und des Anstiegens von Beschwerden im Laufe der COVID-19-Pandemie zum Prüfungszeitpunkt noch keine Daten vor. Eine weitere Einschränkung der Datenqualität bestand darin, dass nach Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft in den Jahren 2019 und 2020 aus Ressourcengründen Anfragen z.T. von der Zentralkanzlei der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft beantwortet wurden und daher nicht in den vom Referat Servicecenter erstellten Statistiken enthalten waren.

Vom StRH Wien wurden die von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft nach Themenkategorien geordneten Anliegen und Beschwerden für das Jahr 2019 näher analysiert. Es zeigte sich, dass in den Fachbereichen Einwanderung und Staatsbürgerschaft rd.  $\frac{2}{3}$  der Anliegen und Beschwerden zur Bearbeitungsdauer, zum Verfahrensstand und zur Antragstellung eingebracht wurden. Die Jahre 2015 bis 2018 betreffend ergab die Einschau, dass seitens der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft die Erfassung der Themenkategorien nicht einheitlich erfolgte.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft, eine einheitliche Ordnung der Anliegen und Beschwerden nach Themenkategorien sicherzustellen und die daraus abzuleitenden Maßnahmen zu setzen und zu dokumentieren.

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt.

## 7. Fähigkeiten zur Sachverhaltsfeststellung

### 7.1 Auskünfte von Gläubigerschutzverbänden

7.1.1 Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft teilte zur Frage „Wieso benötigt die Behörde zur Erfüllung ihrer Aufgaben, insbesondere der Überprüfung der finanziellen Lage der Antragsteller\*innen für diese kostenpflichtige „Auskünfte“ des KSV 1870?“ mit, dass in allen Verfahren zur Erlangung eines Aufenthaltstitels oder der österreichischen Staatsbürgerschaft zu prüfen wäre, ob ein gesicherter Lebensunterhalt der Antragstellenden gegeben ist.

So durfte nach § 11 NAG ein Aufenthaltstitel nur erteilt werden, wenn der Aufenthalt eines Fremden zu keiner finanziellen Belastung einer Gebietskörperschaft führte. Bei der Ermittlung des gesicherten Lebensunterhalts waren auch regelmäßige Aufwendungen - Kreditbelastungen wurden im NAG ausdrücklich genannt - zu berücksichtigen.

Nach § 10 StbG durfte die österreichische Staatsbürgerschaft einem Fremden nur dann verliehen werden, wenn sein Lebensunterhalt hinreichend gesichert war oder der Fremde seinen Lebensunterhalt aus tatsächlichen, von ihm nicht zu vertretenden Gründen dauerhaft nicht oder nicht in ausreichendem Maße sichern konnte. Auch hier war eine Berücksichtigung von Kreditbelastungen durch die Behörde im Gesetz explizit genannt.

Von beiden Fachbereichen der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft wurde mitgeteilt, dass auch die kostenlos erhältlichen Auszüge des KSV 1870 akzeptiert würden. Auskünfte anderer Gläubigerschutzverbände konnten als Nachweis herangezogen werden, sofern sie alle relevanten Informationen enthielten. Diese Einschränkung war insoweit erforderlich, da die Kreditverbindlichkeiten auf den Auszügen auch zu beziffern waren, was nicht bei den Auszügen aller Gläubigerschutzverbände der Fall war. Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft teilte dazu mit, dass die Antragstellenden von sich aus meist die kostenpflichtigen Auskünfte des KSV 1870 vorlegten.

Anzumerken war, dass sich auf der Website der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft bei den Auflistungen der erforderlichen Unterlagen zur Verfahrensabwicklung ein Link auf die Website des KSV 1870 fand. Auf dieser Website wurden unter der Kategorie „Selbstauskunft“ ausschließlich kostenpflichtige Produkte angeführt. Ein Hinweis, dass auch eine kostenlose Selbstauskunft zur Vorlage an die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft angefordert werden konnte, fand sich weder auf der Website der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft noch auf der Website des KSV 1870.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft, die Antragstellenden auf die Möglichkeit der Vorlage einer kostenlosen Selbstauskunft hinzuweisen.

### **Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt. Ein Hinweis wird zeitnah in das Informationsangebot der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft aufgenommen.

Konnte kein entsprechender Auszug eines Gläubigerschutzverbandes vorgelegt werden, wurden von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft auch Selbsterklärungen über allfällige Belastungen im Rahmen der Beweiswürdigung akzeptiert, sofern diese unter Berücksichtigung der konkreten Lebensumstände glaubwürdig erschienen.

7.1.2 Zur Frage „Wie oft trägt die Behörde jährlich Antragsteller\*innen auf, (kostenpflichtige) KSV 1870 Auskünfte als Beweismittel vorzulegen?“ teilte die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft mit, dass eine diesbezügliche Auswertung nicht möglich sei. Grundsätzlich wäre in jedem Verfahren eine Auskunft über das Bestehen von Kreditverbindlichkeiten erforderlich. Dabei waren aber - wie bereits erwähnt - nicht zwingend kostenpflichtige KSV 1870 Auskünfte vorzulegen.

7.1.3 Zu der Frage „Wie überprüft die Behörde das Zustandekommen diese Auskünfte?“ teilte die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft mit, dass die vorgelegten Auskünfte von Gläubigerschutzverbänden im Rahmen der freien Beweiswürdigung durch die Mitarbeitenden der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft beurteilt werden würden. Kamen dabei Zweifel an der Authentizität der Nachweise auf, seien individuelle Prüfungsschritte einzuleiten.

Im Fachbereich Einwanderung waren diese individuellen Prüfungsschritte, dass lt. Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft z.B. Kontoauszüge oder Nachweise über Ratenzahlungen angefordert wurden. Bei weiterbestehenden Zweifeln wurden direkt bei den ausstellenden Gläubigerschutzverbänden oder über die Landespolizeidirektion Erkundigungen eingeholt.

Im Fachbereich Staatsbürgerschaft wurden lt. Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft beispielsweise die den Mitarbeitenden vorgelegten Unterlagen mit den in der Wissensdatenbank aufliegenden Referenzunterlagen verglichen. Bei dann noch bestehenden Zweifeln waren die jeweiligen Referatsleiterinnen bzw. Referatsleiter oder die Dezernentinnen bzw. Dezernenten zu informieren. Gegebenenfalls war bei den betreffenden Gläubigerschutzverbänden nachzufragen. Laut Angabe des Fachbereichs Staatsbürgerschaft wurde anlassbezogen auch mit eidesstattlichen Erklärungen gearbeitet, wenn die Echtheit einer Unterlage nicht hinreichend nachgewiesen werden konnte. Bei der Vorlage von Urkunden, die von ausländischen Stellen ausgestellt wurden, erfolgte eine Kontaktaufnahme mit den betreffenden Botschaften.

## 7.2 Ermittlung des gesicherten Lebensunterhalts

7.2.1 Zur Frage „*Welche Maßnahmen werden gesetzt, damit die Behörde ihre gesetzliche Aufgabe der Beurteilung der finanziellen Lage von Antragsteller\*innen selbstständig wahrnehmen kann?*“ gab die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft an, dass die finanzielle Lage von Antragstellenden nur unter deren Mitwirkung erhoben werden könne.

Der Fachbereich Einwanderung verwendete für die Berechnung des gesicherten Lebensunterhalts eine MS Excel-Vorlage (Einkommensrechner). Darin waren die zu berücksichtigenden monatlichen Bezüge sowie die regelmäßigen finanziellen Belastungen in Form von Miete, Kreditraten, Unterhaltszahlungen sowie sonstige Belastungen angeführt. Diese Positionen waren von den Mitarbeitenden des Fachbereichs Einwanderung entsprechend den vorliegenden Informationen zu befüllen. Unter Zuhilfenahme der hinterlegten Formeln war ersichtlich, ob unter Berücksichtigung der finanziellen Belastungen ein ausreichendes Einkommen vorlag.

Vom Fachbereich Staatsbürgerschaft wurde mitgeteilt, dass sämtliche für die Ermittlung des gesicherten Lebensunterhalts relevanten Informationen von den Antragsstellenden angefordert wurden. Die erforderlichen Unterlagen bzw. Informationen waren im Merkblatt, das im Rahmen des Erstgesprächs ausgehändigt wurde, angeführt. Neben Einkommenssteuerbescheiden der letzten 6 Jahre wurden u.a. Nachweise über das Jahres-Nettoeinkommen, einzelne Lohnzettel sowie eine Erklärung über regelmäßige Aufwendungen, Nachweise über monatliche Unterhaltszahlungen etc. angefordert.

Der Fachbereich Staatsbürgerschaft verwendete ebenfalls eine MS Excel-Vorlage zur Einkommensberechnung, mittels derer ein Abgleich mit den jeweiligen ASVG-Richtsätzen erfolgte und nach Befüllung der Informationen ausgewiesen wurde, ob ein ausreichendes Einkommen vorlag.

## 7.3 Richtlinien und Weisungen

7.3.1 Zur Frage „*Gibt es behördeninterne Richtlinien oder (generelle) Weisungen, welche Beweismittel vorgelegt werden müssen?*“ teilte die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft mit, dass sich die vorzulegenden Beweismittel für den Fachbereich Einwanderung grundsätzlich aus der NAG-DV ergaben. Vom Fachbereich Staatsbürgerschaft wurde im Rahmen des Erstinformationsgesprächs ein Merkblatt ausgehändigt, in dem die vorzulegenden Unterlagen bzw. Nachweise angeführt waren.

Darüber hinaus waren nach Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft je nach Herkunftsstaat spezifische Unterlagen erforderlich, wie z.B. polizeiliche Führungszeugnisse der Behörden des Herkunftsstaates der Antragstellenden. Die diesbezüglichen internen Richtlinien waren im internen Rechtsinformationssystem der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft festgehalten und für alle Mitarbeitenden abrufbar.

Das interne Rechtsinformationssystem war ein Teil der Wissensdatenbank der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft und befand sich zum Zeitpunkt der Einschau des StRH Wien noch im

Aufbau. Die Wissensdatenbank beinhaltete die wesentlichen Dienstanweisungen seit dem Jahr 2006 mit einer Übersicht und stichwortartigen Beschreibung, das interne Rechtsinformationssystem für beide Fachbereiche, die Ländersammlung mit länderspezifischen Informationen und Unterlagen, die Teambesprechungsprotokolle sowie Formulare und Informationsblätter.

Der StRH Wien wies in seinem Vorbericht aus dem Jahr 2015 auf die nach Angabe der damaligen Mitarbeitenden der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft unübersichtliche Struktur der Wissensdatenbank hin. Im Zuge der nunmehrigen Prüfung nahm der StRH Wien Einschau in die Wissensdatenbank und beurteilte den Aufbau als wesentlich besser strukturiert als zum Zeitpunkt des Vorberichtes.

7.3.2 Die Frage „Wie viele Weisungen werden jährlich erteilt? Wie viele davon werden schriftlich und wie viele mündlich erteilt?“ konnte von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft nicht beantwortet werden. Diesbezüglich gab die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft an, dass verfassungsrechtlich jeder Arbeitsauftrag einer bzw. eines Vorgesetzten als Weisung galt. Eine zahlenmäßige Auflistung sei daher unmöglich.

