



# MA 62, Prüfung der Wahrnehmung der Aufgaben nach dem Melde- und Passgesetz

StRH IX - 1699858-2022

## Kurzfassung

Der StRH Wien prüfte in der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten die Wahrnehmung der Aufgaben als zentrale Melde- und Passservicestelle Wiens. Die amtswegigen und antragsbezogenen Agenden des Melde- und Passwesens waren 3 Dezernaten zugeordnet, in denen mehr als 60 VZÄ bzw. 70 % der Bediensteten der geprüften Stelle beschäftigt waren. Die prüfungsgegenständlichen Aufgabengebiete zählten somit neben den behördlichen Angelegenheiten im Zusammenhang mit den Wahlen sowie Stiftungen und Fonds zu den Kernaufgaben der Abteilung.

Festzustellen war, dass die MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten in Umsetzung der Vorgaben der GOM über entsprechende organisatorische Festlegungen verfügte und eine Reihe von Leitungsinstrumenten einsetzte, um eine ordnungsmäßige, zweckmäßige und effiziente Aufgabenerledigung zu gewährleisten. Insbesondere das gut funktionierende IKS trug zur hohen Qualität der Erledigungen im Bereich des Melde- und Passwesens bei. Ungeachtet dieser positiven Beurteilung erkannte der StRH Wien insofern einen Weiterentwicklungsbedarf, als die Einführung eines zeitgemäßen Prozessmanagements zu empfehlen war. Zudem sollten die Arbeitsverteilung und die Arbeitsabläufe zwischen den Dezernaten des Melde- und Passwesens und den zentralen Stellen im Hinblick auf mögliche Optimierungen evaluiert werden.

Die Kosten und der Personaleinsatz für das Melde- und Passwesen blieben in den Jahren 2018 bis 2021 nahezu konstant und wiesen keine Auffälligkeiten auf. Die vom StRH Wien ergänzten statistischen Kennzahlen bei den Produkten des Melde- und Passwesens verzeichneten hingegen infolge der Maßnahmen zur Eindämmung von COVID-19 im Jahr 2020 einen insgesamt rd. 8%igen Rückgang, der allerdings im Jahr 2021 teils wieder wettgemacht wurde. Während die amtswegigen Erledigungen bedingt durch die COVID-19-Maßnahmen grundsätzlich eine rückläufige Entwicklung aufwiesen, kam es bei der Anzahl der bearbeiteten Meldevorgänge und der Notpassausstellungen zu Steigerungen von 230 % bzw. 78 %. Der StRH Wien würdigte das trotz der schwierigen Rahmenbedingungen hohe Leistungsniveau und die generelle Verwaltungspraxis der geprüften Stelle, auch die Anliegen jener Personen, die ohne Terminreservierung bei ihr vorstellig wurden, zu behandeln, wenngleich dies eine uneinheitliche Vorgehensweise im Magistrat bedeutete.

Eine Betrachtung der bearbeiteten Meldevorgänge sowie Reisepass- und Personalausweisausstellungen unter Einbeziehung der MBÄ ergab, dass diese von dem COVID-19-Maßnahmen bedingten Einbruch der Fallzahlen - im Gegensatz zu der geprüften Stelle - im Jahr 2021 nach wie vor betroffen waren. Aufgrund der dortigen Verwaltungspraxis der verpflichtenden Terminreservierung wurde der elektronische Terminkalender beginnend mit Mitte des 2. Quartals 2020 zum zentralen Instrument der Steuerung des Parteienaufkommens in den MBÄ. Im Jahr 2021 wurden damit beispielsweise insgesamt rd. 155.000 Terminreservierungen vorgenommen. Diese geänderte Vorgehensweise führte im Zeitraum Mitte März 2020 bis Mitte November 2022 in den 16 MBÄ teils zu nicht gewünsch-

ten, unverhältnismäßig langen Wartezeiten für die Antragstellenden. Der dafür verwendete elektronische Terminkalender zeigte sich zur Bewältigung des damit verbundenen Verwaltungsaufwandes als geeignet, wies aber hinsichtlich der Servicequalität einen Verbesserungsbedarf auf.

Der StRH Wien unterzog die MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten hinsichtlich der Wahrnehmung ihrer Aufgaben nach dem Melde- und Passgesetz einer 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>10</b>
1.1	Prüfungsgegenstand.....	10
1.2	Prüfungszeitraum.....	10
1.3	Prüfungshandlungen.....	10
1.4	Prüfungsbefugnis.....	11
1.5	Vorberichte.....	11
<b>2.</b>	<b>Rechtliche und organisatorische Grundlagen.....</b>	<b>11</b>
2.1	Meldegesezt 1991.....	11
2.2	Passgesetz 1992.....	12
2.3	Gebühren.....	14
2.4	Geschäftseinteilung und Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien.....	14
<b>3.</b>	<b>Organisation und Leitungsinstrumente.....</b>	<b>15</b>
3.1	Organigramm.....	15
3.2	Personalausstattung.....	17
3.3	Referatseinteilung.....	18
3.4	Internes Kontrollsystem.....	21
3.5	Risiko- und Beschwerdemanagement.....	24
3.6	Kosten- und Leistungsrechnung.....	26
<b>4.</b>	<b>Gebarungs-, Kosten- und Leistungsentwicklung in den Jahren 2018 bis 2021.....</b>	<b>28</b>
4.1	Ausgaben und Einnahmen.....	28
4.2	Kosten und Leistungen.....	30
4.3	Parteienverkehrszeiten (Maßnahmen im Zusammenhang mit COVID-19).....	32
4.4	Dezernat Zentrales Meldeservice.....	33
4.5	Dezernat Zentrale Meldeauskunft.....	35
4.6	Dezernat Zentrales Passservice.....	37
<b>5.</b>	<b>Erbringung ausgewählter Leistungen unter Einbeziehung der Magistratischen Bezirksämter.....</b>	<b>39</b>
5.1	Leistungsentwicklung.....	39

5.2	Terminvergaben per Online-Reservierung und per interner Reservierung im elektronischen Terminkalender .....	41
5.3	Auswirkungen der geänderten Verwaltungspraxis auf die Leistungsanspruchnahme.....	44
<b>6.</b>	<b>Zusammenfassung der Empfehlungen .....</b>	<b>46</b>

## Tabellen- und Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Organigramm der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten.....	16
Tabelle 1: Entwicklung des Dienstpostenstandes bzw. des Personalstandes im Zeitraum 2018 bis 30. September 2022.....	17
Tabelle 2: Aufgabenverteilung zwischen den 3 Dezernaten des Melde- und Passwesens.....	19
Tabelle 3: Auszug aus der Risikoliste betreffend Melde- und Passwesen.....	25
Tabelle 4: Auszahlungen der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten und Einzahlungen aus dem Melde- und Passwesen in den Jahren 2018 bis 2021.....	29
Tabelle 5: Kosten pro Dezernat und Leistungsstunden des Melde- und Passwesens in den Jahren 2018 bis 2021.....	30
Tabelle 6: Entwicklung der summierten statistischen Kennzahlen der Produkte des Melde- und Passwesens in den Jahren 2018 bis 2021.....	31
Tabelle 7: Entwicklung der Leistungsstunden im Dezernat Zentrales Meldeservice in den Jahren 2018 bis 2021.....	33
Tabelle 8: Ausgewählte Fallzahlen des Dezernats Zentrales Meldeservice im Zeitraum 2018 bis 2021.....	34
Tabelle 9: Entwicklung der Leistungsstunden im Dezernat Zentrale Meldeauskunft in den Jahren 2018 bis 2021.....	35
Tabelle 10: Ausgewählte Fallzahlen des Dezernats Zentrale Meldeauskunft im Zeitraum 2018 bis 2021.....	36
Tabelle 11: Entwicklung der Leistungsstunden im Dezernat Zentrales Passservice in den Jahren 2018 bis 2021.....	38
Tabelle 12: Ausgewählte Fallzahlen des Dezernats Zentrales Passservice im Zeitraum 2018 bis 2021.....	39
Tabelle 13: Gesamtbetrachtung ausgewählter Leistungen im Melde- und Passwesen.....	40
Tabelle 14: Übersicht Terminvergaben der 16 MBÄ (inkl. 3 Außenstellen) und der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten im elektronischen Terminkalender.....	42
Abbildung 2: Terminvergaben im elektronischen Terminkalender im Zeitraum 1. Quartal 2020 bis 3. Quartal 2022.....	43
Abbildung 3: Durchschnittliche Wartezeiten auf Termine zur Reisepass- und Personalausweisausstellung im Zeitraum 16. März 2020 bis 16. November 2022.....	44

## Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
BMI	Bundesministerium für Inneres
bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
COVID-19	Coronavirus-Krankheit-2019
d.h.	das heißt
DNA	desoxyribonucleic acid
E-Card	Elektronische Karte
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
EKIS	Elektronisches Kriminalpolizeiliches Informationssystem
ELAK	Elektronischer Akt
E-Mail	Elektronische Post
e-Rechnungen	elektronische Rechnungen
EU	Europäische Union
EUR	Euro
GEM	Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien
GGR	Geschäftsgruppe
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GOM	Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien
IDR	Identitätsdokumentenregister
IKS	Internes Kontrollsystem
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologie
inkl.	inklusiv
KFA Wien	Krankenfürsorgeanstalt der Bediensteten der Stadt Wien
Kfz	Kraftfahrzeug
LPD Wien	Landespolizeidirektion Wien
lt.	laut
MA	Magistratsabteilung
MBA	Magistratisches Bezirksamt
MBÄ	Magistratische Bezirksämter
MD	Magistratsdirektion
MD-OS	Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit
MeldeG	Bundesgesetz über das polizeiliche Meldewesen (Meldegesetz 1991)
Mio. EUR	Millionen Euro
Nr.	Nummer
ÖSD	Österreichische Staatsdruckerei GmbH
Passgesetz 1992	Bundesgesetz betreffend das Passwesen für österreichische Staatsbürger
Q	Quartal
rd.	rund

s.	siehe
SMS	Short Message Service
StRH	Stadtrechnungshof
TEUR	Tausend Euro
u.a.	unter anderem
VfGH	Verfassungsgerichtshof Österreich
vgl.	vergleiche
VGW	Verwaltungsgericht Wien
VIPer	Verwaltung integrierter Personaldaten
VRV 2015	Voranschlags- und Rechnungsabschlussverordnung 2015
VwGH	Österreichischer Verwaltungsgerichtshof
VZÄ	Vollzeitäquivalent
WStV	Wiener Stadtverfassung
z.B.	zum Beispiel
z.T.	zum Teil
ZMR	Zentrales Melderegister



## Glossar

### Abstattung

Bezeichnet im Rahmen der bis zum 31. Dezember 2019 kameralistisch geführten Haushaltsrechnung die Summe der abgestatteten bzw. bezahlten Beträge. Der Leistung einer Zahlung bzw. der Einleitung des Zahlungsvollzugs hatte eine entsprechende Zahlungsanordnung einer Dienststelle zugrunde zu liegen.

### Ein- und Auszahlungen

Seit der im Jahr 2020 erfolgten Umsetzung des integrierten 3-Komponenten-Haushalts gemäß VRV 2015 (bestehend aus dem Ergebnis-, Finanzierungs- und Vermögenshaushalt) sind sämtliche Ein- und Auszahlungen, auch solche, welche auf nicht voranschlagswirksamen Haushaltsstellen abgebildet werden, in der Finanzierungsrechnung darzustellen.

### EKIS

Beim Elektronischen Kriminalpolizeilichen Informationssystem handelt es sich um eine Datenbank, in der das Strafregister, die Kfz-Fahndungs-/Informationsdatei, die Personenfahndungsdatei, die Personeninformationsdatei, die Sachenfahndungsdatei, die Kulturgutfahndungsdatei, der Kriminalpolizeiliche Aktenindex sowie die Erkennungsdienstliche Evidenz samt automationsunterstütztem Fingerabdrucksystem und die DNA-Datenbank zusammengefasst sind.

### IDR

Beim Identitätsdokumentenregister handelt es sich um die zentrale Datenbank zur Ausstellung von Identitätsdokumenten und Evidenthaltung von Verfahrensdaten im Zuge der Ausstellung von Reisedokumenten. In diesem Register werden sämtliche Reisepässe, Fremdenpässe, Konventionsreisepässe, Dienstpässe und Personalausweise eingetragen.

### PAM-Storage

Ist ein elektronisches Archivierungssystem für e-Rechnungen samt elektronischer Signatur und für Anträge auf Reisedokumente inkl. Beilagen.

### Wählerevidenz

Ist in jeder Gemeinde zu führen. Sie enthält aufgrund der im Melderegister enthaltenen Angaben alle Personen, die die österreichische Staatsbürgerschaft besitzen, vor dem 1. Jänner des Jahres der Eintragung das 14. Lebensjahr vollendet haben, vom Wahlrecht zum Nationalrat nicht ausgeschlossen sind und in der Gemeinde ihren Hauptwohnsitz haben. Weiters werden auf Grundlage der Wiener Gemeindevahlordnung 1996 eine Wählerevidenz der nichtösterreichischen EU-Bürgerinnen bzw. EU-Bürger mit Hauptwohnsitz in Wien für die Wiener Bezirksvertretungswahlen und auf bundesrechtlicher Grundlage eine Wählerevidenz für die Wahlen zum Europäischen Parlament geführt.

# Prüfungsergebnis

## 1. Prüfungsgrundlagen des StRH Wien

### 1.1 Prüfungsgegenstand

Der StRH Wien prüfte im Rahmen der gegenständlichen Gebarungsprüfung die zentrale behördliche Aufgabenwahrnehmung der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten im Bereich des bundesgesetzlich geregelten Melde- und Passwesens. Der Fokus lag dabei auf der Darstellung und Beurteilung der Aufbau- und Ablauforganisation, des Einsatzes von Leitungsinstrumenten sowie der Kosten- und Leistungsentwicklung in Bezug auf die prüfungsrelevanten Organisationseinheiten.

Des Weiteren wurden die z.T. überschneidenden Aufgabengebiete im Melde- und Passwesen mit den MBÄ in die Betrachtung einbezogen sowie die Auswirkungen der infolge der COVID-19-Krisensituation geänderten Rahmenbedingungen auf die Verwaltungspraxis und die Leistungserbringung analysiert. Ebenso wurde aus Gründen der Vollständigkeit die Mitwirkung der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz Wien - Gruppe Rathauswache bei der Ausstellung von Notpässen berücksichtigt.

Nichtziele der Prüfung waren die Verfahrensführung in den amtswegigen Verfahren 1. Instanz inkl. Rechtsmittelverfahren sowie die Gebührengerbarung. Weiters stellte die Ausstellung von Reisepässen anlässlich der Einbürgerung durch die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft keinen Prüfungsgegenstand dar.

Die Entscheidung zur Durchführung dieser Überprüfung wurde in Anwendung der risikoorientierten Prüfungsthemenauswahl des StRH Wien getroffen.

### 1.2 Prüfungszeitraum

Die gegenständliche Prüfung wurde im 2. Halbjahr 2022 von der ehemaligen Abteilung Finanzen und Recht (bzw. vom nunmehrigen Prüfungsbereich Öffentliche Finanzen) des StRH Wien durchgeführt. Das Eröffnungsgespräch mit der geprüften Stelle fand im August 2022 statt. Die Schlussbesprechung erfolgte Ende März 2023. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2018 bis 2021, wobei gegebenenfalls auch spätere Entwicklungen in die Einschau einbezogen wurden.

### 1.3 Prüfungshandlungen

Die Prüfungshandlungen umfassten Dokumenten- und Datenanalysen, Internetrecherchen, Berechnungen, Akteneinsichten mittels ELAK, Vor-Ort-Erhebungen sowie Interviews mit Mitarbeitenden der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten. Zudem fanden Gespräche mit Vertre-

rinnen bzw. Vertreter der MD - Gruppe MBÄ und Fahrservice (inkl. beigezogener Vertreterinnen einzelner MBÄ) und mit Vertreter der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz Wien - Gruppe Rathauswache statt.

Die geprüfte Stelle und die anderen in die Betrachtung einbezogenen Stellen legten 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

Zum gegenständlichen Prüfungsthema lagen dem StRH Wien für die vergangenen 10 Jahre keine relevanten Prüfungsberichte vor.

# 2. Rechtliche und organisatorische Grundlagen

## 2.1 Meldegesetz 1991

Das MeldeG regelte die Meldepflicht für Personen, die in Österreich in einer Wohnung oder in einem Beherbergungsbetrieb Unterkunft nahmen oder eine solche Unterkunft aufgaben. Dabei galt, dass jeder, der in einer Wohnung Unterkunft nahm, innerhalb von 3 Tagen danach bei der Meldebehörde anzumelden war. Diese 3-Tagesfrist galt auch für Abmeldungen, wenn eine Person ihre Unterkunft in einer Wohnung aufgab. Anmeldungen sowie Um- oder Abmeldungen waren von der Meldebehörde schriftlich bzw. im Fall der Verwendung der Funktion Bürgerkarte im Datenfernverkehr im Weg des ZMR mittels Amtssignatur des Betreibers zu bestätigen.

Die An- und Abmeldungen im Zusammenhang mit Unterkunftnahmen in Beherbergungsbetrieben erfolgten durch Eintragungen in den von den Beherbergungsbetrieben zu führenden Gästeverzeichnissen.

Die Verarbeitung der bei der Meldebehörde angemeldeten Personen einschließlich der zugehörigen Abmeldungen erfolgte in einem lokalen Melderegister, das auch im Rahmen des ZMR geführt werden konnte. Das ZMR war ein öffentliches Register, in dem alle in Österreich gemeldeten Personen mit ihrem Hauptwohnsitz und - sofern vorhanden - mit ihrem Nebenwohnsitz bzw. ihren Nebenwohnsitzen erfasst waren. Im ZMR wurden die Identitätsdaten<sup>1</sup> und die Wohnsitzdaten von Personen aufgenommen. Es war Ausgangspunkt der meisten elektronischen Prozesse der Bürgerin bzw. des Bürgers mit der öffentlichen Verwaltung (E-Government) und war beim BMI eingerichtet. Die

---

<sup>1</sup> z.B. Name, Geschlecht, Geburtsdatum, ZMR-Zahl, Staatsangehörigkeit

Eintragungen erfolgten durch die verschiedenen Meldebehörden, Standesämter und Staatsbürgerschaftsstellen der Städte und Gemeinden Österreichs. Alle Behörden in Österreich konnten - im Rahmen der entsprechenden Rechtsgrundlagen - online darauf zugreifen.

Jede Person konnte bei den Meldebehörden eine (kostenpflichtige) Meldeauskunft über den Hauptwohnsitz einer anderen Person verlangen. Darüber hinaus konnte dort auch für sich selbst oder für eine Person, für die jemand meldepflichtig war, eine Meldebestätigung beantragt werden. Weiters konnte jede gemeldete Person bei der Meldebehörde beantragen, dass Meldeauskünfte über sie nicht erteilt werden. Eine solche Auskunftssperre konnte für die Dauer von höchstens 5 Jahren verfügt oder verlängert werden. Voraussetzung hierfür war die Glaubhaftmachung eines schutzwürdigen Interesses. War ein solches offenkundig, konnte die Auskunftssperre auch von Amts wegen verfügt bzw. verlängert werden.

Unter den in § 15 MeldeG genannten Voraussetzungen hatte die Meldebehörde auch von Amts wegen<sup>2</sup> An-, Ab- und Ummeldungen sowie im Fall von unrichtigen oder unvollständigen Meldedaten diesbezüglich Berichtigungen im Melderegister vorzunehmen. Von einer beabsichtigten An-, Ab- oder Ummeldung von Amts wegen hatte die Meldebehörde die Meldepflichtige bzw. den Meldepflichtigen zu verständigen und ihr bzw. ihm Gelegenheit zur Stellungnahme zu geben. Erhob die Meldepflichtige bzw. der Meldepflichtige dagegen Einwendungen, so war, falls die Einwendungen nicht berücksichtigt wurden, die beabsichtigte Maßnahme mit Bescheid vorzunehmen.

Meldebehörde war die Bürgermeisterin bzw. der Bürgermeister. Über Beschwerden gegen Bescheide der Meldebehörde entschied das VGW.

## 2.2 Passgesetz 1992

Das Passgesetz 1992 enthielt jene Regelungen, welche die für das Betreten und das Verlassen des österreichischen Bundesgebietes notwendigen Dokumente (Reisedokumente) betrafen. Reisepässe<sup>3</sup> durften nur für Personen ausgestellt werden, die die österreichische Staatsbürgerschaft besaßen. Sie waren mit einem aus kurzer Distanz kontaktlos auslesbaren elektronischen Datenträger zu versehen, auf dem die Identitätsdaten und biometrischen Daten der Passwerberin bzw. des Passwerbers sowie die Dokumentdaten der Reisepässe gespeichert wurden. Die Gültigkeitsdauer gewöhnlicher Reisepässe betrug 10 Jahre, die unter bestimmten Voraussetzungen (z.B. bei Beantragung einer kürzeren Gültigkeitsdauer) sowie bei Minderjährigen bis zum 12. vollendeten Lebensjahr auf 2 bzw. 5 Jahre auch verkürzt werden konnte.

---

<sup>2</sup> z.B. Kenntnis vom Tod einer angemeldeten Person, Vornahme oder Unterlassung einer Meldung entgegen den Bestimmungen des MeldeG

<sup>3</sup> Darunter fielen gewöhnliche Reisepässe, Dienstpässe und Diplomatenpässe

Für bestimmte Anlassfälle<sup>4</sup> konnten gewöhnliche Reisepässe auch ohne elektronischen Datenträger mit einer verkürzten Gültigkeitsdauer von nicht mehr als 6 Monaten bzw. - in besonderen Fällen - längstens 1 Jahr ausgestellt werden. Diese sogenannten Notpässe waren u.a. dann zulässig, wenn der Zeitraum, innerhalb dessen die Passwerberin bzw. der Passwerber den Reisepass benötigte, zur Ausstellung eines maschinenlesbaren Reisepasses nicht ausreichte.

Grundsätzlich wurden Reisepässe auf Antrag ausgestellt. Sollte der Reisepass für einen Auslandsaufenthalt zur Besorgung von Angelegenheiten des Bundes, der Länder oder sonstiger öffentlich-rechtlicher Körperschaften benötigt werden, erfolgte eine Ausstellung auch von Amts wegen. Darüber hinaus konnte die antragstellende Person eine beschleunigte Zustellung des Reisepasses wünschen (Expresspass, Ein-Tages-Expresspass).

Die Ausstellung eines Reisepasses war zu versagen, wenn die Passwerberin bzw. der Passwerber u.a. ihre bzw. seine

- Identität nicht zweifelsfrei nachzuweisen vermochte oder die erforderliche Mitwirkung verweigerte, oder
- Freizügigkeit aufgrund gesetzlicher Bestimmungen beschränkt war und die Versagung zur Erreichung des Ziels dieser Beschränkung erforderlich war.

Weiters lag ein Passversagungsgrund vor, wenn Tatsachen die Annahme rechtfertigten, dass der Reisepass dazu genutzt werden sollte, sich der eingeleiteten Strafverfolgung oder Strafvollstreckung im Inland wegen bestimmter gerichtlich strafbarer Handlungen zu entziehen.

Ein Verfahren zur Passentziehung war einzuleiten, wenn nachträglich Tatsachen bekannt wurden oder eintraten, die die Versagung der Reisepassausstellung rechtfertigten. Weitere Passentziehungsgründe waren z.B. unrichtige oder unkenntliche Eintragungen der Passbehörde, fehlendes Lichtbild, Verfälschung oder Unvollständigkeit des Reisepasses.

Zusätzlich zum Reisepass konnte auch die Ausstellung eines Personalausweises beantragt werden. Für die Regelung der Personalausweise sah das Passgesetz 1992 die sinngemäße Anwendung sämtlicher für Reisepässe geltenden Vorschriften vor.

Die Frist für die Entscheidungspflicht über Anträge auf Ausstellung bzw. Änderung von gewöhnlichen Reisepässen betrug 3 Monate. Über Beschwerden gegen Bescheide der Wiener Passbehörde hatte das VGW zu entscheiden.