Der StRH Wien verwies ergänzend auf die bereits angeführten Inhalte der Wissensdatenbank, in der zumindest die wesentlichen schriftlichen Dienstanweisungen und weitere Arbeitsbehelfe für die Mitarbeitenden enthalten waren. Wie die diesbezügliche Einschau ergab, waren in der internen Wissensdatenbank beginnend mit der Gründung der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft im Jahr 2006 insgesamt 115 Dienstanweisungen mit verschiedensten Regelungsinhalten abrufbar.

Der Fachbereich Einwanderung gab hierzu ergänzend an, dass allgemein gültige Weisungen vorrangig über Informationsmails, welche auch in die Wissensdatenbank eingepflegt wurden, erfolgen würden.

## 8. Qualität der Entscheidungen

### 8.1 Grundausbildung

8.1.1 Hinsichtlich der Fragen „Welche Schulungen durchlaufen Mitarbeiter\*innen, bis sie für die MA35 Entscheidungen verfassen?“ und „Wie werden Mitarbeiter\*innen in den konkreten Arbeitsbereichen der MA35 geschult, bevor sie selbst Entscheidungen für die Behörde treffen?“ war festzustellen, dass die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft ein abteilungsspezifisches Bildungsprogramm für ihre Mitarbeitenden verfolgte.

Das Bildungsprogramm wurde von der Stabsstelle Personal der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft entwickelt und jährlich evaluiert. Demnach umfasste die theoretische Grundausbildung neuer Mitarbeitenden die 3 Kernelemente Newcomer-Schulungen, Fachausbildungen sowie Dienstprüfungskurse. Die Newcomer-Schulungen sowie die Fachausbildungen beinhalteten verpflichtend zu absolvierende Ausbildungen gemäß dem Bildungsprogramm sowie der für die jeweilige Stelle geltenden Ausbildungsmatrix der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft. Darüber hinaus war

eine verpflichtende praktische Einschulung am Arbeitsplatz gemäß dem geltenden Praxisausbildungsplan vorgesehen, wobei für die Stabsstellen zum Zeitpunkt der Einschau des StRH Wien noch keine Praxisausbildungspläne erstellt worden waren. Am Ende der Fachausbildung war ein verpflichtendes Feedback- und Abschlussgespräch vorgesehen, das bei positiver Absolvierung zur Erteilung einer Unterschriftenberechtigung für die jeweiligen Mitarbeitenden führte.

8.1.2 Die Ausbildungsmatrizen waren an die jeweiligen Fachbereiche und Referate angepasst und enthielten jene internen Schulungen, die die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft selbst durchführte sowie externe Schulungen und E-Learnings, die von der Wien Akademie angeboten wurden und von den Mitarbeitenden in einem bestimmten Zeitraum zu absolvieren waren.

Dem StRH Wien wurden die zum Prüfungszeitpunkt geltenden Ausbildungsmatrizen vorgelegt. Darin waren verpflichtende Einschulungen bzw. Fortbildungen für Fachbereichsleitungen und Mitarbeitende in den Fachbereichsleitungen, Referatsleitungen und Referentinnen bzw. Referenten sowie Kanzleibedienstete und Teamassistentinnen bzw. Teamassistenten vorgesehen. Weitere verpflichtende Aus- bzw. Fortbildungen waren für Mitarbeitende mit Führungsverantwortung, Personalverantwortung und Prozessverantwortung angeführt.

In den Ausbildungsmatrizen waren Zeiträume für die Absolvierung der jeweiligen Aus- bzw. Fortbildungen festgelegt. Zudem war vorgegeben, dass je nach Bedarf Auffrischkurse zu besuchen waren und jede Mitarbeiterin bzw. jeder Mitarbeiter pro Jahr Aus- und Weiterbildungen in einem Mindestausmaß von 3 Tagen zu absolvieren hatte.

Eine stichprobenweise Einschau ergab, dass keine durchgängige Dokumentation der Absolvierung von Schulungen innerhalb der Fachbereiche erfolgte. Es lag somit kein gesammelter Überblick über die Einhaltung der Vorgaben der Ausbildungsmatrizen vor. Von der Stabsstelle Personal wurde angemerkt, dass auch bei zeitgerechter Anmeldung zu Schulungen in der Wien Akademie nicht gewährleistet werden konnte, dass stets ausreichende Kursplätze für die Mitarbeitenden der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft verfügbar waren.

8.1.3 In der nachstehenden Tabelle 26 sind die von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft dokumentierten Ausbildungstage im Betrachtungszeitraum sowie die durchschnittlichen Fortbildungstage je Mitarbeitenden dargestellt.

#### Durchschnittliche Fortbildungstage je Mitarbeitenden in den Jahren 2015 bis 2020

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Fortbildungstage gesamt</b>	<b>1.584,35</b>	<b>2.931,47</b>	<b>1.793,38</b>	<b>1.647,81</b>	<b>1.627,94</b>	<b>1.441,00</b>
Durchschnittliche Fortbildungstage je Mitarbeitenden	3,91	6,17	3,70	3,45	3,44	3,20

Tabelle 26: Durchschnittliche Fortbildungstage je Mitarbeitenden in den Jahren 2015 bis 2020

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung und Berechnung: StRH Wien; inkl. Lehrlinge, Aushilfsbedienstete, Praktikantinnen bzw. Praktikanten und Ordnerinnen bzw. Ordner

Anzumerken war, dass in den in der obigen Tabelle 26 angeführten Werten auch Lehrlinge, Aushilfsbedienstete, Praktikantinnen bzw. Praktikanten und Ordnerinnen bzw. Ordner beinhaltet waren, da ein Ausfiltern dieser Personen automatisiert nicht möglich war. Ferner konnte mangels entsprechender Aufzeichnungen für den Betrachtungszeitraum nicht erhoben werden, wie viele Mitarbeitende keine Ausbildungen absolviert hatten.

Festzustellen war, dass im Betrachtungszeitraum die Mitarbeitenden der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft im Durchschnitt 3,98 Ausbildungstage pro Jahr absolvierten.

Der Rückgang an durchschnittlichen Ausbildungstagen je Mitarbeitenden von 6,17 Tagen im Jahr 2016 auf 3,20 Tage im Jahr 2020 war darauf zurückzuführen, dass im Jahr 2020 aufgrund des Ausbruchs der COVID-19-Pandemie viele Fortbildungsveranstaltungen abgesagt werden mussten. Im Jahr 2016 wurden deutlich mehr Fortbildungstage absolviert als in den anderen Jahren des Betrachtungszeitraumes. Dies war u.a. auf die große Anzahl an Neuaufnahmen zurückzuführen, die an Newcomer-Schulungen sowie an den Fachbereichseinschulungen der beiden Fachbereiche teilnahmen. Zudem wurde im Jahr 2016 eine große Anzahl an Mitarbeitenden bzgl. der Verwendung des ELAK eingeschult.

8.1.4 Neben den Ausbildungsmatrizen lagen für Referentinnen bzw. Referenten und Kanzlistinnen bzw. Kanzlisten beider Fachbereiche Praxisausbildungspläne vor. Diese Praxisausbildungspläne beinhalteten jene Themen, zu denen eine praktische Einschulung am Arbeitsplatz vorgesehen war. Diese Themen umfassten neben den fachlichen Einschulungen auch organisatorische Inhalte wie die Erläuterung der Ausbildungsmatrix, des Praxisausbildungsplans sowie der internen fachlichen Schulungen. Wurde in einem Bereich zeitgleich eine größere Anzahl an neuen Mitarbeitenden aufgenommen, organisierte die Stabsstelle Personal eigene interne Schulungsreihen. Bei Aufnahme von einzelnen Mitarbeitenden erfolgte die Einschulung im jeweiligen Referat während des laufenden Betriebes.

In den Praxisausbildungsplänen waren die Termine für die zu führenden Feedbackgespräche und deren Dokumentation, die im Fall eines positiven Verlaufs zur Erteilung einer Unterschriftenberechtigung führten, vorgegeben. Die Feedbackprotokolle waren lt. Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft ab dem Jahr 2021 verpflichtend anzuwenden.

8.1.5 Im Fachbereich Einwanderung war jeweils ein Feedbackgespräch nach 7 Tagen, 4 Wochen und 4 Monaten vorgesehen. Im Rahmen des abschließenden Feedbackgesprächs nach 4 Monaten wurde eine Unterschriftenberechtigung erteilt bzw. eine Einschätzung abgegeben, wann mit der Erteilung gerechnet werden konnte.

Das 1. Feedbackgespräch war im Fachbereich Staatsbürgerschaft nach 1 bzw. 2 Monaten vorgesehen. Je nach Referat folgte ein weiteres Feedbackgespräch nach 2, 3 bzw. 4 Monaten sowie nach 3, 4 bzw. 6 Monaten und nach 6 bzw. 12 Monaten. Somit waren je nach Referat zwischen 2 und

4 Feedbackgespräche vorgesehen und bei Bedarf konnten weitere Gespräche geführt werden. Die Erteilung der Unterschriftenberechtigung erfolgte im Fachbereich Staatsbürgerschaft aufgrund der Komplexität der Materie in der Regel zunächst eingeschränkt auf einzelne Verfahren bzw. Teilbereiche. Nach dem abschließenden Feedbackgespräch wurde festgelegt, ob die Unterschriftenberechtigung zur Gänze erteilt werden konnte oder ob ein Bedarf für eine Nachschulung und eine neuerliche Evaluierung bestand.

Der StRH Wien stellte bei seiner Einschau fest, dass aufgrund der COVID-19-Pandemie im Jahr 2020 nur in begrenztem Umfang strukturierte Einschulungen stattfanden. Was die Qualität der Dokumentation der Feedbackgespräche betraf, war ab dem Jahr 2021 eine bedeutende Verbesserung festzustellen.

8.1.6 Zusammenfassend war hinsichtlich der Fragen „*Welche Schulungen durchlaufen Mitarbeiter\*innen, bis sie für die MA35 Entscheidungen verfassen?*“ und „*Wie werden Mitarbeiter\*innen in den konkreten Arbeitsbereichen der MA35 geschult, bevor sie selbst Entscheidungen für die Behörde treffen?*“ festzustellen, dass standardisierte Vorgaben für die Grundeinschulung der Mitarbeitenden der Fachbereiche Einwanderung und Staatsbürgerschaft definiert waren. Aufgrund der - insbesondere im Fachbereich Staatsbürgerschaft - langen Einschulungsdauer konnte neuen Mitarbeitenden in der Regel erst nach mehreren Monaten die Unterschriftenberechtigung erteilt und damit festgelegt werden, dass sie Entscheidungen für die Behörde in Verfahren nach dem NAG oder StbG treffen können. Bis neue Mitarbeitende eigenständig arbeiten konnten, war eine entsprechende Mehrbelastung für die erfahrenen Mitarbeitenden der Referate gegeben.

Die Entwicklung von Einschulungsstandards seit dem Jahr 2018 war als explizites Ziel im Rahmen des Wissensmanagements der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft definiert. Als Maßnahmen zur Erreichung dieses Zieles waren u.a. die jährliche Evaluierung der Ausbildungsmatrizen, die Erarbeitung und Evaluierung von Praxisausbildungsplänen, die anlassbezogene Entwicklung von Ausbildungskonzepten für neu gegründete Referate oder die Nutzung von Softwareprogrammen sowie die Erstellung von Lernvideos definiert.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft, grundsätzlich die Absolvierung der in den Ausbildungsmatrizen und Praxiseinschulungsplänen vorgesehenen Bildungsmaßnahmen sicherzustellen.

### Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:

Die Empfehlung wird umgesetzt. Die Planung für die konkrete Umsetzung ist bereits in Ausarbeitung.

## 8.2 Fortbildungsmaßnahmen

8.2.1 Hinsichtlich der Frage „*Welche verpflichtenden und welche nicht verpflichtenden Fortbildungsmaßnahmen bestehen für welche Gruppen von Mitarbeiter\*innen?*“ war festzustellen, dass die im Bildungsprogramm der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft enthaltenen Schulungen in der Regel verpflichtend von allen neuen Mitarbeitenden zu besuchen waren.

Im Jahr 2022 waren im Bildungsprogramm der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft u.a. die nachstehend angeführten Bildungsveranstaltungen für alle neuen Mitarbeitenden verpflichtend vorgesehen:

- Elektronische Zeiterfassung für Mitarbeitende,
- Datenschutz für alle,
- Erste Hilfe,
- Brandschutz, Vorbeugung, Sicherheit, Rettung,
- Eine Frage der Ethik,
- MOG - Das Mitarbeitendenorientierungsgespräch,
- Deeskalation - Gelassen und souverän durch die Hektik des Alltags,
- Kundinnen bzw. Kunden mit Migrationserfahrung - Basiskurs,
- Kundinnen bzw. Kunden mit Migrationserfahrung - Follow Up,
- Aus dem Blickwinkel des Gegenübers (Differenzieren statt Pauschalieren),
- Resilienz 4business, Ein- und Anleitung,
- Gleichbehandlung von Frauen und Männern und weiteren Geschlechtsidentitäten,
- Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz,
- Gleichbehandlung und sexuelle Belästigung,
- Diversität - Eine Einführung,
- Antidiskriminierung,
- Antikorruption sowie
- Grundlagen bestimmter Datenverarbeitungssysteme.

Mitarbeitende mit Kundinnen- bzw. Kundenkontakt hatten darüber hinaus Bildungsveranstaltungen zu den Themen kundinnen- bzw. kundenorientiertes Telefonverhalten, English for telephoning sowie Konflikt- und Beschwerdemanagement im Kundinnen- bzw. Kundenkontakt zu besuchen.

Für neue Mitarbeitende des Fachbereichs Einwanderung waren - je nachdem in welchem Referat sie tätig waren - verpflichtende Schulungen zu den Themen AVG und Zustellgesetz, Integrationsvereinbarung, NAG, Erstantragsverfahren, Verlängerungsverfahren, Assoziationsabkommen und EWR vorgesehen.

Im Fachbereich Staatsbürgerschaft hatten neue Mitarbeitende - je nachdem in welchem Referat sie tätig waren - Bildungsveranstaltungen zu nachstehenden Themen zu besuchen:

- Aufgaben und Tätigkeiten des Fachbereichs Staatsbürgerschaft,
- Verwaltungsrecht und Verfassungsrecht im Überblick,
- Gebühren,
- AVG inkl. Verwaltungsgerichtsverfahrensgesetz,
- Asylverfahren,
- Anzuwendende Rechtslage,
- Zustellgesetz sowie
- Umgang mit Deutschnachweisen.

Für erfahrenere Referentinnen bzw. Referenten bestimmter Referate des Fachbereichs Staatsbürgerschaft waren überdies Schulungen zu den Themen Lebensunterhalt sowie Bescheid, Parteienghör und negative Erledigungen verbindlich vorgegeben.

Neue Führungskräfte hatten die nachstehend angeführten Fortbildungen zu besuchen:

- Elektronische Zeiterfassung für Führungskräfte,
- MOG - Das Mitarbeitendenorientierungsgespräch,
- Dienstbeurteilung gemäß § 42 Wiener Bedienstetengesetz,
- Sexuelle Belästigung am Ort der Dienstverrichtung; Erkennen und Reagieren der Führungskraft,
- Mobbing und Diskriminierung am Arbeitsplatz,
- Antikorruption als Führungsaufgabe,
- Führen aus dem Homeoffice,
- Blended - In Führung gehen,
- Gesundes Führen,
- Effektive Selbststeuerung,
- Die Grundlagen des Qualitätsmanagements in der öffentlichen Verwaltung,
- wien mags wissen - Wie Führungskräfte Wissenstransfer unterstützen können,
- Projektmanagement - Grundlagen sowie
- Resilienz 4business.

Mitarbeitende, die bereits länger in der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft tätig waren, konnten die angebotenen Schulungen individuell und auf freiwilliger Basis zur Festigung und Auffrischung ihres Wissensstandes ebenfalls besuchen.

8.2.2 Hinsichtlich der Frage „*Welche Maßnahmen werden gesetzt, um eine gute, zugängliche Verwaltung durch Unterstützung der Mitarbeiter\*innen durch Schulungen in Softskills sicherzustellen?*“ war festzuhalten, dass unter Softskills außerfachliche bzw. fachübergreifende Kompetenzen zu verstehen waren, die nicht berufstypische Qualifikationen, sondern direkt die Persönlichkeit eines Menschen betrafen. Dies umfasste beispielsweise persönliche und soziale Kompetenzen wie Selbstdisziplin, Teamfähigkeit und Einfühlungsvermögen aber auch methodische Kompetenzen wie Präsentationstechniken oder die Fähigkeit, Konflikte und Probleme strukturiert zu analysieren und zu lösen.

Von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft wurde mitgeteilt, dass in den vergangenen Jahren u.a. Schwerpunkte auf die Themen Deeskalation, Stressbewältigung und Resilienz gelegt wurden. Im Jahr 2022 waren im Bildungsprogramm neben den fachspezifischen Aus- und Weiterbildungen Schulungen zum Thema Deeskalation, Umgang mit Kundinnen bzw. Kunden mit Migrationserfahrung, Differenzieren statt Pauschalieren, kundinnen- bzw. kundenorientiertes Telefonverhalten sowie Konflikt- und Beschwerdemanagement vorgesehen. Zudem war von allen neuen Mitarbeitenden im Rahmen der Gesundheitsförderung ein verpflichtendes E-Learning zum Thema Resilienz zu absolvieren.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien würdigte die Maßnahmen zur Stärkung der Softskills der Mitarbeitenden und empfahl der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft, die diesbezüglichen Bemühungen fortzusetzen.

#### **Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft wird die Maßnahmen zur Stärkung der Softskills der Mitarbeitenden fortsetzen.

## **8.3 Unterstützungsangebot für Mitarbeitende**

8.3.1 In Bezug auf die Fragen „*Welche Unterstützung erhalten Mitarbeiter\*innen bei der Kommunikation mit nicht-deutschsprachigen Antragsteller\*innen?*“, „*Welche Bestrebungen gibt es, Mitarbeiter\*innen durch elektronische, mehrsprachige Vorabinformation der Antragsteller\*innen zu unterstützen?*“ und „*Wie werden Mitarbeiter\*innen bei der Erfüllung der Manuduktionspflicht durch mehrsprachige Mitarbeiter\*innen/Dolmetscher\*innen unterstützt?*“ verwies die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft auf die höchstgerichtliche Judikatur wonach zur Durchführung der Verfahren grundsätzlich die Amtssprache Deutsch zu verwenden war.

Zur Unterstützung der nicht-deutschsprachigen Antragsstellenden veröffentlichte die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft auf ihrer Internetseite als Serviceangebot aber auch allgemeine Informationen in englischer, bosnischer, kroatischer, serbischer sowie türkischer Sprache. Darüber hinaus bestand die Möglichkeit einer telefonischen Auskunftserteilung in englischer Sprache durch das externe Servicecenter. Um das nicht-deutschsprachige Service weiter zu verbessern, besuchten Mitarbeitende der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft Englischkurse zur Verbesserung ihres Sprachniveaus.

Hinsichtlich des fremdsprachlichen Informationsangebotes auf der Internetseite der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft wird auf die bereits im Punkt 4.14 erwähnten Ausführungen und Empfehlungen verwiesen.

Bezüglich der Beiziehung von Dolmetscherinnen bzw. Dolmetschern bei Beratungsgesprächen gab die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft an, dass eine solche nicht vorgesehen und bisher auch nicht erforderlich war. Mehrsprachige Mitarbeitende der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft konnten bei Bedarf ihre Kolleginnen bzw. Kollegen unterstützen.

8.3.2 Bezüglich der Frage „*Wie erhalten Mitarbeiter\*innen juristische Unterstützung bei ihren Entscheidungen?*“ gab die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft an, dass allen Mitarbeitenden Dezentertinnen bzw. Dezenternenten mit definierten Zuständigkeitsbereichen zur Seite stehen würden.

Die Referentinnen bzw. Referenten waren angehalten, bei Fragen zuerst in der Wissensdatenbank zu recherchieren. Führt diese Recherche zu keiner abschließenden Klärung, erfolgte eine Rücksprache mit der Referatsleitung. Konnte auch diese den Sachverhalt nicht klären, erfolgte eine Rücksprache mit einer Dezentertin bzw. einem Dezenternenten, die bzw. der über die weitere Vorgehensweise entschied.

Zum Zeitpunkt der Prüfung des StRH Wien waren im Fachbereich Einwanderung 9 und im Fachbereich Staatsbürgerschaft 8 Dezentertinnen bzw. Dezenternenten tätig.

8.3.3 Hinsichtlich der Frage „*Gibt es Coachingangebote? Wenn ja, welche?*“ führte die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft aus, dass Einzelcoaching und Gruppencoaching für Führungskräfte sowie Teamentwicklungsseminare angeboten und je nach Bedarf von der Stabsstelle Personal organisiert werden würden.

Nach einer Aufstellung der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft wurden in den Jahren 2015 bis 2020 folgende Coachingstunden von den Führungskräften in Anspruch genommen.

### Inanspruchgenommene Coachingstunden von Führungskräften der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Fachbereich Einwanderung	12,00	9,00	4,00	5,00	20,00	36,00
Fachbereich Staatsbürgerschaft	1,50	20,00	9,00	8,00	-	55,00
Zentrale	1,00	9,00	26,00	8,00	17,00	25,50
<b>Summe</b>	<b>14,50</b>	<b>38,00</b>	<b>39,00</b>	<b>21,00</b>	<b>37,00</b>	<b>116,50</b>

Tabelle 27: Inanspruchgenommene Coachingstunden von Führungskräften der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung: StRH Wien

Die stark angestiegenen Zahlen an Coachingstunden im Jahr 2020 waren lt. Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft u.a. auf die Einrichtung der Referate 5.1 - Außenstelle EWR und 8.2 - Staatsbürgerschaftserwerb von Opfern des Nationalsozialismus im Jahr 2020 zurückzuführen.

## 8.4 Umgang mit Kritik und Vorschlägen

Zur Frage „Wie geht die MA35 mit Kritik und Vorschlägen um, welche Schlüsse zieht sie daraus und inwiefern werden diese in ihrer Verwaltungspraxis und warum (nicht) umgesetzt?“ gab die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft an, dass Kritik und Vorschläge von Kundinnen bzw. Kunden zum Verfahren - soweit entscheidungsrelevant - in die behördlichen Entscheidungen einfließen würden. Insoweit Kritik und Vorschläge allgemeine Vollzugsfragen betrafen, erfolgte anlassbezogen die entsprechende Berücksichtigung durch die Leitungen der betreffenden Stabsstelle bzw. der betreffenden Fachbereiche.

Hinsichtlich der in den Wahrnehmungsberichten des Österreichischen Rechtsanwaltskammertages und den Berichten der Volksanwaltschaft geäußerten Kritik und Vorschläge wurde von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft auf die bereits erwähnten Probleme bei der Führung der Verfahren und die getroffenen Maßnahmen zur Beschleunigung von Verfahren hingewiesen (s. Punkt 4.9).