---

<sup>4</sup> z.B. auch, wenn der Reisepass nur für die Einreise in das Bundesgebiet benötigt wurde oder die Abnahme der Papillarlinienabdrücke der Finger einer oder beider Hände vorübergehend nicht möglich war

## 2.3 Gebühren

Die Gebühren bzw. Gebührenbefreiungen für die im Melde- und Passwesen erbrachten Behördenleistungen waren in der Bundesverwaltungsabgabenverordnung 1983, im Gebührengesetz 1957 sowie in der Meldegesetz-Durchführungsverordnung festgelegt. So war z.B. für einen gewöhnlichen Reisepass inkl. Notpass (ab 12 Jahre) ein Betrag von 75,90 EUR, für einen Expresspass binnen 3 Tagen (ab 12 Jahre) ein Betrag von 100,-- EUR oder für einen Personalausweis (ab 16 Jahre) ein Betrag von 61,50 EUR einzuheben. Demgegenüber waren z.B. An-, Ab- und Ummeldungen gebührenfrei; für Meldebestätigungen und Meldeauskünfte waren je nach Einbringungsart Gebühren in unterschiedlicher Höhe festgelegt.

Mit 1. März 2020 trat eine Änderung des Gebührengesetzes 1957 in Kraft, wonach Schriften und Amtshandlungen, die mittelbar oder unmittelbar aufgrund der erforderlichen Maßnahmen im Zusammenhang mit der Bewältigung der COVID-19-Krisensituation erfolgten, von den Gebühren und Bundesverwaltungsabgaben befreit waren. Diese befristet erlassene Bestimmung trat nach mehrmaliger Verlängerung ihrer Geltungsdauer mit 30. Juni 2022 außer Kraft, wobei diese letztmalig auf vor dem 1. Juli 2022 eingebrachte Eingaben sowie auf Erledigungen von vor dem 1. Juli 2022 gestellte Ansuchen anzuwenden war.

## 2.4 Geschäftseinteilung und Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien

2.4.1 Gemäß der GEM oblag die Wahrnehmung der Aufgaben des Bürgermeisters nach dem MeldeG und nach dem Passgesetz 1992 der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten, soweit nicht eine andere Dienststelle zuständig war. Die MBÄ waren für An- und Abmeldungen bei Unterkunftnahmen in Wohnungen sowie die Erteilung von Auskünften aus dem Melderegister zuständig und stellten Meldebestätigungen über aufrechte Meldungen aus. Weiters bearbeiteten sie Anträge für Reisepässe sowie Personalausweise. Davon ausgenommen war jedoch die Ausstellung von Notpässen, wofür die MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten und außerhalb ihrer Parteienverkehrszeiten die MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz - Gruppe Rathauswache zuständig waren.

Für die Koordination der MBÄ bestand erlassgemäß eine dem Magistratsdirektor unmittelbar unterstehende Gruppe.

Zusätzlich zu den aus dem Melde- und Passgesetz resultierenden Aufgaben lagen z.B. auch die Führung der Wählerevidenz, die Organisation und Durchführung von Wahlen, die Handhabung des Gesetzes über Petitionen sowie behördliche Angelegenheiten der Stiftungen und Fonds im Verantwortungsbereich der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten.

2.4.2 In der den internen Geschäftsgang regelnden GOM war u.a. festgelegt, dass die Dienststellenleitungen eine gesetzmäßige, zweckmäßige, rasche und Kosten sparende Aufgabendurchführung sowie die ordnungsgemäße Erfüllung der Dienstpflichten ihrer Mitarbeitenden durch geeignete Controlling- und Kontrollmaßnahmen sicherzustellen hatten. Weiters oblagen den Leitungen der Dienststellen auch der Einsatz von Qualitätssicherung sowie die Einrichtung interner Kontroll- und Risikomanagementsysteme.

Die Zuständigkeit innerhalb einer Dienststelle war durch die Referatseinteilung zu regeln. Diese war von den Dienststellenleitungen schriftlich zu erlassen. Sie hatte jedenfalls die Aufteilung der Aufgaben an die Bediensteten, die Vertretungsregelungen sowie ein Organigramm zu enthalten, aus dem die Zuordnung der Bediensteten zu den jeweiligen Zwischenvorgesetzten bis zur Dienststellenleitung hervorzugehen hatte.

## 3. Organisation und Leitungsinstrumente

### 3.1 Organigramm

3.1.1 Der hierarchische Aufbau, die Organisationseinheiten sowie die Aufgabengebiete der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten waren durch ein Organigramm dokumentiert. Demgemäß waren der Abteilungsleitung für die Belange des Melde- und Passwesens 3 Dezernate, und zwar das Zentrale Meldeservice, die Zentrale Meldeauskunft und das Zentrale Passservice, untergeordnet. Weitere 3 Dezernate bestanden für das Aufgabengebiet Wählerevidenz, Wahlen und direkte Demokratie (abgekürzt: Wahlen), für Petitionsangelegenheiten (abgekürzt: Petitionen) sowie für Stiftungs- und Fondsangelegenheiten (abgekürzt: Stiftungen/Fonds).

Zusätzlich waren der Abteilungsleitung das Budgetreferat (abgekürzt: Budget), die IKT-Koordination und Öffentlichkeitsarbeit (abgekürzt: IKT), die Kanzlei und ein Sekretariat direkt unterstellt. Auf der Ebene der Abteilungsleitung enthielt das Organigramm noch eine Stelle für Sonderaufgaben, die primär für aktive und passive Legistik, politische Antwortentwürfe, Rechtsauskünfte sowie das Beschwerdemanagement zuständig war.

3.1.2 In der folgenden Abbildung wird das Organigramm der geprüften Stelle dargestellt, wobei mit den grün schattierten Farbfeldern die prüfungsrelevanten Dezernate und mit den grau schattierten Farbfeldern die ebenfalls für das Dezernat Wahlen tätigen Organisationseinheiten gekennzeichnet wurden:

## Organigramm der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten

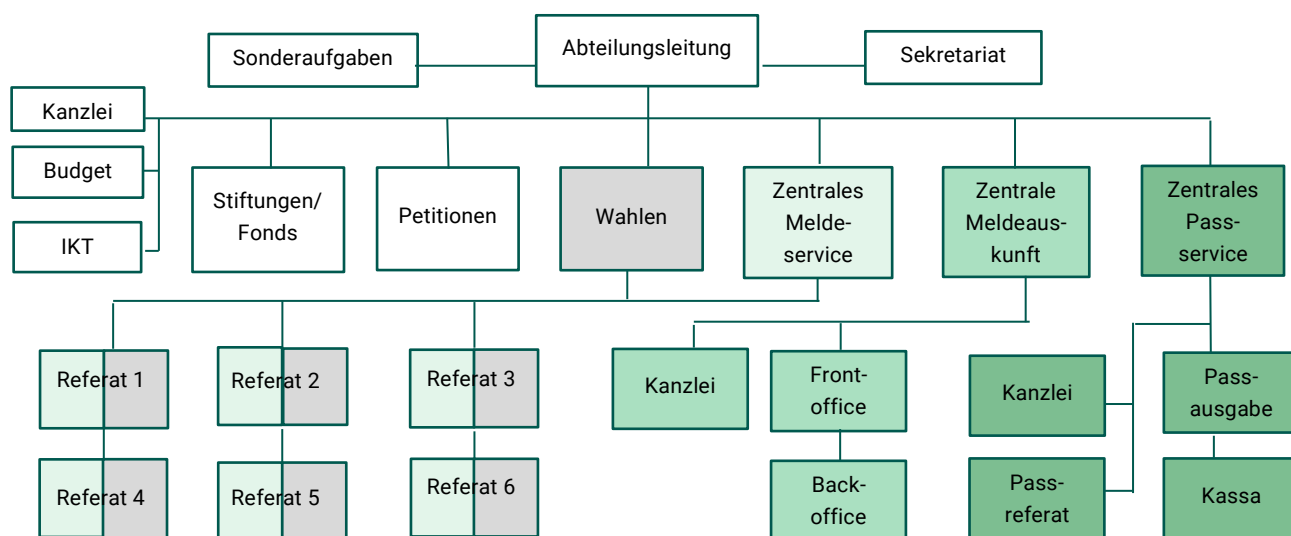


Abbildung 1: Organigramm der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten  
Quelle: MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten, Darstellung: StRH Wien

Wie aus der Abbildung 1 ersichtlich, gehörten dem Dezernat Zentrales Meldeservice insgesamt 6 Referate an, die auch Aufgaben für das Dezernat Wählerevidenz, Wahlen und direkte Demokratie wahrnahmen. Das Dezernat Zentrale Meldeauskunft<sup>5</sup> bestand hingegen neben der Leitung aus einer Kanzlei sowie jeweils einem Front- und einem Backoffice. Dem Dezernat Zentrales Passservice unterstanden ebenfalls eine Kanzlei, weiters das Passreferat, die Passausgabe sowie eine Kassenstelle.

Ergänzend wies die Abteilungsleitung darauf hin, dass im Anlassfall (z.B. Wiener Gemeinderats- und Bezirksvertretungswahlen 2020, Nationalratswahl 2019) die gesamte Belegschaft der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten für einzelne Tätigkeitsbereiche des Dezernats Wählerevidenz, Wahlen und direkte Demokratie<sup>6</sup> zur Verfügung stand.

3.1.3 In Bezug auf die Aufbauorganisation stellte der StRH Wien fest, dass die MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten über eine funktionale, hierarchische Organisationsstruktur in Form einer Stablinienorganisation verfügte, die für die Wahrnehmung der zu bewältigenden Aufgabengebiete als geeignet anzusehen war. Überdies bildete das von der geprüften Stelle vorgelegte Organigramm die im Rahmen der Prüfung vorgefundene Organisationsstruktur, insbesondere hinsichtlich der prüfungsrelevanten Dezernate, vollständig und richtig ab.

<sup>5</sup> Das Dezernat Zentrale Meldeauskunft war als Außenstelle am Standort Wien 7, Wimbergergasse 14-16, untergebracht.

<sup>6</sup> z.B. Vorbereitung der Wahlpakete für die MBÄ



## 3.2 Personalausstattung

3.2.1 Zur Zeit der Prüfung waren der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten 91 Bedienstete und 6 Lehrlinge zugeordnet, wovon lt. Auskunft der geprüften Stelle 2 Bedienstete freigestellt bzw. beurlaubt waren. Die Anzahl der Dienstposten lt. Dienstpostenplan gemäß Voranschlag sowie die Anzahl der VZÄ entwickelten sich im Zeitraum 2018 bis 30. September 2022 wie folgt:

Entwicklung des Dienstpostenstandes bzw. des Personalstandes der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten im Zeitraum 2018 bis 30. September 2022 (in VZÄ)

	2018	2019	2020	2021	2022
Dienstpostenstand lt. Dienstpostenplan gemäß Voranschlag	86	87	88	88	90
Personalstand (IST) jeweils per 31.12. und per 30.9.2022	86	89	86	89	91
davon Dezernat Zentrales Meldeservice	27	27	27	27	27
davon Dezernat Zentrale Meldeauskunft	20	20	20	20	20
davon Dezernat Zentrales Passservice	15	15	15	15	17

Tabelle 1: Entwicklung des Dienstpostenstandes bzw. des Personalstandes im Zeitraum 2018 bis 30. September 2022  
 Quellen: Voranschläge der Bundeshauptstadt Wien für die Jahre 2018 bis 2022 und MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten, Darstellung: StRH Wien

Insgesamt betrachtet war der Personalstand der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten im Mehrjahresvergleich geringfügigen Schwankungen unterworfen, wies aber mit einem Plus von 5 VZÄ auf 91 VZÄ eine steigende Tendenz auf. Hinsichtlich des Dienstpostenstandes war festzustellen, dass dieser schrittweise an den geänderten Personalstand angepasst wurde und zum 30. September 2022 90 VZÄ betrug.