Eine Übersicht über vorgebrachte Kritik oder eingebrachte Vorschläge der Volksanwaltschaft, des Österreichischen Rechtsanwaltskammertages und anderer Stellen sowie diesbezüglich getroffener Maßnahmen wurde in der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft nicht geführt.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft, die von der Volksanwaltschaft, dem Österreichischen Rechtsanwaltskammertag und anderen Stellen vorgebrachte Kritik oder eingebrachte Vorschläge sowie die diesbezüglich getroffenen Maßnahmen in Übersicht zu halten.

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt. Im Rahmen des bis Ende des Jahres 2024 laufenden Organisationsentwicklungsprozesses wird ein Ablauf zur Evidenzhaltung der vorgebrachten Kritik bzw. der eingebrachten Vorschläge und der diesbezüglich getroffenen Maßnahmen entwickelt werden.

## 8.5 Beschwerden beim Verwaltungsgericht Wien

8.5.1 Die Frage „Wie viele Entscheidungen aus welchen Arbeitsbereichen der MA35 werden jährlich durch das VwG Wien behoben?“ konnte von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft nicht detailliert beantwortet werden. Die Entscheidungen des VwG Wien wurden in beiden Fachbereichen im ELAK protokolliert, eine Auswertung, wie viele Entscheidungen des VwG Wien in welchen Arbeitsbereichen zu einer Aufhebung oder Abänderung der Entscheidung der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft führten, war jedoch nicht möglich. In Bezug auf die Anzahl der generell erhobenen Beschwerden beim VwG Wien verwies die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft auf die Tätigkeitsberichte des VwG Wien.

In den Tätigkeitsberichten des VwG Wien waren die Zahlen der Verfahren bzgl. des Einwanderungs- und Staatsbürgerschaftsrechtes ausgewiesen. Nähere Informationen zur Art und zum Grund der Verfahren waren jedoch nicht enthalten. Daher konnte bei der Auswertung nicht zwischen Säumnisbeschwerden und Bescheidbeschwerden unterschieden werden. Laut Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft handelte es sich jedoch in beiden Fachbereichen überwiegend um Bescheidbeschwerden.

Der StRH Wien stellt die Entwicklung der Jahre 2015 bis 2020 in der nachstehenden Tabelle 28 dar.

## Verfahren des Verwaltungsgerichtes Wien nach Protokollgruppen und Materien der Jahre 2015 bis 2020

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz	1.024	1.195	2.335	2.706	2.604	2.215
Staatsbürgerschaftsrecht	95	175	155	320	352	372

Tabelle 28: Verfahren des Verwaltungsgerichtes Wien nach Protokollgruppen und Materien der Jahre 2015 bis 2020  
 Quelle: VwG Wien; Darstellung: StRH Wien

Im Zeitraum der Jahre 2015 bis 2020 verdoppelten sich die Verfahren des VwG Wien hinsichtlich des NAG. Die Verfahren im Bereich des StbG vervierfachten sich in diesem Zeitraum nahezu. Vom Fachbereich Einwanderung wurde als Begründung für das Ansteigen der Zahl der Beschwerdeverfahren die geänderte, restriktivere Judikatur z.B. beim nachzuweisenden Studienerfolg in den Verfahren für Aufenthaltsbewilligungen für Studierende oder zum Umfang eines alle Risiken abdeckenden Krankenversicherungsschutzes genannt. Weitere Gründe waren z.B. der Wegfall der Miteinbeziehung der Familienbeihilfe bei der Einkommensberechnung sowie die Judikatur im Anwendungsbereich des Assoziierungsabkommens EWG-Türkei. Im Jahr 2020 konnte weiters zeitweise die gesetzlich vorgesehene persönliche Inlandsantragsstellung infolge der COVID-19-Pandemie nicht wahrgenommen werden und es kam zu Überschreitungen erlaubter Aufenthalte im Zusammenhang mit einer Inlandsantragstellung.

Vom Fachbereich Staatsbürgerschaft wurde mitgeteilt, dass bis zum 31. Dezember 2013 die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft in Staatsbürgerschaftsverfahren die erste und zugleich letzte Instanz war und Beschwerden gegen Bescheide an den VwGH oder den VfGH zu richten waren. Mit Wirksamkeit der Verwaltungsgerichtsbarkeits-Novelle 2012 wurde ab 1. Jänner 2014 der Instanzenzug geöffnet und Beschwerden konnten an das VwG Wien gestellt werden. Im Vergleich zu Verfahren beim VwGH und VfGH war nun ein einfacherer und kostengünstigerer Zugang zum Beschwerdeverfahren gegeben (Wegfall der Anwaltpflicht, weniger Formvorschriften etc.). Zudem wurde mit Wirksamkeit der Verwaltungsgerichtsbarkeits-Novelle 2012 von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft festgelegt, dass negative Bescheide auch von Referentinnen bzw. Referenten ausgestellt werden konnten und dies nicht mehr durch eine Dezerntin bzw. einen Dezernten zu erfolgen hatte, was die Anzahl der Erledigungen und die Anzahl jener Fälle, gegen die eine Beschwerde eingebracht werden konnte, erhöhte.

8.5.2 Hinsichtlich der Fragen „Wie erhalten die Verfasser\*innen von Bescheiden Rückmeldung, wenn von ihnen verfasste Bescheide vom VwG Wien behoben oder abgeändert werden?“ und „Wie stellt die Behörde sicher, dass diese Informationen bezüglich rechtskonformer Entscheidungspraxis in zukünftige Entscheidungen einfließen?“ war Folgendes festzustellen.

Die Entscheidungen des VwG Wien wurden in beiden Fachbereichen im ELAK protokolliert. Im Fachbereich Einwanderung wurden die vom VwG Wien zurückgelangten Verfahrensakten der zuständigen

Dezernentin bzw. dem zuständigen Dezernenten vorgelegt. Diese bzw. dieser prüfte die Entscheidungen und vermerkte die weitere Vorgehensweise auf dem Akt. Der Akt wurde in weiterer Folge an das zuständige Referat übermittelt. Enthielt eine Entscheidung eine Themenstellung, welche für mehrere Mitarbeitende von Interesse sein könnte, wurde dies in der wöchentlichen Aktenbesprechung thematisiert und dabei auch entschieden, ob beispielsweise eine E-Mail mit der Information an alle Mitarbeitenden zu senden war.

Im Fachbereich Staatsbürgerschaft wurden die vom VwG Wien entschiedenen Verfahrensakten der Fachbereichsleitung und den Dezernentinnen bzw. Dezernenten zur Kenntnis gebracht und anschließend an die Referatsleitungen übermittelt. Die Referatsleitungen besprachen die Entscheidungen mit den zuständigen Referentinnen bzw. Referenten. Weitreichende Entscheidungen wurden im Zuge von Besprechungen der Juristinnen bzw. Juristen als auch in den Teambesprechungen thematisiert. Im Rahmen einer stichprobenweisen Einschau in die Teambesprechungsprotokolle, die über die interne Wissensdatenbank der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft abrufbar waren, wurde festgestellt, dass darin entsprechend auf Entscheidungen der Gerichte hingewiesen wurde.

Weiters wurde die Kenntnisnahme der rechtskonformen Entscheidungspraxis durch die Mitarbeitenden lt. Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft auch im Rahmen der stichprobenweisen Kontrollaktenüberprüfungen geprüft und durch gezielte Informationen an die Mitarbeitenden und die Aufnahme in interne Schulungen gewährleistet.

8.5.3 Bezüglich der Frage „An wie vielen von wie vielen mündlichen Verhandlungen vor dem VwG Wien nimmt die MA35 als Partei in welchen Verfahren teil?“ konnte von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft keine Auswertung erstellt werden. Die Frage des Prüfungsersuchens konnte somit nur allgemein beantwortet werden.

Eine Teilnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft an mündlichen Verfahren vor dem VwG Wien war nicht verbindlich vorgesehen und es wurde im Anlassfall entschieden, ob eine Vertreterin bzw. ein Vertreter der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft entsendet wurde.

Im Fachbereich Einwanderung lag die Teilnahme an mündlichen Verhandlungen grundsätzlich im Ermessen der Referate. Generell wurde eine Teilnahme bei komplexeren Sachverhalten (z.B. Verdacht auf eine Aufenthaltsehe) als sinnvoll erachtet und Referentinnen bzw. Referenten entsendet. Im Bedarfsfall wurden diese von einer Dezernentin bzw. einem Dezernenten oder von der Referatsleitung begleitet.

Im Fachbereich Staatsbürgerschaft nahmen ausschließlich Dezernentinnen bzw. Dezernenten an mündlichen Verhandlungen teil. Die Teilnahme erfolgte auf Wunsch der Fachbereichsleitung oder falls aus Sicht der Dezernentinnen bzw. Dezernenten ein Bedarf bestand. Eine Teilnahme einer Dezernentin bzw. eines Dezernenten an allen Verfahren vor dem VwG Wien war aus Ressourcengründen nicht möglich.

## 8.6 Amtsrevisionen

Gegen Entscheidungen des VwG Wien konnte die vor dem VwG Wien belangte Behörde innerhalb von 6 Wochen ab dem Tag der Zustellung der Entscheidung eine Amtsrevision beim VwGH einbringen. In einer Amtsrevision musste eine Erklärung über den Umfang der Anfechtung der Entscheidung des VwG Wien angeführt werden.

War im Spruch der Entscheidung des VwG Wien angeführt, dass aufgrund des Vorliegens einer Rechtsfrage von grundsätzlicher Bedeutung eine Revision zulässig war, konnte eine ordentliche Revision an den VwGH erhoben werden. Eine Rechtsfrage von grundsätzlicher Bedeutung lag insbesondere dann vor, wenn die Entscheidung des VwG Wien von der Rechtsprechung des VwGH abwich, eine solche Rechtsprechung fehlte oder die zu lösende Rechtsfrage in der bisherigen Rechtsprechung nicht einheitlich beantwortet wurde. Sprach das VwG Wien aus, dass eine Revision mangels Vorliegens einer Rechtsfrage von grundsätzlicher Bedeutung nicht zulässig war, konnte eine außerordentliche Revision an den VwGH erhoben werden. Dabei war gesondert darzustellen, warum die Revision entgegen dem Ausspruch des VwG Wien von der Lösung einer Rechtsfrage von grundsätzlicher Bedeutung abhing.

Hinsichtlich der Frage „In welchen Arbeitsbereichen erhebt die MA35 wie viele Amtsrevisionen jährlich?“ war festzustellen, dass Rechtsmittelverfahren der Fachbereiche Einwanderung und Staatsbürgerschaft im ELAK protokolliert waren. Eine ELAK-Auswertung ergab, dass im Betrachtungszeitraum von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020 in Summe 264 Amtsrevisionen eingebracht und protokolliert wurden. Davon betrafen 175 Amtsrevisionen den Fachbereich Einwanderung und 89 den Fachbereich Staatsbürgerschaft. Die jährlich je Fachbereich eingebrachten Amtsrevisionen im Betrachtungszeitraum der Jahre 2015 bis 2020 sind in der nachstehenden Tabelle 29 dargestellt.