3.2.2 Mit mehr als 60 VZÄ waren rd. 70 % der Bediensteten der geprüften Stelle mit Aufgaben des Melde- und Passwesens befasst. Während der Personalstand in den Dezernaten Zentrales Meldeservice und Zentrale Meldeauskunft mit 27 VZÄ bzw. 20 VZÄ unverändert blieb, stieg jener des Dezernats Zentrales Passservice um 2 VZÄ auf 17 VZÄ. Begründet wurde diese im Jahr 2022 erfolgte personelle Verstärkung im Bereich des Passservice mit gestiegenen Fallzahlen.

Eine nähere Betrachtung der personellen Veränderungen zeigte, dass die 3 Dezernate eine verhältnismäßig hohe Personalfuktuation aufwiesen, zumal im genannten Zeitraum mindestens 50 % der zugeordneten Bediensteten aus diesen Dezernaten ausschieden<sup>7</sup> und entsprechend nachbesetzt werden mussten. Der damit verbundene teils hohe Einschulungsaufwand sowie die Sicherstellung

<sup>7</sup> z.B. infolge von Ruhestandsversetzungen, abteilungsinternen Versetzungen, Versetzungen in andere Dienststellen, Karenzierungen

des Wissenstransfers waren für die MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten herausfordernd.

Laut Auskunft der Dezernatsleiterinnen betrug die Einschulungsdauer von neuen Mitarbeitenden bis zu 1 Jahr, weshalb sich personelle Wechsel negativ auf die Arbeitsverteilung der verbliebenen Mitarbeitenden auswirkten. Zur Vermeidung übermäßiger personeller Fluktuationen sowie auch aufgrund der insbesondere im Dezernat Zentrales Passservice aufgetretenen Arbeitsbelastungen durch zusätzliche Fallzahlen und komplexe Passentziehungsverfahren<sup>8</sup> wurden 1. Schritte zur arbeitsmedizinischen Vorsorge gesetzt. So wurden im Dezernat Zentrales Passservice im 1. Quartal 2022 eine Arbeitsplatzevaluierung sowie eine Supervision durch die KFA Wien durchgeführt. Laut Auskunft der Abteilungsleitung waren diesbezügliche Evaluierungen der anderen Dezernate beabsichtigt und wurden diese bereits gegen Ende des Prüfungszeitraumes begonnen. Seitens des StRH Wien wurde diese Initiative begrüßt.

### 3.3 Referatseinteilung

3.3.1 Die Referatseinteilung der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten enthielt die zur Zeit der Prüfung gültige Beschreibung von detaillierten Arbeitsbereichen der einzelnen Bediensteten mit den entsprechenden Funktionen und der diesbezüglichen Vertretungsregelung.

Zusätzlich wurden Stellenbeschreibungen vorgelegt, in denen die Bedienstetenkategorien, Dienstpostenplangruppen sowie Modellstellen, die über- und nachgeordneten Stellen, die Vertretungsregelungen, Kompetenzen und Stellen für interne und externe Kooperationen, das Beschäftigungsausmaß, der Dienstort, der Stellenzweck und die Hauptaufgaben enthalten waren. Bei den Bediensteten der 6 Referate, die Aufgaben der Dezernate Zentrales Meldeservice und Wählerevidenz, Wahlen und direkte Demokratie wahrzunehmen hatten, oblag die Personalverantwortung beiden Dezernatsleitungen. Von diesen wurden lt. Angaben der geprüften Stelle z.B. die Leistungsbeurteilung und die Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiter-Orientierungsgespräche gemeinsam durchgeführt.

3.3.2 In nachfolgender Tabelle wird die Verteilung der Aufgabenstellungen auf die 3 Dezernate überblicksweise dargelegt:

#### Aufgabenverteilung zwischen den 3 Dezernaten des Melde- und Passwesens

Dezernat	Aufgaben
Zentrales Meldeservice	Angelegenheiten des Meldegesetzes, soweit sie keiner/keinem Bediensteten anderer Organisationseinheiten zugewiesen waren, Führen der Verfahren und Erlassung von Bescheiden gemäß § 15 MeldeG, Auskünfte und Beratung für Kundinnen bzw. Kunden, Rechtsauskünfte, Beschwerdemanagement, fachliche Beratung und Anweisung der Bediensteten der Abteilung und der MBÄ in Angelegenheiten des Melderechtes, Mitarbeit bei EDV-Projekten

<sup>8</sup> s. Punkt 4.6

Dezernat	Aufgaben
	<p>betreffend das Meldewesen, Begutachtungen von und Stellungnahmen zum MeldeG, Ausarbeitung von Schriftsätzen im Meldewesen an VwGH und VfGH, Stellungnahmen an das VGW, Vertretung der Stadt Wien in Meldeangelegenheiten vor dem VGW</p> <p>Anmerkung: Die in den Referaten des Zentralen Meldeservice tätigen Bediensteten nahmen auch Aufgaben für das Dezernat Wählerevidenz, Wahlen und direkte Demokratie wahr. Dazu zählten z.B. die Verdatung von Personen in der Wählerevidenz, die Vorbereitung von Wahlverfahren und sonstige Verfahren der direkten Demokratie.</p>
<p>Zentrale Meldeauskunft</p>	<p>Erteilung von Melde-, Geburtsdaten- und Hauseigentümergehäusbescheinigungen, Ausstellung von Meldebestätigungen und Hauptwohnsitzbestätigungen, An-, Ab- und Ummeldungen, Entgegennahme von Anträgen und Erstellung bzw. Ausfertigung von Meldechronologien und Erteilung von Auskunftssperren, Führen der Verfahren „Auskunft trotz Auskunftssperre“ und Vorbereitung der Enderledigung, Ausarbeitung von Zurückweisungsbescheiden bei fehlenden Unterlagen, fachliche Beratung interner und externer Dienststellen im Bereich der Meldeauskünfte, telefonische und schriftliche Beratung über sämtliche Produkte des Meldewesens und deren Kosten, Aufnahme von Niederschriften zur Einleitung von Verfahren nach § 15 MeldeG, Ausstellung von Privathaushaltsbestätigungen, Zahlscheinausfertigung, Verdatung von Haftmeldungen</p>
<p>Zentrales Passservice</p>	<p>Durchführung von Versagungs- und Entziehungsverfahren für Reisepässe und Personalausweise inkl. Bescheiderstellung, Bearbeitung von Beschwerden, Bearbeitung der Anträge von gewöhnlichen Reisepässen, weiteren Reisepässen und Personalausweisen inkl. Erteilung der Produktionsaufträge an die ÖSD, Ausstellung von Notreisepässen und der Elektronischen Identität</p> <p>Schriftverkehr und Kontakt insbesondere zu anderen österreichischen Passbehörden, Justizbehörden, Sicherheitsbehörden, österreichischen Vertretungsbehörden im Ausland inkl. ihrer Beratung, Betreuung der Bundespolizei bei Anfragen zu Reisepass- und Personalausweisdaten, Kontrolle der von der LPD Wien übermittelten Diebstahlsanzeigen/Widerrufe von österreichischen Reisedokumenten auf Vollständigkeit und Richtigkeit sowie Veranlassung der Ausschreibung an die Zentrale Clearingstelle der LPD Wien, Dateneingabe in das elektronische Reisedokumente-Archiv, Vertretung der Interessen der Stadt Wien gegenüber dem BMI, dem Bundesrechenzentrum, der ÖSD, rechtliche Koordination mit Bundesministerien und Behörden, rechtliche Betreuung des Bundeskriminalamtes und des Bundesministeriums für Landesverteidigung, fachliche Betreuung und rechtliche Beratung der MBÄ, der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft und der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz - Gruppe Rathauswache, telefonische und schriftliche Auskunftserteilung und Kundinnen- und Kundenberatung, Mitarbeit bei EDV-Projekten betreffend das Passwesen, Gesetzesbegutachtung</p>

Tabelle 2: Aufgabenverteilung zwischen den 3 Dezernaten des Melde- und Passwesens

Quelle: Referatseinteilung der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten, Darstellung: StRH Wien

Die Prüfung der Referatseinteilung ergab, dass darin die Aufgabenstellungen des Melde- und Passwesens nachvollziehbar dargelegt und für alle Stellen Vertretungsregelungen enthalten waren. Weiters stimmte sie sowohl mit den rechtlichen Bestimmungen als auch mit den Stellenbeschreibungen und der tatsächlichen Verwaltungspraxis in den einzelnen Organisationseinheiten grundsätzlich überein.

Eine Ausnahme bildete die Ausstellung von Meldebestätigungen, An-, Ab- und Ummeldungen sowie die Bearbeitung von Anträgen für gewöhnliche Reisepässe und Personalausweise, weil diese Aufgabengebiete nicht dezidiert in der GEM<sup>9</sup> der geprüften Stelle, sondern den MBÄ zugeordnet waren. Begründet wurde dieses Leistungsangebot mit der Kundinnen- und Kundenorientierung sowie mit dem Vorhalten eines umfassenden Leistungsspektrums als zentrale Melde- und Passservicestelle der Stadt Wien, was aus Sicht des StRH Wien nachvollziehbar war.

3.3.3 Zudem zeigte die Einsichtnahme, dass den Dezernatsleitungen einzelne Aufgaben wie die Erstellung von Leistungsstatistiken und Kassenprüfungen zugeordnet waren, die auch durch zentrale Stellen (z.B. das Budgetreferat) als Unterstützungsleistungen erbracht werden könnten. Darüber hinaus wurde in Anbetracht der vorgefundenen Abläufe und verwendeten EDV-Systeme bei der Erhebung und Weiterverarbeitung von Leistungsdaten ein Optimierungspotenzial erkannt.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl daher, die Arbeitsverteilung zwischen den Dezernaten des Melde- und Passwesens und den zentralen Stellen insbesondere hinsichtlich der Erstellung von Leistungsstatistiken und Kontrolltätigkeiten zu evaluieren und gegebenenfalls anzupassen. Dabei wären auch die festgelegten Abläufe und verwendeten EDV-Systeme bei der Erhebung und Weiterverarbeitung von Leistungsdaten zu optimieren.

---

<sup>9</sup> Laut den einleitenden Bestimmungen der GEM enthielt diese eine demonstrative Aufzählung der den Dienststellen zugeordneten Aufgabengebiete.

### Stellungnahme der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsan- gelegenheiten:

Im Hinblick auf die Ausführungen des StRH Wien im Punkt 3.3.3 zu den Kassenprüfungen fand im Jänner 2023 eine gemeinsame Besprechung der Kassenprüferinnen und Kassenprüfer des Dezernats Zentrales Passservice und des Budgetreferates statt. Dabei wurde das Prüfkonzept durchbesprochen und festgestellt, dass der Einsatz eines gemischten Prüfteams mit je 1 Person aus dem Budgetreferat und dem Dezernat Zentrales Passservice notwendig ist. Dies deshalb, da die Kassen- und Verlagsvorschrift für den Magistrat der Stadt Wien auch die stichprobenartig inhaltliche Prüfung der Kassenjournalbuchungen vorsieht, wofür 1 Person des Dezernats Zentrales Passservice erforderlich ist.

Im Februar 2023 fand die 1. gemeinsame Kassenprüfung im Dezernat Zentrales Passservice statt, an der alle Prüferinnen bzw. Prüfer des Budgetreferates teilnahmen und 2 erfahrene Prüferinnen bzw. Prüfer des Dezernats Zentrales Passservice. Im März 2023 fand die 2. gemeinsame Kassenprüfung im Dezernat Zentrales Passservice statt, diesmal unter Teilnahme des jeweils dienstältesten Prüfers des Budgetreferates und des Dezernats Zentrales Passservice, um auch die Schlüssigkeit des Prüfkonzeptes nochmals zu prüfen. Die nächsten Prüfungen finden in jeweils unterschiedlich gemischter Zusammensetzung des Prüfteams statt. Jeden Monat wird 1 Prüfung durchgeführt, jedoch an verschiedenen Tagen bzw. Wochen.

Von den Dezernatsleiterinnen des Melde- und Passwesens werden wie bislang auch künftig die auszuwertenden Leistungsstatistiken bzw. Leistungskennzahlen sowie die jeweiligen Zeitpunkte der vorzulegenden Unterlagen festgelegt. Die Erhebungen der Leistungsdaten werden künftig von den jeweiligen Kanzleien durchgeführt.