Anzahl der Amtsrevisionen der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020

Amtsrevisionen	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Fachbereich Einwanderung gesamt</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>40</b>	<b>49</b>	<b>28</b>	<b>32</b>
davon ordentliche Revisionen	2	2	3	7	1	1
davon außerordentliche Revisionen	12	10	37	42	27	31
<b>Fachbereich Staatsbürgerschaft gesamt</b>	<b>n.a.</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>35</b>	<b>24</b>
davon ordentliche Revisionen	n.a.	2	1	-	2	3
davon außerordentliche Revisionen	n.a.	1	15	11	33	21

Tabelle 29: Anzahl der Amtsrevisionen der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung: StRH Wien

Festzustellen war, dass es sich in beiden Fachbereichen bei den erhobenen Amtsrevisionen in rd. 90 % der Fälle um außerordentliche Revisionen handelte. Für den Fachbereich Staatsbürgerschaft schienen für das Jahr 2015 im ELAK keine eingebrachten Amtsrevisionen auf.

Die hohe Anzahl an außerordentlichen Revisionen war nach Ansicht der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft auf die in diesem Zeitraum aufgetretenen Unsicherheiten beim Vollzug des NAG in Verbindung mit dem Assoziierungsabkommen EWG-Türkei zurückzuführen. Die diesbezüglichen Klarstellungen seitens des VwGH ergingen erst im Laufe des Jahres 2020. Weiters sei es in vielen Fällen zu einer Behebung der Bescheide und einer Zurückverweisung der Sache durch das VwG Wien an die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft gekommen, da nach Ansicht des VwG Wien die zur Feststellung des maßgeblichen Sachverhaltes notwendigen Ermittlungen von dieser nicht getätigt worden waren.

## 9. Internes Kontrollsystem

Zur Frage „*Wie funktioniert das interne Kontrollsystem in Bezug auf die juristische Qualität der Entscheidungen und die Verfahrensdauer?*“ verwies die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft auf die im Organisationshandbuch festgelegten Regelungen.

Was das diesbezügliche Wissensmanagement betraf, führte die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft für beide Fachbereiche weiters aus, dass rechtliche Vorgaben aufgrund von Judikatur und Gesetzesänderungen von den Fachbereichsleitungen erarbeitet, freigegeben und abschließend ins interne Rechtsinformationssystem aufgenommen wurden. Damit waren sie für alle Mitarbeitenden verbindlich. Zudem gab es wöchentliche Besprechungen der Akten in den Fachbereichen.

Zur strukturierten Überprüfung der Verfahrensabwicklung und der juristischen Qualität der Entscheidungen war in beiden Fachbereichen vorgesehen, dass stichprobenweise ausgewählte Akten in Bezug auf die juristische Qualität und die Verfahrensdauer kontrolliert wurden.

### 9.1 Fachbereich Einwanderung

9.1.1 Im Organisationshandbuch war für den Fachbereich Einwanderung festgehalten, dass Entscheidungen über die Ausstellung eines Aufenthaltstitels von einer Referentin bzw. einem Referenten oder einer Dezernentin bzw. einem Dezernenten unterschrieben wurden. Das Vieraugenprinzip war durch die inhaltliche Kontrolle auf Richtigkeit durch eine Kanzlistin bzw. einen Kanzlisten und eine Referentin bzw. einen Referenten vorgesehen.

Darüber hinaus waren in unterschiedlichem Ausmaß stichprobenartige Kontrollen der Verfahrensakten festgelegt. Demnach wählten Mitarbeitende der Stabsstelle Budget und Controlling im Fachbereich Einwanderung pro Referat und Monat 60 Akten (50 Bewilligungen und 10 Ablehnungen) mittels

Zufallsprinzip aus und legten diese der jeweiligen Referatsleitung zur Kontrolle vor. Darüber hinaus wurden 10 weitere Akten pro Referat und Monat ausgewählt und durch Dezenturinnen bzw. Dezenturern der Fachbereichsleitung Einwanderung kontrolliert. In den EWR-Referaten wurden abweichend davon je 20 statt 10 Akten ausgewählt. Die Fachbereichsleitung kontrollierte außerdem pro Monat 3 der von den Dezenturinnen bzw. Dezenturern unterzeichnete Akten.

Eigene Regelungen bestanden für Verfahren im Bereich des Ausländergrunderwerbs. Hier wurden für jeden Monat 10 positiv erledigte Akten nach dem Zufallsprinzip gezogen und der zuständigen Dezenturin bzw. dem zuständigen Dezenturern zur inhaltlichen Kontrolle vorgelegt.

Generelle Kernelemente jeder Kontrolle im Fachbereich Einwanderung waren die inhaltlich richtige Entscheidung, das Vorhandensein der erforderlichen Unterschriften, die Art der Aktenführung sowie die Einhebung der Gebühren. Etwaige Beanstandungen wurden in den Notizen des Protokollierungssystems TPX bzw. in den Kommentarspalten der Kontrollaktenlisten dokumentiert. Im Bedarfsfall wurden die Kontrollakten auch mit den zuständigen Referentinnen bzw. Referenten besprochen. Beanstandungen zu den von Dezenturinnen bzw. Dezenturern bearbeiteten Akten wurden z.T. auch in den wöchentlichen Aktenbesprechungen mit der Fachbereichsleitung erörtert.

9.1.2 Die stichprobenweise Einschau des StRH Wien in die Kontrollaktenlisten aus dem Jahr 2020 zeigte, dass die betreffenden Vorgaben grundsätzlich erfüllt worden waren. Bei den pro Referat und Monat auszuwählenden 60 Akten war in 2 Monaten des Jahres 2020 jedoch nicht in allen Referaten die lt. Organisationshandbuch erforderliche Anzahl an Akten ausgewählt worden. Bei den von der Fachbereichsleitung vorzunehmenden Kontrollen schienen in einem Monat nicht von allen Dezenturinnen bzw. Dezenturern Kontrollakten auf. Die Gründe dafür waren nach Angabe des Fachbereichs Einwanderung z.T. die geringen Fallzahlen während der COVID-19-Pandemie.

Bei den von den Dezenturinnen bzw. Dezenturern vorzunehmenden Kontrollen fehlten vereinzelt die Bewertungen oder das Datum der Kontrolle. Nach Angabe des Fachbereichs Einwanderung wurden in diesen Fällen die Akten nicht zur Kontrolle übermittelt. Dies könnte nach Angabe des Fachbereichs Einwanderung dann der Fall gewesen sein, wenn diese Akten zum Zeitpunkt der Anforderung beim VwG Wien lagen. Nach Angabe des Fachbereichs Einwanderung sei durch eine kürzlich erfolgte organisatorische Umstellung sichergestellt, dass künftig in einem Intervall von 4 Wochen nicht übermittelte Kontrollakten urgirt werden, um eine Prüfung aller ausgewählten Kontrollakten sicherzustellen.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft auf die lückenlose Kontrolle der ausgewählten Akten und die vollständige Dokumentation dieser Kontrollen zu achten.

### Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:

Die Empfehlung wurde bereits umgesetzt. In der Stabsstelle Interne Revision und Compliance wurde ein Prozess definiert, der die vollständige Kontrolle der ausgewählten Akten sicherstellt. Die Digitalisierung der Aktenführung wird die Durchführung des Kontrollaktenprozesses zusätzlich wesentlich erleichtern.

## 9.2 Fachbereich Staatsbürgerschaft

9.2.1 Für den Fachbereich Staatsbürgerschaft war im Organisationshandbuch festgehalten, dass im Bereich der Inlandseinbürgerung bei positiver Antrags erledigung durchgängig das Vieraugenprinzip gewahrt werden musste. Dies erfolgte dadurch, dass eine Referentin bzw. ein Referent mit Unterschriftsberechtigung das Verfahren führte und die Antrags erledigung durch die Referatsleitung oder durch eine Dezenturistin bzw. einen Dezenten genehmigt werden musste.

Bei negativer Antrags erledigung konnten die Verfahrenserledigungen allein durch Referentinnen bzw. Referenten mit Unterschriftsberechtigung erfolgen. Dadurch sollte gemäß MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft eine möglichst zweckmäßige, rasche, einfache und kostensparende Verfahrensführung ermöglicht werden. Zudem würde im Verwaltungsverfahren die Möglichkeit bestehen, bei negativen Entscheidungen nach § 68 AVG unrichtige Bescheide von Amtswegen abzuändern oder aufzuheben. Weiters sei eine Beschwerde beim VwG Wien sowie eine Beschwerdevorentscheidung durch das VwG Wien selbst möglich.

Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft gab dazu weiters an, dass die Vorgehensweisen zu den verschiedenen Sachverhalten im internen Rechtsinformationssystem verschriftlicht seien und Verfahrensakten bei Unklarheiten zwecks Weisung der zuständigen Dezenturistin bzw. dem zuständigen Dezenten vorzulegen waren.

In den Referaten der Inlandseinbürgerung wurde der jeweiligen Referatsleitung pro Tag ein Akt, welcher mit Verleihung abgeschlossen wurde, zur Kontrolle vorgelegt. Zudem erfolgte monatlich eine stichprobenweise Überprüfung von insgesamt 8 Akten, wobei 6 Akten (Verleihung, Zusicherung oder Entziehung der Staatsbürgerschaft) durch ausgewählte Referatsleitungen des Fachbereichs Staatsbürgerschaft mittels Checkliste kontrolliert wurden. Bei Beanstandungen durch die Referatsleitungen wurde die Fachbereichsleitung informiert, die allfällige Fragen mit den betreffenden Mitarbeitenden abklärte.

Weitere 2 Akten (negativer Bescheid, Zurückziehung) pro Monat wurden von einer Dezenturistin bzw. einem Dezenten und je 1 Akt pro Monat und Dezenturistin bzw. Dezenturist von der Fachbereichs-

leitung Staatsbürgerschaft kontrolliert. Diese Akten wurden per Zufallsprinzip von der Teamassistentin bzw. vom Teamassistenten anhand einer von den Dezernentinnen bzw. Dezernenten geführten Liste der bearbeiteten Akten ausgewählt.

9.2.2 Für das Referat 8.1 Feststellung, Beibehaltung und Auslandseinbürgerung wurden sowohl positive als auch negative Enderledigungen in Feststellungsangelegenheiten bei eindeutiger Sach- bzw. Rechtslage von Referentinnen bzw. Referenten alleine unterzeichnet.

Bei positiven Erledigungen von Verzichtsverfahren, Beibehaltungsverfahren und Auslandseinbürgerungsverfahren war ein durchgängiges Vieraugenprinzip gegeben. Die Akten wurden von den Referentinnen bzw. Referenten bearbeitet und durch die Referatsleitung oder eine weitere Referentin bzw. einen weiteren Referenten mit Unterschriftenberechtigung genehmigt.

Bei bestimmten Verfahren nach § 64a Abs. 18 StbG (Erwerb der Staatsbürgerschaft für eine bestimmte Personengruppe) war ebenfalls kein Vieraugenprinzip vorgesehen. Diese Verfahren wurden nur von einer Referentin bzw. einem Referenten unterfertigt, weil aus Sicht der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft durch die Einfachheit dieses Verfahrens und der Verwendung einer Checkliste die Beurteilung der Sach- bzw. Rechtslage eindeutig war.

Eindeutig negative Enderledigungen wurden im Referat 8.1 - Feststellung, Beibehaltung und Auslandseinbürgerung von einer Referentin bzw. einem Referenten unterzeichnet. Vom Vieraugenprinzip wurde abgesehen, da lt. Ansicht der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft die Kontrolle strukturiert durch die Prüfung der Kontrollakten sichergestellt wurde. Ferner sei auch stichprobenweise pro Monat je ein Akt pro Referentin bzw. Referent für das zugeteilte Aufgabengebiet durch die Referatsleitung kontrolliert worden. Die Auswahl dieser Kontrollakten wurde von der Stabsstelle Budget und Controlling vorgenommen.

Fälle, bei denen die Sachlage nicht eindeutig feststellbar war, wurden zur Festlegung der weiteren Vorgangsweise der Referatsleitung vorgelegt.

9.2.3 Im Referat 8.2 Staatsbürgerschaftserwerb von Opfern des Nationalsozialismus wurden alle positiven und negativen Erledigungen zusätzlich zur Unterschrift der Referentin bzw. des Referenten durch die Referatsleitung dezerniert. Fälle, bei denen die Sachlage nicht eindeutig feststellbar war, wurden der Dezernatsleitung zur Festlegung der weiteren Vorgangsweise vorgelegt.

In diesem Referat wurden 15 Kontrollakten pro Monat von der Referatsleitung kontrolliert. Kontrollakten, die durch die Referatsleitung dezerniert worden waren, wurden von der Dezernatsleitung kontrolliert. Die Auswahl der Kontrollakten erfolgte durch die Stabsstelle Budget und Controlling.

9.2.4 Die stichprobenweise Einschau des StRH Wien in die Kontrollaktenlisten des Fachbereichs Staatsbürgerschaft aus dem Jahr 2020 ergab keine Auffälligkeiten.

## 10. Mitarbeitende

### 10.1 Mitarbeitendenzahl

Für statistische Auswertungen zu Mitarbeitenden verwendete die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft das Personalverwaltungssystem der Stadt Wien und seit September 2021 die Applikation Personalkennzahlen - Analysetool.

Nach Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft konnten aus dem Personalverwaltungssystem die Personalkennzahlen nicht untergliedert in die Fachbereiche und die Zentrale ausgewertet werden. Eine derartige Auswertung war jedoch mit dem zum Prüfungszeitpunkt neu eingeführten Analysetool rückwirkend für 3 Jahre möglich.

Die nachfolgende Tabelle 30 zeigt die Entwicklung der durchschnittlichen Zahl der Mitarbeitenden der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft im Betrachtungszeitraum in VZÄ mit einer 40-Stunden-Verpflichtung.

Durchschnittliche Anzahl der Mitarbeitenden der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020 (in Vollzeitäquivalenten)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft gesamt</b>	<b>313,22</b>	<b>356,25</b>	<b>364,11</b>	<b>387,53</b>	<b>391,35</b>	<b>438,77</b>
davon Fachbereich Einwanderung	n.a.	n.a.	n.a.	205,32	220,26	244,44
Fachbereich Staatsbürgerschaft	n.a.	n.a.	n.a.	133,64	129,53	162,21
Abteilungsleitung und Stabsstellen	n.a.	n.a.	n.a.	48,57	41,56	32,12

Tabelle 30: Durchschnittliche Anzahl der Mitarbeitenden der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020 (in Vollzeitäquivalenten)

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung: StRH Wien; inkl. Zuteilungen der MD - Personalausgleichsstelle und Aushilfsbedienstete, Lehrlinge und Praktikantinnen bzw. Praktikanten

Zusammenfassend ist in der vorangehenden Tabelle 30 erkennbar, dass im Betrachtungszeitraum eine stetige Erhöhung des Personalstandes der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft erfolgte. Im Zeitraum der Jahre 2015 bis 2020 stieg die Anzahl der in der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft beschäftigten Mitarbeitenden in VZÄ um 40,1 % an. Wie bereits erwähnt, war ab dem Jahr 2018 eine detaillierte Auswertung möglich. Diese ergab, dass sich die Zunahme der VZÄ um insgesamt 13,2 % aus der Zunahme im Fachbereich Einwanderung um 19,1 %, der Zunahme im Fachbereich Staatsbürgerschaft um 21,4 % und der Reduktion der VZÄ in der Abteilungsleitung und den Stabsstellen um 33,9 % zusammensetzte.

## 10.2 Personalaufnahme

In Bezug auf die Frage „Aus welchen Bereichen rekrutiert die MA35 ihre Mitarbeiter\*innen großteils?“ teilte die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft mit, dass freie Dienstposten über die interne Jobplattform der Stadt Wien ausgeschrieben wurden. Falls diese Suche zu keiner Personalaufnahme führte, wurde der zu besetzende Dienstposten extern über die Karriereseite der Stadt Wien ausgeschrieben. Eine Personalsuche über Zeitschriften wurde nicht durchgeführt. Zum Teil gab es auch Initiativbewerbungen bei der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft.

In der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft lagen keine gesammelten Informationen vor, in welchen Bereichen die in den letzten Jahren neu aufgenommenen Mitarbeitenden zuvor tätig waren. Die Frage des Prüfungsersuchens konnte infolge nicht detaillierter beantwortet werden.

## 10.3 Personalfluktuaton

Zur Beantwortung der Frage „Wie lange versehen Mitarbeiter\*innen durchschnittlich ihren Dienst bei der MA35?“ wurden jene Mitarbeitenden herangezogen, die zwischen dem 1. Jänner 2015 und dem 31. Dezember 2020 die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft verlassen hatten. Die diesbezüglich von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft übermittelten Daten erwiesen sich bei näherer Prüfung durch den StRH Wien mehrfach als nicht schlüssig und mussten von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft erneut angefordert werden.

Die nachstehende Tabelle 31 zeigt die durchschnittliche Beschäftigungsdauer jener Mitarbeitenden, die die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft im Betrachtungszeitraum verlassen hatten.

Durchschnitt und Median der Beschäftigungsdauer jener Mitarbeitenden, die die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020 verlassen hatten (in Jahren)

Jahr	Mittelwert	Median
Fachbereich Einwanderung	6,48	3,95
Fachbereich Staatsbürgerschaft	5,72	2,00
Stabsstellen, Fachbereichsleitung und Dezer- nenten	9,14	4,25
<b>MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft gesamt</b>	<b>6,52</b>	<b>3,43</b>

Tabelle 31: Durchschnitt und Median der Beschäftigungsdauer jener Mitarbeitenden, die die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft in den Jahren 2015 bis 2020 verlassen hatten (in Jahren)

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung: StRH Wien; ausgetretene Mitarbeitende im Zeitraum 1. Jänner 2015 bis 31. Dezember 2020 exkl. Aushilfsbedienstete, Lehrlinge, Zuteilungen der MD - Personalausgleichsstelle und Praktikantinnen bzw. Praktikanten

Der Tabelle 31 ist zu entnehmen, dass die längste durchschnittliche Beschäftigungsdauer im Bereich der Stabsstellen, Fachbereichsleitung und Dezernentinnen bzw. Dezernenten feststellbar war, während der Fachbereich Staatsbürgerschaft die geringste durchschnittliche Beschäftigungsdauer aufwies.

Festzustellen war, dass jene Mitarbeitenden, die im Betrachtungszeitraum der Jahre 2015 bis 2020 die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft verlassen hatten, im Durchschnitt 6,52 Jahre in dieser Dienststelle tätig waren. Der Median der Beschäftigungsdauer in der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft betrug 3,43 Jahre. Dies bedeutete, dass mindestens die Hälfte dieser Mitarbeitenden maximal 3,43 Jahre in der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft tätig waren.

Der größte Anteil mit rd. 43 % der Mitarbeitenden, die die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft im Betrachtungszeitraum verlassen hatten, war zwischen 1 Jahr und 5 Jahren in der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft tätig. Jeweils rd. 19 % der Mitarbeitenden arbeiteten weniger als 1 Jahr, zwischen 5 und 10 Jahren bzw. mehr als 10 Jahre in der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft.

## 10.4 Fehlzeiten

10.4.1 Der StRH Wien verglich weiters die Entwicklung der Fehlzeiten der Mitarbeitenden der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft mit den Durchschnittswerten für den gesamten Magistrat der Stadt Wien. Bei der Ermittlung der krankheitsbedingten Fehlzeiten je Mitarbeitenden wurden die Daten um Kurzzeitkrankenstände (Krankenstände mit einer Dauer von bis zu 3 Arbeitstagen) bereinigt. Da aus Sicht einer Arbeitgeberin bzw. eines Arbeitgebers vorrangig der erkrankungsbedingte Ausfall während der Arbeitszeit relevant war, blieben ferner Erkrankungszeiten außerhalb der Arbeitszeit unberücksichtigt.

Analog zu den vorangegangenen Auswertungen standen erst ab dem Jahr 2018 Daten für die Fachbereiche Einwanderung und Staatsbürgerschaft zur Verfügung. Die durchschnittlichen krankheitsbedingten Fehltage der Jahre 2015 bis 2020 sind in der nachstehenden Tabelle 32 dargestellt.

Durchschnittliche Fehltage der Mitarbeitenden der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft im Vergleich zum gesamten Magistrat der Stadt Wien in den Jahren 2015 bis 2020

Bereich	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Magistrat der Stadt</b>						
<b>Wien gesamt</b>	<b>14,62</b>	<b>14,52</b>	<b>14,55</b>	<b>15,03</b>	<b>14,80</b>	<b>14,61</b>
<b>MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft gesamt</b>	<b>12,63</b>	<b>10,85</b>	<b>10,26</b>	<b>13,09</b>	<b>14,32</b>	<b>13,44</b>

Bereich	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Fachbereich Einwanderung	n.a.	n.a.	n.a.	16,21	17,45	16,39
Fachbereich Staatsbürgerschaft	n.a.	n.a.	n.a.	9,35	8,00	9,77
Stabsstellen	n.a.	n.a.	n.a.	10,11	19,22	8,17

Tabelle 32: Durchschnittliche Fehltage der Mitarbeitenden der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft im Vergleich zum gesamten Magistrat der Stadt Wien in den Jahren 2015 bis 2020

Quelle: MD - Geschäftsbereich Personal und Revision, MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung: StRH Wien; exkl. Zuteilungen der MD - Personalausgleichsstelle, inkl. Aushilfsbedienstete, Lehrlinge und Praktikantinnen bzw. Praktikanten. Krankenstände, Kuraufenthalte, Dienstunfälle exkl. Kurzzeitkrankenstände und unter Berücksichtigung der Soll-Arbeitszeit und dienstfreier Zeiten.

Im Betrachtungszeitraum lagen die durchschnittlichen Fehltage der Mitarbeitenden der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft bei rd. 12,4 Tagen pro Jahr. Im Vergleich dazu verzeichneten die Mitarbeitenden im gesamten Magistrat der Stadt Wien im selben Zeitraum durchschnittlich rd. 14,7 Fehltage pro Jahr.

Die durchschnittlichen Fehltage in den Fachbereichen der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft und im Bereich Stabsstellen unterschieden sich stark voneinander. Die hohen durchschnittlichen Fehltage im Bereich Stabsstellen im Jahr 2019 waren nach Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft auf Langzeitkrankenstände von mehreren Mitarbeitenden zurückzuführen.

10.4.2 Die Entwicklung der Fehlzeiten wurde nach Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft monatlich von der Stabsstelle Personal ausgewertet und mit der Abteilungsleitung besprochen.

Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft verwies bzgl. der getroffenen Maßnahmen zur Reduktion der durch Überlastung bedingten Fehlzeiten auf die Personalaufstockungen im Zeitraum der Jahre 2015 bis 2020. Parallel dazu wurde eng mit der (ehemaligen) MA 3 - Bedienstetenschutz und berufliche Gesundheitsförderung zusammengearbeitet und den Mitarbeitenden u.a. auch Kurse wie z.B. Resilienz, Burnout-Prävention zur Unterstützung der Bewältigung ihrer täglichen Arbeit angeboten.