## 3.4 Internes Kontrollsystem

3.4.1 Als primäres Führungsinstrument bestand in der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsan-  
gelegenheiten ein IKS, das einen detaillierten und vollständigen Überblick über die administrativen Aufgabenstellungen und die in der GEM festgelegten Tätigkeitsbereiche sowie die damit verbundenen Abläufe bildete. Darin waren etwa die zu beachtenden Vorgaben in Bezug auf die Personal- und

Kanzleiangelegenheiten, die Kassengebarung, die Materialwirtschaft, die Gebühreneinnahmen, die eingesetzten Führungsinstrumente sowie das EDV-Konzept und die Regelungen für die IKT-Sicherheit zusammengefasst dargestellt.

3.4.2 Das Kapitel „Besondere Verfahren“ des IKS-Konzepts enthielt u.a. die rechtlichen Grundlagen und die verbalen Verfahrensbeschreibungen zum Melde- und Passwesen. Die geprüfte Stelle merkte dazu an, dass die diesbezüglichen Verfahrensabläufe in den melde- und passrechtlichen Bestimmungen vorgegeben wären und diese grundsätzlich standardisiert ablaufen würden. Der StRH Wien stellte weiters fest, dass die festgelegten Kontrollmaßnahmen inkl. Zuständigkeiten auch zur Qualitätssicherung der Verfahrensabläufe geeignet waren und sich gegliedert nach den Dezernaten wie folgt darstellten:

- Im Dezernat Zentrales Meldeservice umfassten die Maßnahmen z.B. ein Vieraugenprinzip bei der Einstellung von amtlichen An- und Abmeldeverfahren, halbjährliche Rückstandskontrollen der Erledigungen von An- und Abmeldeverfahren, wöchentliche Stichprobenkontrollen einer bestimmten Anzahl von Akten pro Referat durch die Referatsleitung sowie stichprobenartige Kontrollen der Erledigungen durch die Dezernatsleitung. Ferner war bei neuen Mitarbeitenden eine Prüfung des gesamten Verfahrensablaufes durch die Referatsleitung vorgesehen. Im Übrigen waren monatliche Sichtungen der Online-Anmeldungen auf Falscheinträge durch die Referentinnen bzw. Referenten durchzuführen, und war in verfahrensrechtlichen Zweifelsfällen die Entscheidung den Dezernentinnen bzw. Dezernenten vorbehalten.
- Für die Qualitätssicherung und den Datenschutz im Dezernat Zentrale Meldeauskunft war die Erteilung von Auskunftssperren auf 3 Bedienstete konzentriert, und die Erstellung von Meldeauskünften trotz Auskunftssperre erfolgte stets im Vieraugenprinzip.
- Im Dezernat Zentrales Passservice war bei sensiblen und schwierigen Fällen zur Qualitätssicherung stets die Dezernatsleitung beizuziehen. Dies betraf z.B. sogenannte Prognose-Entscheidungen bzw. Verhältnismäßigkeitsprüfungen, für die es seitens des BMI keine schriftlichen Erlässe oder Vollzugsanweisungen gab und die zur Entziehung oder Versagung von Reisedokumenten führten. Weiters wurden bzgl. der Einschätzung von Beurteilungskriterien, ob von der betroffenen Person zum Zeitpunkt der passbehördlichen Entscheidung eine tatsächlich gegenwärtige, erhebliche und das Grundinteresse der Gesellschaft berührende Gefahr ausging, im Sinn einer kontinuierlichen Bearbeitung von der Dezernatsleitung Muster für Verfahrensschritte erstellt. Zudem hatte die Einstellung von Reisedokumente-Versagungsverfahren und Reisedokumente-Entziehungsverfahren im Vieraugenprinzip zu erfolgen.

Des Weiteren waren im Dezernat Zentrales Passservice monatliche Kassenprüfungen im Vieraugenprinzip vorzunehmen. Schließlich war die Zulässigkeit der Zugriffe von Mitarbeitenden im Zent-

ralen Passservice auf die IDR-EKIS-Dateien stichprobenweise auf der Basis von Zugriffs-Protokollen der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand im Vieraugenprinzip zu überprüfen.

Im Rahmen der Prüfung legte die MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten für die Kontrollen in den 3 Dezernaten entsprechende Nachweise vor, sodass sich der StRH Wien von deren Funktionsweise auf der Grundlage von Stichproben überzeugen konnte. Die Akteneinsicht in komplexe Passentziehungsverfahren zeugte ebenfalls vom hohen Qualitätssicherungsstandard, was sich auch darin zeigte, dass lediglich 3,4 % der im Zeitraum 2018 bis Ende Oktober 2022 erlassenen Bescheide aufgrund einer Beschwerde vom VGW behoben wurden.

Laut Angaben der geprüften Stelle erfolgten die Behebungen hauptsächlich aufgrund der Verfahrensdauer beim VGW. Dadurch wurde in diesen Fällen der Zeitraum des Wohlverhaltens der beschwerdeführenden Person verlängert und war somit unter dem Gesichtspunkt der Verhältnismäßigkeit ex post bei der Entscheidung des VGW zu berücksichtigen.

3.4.3 Insgesamt gewann der StRH Wien den Eindruck, dass die für die Leistungserstellung erforderlichen Festlegungen und qualitätssichernden Maßnahmen im IKS-Konzept verständlich und klar dargelegt waren. Allerdings war festzustellen, dass die für ein IKS grundlegenden Verfahrensbeschreibungen zwar in Textform vorlagen, jedoch die grafisch-schematischen Prozessdarstellungen der Abläufe in Form von Führungs-, Haupt- und Unterstützungsprozessen sowie die Hinterlegung von Weisungen und Standards fehlten. Dies betraf auch die Schnittstellen zu den MBÄ, d.h. deren fachliche Betreuung sowie die Aufgabenverteilung zwischen der geprüften Stelle und den MBÄ in Passentziehungsverfahren. Ebenso waren abteilungsinterne Schnittstellen zwischen z.B. den Dezernaten des Melde- und Passwesens und dem Budgetreferat bei der Bearbeitung von Leistungskennzahlen im IKS-Konzept nicht näher beschrieben.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien regte daher die Einführung eines zeitgemäßen Prozessmanagements unter Verwendung der im Magistrat eingesetzten Prozessmanagement-Software an. Im Zuge dessen sollten die Verfahrensabläufe der 3 Dezernate des Melde- und Passwesens auf Grundlage der organisatorischen Festlegungen und in Abstimmung mit den bereits für die MBÄ vorliegenden Prozessdefinitionen dargestellt werden.

### **Stellungnahme der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten:**

Die MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten erlaubt sich eingangs anzumerken, dass der bisherige alleinige und umfassende Einsatz von textlichen Verfahrensbeschreibungen zu keinerlei qualitativen Einschränkungen bei der Verfahrensführung und Aufgabenerledigung geführt hat. Dies wurde auch vom StRH Wien entsprechend bestätigt (vgl. u.a. die Ausführungen zu den Punkten 3.4.2 und 3.4.3). Unbeschadet dessen hat die MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten bereits damit begonnen, die gegenständliche Empfehlung umzusetzen.

Am 20. Dezember 2022 wurde die MA 01 - Wien Digital von der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten schriftlich darüber in Kenntnis gesetzt, dass Adonis NP zur Umsetzung einer grafischen Darstellung des Prozessmanagements eingesetzt werden soll und die MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten in Bezug auf diese neue Softwarelösung Hilfestellung der MA 01 - Wien Digital benötigt. Nach dem wechselseitigen Austausch von Anforderungen konnte Mitte Jänner 2023 die 1. Sitzung zur Einführung von Adonis NP anberaumt werden.

Im Anschluss wurden 3 Personen der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten intensiv für den Einsatz von Adonis NP geschult. Darüber hinaus wird eine von der MA 01 - Wien Digital empfohlene Betreuungsperson für die Darstellung der Prozesse im Pass- und Meldewesen eingesetzt. Diese unterstützt beim Zeichnen der Prozesse und beim Verknüpfen der textlichen Weisungen in Adonis NP bzw. im Dokumenteverknüpfungssystem Alfresco. Es fanden zwischenzeitlich bereits mehrere dienststelleninterne Workshops statt, bei denen Prozesse gezeichnet wurden und die Dokumenteverknüpfung vorbereitet wurde.

## **3.5 Risiko- und Beschwerdemanagement**

3.5.1 Der Qualitätssicherung dienen in der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten neben dem IKS auch ein Risikomanagement sowie ein Beschwerdemanagement. Die diesbezüg-



lich einzuhaltenden Arbeitsabläufe waren im IKS-Konzept, die dafür erforderlichen Verantwortungsbereiche und Aufgabenverteilungen in der Referatseinteilung festgelegt, wobei als Grundlage hierfür ebenfalls die magistratsweiten Vorgaben bzw. Handlungsempfehlungen dienten.

3.5.2 Die Einsichtnahme in die Unterlagen des Risikomanagements zeigte, dass im Rahmen der jährlich in der geprüften Stelle abgehaltenen Risikorunde eine regelmäßige Evaluierung zu erwartender Gefährdungen sowie der Maßnahmen zu ihrer Bewältigung stattfand. Teilnehmende der Risikorunde waren die Dienststellenleitung, die Mitarbeitenden des Budgetreferats als Risikokoordinatorinnen bzw. Risikokoordinatoren und die Risikomanagementverantwortlichen der Dezernate und sonstigen Organisationseinheiten.

In den sogenannten Risikolisten waren hinsichtlich des Melde- und Passwesens zur Zeit der Prüfung folgende aktuelle und mittelfristig relevante Risiken und Maßnahmen verzeichnet:

**Auszug aus der Risikoliste betreffend Melde- und Passwesen**

Risiko	Maßnahme
Elektronische Anmeldungen führen zum Anstieg von Scheinmeldungen, zu vermehrten Verfahren amtlicher An- und Abmeldungen sowie zur Qualitätsverschlechterung des ZMR	Erhöhter Personaleinsatz bei der Überprüfung von Online-Anmeldungen und Vertretung der Interessen der Stadt Wien im Projekt „Sicheres Meldeamt“ des BMI
Mehraufwand bei Recherchen aufgrund von Anträgen zur Löschung der Kennzeichnung von Personen mit nicht gesicherter Identität	Forderung der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten an das BMI zur Herausgabe eines präzisen Erlasses
Beeinträchtigung und Gefährdung der Sicherheit von Kundinnen bzw. Kunden sowie Mitarbeitenden im Zentralen Passservice bzgl. Versagungs- und Entziehungsakten betreffend Personen mit terroristischem Hintergrund	Bereitstellung eines bewaffneten Sicherheitsdienstes im Dezernat Zentrales Passservice
Mehraufwand bei der Beantragung von Reisepässen und Personalausweisen durch Beratung und Verdattung der in Umsetzung befindlichen Elektronischen Identität	Mitarbeit bei der programmtechnischen Erweiterung des IDR, Schulung der Mitarbeitenden, Mitgestaltung bei der Durchführungsverordnung des Bundes, Personalaufstockung im Dezernat Zentrales Passservice
Mehraufwand für die Identitätsprüfung und Fotoerfassung für die E-Card zur Weiterleitung an die Sozialversicherung	Kooperation mit dem Österreichischen Städtebund, der Finanzverwaltung und dem BMI

Tabelle 3: Auszug aus der Risikoliste betreffend Melde- und Passwesen  
 Quelle: MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten, Darstellung: StRH Wien

Wie aus der Tabelle 3 ersichtlich, handelte es sich bei den identifizierten Risiken einerseits um operative, die Hauptprozesse beeinflussende und andererseits um strategische, künftige Vorhaben betreffende Risiken, wofür primär Maßnahmen zur Verminderung der Risiken festgelegt wurden.

3.5.3 Was das Beschwerdemanagement anbelangte, ergaben die vorgelegten Unterlagen, dass im 4-jährigen Betrachtungszeitraum insgesamt 64 Beschwerden in der MA 62 - Wahlen und allgemeine Rechtsangelegenheiten im Zusammenhang mit dem Melde- und Passwesen dokumentiert wurden. Dabei zeigte sich, dass sich die Anzahl der Beschwerden von 20 im Jahr 2018 auf 8 im Jahr 2021 verringert hatte und lediglich ein Anteil von insgesamt rd. 40 % unmittelbar auf die geprüfte Stelle entfiel. Die Beschwerdeinhalte betrafen im Wesentlichen angebliche Verfahrensmängel und vermeintliches persönliches Fehlverhalten von Mitarbeitenden. Im Zuge der Bearbeitung dieser Beschwerden beurteilte die geprüfte Stelle 5 als (teilweise) gerechtfertigt.

Das übrige Beschwerdeaufkommen von rd. 60 % umfasste ebenfalls die oben dargelegten Beschwerdeinhalte, bezog sich aber auf die Aufgabenwahrnehmung durch die MBÄ. In diesen Fällen oblag die Bearbeitung der geprüften Stelle, soweit rechtliche Belange betroffen waren, andernfalls wurden die Beschwerden zuständigkeitshalber an die MBÄ zur weiteren Behandlung weitergeleitet.

Die stichprobenartige Einschau in den ELAK der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten führte hinsichtlich der Aktenbearbeitung und der ergriffenen Maßnahmen zu keinen Beanstandungen.

3.5.4 Abschließend hielt der StRH Wien fest, dass die umfeldorientierten Maßnahmen des Risikomanagements und die Kundinnen- und Kundenorientierung des Beschwerdemanagements zu einer qualitätvollen Verwaltungspraxis der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten beitragen.

## 3.6 Kosten- und Leistungsrechnung

3.6.1 Die Standards für die Kosten- und Leistungsrechnung waren für die Dienststellen des Magistrats der Stadt Wien und somit für die MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten erlassmäßig durch die MD geregelt. Demgemäß war die Kosten- und Leistungsrechnung ein internes Informations- und Führungsinstrument, das aussagekräftige Daten zur Darstellung und Bewertung der dem Betriebszweck entsprechenden Leistungen zu liefern hatte und damit Planungs- und Entscheidungsprozesse unterstützen sollte.

3.6.2 In der geprüften Stelle war das Budgetreferat u.a. für die standardgemäße Führung der Kosten- und Leistungsrechnung zuständig. Laut den organisatorischen Festlegungen entsprach die in SAP erfasste Kostenstellenstruktur dem Organigramm der Abteilung und der in der Applikation VIPer abgebildeten Zuordnung der Mitarbeitenden. Weiters bildeten in SAP insgesamt 42 Mengenkennzahlen in Übereinstimmung mit dem gültigen Produkt- und Leistungsgruppenkatalog die Haupttätigkeiten der geprüften Stelle ab, wobei im Anlassfall zusätzliche Projekte für die Erfassung der Leistungsstunden definiert wurden.

Im Zuge der Prüfung legte das Budgetreferat beispielhaft Berichte über die Ressourcenüberleitung, die Ressourcenzuordnung der Kosten sowie der Leistungsstunden für das Jahr 2021 vor. Als Leistungen schienen darin neben der Administration, der internen Berichterstattung, der Aus- und Weiterbildung auch personenbezogene Sonderaufgaben auf. Die Leistungsstunden, Kosten und Fallzahlen waren dabei folgenden Produkten zugeordnet: Logistik und Gutachten, Kontrolltätigkeit, Ausbildung, Öffentlichkeitsarbeit, Wahlen-Organisation und rechtliche Betreuung, Datenschutz, Meldeservice, Meldeservice amtswegig, Passservice, Passservice amtswegig, verschiedene Rechtsangelegenheiten, Evidenzen (z.B. Wählerevidenz, ZMR) und Petitionen. Den Produkten waren jeweils einige Mengenkennzahlen mit dem Zweck einer detaillierten Leistungsdarstellung zugewiesen.

Weiters wurde eine Aufstellung über die statistischen Kennzahlen des Melde- und Passwesens übermittelt, die neben den Plan- und Istwerten der Mengenkennzahlen auch die Kosten sowie die Leistungsstunden pro Kostenstelle und Mengenkennzahl enthielten. Auf Grundlage dieser Unterlagen stellte der StRH Wien fest, dass die Kosten- und Leistungsrechnung den im Magistrat der Stadt Wien gültigen Standards entsprechend geführt wurde.

3.6.3 Die Ergebnisse der Kosten- und Leistungsrechnung wurden jährlich an die MD-OS - Gruppe Leitungsinstrumente berichtet. Laut Auskunft des Budgetreferats dienten diese der Voranschlagsplanung und der Steuerung der Arbeitsverteilung bzw. Arbeitsauslastung sowie als Grundlage für Personalausgabenprognosen und das Personalressourcenmonitoring. Auch Ad-hoc-Berichte über Fallzahlen und den dafür anfallenden Zeitaufwand wurden auf Anfrage erstellt.

Wie die Einschau ergab, erfolgte die Erhebung der im Einvernehmen mit der MD-OS - Gruppe Leitungsinstrumente festgelegten 42 Mengenkennzahlen in den Dezernaten durch die Kanzleibediensteten und die Dezernatsleitungen, welche in der Folge monatlich an das Budgetreferat weitergeleitet wurden. Die Leiterinnen der Dezernate des Melde- und Passwesens gaben an, dass die Steuerung der Arbeitsverteilung bzw. Arbeitsauslastung mit den jeweils in ihren Dezernaten erarbeiteten, aktuellen Fallzahlen dezentral erfolgte und die Daten der vom Budgetreferat zusammengefassten Leistungskennzahlen hierfür nicht benötigt würden. In Anbetracht dieser Verwaltungspraxis und der aus Sicht des StRH Wien für externe Zwecke hohen Anzahl der Mengenkennzahlen wurde im Hinblick auf den damit verbundenen Verwaltungsaufwand ein Handlungsbedarf erkannt.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl daher der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten, den Umfang des Kennzahlensystems zu evaluieren und gemäß den im Rahmen des magistratsweiten Auftrages zur Erarbeitung steuerungsrelevanter, automationsgestützter Schlüsselkennzahlen neu zu definieren.

**Stellungnahme der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten:**

Mitte Jänner 2023 nahmen die Dienststellenleiterin, ihr Stellvertreter und der zuständige Referent an der Auftaktveranstaltung der MD-OS, Gruppen Leistungsinstrumente sowie Prozessmanagement und IKT-Strategie, zum Projekt „DAVINCI“ teil. Am 20. Jänner 2023 erging von den beiden Dienststellen die Aufforderung, maximal 10 steuerungsrelevante Schlüsselkennzahlen zu entwerfen und einzumelden. Im Verlauf des Jänners 2023 wurden mit den Dezernatsleiterinnen bzw. Dezernatsleitern der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten die neuen steuerungsrelevanten Schlüsselkennzahlen ausgearbeitet.

Ende Jänner 2023 übermittelte die MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten an die Gruppen Leistungsinstrumente sowie Prozessmanagement und IKT-Strategie das Konzept für die zukünftigen steuerungsrelevanten Schlüsselkennzahlen. Gegen Ende Februar 2023 wurde der Eingang des Berichtes bestätigt, verbunden mit dem Hinweis, dass nach Sichtung der Berichte gemeinsam mit der MA 01 - Wien Digital die weitere Vorgehensweise abgestimmt und die Dienststellen über die weitere Entwicklung auf dem Laufenden gehalten werden.

## 4. Gebarungs-, Kosten- und Leistungsentwicklung in den Jahren 2018 bis 2021

### 4.1 Ausgaben und Einnahmen

4.1.1 Die Ausgaben für den Personal- und Amtssachaufwand der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten wurden in den Jahren 2018 bis 2021 - abhängig von der Geschäftsgruppenzugehörigkeit - über verschiedene Sammelansätze<sup>10</sup> verrechnet. Die Einnahmen aus dem Melde- und Passwesen in Form von Bundesverwaltungsgebühren wurden hingegen nicht voranschlagswirksam auf dem Ansatz 9200, Landes- und Gemeindeabgaben erfasst.

Folgende Tabelle zeigt die Veränderung der diesbezüglichen Ausgaben und Einnahmen im 4-jährigen Betrachtungszeitraum, wobei für die Jahre 2018 und 2019 die abgestatteten Beträge und für die

<sup>10</sup> bis zum 1. Juli 2018 über den Sammelansatz 0264 der damaligen GGR Kultur, Wissenschaft und Sport, ab 1. Februar 2019 über den Sammelansatz 0261 der damaligen GGR Bildung, Jugend, Integration und Transparenz und ab 1. Jänner 2021 über den Sammelansatz 0267 der GGR Klima, Umwelt, Demokratie und Personal

Jahre 2020 und 2021 die Aus- und Einzahlungen gemäß Finanzierungsrechnung herangezogen wurden:

**Auszahlungen der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten und Einzahlungen aus dem Melde- und Passwesen in den Jahren 2018 bis 2021 (Beträge in TEUR)**

	2018	2019	2020	2021	Veränderung in %
<b>Ausgaben der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten</b>	<b>6.991,16</b>	<b>7.690,04</b>	<b>7.383,55</b>	<b>7.764,66</b>	<b>11,1</b>
davon Personalausgaben	4.497,07	4.850,84	4.957,69	5.085,03	13,1
davon Sach- und Betriebsausgaben	1.602,62	1.789,53	1.395,14	1.488,35	-7,1
davon Pensionsausgaben	891,47	1.049,67	1.030,72	1.191,28	33,6
<b>Einnahmen aus dem Melde- und Passwesen<sup>11</sup> (MA 62)</b>	<b>715,99</b>	<b>733,3</b>	<b>567,98</b>	<b>762,51</b>	<b>6,5</b>
davon Einnahmen aus dem Meldewesen	274,75	275,21	231,98	249,95	-9,0
davon Einnahmen aus dem Passwesen	441,24	458,09	336,00	512,56	16,2

Tabelle 4: Auszahlungen der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten und Einzahlungen aus dem Melde- und Passwesen in den Jahren 2018 bis 2021

Quellen: SAP-Auswertungen der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten und MA 01 - Wien Digital, Darstellung: StRH Wien

Wie aus der Tabelle 4 hervorgeht, erhöhten sich die Gesamtausgaben der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten im Betrachtungszeitraum um 11,1 % auf 7,76 Mio. EUR. Der Großteil der Gesamtausgaben entfiel mit einem Anteil von rd.  $\frac{2}{3}$  auf die Personalausgaben, die mit einer 13,1%igen Steigerungsrate eine moderate Entwicklung aufwiesen. Die nächstgrößeren Ausgabenpositionen betrafen die Sach- und Betriebsausgaben sowie die Pensionsausgaben mit einer Veränderung von -7,1 % bzw. 33,6 %.

Die nicht voranschlagswirksam verrechneten Gesamteinnahmen der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten aus dem Melde- und Passwesen stiegen von 0,72 Mio. EUR im Jahr 2018 um 6,5 % auf 0,76 Mio. EUR im Jahr 2021. Der zwischenzeitliche 21,9%ige Einnahmerückgang im Jahr 2020 auf 0,57 Mio. EUR resultierte aus einer geringeren Leistungsanspruchnahme der geprüften Stelle infolge der Maßnahmen zur Eindämmung von COVID-19. Zu den Gebühreneinnahmen des Melde- und Passwesens war anzumerken, dass diese zunächst von der geprüften Stelle SAP-mäßig mit der Applikation E-Bezahlen erfasst und nach erfolgtem Zahlungseingang auf ein für alle von der Gemeinde Wien vereinnahmten Bundesgebühren eingerichtetes Sachkonto verbucht wurden. Laut Auskunft der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen wurden alle Bundesgebühren quartalsweise an das Finanzamt Österreich ausgezahlt.