## 10.5 Zufriedenheit der Mitarbeitenden

Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft gab zur Frage „Wie wird sichergestellt, dass die Arbeitsbelastung der Mitarbeiter\*innen eine gute Verwaltung durch zufriedene Mitarbeiter\*innen erlaubt?“ an, dass eine faire Verteilung der Arbeitslasten eine der Kernaufgaben aller Führungskräfte sei.

Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft führte nach eigenen Angaben in den Jahren 2015, 2018 und 2022 Befragungen zur Zufriedenheit der Mitarbeitenden durch.

Im Rahmen der Befragung im Jahr 2015 wurden die Mitarbeitenden der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft um Antworten ersucht, wobei eine Rücklaufquote von 72,4 % zu verzeichnen war. Die Umfrage ergab ein gutes Gesamtergebnis und auch die Kompetenzen, Handlungsspielräume sowie die Leistungen der Führungsebene wurden positiv beurteilt. Die am häufigsten genannten Probleme betrafen das lange Arbeiten am Bildschirm, die große Arbeitsmenge und den Zeitdruck.

Bei der Befragung 2018 wurde von 42,0 % der Befragten eine Rückmeldung abgegeben. Auch diese Befragung ergab ein gutes Gesamtergebnis. Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft konnte die stark gesunkene Rückmeldungsquote im Jahr 2018 nicht begründen.

Im Frühjahr 2022 wurde im Rahmen des Organisationsentwicklungsprozesses eine weitere Mitarbeitendenbefragung durchgeführt. Die Rücklaufquote lag dabei bei rd. 73 %. Im Rahmen dieser Umfrage gaben rd.  $\frac{3}{4}$  der Mitarbeitenden an, dass die Arbeitsmenge als Belastung empfunden werde. Rund 58 % der Befragten empfanden die vielen Anrufe und E-Mails von Antragstellenden als belastend. Die Mehrheit der befragten Mitarbeitenden gab an, dass ihrer Einschätzung nach die zu hohe Arbeitsbelastung der Hauptgrund wäre, weshalb Mitarbeitende in den letzten 12 Monaten die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft verlassen hätten. Zur Entlastung wurde von den Befragten der Wunsch nach mehr Personal, einer Reduktion der Fluktuation und einer zentralen Einschulung geäußert. Rund 72 % der befragten Mitarbeitenden sahen beim Image der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft hohen bis sehr hohen Handlungsbedarf.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl auf Basis der Ergebnisse der Befragung der Mitarbeitenden weitere Maßnahmen zu setzen, um die hohe Arbeitsbelastung der Mitarbeitenden zu senken und deren Zufriedenheit zu steigern.

#### **Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt. Im Rahmen des bis Ende des Jahres 2024 laufenden Organisationsentwicklungsprozesses ist die Steigerung der Zufriedenheit der Mitarbeitenden durch Personalentwicklung und Prozessoptimierungen ein zentrales Ziel.

## 10.6 Stellenbeschreibungen

Der StRH Wien forderte stichprobenweise Stellenbeschreibungen für den Fachbereich Einwanderung und den Fachbereich Staatsbürgerschaft von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft an.

Als Ergebnis der diesbezüglichen Einschau war festzustellen, dass die stichprobenweise ausgewählten Stellenbeschreibungen klar strukturiert und neben der organisatorischen Einbindung der Stelle auch die Vertretungsregelungen, Befugnisse und Kompetenzen sowie die Hauptaufgaben definiert waren.

Bei den eingesehenen Stellenbeschreibungen der Referentinnen bzw. Referenten des Fachbereichs Einwanderung und des Fachbereichs Staatsbürgerschaft waren Karrierepfade beschrieben. Für die Referentinnen bzw. Referenten der Außenstellen des Fachbereichs Einwanderung und des Fachbereichs Staatsbürgerschaft wurde eine Differenzierung der Hauptaufgaben nach der Dauer der Ausübung der Stelle vorgenommen. Für Mitarbeitende, die weniger als 3 Jahre als Referentin bzw. Referent tätig waren, war vorgesehen, dass die Erlassung von Bescheiden unter Aufsicht bzw. Anleitung zu erfolgen hatte. Mit zunehmender Erfahrung in der Ausübung der Stelle war das eigenständige Erlassen von Bescheiden sowie die Einschulung neuer Mitarbeitenden und die Mitarbeit bei Projekten und die damit verbundene Erstellung von Konzepten vorgesehen.

## 11. Umsetzung der Empfehlungen des Berichtes des StRH Wien aus dem Jahr 2015

Hinsichtlich der Frage „Welche Empfehlungen an die MA35 aus dem Stadtrechnungshofbericht aus 2015 wurden wie umgesetzt? Welche nicht? Warum nicht?“ teilte die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft mit, dass bis auf eine Empfehlung alle 38 Empfehlungen des Vorberichtes des StRH Wien aus dem Jahr 2015 umgesetzt seien.

Die nicht umgesetzte Empfehlung des Vorberichtes betraf die Wiederholung der Kundinnenbefragung bzw. der Kundenbefragung der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft. Diese konnte lt. Angabe der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft aufgrund der COVID-19-Pandemie bis zur gegenständlichen Prüfung des StRH Wien nicht umgesetzt werden.

### Empfehlung:

Wie schon im Vorbericht empfahl der StRH Wien der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft, eine neuerliche Kundinnenbefragung bzw. Kundenbefragung durchzuführen.

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt. Eine neuerliche Kundinnenbefragung bzw. Kundenbefragung ist geplant. Eine Einbindung von Kundinnen bzw. Kunden mithilfe verschiedener Partizipationsformate findet bereits derzeit statt, wie z.B. wissenschaftlich begleitete Fokusgruppen und Stakeholder-Dialoge.

Der StRH Wien stellte bei seiner diesbezüglichen Einschau fest, dass weitere Empfehlungen des Vorberichtes nicht vollständig umgesetzt waren.

Hinsichtlich der 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.“* war festzustellen, dass - wie bereits im Punkt 8.1 beschrieben - Ausbildungsmatrizen vorlagen, die Einhaltung der festgelegten Zeiträume zur Absolvierung der vorgesehenen Ausbildungsinhalte jedoch weiterhin nicht durchgängig gewährleistet war.

Hinsichtlich der 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.“* wurden von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft im Betrachtungszeitraum die in der nachstehenden Tabelle 33 angeführten MOG und TOM durchgeführt, wobei eine Aufteilung in MOG und TOM nicht erfolgt war.

#### Anzahl der Mitarbeitendenorientierungsgespräche und der Teamorientierungsgespräche in den Jahren 2015 bis 2020

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Anzahl MOG und TOM	67	152	64	35	202	149

Tabelle 33: Anzahl der Mitarbeitendenorientierungsgespräche und der Teamorientierungsgespräche in den Jahren 2015 bis 2020

Quelle: MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft; Darstellung: StRH Wien

Nach Vorgabe der MD - Geschäftsbereich Personal und Revision waren jährlich mit allen Mitarbeitenden MOG abzuhalten. Dieser Vorgabe wurde im Betrachtungszeitraum nicht entsprochen. Eine Begründung der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft dafür lag nicht vor.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft, die Bestimmungen hinsichtlich der Abhaltung jährlicher MOG einzuhalten.

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt, indem ein verstärktes Monitoring der Abhaltung von MOG durchgeführt wird.

Betreffend die Empfehlung Nr. 28 *„Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, hinsichtlich der Erstellung der Rückstandsausweise die Regelungen der Büroordnung für den Magistrat der Stadt Wien zu berücksichtigen.“* gab die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft an, dass in den Fachbereichen Einwanderung und Staatsbürgerschaft Rückstandsausweise halbjährlich erstellt wurden. Die Rückstandsausweise des Fachbereichs Staatsbürgerschaft wurden jedoch nicht bearbeitet. Stattdessen erfolgte die Bearbeitung - wie bereits im Punkt 4.8 erwähnt - in sogenannten Erinnerungslisten, sodass der StRH Wien diesbezüglich auch auf die im Punkt 4.8 ausgesprochene Empfehlung verwies.

Wie im Punkt 4.4 erläutert, wurde während des Prüfungszeitraumes des StRH Wien in den Fachbereichen Einwanderung und Staatsbürgerschaft das seit den 90er-Jahren im Einsatz befindliche Informationssystem TPX abgelöst. Zum Prüfungszeitpunkt waren die neuen FIS in beiden Fachbereichen noch nicht vollständig implementiert worden. Folglich konnte die Umsetzung der im Vorbericht ausgesprochenen Empfehlungen Nr. 22, Nr. 29 und Nr. 30 nicht abschließend beurteilt werden.

In Bezug auf die 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.“* wurde von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft mitgeteilt, dass die neuen FIS über erweiterte Auswertungsmöglichkeiten verfügen würden. Ob diese Auswertungsmöglichkeiten den Informationsbedarf der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft ausreichend abdecken würden, konnte vom StRH Wien aufgrund der zum Prüfungszeitpunkt kurzen Nutzungsdauer der neuen FIS nicht beurteilt werden.

Zu den Empfehlungen 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.“* und Nr. 30 *„Ferner empfahl der Stadtrechnungshof Wien jedenfalls dafür Sorge zu tragen,*

*dass bei den neuen Protokollierungssystemen auch die Verfahrensart angegeben wird.“* wurde von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft mitgeteilt, dass die Verfahrensart in den neuen FIS erfasst würde und Auswertungen auf Basis der Verfahrensarten möglich seien. Eine direkte Erhebung der durchschnittlichen Bearbeitungsdauer je Verfahrensart wurde aufgrund des dadurch entstehenden Mehraufwandes in der Erfassung der Arbeitszeit von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft jedoch als nicht zielführend angesehen (s. Punkt 4.10).

In diesem Zusammenhang verwies der StRH Wien auf seine im Punkt 4.10 geäußerte Empfehlung zur Generierung der für die Steuerung des Betriebes erforderlichen Daten.

Die Empfehlung Nr. 37 lautete: *„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.“*

Wie im Punkt 6.4 festgestellt, wurden die Beschwerden und Anliegen in der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft zwar quantitativ in den Jahresberichten erfasst, eine Dokumentation der aufgrund dieser Beschwerden umgesetzten Verbesserungsmaßnahmen lag jedoch nicht vor.

Der StRH Wien verwies bzgl. der Umsetzung der Vorgaben des Leitfadens zur Behandlung von Beschwerden und Reklamationen im Magistrat der Stadt Wien auf seine, auch im vorliegenden Bericht geäußerte Empfehlung (s. Punkt 6.4).

## 12. Zusammenfassung der Empfehlungen

Generelle Anmerkungen der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:

Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft teilt die Einschätzung des StRH Wien zu den bestehenden Herausforderungen.

Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft ist durch häufige Änderungen der Bundesgesetze, durch die demographischen Entwicklungen, durch die COVID-19-Pandemie und zuletzt durch die starke Nachfrage im Bereich der Einbürgerung immer stärkeren Anpassungserfordernissen ausgesetzt.

Die Professionalisierungsschritte der vergangenen Jahre werden derzeit in einer mehrjährigen Organisationsentwicklung bis Ende des Jahres 2024 fortgesetzt, die auf strukturelle Reformen in der Behörde abzielt. Ein telefonisches Servicecenter, das im Dezember 2021 in Vollbetrieb ging, konnte die Erreichbarkeit der Behörde bereits stark verbessern. Gleichzeitig werden die Personalressourcen laufend aufgestockt.