<sup>11</sup> Ansatz 9200, Landes- und Gemeindeabgaben

4.1.2 Gemäß der Änderung des Gebührengesetzes 1957, wonach Amtshandlungen aufgrund der erforderlichen Maßnahmen im Zusammenhang mit der Bewältigung der COVID-19-Krisensituation gebührenfrei erfolgten, wurden in der Folge z.B. Meldebestätigungen im Zuge von aktuellen Ein- und Ausreisen von und nach Österreich kostenlos ausgestellt. Zudem wurden bei der Ausstellung von Reisedokumenten Rückholmaßnahmen aus dem Ausland im Zusammenhang mit COVID-19 als Grund für eine Gebührenbefreiung anerkannt. Einer Auswertung der geprüften Stelle zufolge wurden im Jahr 2020 und 2021 Meldebestätigungen und Meldeauskünfte, Privathaushaltsbestätigungen und historische Meldebestätigungen sowie Reisepässe für Minderjährige im Ausmaß von insgesamt rd. 700,- EUR gebührenfrei ausgestellt. Der StRH Wien stellte daher fest, dass die vorgesehenen Gebührenbefreiungen kaum Auswirkungen auf die tatsächliche Einnahmenentwicklung hatten.

## 4.2 Kosten und Leistungen

4.2.1 Die im Haushalt verrechneten Ausgaben der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten wurden anhand der in den Kostenstellen bzw. Dezernaten des Melde- und Passwesens erbrachten Personalstunden gemäß den magistratsweiten Standards in Kosten übergeleitet. Die Veränderung der Kosten pro Dezernat und der Leistungsstunden des Melde- und Passwesens stellte sich in den Jahren 2018 bis 2021 wie folgt dar:

### Kosten pro Dezernat (in TEUR) und Leistungsstunden des Melde- und Passwesens in den Jahren 2018 bis 2021

	2018	2019	2020	2021	Veränderung in %
Dezernat Zentrales Meldeservice	2.406,60	2.573,82	2.333,38	2.329,34	-3,2
Dezernat Zentrale Meldeauskunft	1.476,80	1.508,41	1.444,07	1.511,43	2,4
Dezernat Zentrales Passservice	1.081,84	1.152,21	1.161,83	1.120,42	3,6
<b>Summe der Kosten</b>	<b>4.965,23</b>	<b>5.234,45</b>	<b>4.939,28</b>	<b>4.961,19</b>	<b>-0,1</b>
Leistungsstunden des Melde- und Passwesens	108.735	116.685	119.301	107.756	-0,9

Tabelle 5: Kosten pro Dezernat und Leistungsstunden des Melde- und Passwesens in den Jahren 2018 bis 2021  
Quelle: MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten, Darstellung: StRH Wien

Während die Kosten des Dezernats Zentrales Meldeservice mit -3,2 % leicht sanken, wiesen die Dezernate Zentrale Meldeauskunft und Zentrales Passservice geringfügige Kostensteigerungen von 2,4 % bzw. 3,6 % auf. Insgesamt betrachtet war sowohl bei den Kosten als auch bei den Leistungsstunden eine leicht rückläufige Tendenz erkennbar. Die höheren Leistungsstunden des Jahres 2019 und 2020 ergaben sich dadurch, dass in diesen Jahren im Vergleich zu den Jahren 2018 und 2021

Wahlen<sup>12</sup> abgehalten wurden, die in den 2 Dezernaten des Meldewesens mit jeweils einem Plus von rd. 10.000 Leistungsstunden zu Buche schlugen. Der auf Basis der Kostenrechnung errechnete Stundensatz verringerte sich von 45,66 EUR im Jahr 2018 auf 44,86 EUR und 41,40 EUR in den Jahren 2019 und 2020. Im Jahr 2021 erhöhte sich dieser auf 46,04 EUR, was gegenüber dem Stundensatz des Ausgangsjahres 2018 einem Kostenanstieg von lediglich 0,8 % entsprach.

4.2.2 Grundlegend für die Kosten- und Leistungsrechnung war neben der Zuordnung der Leistungsstunden zu den standardgemäßen Produktgruppen auch die Erhebung der diesbezüglichen Fallzahlen bzw. statistischen Kennzahlen, die aus dem ELAK sowie aus dem IDR und ZMR ermittelt wurden. Im Rahmen der Kosten- und Leistungsrechnung wurden die einzelnen Kennzahlen sogenannten Aufträgen und diese wiederum den Produktgruppen zugeordnet. Aus der von der geprüften Stelle übermittelten Aufstellung über die statistischen Kennzahlen des Melde- und Passwesens ging hervor, dass die statistischen Kennzahlen den Produkten P07 - Meldeservice, P08 - Meldeservice amtswegig, P09 - Passservice, P10 - Passservice amtswegig sowie P12 - Evidenzen zugewiesen waren.

Nachfolgende Tabelle zeigt die Entwicklung der summierten statistischen Kennzahlen der Produkte des Melde- und Passwesens in den Jahren 2018 bis 2021:

#### Entwicklung der summierten statistischen Kennzahlen der Produkte des Melde- und Passwesens in den Jahren 2018 bis 2021

Produkt	2018	2019	2020	2021	Veränderung in %
P07 - Meldeservice	31.693	29.980	26.088	22.507	-29,0
P08 - Meldeservice amtswegig	60.674	56.257	50.179	47.618	-21,5
P09 - Passservice	25.773	25.451	26.095	31.940	23,9
P10 - Passservice amtswegig	5.290	5.418	4.369	4.714	-10,9
P12 - Evidenzen	166.211	170.156	145.906	153.409	-7,7
<b>Summe der Fallzahlen</b>	<b>289.641</b>	<b>287.262</b>	<b>252.637</b>	<b>260.188</b>	<b>-10,2</b>

Tabelle 6: Entwicklung der summierten statistischen Kennzahlen der Produkte des Melde- und Passwesens in den Jahren 2018 bis 2021

Quelle: MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten, Darstellung: StRH Wien

Wie aus der Tabelle 6 ersichtlich, verzeichneten die Kennzahlen der Produkte des Melde- und Passwesens in den Jahren 2018 bis 2021 insgesamt einen Rückgang um 10,2 %, der ab dem Jahr 2020 hauptsächlich infolge der Maßnahmen zur Eindämmung von COVID-19 eintrat.

<sup>12</sup> Wahlen zum Europäischen Parlament 2019, Nationalratswahl 2019 und Wiener Gemeinderats- und Bezirksvertretungswahl 2020

Der StRH Wien merkte allerdings an, dass in den Fallzahlen des Produkts P07 - Meldeservice die Anzahl der Meldevorgänge (An-, Ab- und Ummeldungen) nicht enthalten war, weshalb die diesbezügliche Darstellung der Leistungsentwicklung beschränkt aussagekräftig war. Unter Einbeziehung dieser Meldevorgänge (s. Punkt 4.5.2) wiesen die Fallzahlen des Produkts P07 - Meldeservice ein Plus von 5,8 % auf und verbesserte sich infolgedessen die Gesamtentwicklung von -10,2 % auf -6,2 %. Hinsichtlich einer Detailbetrachtung dieser Kennzahlen wird auf die nachfolgenden Berichtspunkte verwiesen.

### 4.3 Parteienverkehrszeiten (Maßnahmen im Zusammenhang mit COVID-19)

Im Zeitraum 2018 bis zum 1. Quartal 2020 gestaltete die MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten die Organisation des Parteienverkehrs im Dezernat Zentrale Meldeauskunft analog zu jener in den MBÄ. Für den Parteienverkehr waren die Öffnungszeiten werktags von Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 13.00 Uhr und am Donnerstag verlängert bis 17.30 Uhr. Die Bürgerinnen bzw. Bürger konnten während dieser Parteienverkehrszeiten ihre Meldeangelegenheiten wahrnehmen, ohne einen Termin vorher telefonisch, per E-Mail oder online vereinbart zu haben. Zusätzlich war an den übrigen Nachmittagen nach Terminvereinbarung bis 15.30 Uhr geöffnet. Für den Parteienverkehr im Dezernat Zentrales Meldeservice sowie im Dezernat Zentrales Passservice waren die Öffnungszeiten werktags von Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 15.30 Uhr und am Donnerstag verlängert bis 17.30 Uhr. Eine Terminvereinbarung war in diesen beiden Dezernaten nicht erforderlich.

Mit dem Beginn der COVID-19-Pandemie im März 2020 und der zu ihrer Eindämmung gesetzten bundesweiten sowie magistratsinternen Maßnahmen wurde die Inanspruchnahme der Melde- und Passleistungen der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten durch die Bürgerinnen bzw. Bürger wesentlich beeinflusst. So wurde infolge des 1. Lockdowns (16. März bis 1. Mai 2020)<sup>13</sup> auf Anordnung der MD der Parteienverkehr bis zum 14. Mai 2020 insofern ausgesetzt, als lediglich Notfalltermine zur Existenzsicherung (z.B. Pass- und Personalausweisausstellungen zum Identitätsnachweis bei Behörden und Banken) durchgeführt wurden.

Nach der von der MD angeordneten Wiederaufnahme des Parteienverkehrs ab 15. Mai 2020 bis 31. Dezember 2022 mussten die Bürgerinnen bzw. Bürger für persönliche Vorsprachen die Online-Reservierung auf der Homepage des Magistrats der Stadt Wien nutzen oder die zuständige Magistratsabteilung bzw. das zuständige MBA per E-Mail oder telefonisch kontaktieren. Hievon waren im Bereich der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten weiterhin die Auskunftssperren nach dem MeldeG sowie die Ausstellung von Notpässen ausgenommen; für Letzteres galt dies auch im Bereich der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz Wien - Gruppe Rathauswache. Im Jahr 2022 wurden zur Bewältigung der hohen Nachfrage im Zentralen Passservice der geprüften Stelle und im Passservice der MBÄ zusätzliche Termine nach Vereinbarung an einigen Samstagen und Dienstagnachmittagen bereitgestellt.

---

<sup>13</sup> Im Zeitraum Mitte November 2020 bis Ende Jänner 2022 wurden 5 weitere Lockdowns verfügt.



Wie die Einschau ergab, hatte die MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten abweichend von der Vorgehensweise in den MBÄ im obgenannten Zeitraum als zentrale Melde- und Passservicestelle alle Personen, die bei ihr vorstellig wurden, auch ohne vorhergehende Terminvereinbarung empfangen und deren Anliegen behandelt. Davon betroffen waren insbesondere Meldevorgänge (An-, Ab- und Ummeldungen) sowie die Ausstellung von Reisepässen und Personalausweisen. Der StRH Wien wertete diese bürgerorientierte und unbürokratische Verwaltungspraxis als positiv, wengleich dies eine uneinheitliche Vorgehensweise im Magistrat bedeutete.

## 4.4 Dezernat Zentrales Meldeservice

Einleitend merkte der StRH Wien an, dass zur Darstellung der Leistungsentwicklung des Dezernats Zentrales Meldeservice und der nachfolgenden 2 Dezernate des Melde- und Passwesens ausgewählte Daten der Personalverwaltung und der Kosten- und Leistungsrechnung zusammengefasst wurden.

4.4.1 Die folgende Tabelle veranschaulicht die Entwicklung der Leistungsstunden im Dezernat Zentrales Meldeservice in den Jahren 2018 bis 2021:

### Entwicklung der Leistungsstunden im Dezernat Zentrales Meldeservice in den Jahren 2018 bis 2021

	2018	2019	2020	2021
Meldeservice	1.307	1.881	4.744	4.379
Meldeservice amtswegig	35.080	30.631	32.165	33.401
Passservice <sup>14</sup>	866	581	98	-
Evidenzen (Wählerevidenz und ZMR)	6.327	4.548	5.514	3.533
Wahlen	2.838	14.325	9.711	3.325
Diverse Tätigkeiten <sup>15</sup>	751	525	555	2.296
Aus- und Weiterbildung	197	753	96	1.394
Projekte	4.323	3.426	2.904	2.609
Administration	1.637	1.187	1.376	1.928
<b>Summe Leistungsstunden</b>	<b>53.325</b>	<b>57.858</b>	<b>57.162</b>	<b>52.865</b>

Tabelle 7: Entwicklung der Leistungsstunden im Dezernat Zentrales Meldeservice in den Jahren 2018 bis 2021  
Quelle: MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten, Darstellung: StRH Wien

<sup>14</sup> In den Jahren 2018 bis 2020 führte ein rechtskundiger Bediensteter des Dezernats Zentrales Meldeservice zum Ausgleich einer Karenzierung zusätzlich Reisedokumente-, Versagungs- und Entziehungsverfahren durch.