Die vom StRH Wien gewürdigten Anstrengungen und erzielten Fortschritte werden in den kommenden Jahren intensiv fortgesetzt. Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft wird die Umsetzung der Empfehlungen des StRH Wien als wesentliches Element der Weiterentwicklung in die strategische Ausrichtung integrieren.

#### **Empfehlung Nr. 1:**

Das Organisationshandbuch wäre laufend zu aktualisieren (s. Punkt 3.2).

#### **Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wurde bereits umgesetzt und der Prozess zur Aktualisierung des Organisationshandbuches optimiert.

#### **Empfehlung Nr. 2:**

Zeitpläne und Arbeitspakete für die Implementierung der FIS sollten in allen Bereichen erstellt und deren Umsetzung und Einhaltung laufend überwacht werden (s. Punkt 4.4.5).

#### **Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wurde bereits umgesetzt, da beide FIS implementiert, die diesbezüglichen Projekte abgeschlossen und die elektronische Aktenführung für alle Neuanträge umfassend eingeführt wurden.

#### **Empfehlung Nr. 3:**

Die für die elektronische Aktenbearbeitung erforderliche Hardware wäre so bald als möglich zu beschaffen (s. Punkt 4.4.5).

### **Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wurde bereits umgesetzt, da die erforderliche Hardware mittlerweile beschafft werden konnte.

### **Empfehlung Nr. 4:**

Für eine bessere Steuerung der Verfahrensdauern sollte überprüft werden, ob eine automatisierte Auswertung bestimmter Zwischenschritte in der Verfahrensabwicklung umsetzbar wäre (s. Punkt 4.4.6).

### **Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Auch die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft erachtet eine automatisierte Auswertung von Zwischenschritten in der Verfahrensabwicklung als wichtiges Element einer Steuerung der Verfahrensdauer. Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft wird die Empfehlung umsetzen und überprüfen, ob eine solche automatisierte Auswertung umsetzbar ist.

### **Empfehlung Nr. 5:**

Um die Verfahrensdauern zu minimieren, sollten regelmäßig auch ungefilterte Auswertungen der Verfahrensdauern durchgeführt und weitere Maßnahmen gesetzt werden (s. Punkt 4.5.5).

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft wird die Empfehlung des StRH Wien umsetzen und regelmäßig auch ungefilterte Auswertungen der Verfahrensdauer durchführen. Zusätzlich zu den bereits gesetzten Maßnahmen wie Digitalisierung, Aufstockung der personellen Kapazitäten oder Einführung eines telefonischen Servicecenters wird der bis Ende des Jahres 2024 laufende Organisationsentwicklungsprozess weitere Effizienzsteigerungen in der Verfahrensabwicklung implementieren.

**Empfehlung Nr. 6:**

Die Inhalte der Controllinggespräche und die Namen der Teilnehmenden wären künftig zu dokumentieren (s. Punkt 4.7.2).

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

**Empfehlung Nr. 7:**

Es sollten weiterhin Maßnahmen gesetzt werden, um die bestehenden Rückstände im Fachbereich Einwanderung und im Fachbereich Staatsbürgerschaft abzubauen (s. Punkt 4.7.4).

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt. Zusätzlich zu den bereits gesetzten Maßnahmen wie Digitalisierung, Aufstockung der personellen Kapazitäten oder Einführung eines telefonischen Servicecenters wird der bis Ende des Jahres 2024 laufende Organisationsentwicklungsprozess weitere Effizienzsteigerungen in der Verfahrensabwicklung implementieren. Um den aktuell stark ansteigenden Eingangszahlen zu begegnen, werden derzeit zusätzliche Maßnahmen zu Kapazitätsaufbau und weitere Prozessoptimierungen ergriffen.

**Empfehlung Nr. 8:**

Im Bereich der Inlandseinbürgerung wäre eine systematische Evidenzhaltung jener offenen Akten, die nicht in den Erinnerungslisten erfasst oder vom Supportteam bearbeitet wurden, sicherzustellen (s. Punkt 4.8.3).

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt.

**Empfehlung Nr. 9:**

Unter Berücksichtigung der Entwicklung der Verfahrensdauern wären weitere Maßnahmen zur Reduzierung von Verzögerungen in der Verfahrensabwicklung zu setzen (s. Punkt 4.9.5).

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung für weitere Maßnahmen zur Verfahrensbeschleunigung befindet sich in Umsetzung. Der bis Ende des Jahres 2024 laufende Organisationsentwicklungsprozess wird weitere Effizienzsteigerungen in der Verfahrensabwicklung implementieren und Verfahrensverzögerungen reduzieren.

#### **Empfehlung Nr. 10:**

Um in Zukunft über detailliertere Informationen zur Steuerung des Betriebsablaufes zu verfügen, sollten unter Anwendung der neu eingeführten FIS die für eine Produktzeitzuordnung notwendigen Schritte gesetzt werden (s. Punkt 4.10.3).

#### **Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt. Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft strebt eine genauere Ausdifferenzierung der Produktzeitzuordnung an.

#### **Empfehlung Nr. 11:**

Die Setzung von Maßnahmen, um für den Fachbereich Einwanderung die Anzahl der Säumnisbeschwerden und die Art der Erledigung ermitteln zu können, wurde angeregt (s. Punkt 4.12.3).

#### **Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt und künftig in das Controlling aufgenommen.

#### **Empfehlung Nr. 12:**

Künftig wären die, auf die Tätigkeit der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft zurückzuführenden, gerichtlich anerkannten Amtshaftungsansprüche jährlich abzufragen (s. Punkt 4.13.3).

#### **Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt und in das Controlling aufgenommen.

#### **Empfehlung Nr. 13:**

Die Benutzerfreundlichkeit des Informationsangebotes im Internet sollte evaluiert und dabei auch die erforderliche Mehrsprachigkeit des Informationsangebotes berücksichtigt werden (s. Punkt 4.14.1).

#### **Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt. Im Rahmen des bis Ende des Jahres 2024 laufenden Organisationsentwicklungsprozesses findet derzeit eine Evaluierung und Überarbeitung des Informationsangebotes im Internet statt.

#### **Empfehlung Nr. 14:**

Ein Monitoring in Bezug auf die Wartezeiten auf und bei Terminen in den Fachbereichen Einwanderung und Staatsbürgerschaft wäre zu implementieren (s. Punkt 5.2.3).

#### **Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt und das Monitoring der Terminwartezeit wird noch stärker in der Steuerung verankert.

#### **Empfehlung Nr. 15:**

Es sollten weitere Maßnahmen gesetzt werden, um die Wartezeiten auf Termine insbesondere im Fachbereich Staatsbürgerschaft zu reduzieren (s. Punkt 5.2.3).

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt. Die stark ansteigende Nachfrage nach Einbürgerungen und die daraus folgende Wartezeit auf Termine stellt aktuell die größte Herausforderung für die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft dar. Um dieser Nachfrage zu begegnen, werden derzeit zusätzliche Maßnahmen zu Kapazitätsaufbau und weiteren Prozessoptimierungen ergriffen.

**Empfehlung Nr. 16:**

Die Einhaltung des vereinbarten Servicelevels durch die externe Dienstleisterin wäre sicherzustellen, und die Einschränkungen bei der Berechnung des Servicelevels wären schriftlich zu dokumentieren (s. Punkt 6.1.1).

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt und die detaillierte Berechnung des Servicelevels wird schriftlich dokumentiert werden.

**Empfehlung Nr. 17:**

Es wäre zu evaluieren, ob weiterführende Informationen zu den Themenstellungen der Anrufe im Servicecenter zur strategischen und operativen Steuerung der Dienststelle erforderlich sind (s. Punkt 6.1.3).

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt.

**Empfehlung Nr. 18:**

Eine einheitliche Ordnung der Anliegen und Beschwerden nach Themenkategorien sowie die Setzung und Dokumentation der daraus abzuleitenden Maßnahmen wären sicherzustellen (s. Punkt 6.4.2).

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt.

**Empfehlung Nr. 19:**

Die Antragstellenden sollten auf die Möglichkeit der Vorlage einer kostenlosen Selbstauskunft hingewiesen werden (s. Punkt 7.1.1).

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt. Ein Hinweis wird zeitnah in das Informationsangebot der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft aufgenommen.

**Empfehlung Nr. 20:**

Die Absolvierung der in den Ausbildungsmatrizen und Praxiseinschulungsplänen vorgesehenen Bildungsmaßnahmen wäre sicherzustellen (s. Punkt 8.1.6).

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt. Die Planung für die konkrete Umsetzung ist bereits in Ausarbeitung.

**Empfehlung Nr. 21:**

Die Maßnahmen zur Stärkung der Softskills der Mitarbeitenden sollten fortgesetzt werden (s. Punkt 8.2.2).

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft wird die Maßnahmen zur Stärkung der Softskills der Mitarbeitenden fortsetzen.

**Empfehlung Nr. 22:**

Die von der Volksanwaltschaft, dem Österreichischen Rechtsanwaltskammertag und anderen Stellen vorgebrachte Kritik oder eingebrachte Vorschläge sowie die diesbezüglich getroffenen Maßnahmen wären in Übersicht zu halten (s. Punkt 8.4).

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt. Im Rahmen des bis Ende des Jahres 2024 laufenden Organisationsentwicklungsprozesses wird ein Ablauf zur Evidenzhaltung der vorgebrachten Kritik bzw. der eingebrachten Vorschläge und der diesbezüglich getroffenen Maßnahmen entwickelt werden.

**Empfehlung Nr. 23:**

Auf eine lückenlose Kontrolle der ausgewählten Akten und eine vollständige Dokumentation dieser Kontrollen wäre zu achten (s. Punkt 9.1.2).

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wurde bereits umgesetzt. In der Stabsstelle Interne Revision und Compliance wurde ein Prozess definiert, der die vollständige Kontrolle der ausgewählten Akten sicherstellt. Die Digitalisierung der Aktenführung wird die Durchführung des Kontrollaktenprozesses zusätzlich wesentlich erleichtern.

**Empfehlung Nr. 24:**

Auf Basis der Ergebnisse der Befragung der Mitarbeitenden wären weitere Maßnahmen zu setzen, um die hohe Arbeitsbelastung der Mitarbeitenden zu senken und damit deren Zufriedenheit zu steigern (s. Punkt 10.5).

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt. Im Rahmen des bis Ende des Jahres 2024 laufenden Organisationsentwicklungsprozesses ist die Steigerung der Zufriedenheit der Mitarbeitenden durch Personalentwicklung und Prozessoptimierungen ein zentrales Ziel.

**Empfehlung Nr. 25:**

Eine neuerliche Kundinnenbefragung bzw. Kundenbefragung sollte durchgeführt werden (s. Punkt 11.).

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt. Eine neuerliche Kundinnenbefragung bzw. Kundenbefragung ist geplant. Eine Einbindung von Kundinnen bzw. Kunden mithilfe verschiedener Partizipationsformate findet bereits derzeit statt, wie z.B. wissenschaftlich begleitete Fokusgruppen und Stakeholder-Dialoge.

**Empfehlung Nr. 26:**

Die Bestimmungen hinsichtlich der Abhaltung jährlicher MOG wären einzuhalten (s. Punkt 11.).

**Stellungnahme der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft:**

Die Empfehlung wird umgesetzt, indem ein verstärktes Monitoring der Abhaltung von MOG durchgeführt wird.

**Der Stadtrechnungshofdirektor:  
i.V. Ing. Mag. Albert Schön**

Wien, im Dezember 2022