<sup>15</sup> darin enthalten: Legistik, Gutachten, Kontrolltätigkeit, Öffentlichkeitsarbeit, verschiedene Rechtsangelegenheiten, interne Berichterstattung, personenbezogene Sonderaufgaben und Petitionen

Die Anzahl der Leistungsstunden insgesamt stieg in den Jahren 2019 und 2020 gegenüber dem Jahr 2018 um rd. 4.000 Stunden und sank im Jahr 2021 knapp unter das Niveau des Jahres 2018. Ursächlich für diesen zwischenzeitlichen Anstieg waren zum einen die in den Jahren 2019 und 2020 stattgefundenen Wahlen<sup>12</sup>. Zum anderen erhöhte sich die Summe der Leistungsstunden für das Meldeservice im Jahr 2019 gegenüber dem Jahr 2018 um mehr als 500, um im Jahr 2020 auf über das 3-fache anzuwachsen. Auch im Jahr 2021 wurde das zuletzt erreichte Niveau nur geringfügig unterschritten.

Bei den diversen Tätigkeiten verdreifachte sich im Jahr 2021 die Anzahl der Leistungsstunden gegenüber dem Jahr 2018, nachdem sie in den Jahren 2019 und 2020 gesunken war. Dies war auf die rd. 900 Leistungsstunden für Petitionen zurückzuführen, die erstmals aufgrund geänderter Zuständigkeiten im Jahr 2021 angefallen waren. Hingegen verminderten sich die für verschiedene - vor allem im Zusammenhang mit Wahlen - durchgeführte Projekte aufgewendeten Stunden um rd. 40 %.

4.4.2 Folgende Tabelle bietet einen Überblick über die hauptsächlich vom Dezernat Zentrales Meldeservice für das Meldewesen erbrachten Leistungen:

#### Ausgewählte Fallzahlen des Dezernats Zentrales Meldeservice im Zeitraum 2018 bis 2021

	2018	2019	2020	2021
Anzahl der Fälle gemäß § 15 MeldeG	39.615	36.787	33.916	31.508
Anzahl Auskunftssperren-Haftmeldungen	21.059	19.470	16.263	16.110
<b>Summe Meldeservice amtswegig</b>	<b>60.674</b>	<b>56.257</b>	<b>50.179</b>	<b>47.618</b>
Anzahl bearbeiteter Datensätze (Wählerevidenz)	35.080	30.693	25.592	27.466
Anzahl Aufbereitung Datenabgleiche (Wählerevidenz)	252	288	285	272
Anzahl bearbeiteter Datensätze (ZMR)	98.540	109.878	97.969	103.647
<b>Summe Evidenzen</b>	<b>133.872</b>	<b>140.859</b>	<b>123.846</b>	<b>131.385</b>

Tabelle 8: Ausgewählte Fallzahlen des Dezernats Zentrales Meldeservice im Zeitraum 2018 bis 2021

Quelle: MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten, Darstellung: StRH Wien

Die Summe der Fallzahlen des amtswegigen Meldeservice sank im 4-jährigen Betrachtungszeitraum kontinuierlich um 21,5 %, wobei von dieser Entwicklung beide Leistungskategorien betroffen waren. Als Gründe wurden die in den Jahren 2019 und 2020 durchgeführten Wahlen<sup>12</sup> sowie die Maßnahmen zur Eindämmung von COVID-19 genannt. Letztere führten zu einer Reduzierung der Vor-Ort-Erhebungen über die Wohn- bzw. Meldesituation von Personen durch 3. Stellen (insbesondere Polizei und MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen) und damit zu einem Rückgang der Anzeigen bei der geprüften Stelle. Ungeachtet dieser Fallzahlen trat ein vermehrter Arbeitsaufwand durch die Prüfung der stetig steigenden Online-Anmeldungen im ZMR auf.

Die Gesamtanzahl der Evidenzen zeigte nach einem Zuwachs im Jahr 2019, der im Wesentlichen aus der gestiegenen Anzahl der bearbeiteten Datensätze im ZMR resultierte, eine sinkende Tendenz. Im Vergleich dazu verzeichneten die lt. Tabelle 7 dafür aufgewendeten Leistungsstunden einen deutlichen Rückgang, was auf einen verminderten zeitlichen Bearbeitungsaufwand zurückgeführt werden konnte.

## 4.5 Dezernat Zentrale Meldeauskunft

4.5.1 Die folgende Tabelle veranschaulicht die Entwicklung der Leistungsstunden im Dezernat Zentrale Meldeauskunft in den Jahren 2018 bis 2021:

Entwicklung der Leistungsstunden im Dezernat Zentrale Meldeauskunft in den Jahren 2018 bis 2021

	2018	2019	2020	2021
Meldeservice	23.174	22.790	24.162	22.659
Evidenzen (ZMR)	901	1.060	1.113	1.104
Wahlen	129	2.278	563	-
Diverse Tätigkeiten	721	330	12	-
Aus- und Weiterbildung	1.079	837	766	769
Administration	7.223	7.507	8.357	7.785
<b>Summe Leistungsstunden</b>	<b>33.225</b>	<b>34.802</b>	<b>34.973</b>	<b>32.316</b>

Tabelle 9: Entwicklung der Leistungsstunden im Dezernat Zentrale Meldeauskunft in den Jahren 2018 bis 2021  
Quellen: MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten, Darstellung: StRH Wien

Die Summe der Leistungsstunden stieg in den Jahren 2019 und 2020 um rd. 1.580 bzw. 1.750 Stunden an und fiel erst im Jahr 2021 knapp unter das Niveau des Jahres 2018. Maßgeblich für den Anstieg waren die bereits erwähnten Wahlen<sup>12</sup> sowie vermehrte Tätigkeiten in den Bereichen Evidenzen und Administration. Weiters war im Jahr 2020 für das Meldeservice ein Mehraufwand gegenüber dem Vorjahr von rd. 1.370 Leistungsstunden zu verzeichnen. Dieser gründete sich neben höherer Fallzahlen auch auf die im Rahmen der COVID-19-Krisensituation gesetzten Maßnahmen zur Vermeidung persönlicher Kontakte im Parteienverkehr, zumal anstelle dessen bei Meldevorgängen (An-, Ab- und Ummeldungen) die erforderliche Unterlagenübermittlung per E-Mail erfolgte. Laut Auskunft der geprüften Stelle führte allerdings diese geänderte Verwaltungspraxis aufgrund mehrmals erforderlicher Kontaktaufnahmen im Zusammenhang mit der Vervollständigung von Unterlagen im Durchschnitt zu einem mindestens doppelt so hohen Bearbeitungsaufwand. Schließlich fielen die für diverse Tätigkeiten (personenbezogene Sonderaufgaben) und ein Projekt aufgewendeten Leistungsstunden von rd. 720 Stunden im Jahr 2018 auf null im Jahr 2021.

4.5.2 Die im Dezernat Zentrale Meldeauskunft angefallenen Erledigungen werden in folgender Tabelle dargestellt:

#### Ausgewählte Fallzahlen des Dezernats Zentrale Meldeauskunft im Zeitraum 2018 bis 2021

	2018	2019	2020	2021
Anzahl Meldeauskünfte	18.425	18.158	15.485	13.118
Anzahl Geburtsdatenauskünfte	320	343	654	577
Anzahl Hauseigentümerauskünfte	2.778	2.950	2.971	2.981
Anzahl Meldechronologien	6.270	5.035	4.197	2.703
Anzahl Auskunftssperren auf Antrag	3.900	3.494	2.781	3.128
Anzahl Meldevorgänge (An-, Ab- und Ummeldungen, Änderungen Personendaten im ZMR)	4.914	6.291	18.820	16.221
<b>Summe Meldeservice</b>	<b>36.607</b>	<b>36.271</b>	<b>44.908</b>	<b>38.728</b>

Tabelle 10: Ausgewählte Fallzahlen des Dezernats Zentrale Meldeauskunft im Zeitraum 2018 bis 2021  
Quelle: MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten, Darstellung: StRH Wien

Die Summe der Fallzahlen des Meldeservice der Zentralen Meldeauskunft wies im Jahr 2020 im Vergleich zum Vorjahr ein Plus von 8.637 Fällen bzw. 23,8 % auf und blieb im Jahr 2021 mit einem Minus von 6.180 Fällen bzw. 13,8 % über dem Niveau der Jahre 2018 und 2019. Kausal dafür war die deutliche Steigerung bei der Anzahl der Meldevorgänge in den Jahren 2020 und 2021, welche die Rückgänge bei den anderen Leistungskategorien mehr als wettmachte. Wie die weiteren Erhebungen ergaben, kam es infolge der ab 15. Mai 2020 verfügbaren COVID-19-Maßnahmen in den MBÄ (Parteiverkehr nur nach Terminvereinbarung) zu einer erhöhten Inanspruchnahme des Dezernats Zentrale Meldeauskunft, das auch die Eingaben der ohne Terminvereinbarung erschienenen Personen behandelte.

4.5.3 Ein Vergleich der statistischen Kennzahlen mit der Beschreibung jener Aufträge, die der Kosten- und Leistungsrechnung zugrunde lagen, zeigte im Bereich des Meldewesens keine Übereinstimmung zwischen den ausgewiesenen Fallzahlen und den diesbezüglich von den Mitarbeitenden erfassten Leistungsstunden. Dies deshalb, weil in den Leistungsstunden auch jene für die Meldevorgänge (An-, Ab- und Ummeldung, Änderungen Personendaten im ZMR) erfasst, die Meldevorgänge aber nicht als statistische Kennzahl ausgewiesen wurden. Infolgedessen war die Leistungsdarstellung auf Basis der statistischen Kennzahlen - wie bereits im Berichtspunkt 4.2.2 ausgeführt - unvollständig.

Laut Auskunft der geprüften Stelle wurden im Zuge der Einführung der Kosten- und Leistungsrechnung im Jahr 2005 Meldevorgänge bzw. Meldebestätigungen aufgrund der damaligen geringen Inanspruchnahme des Dezernats Zentrale Meldeauskunft als nicht steuerungsrelevantes Nebenprodukt betrachtet. Nach Auffassung des StRH Wien war diese Einschätzung angesichts der seit dem

Jahr 2020 eingetretenen deutlichen Erhöhung der Anzahl der bearbeiteten Meldevorgänge nicht mehr zutreffend.

**Empfehlung:**

Im Sinn einer realistischen Leistungsdarstellung war daher zu empfehlen, bei anhaltend hohem Leistungsniveau die statistischen Kennzahlen um die Anzahl der bearbeiteten Meldevorgänge zu erweitern und mit den zuständigen Stellen der MD abzustimmen.

**Stellungnahme der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten:**

Im Sinn der Empfehlung des StRH Wien werden nachfolgende Kennzahlen seit dem 1. Jänner 2023 nun offiziell in SAP geführt:  
 - Anzahl Meldevorgänge (An-, Ab- und Ummeldungen, Änderungen Personendaten im ZMR)  
 - Anzahl Meldebestätigungen aus dem ZMR (aktuell und historisch)

## 4.6 Dezernat Zentrales Passservice

4.6.1 Die folgende Tabelle veranschaulicht die Entwicklung der Leistungsstunden im Dezernat Zentrales Passservice in den Jahren 2018 bis 2021:

Entwicklung der Leistungsstunden im Dezernat Zentrales Passservice in den Jahren 2018 bis 2021

	2018	2019	2020	2021
Passservice	9.680	10.835	11.165	10.071
Passservice amtswegig	5.866	5.833	7.794	5.320
Evidenzen	4.421	4.514	4.527	3.739
Wahlen	-	196	116	-
Diverse Tätigkeiten <sup>16</sup>	292	304	297	381
Aus- und Weiterbildung	752	535	968	797

<sup>16</sup> darin enthalten: Legistik, Gutachten, Kontrolltätigkeit, Öffentlichkeitsarbeit, verschiedene Rechtsangelegenheiten, personenbezogene Sonderaufgaben

	2018	2019	2020	2021
Administration	1.174	1.807	2.299	2.267
<b>Summe Leistungsstunden</b>	<b>22.185</b>	<b>24.025</b>	<b>27.166</b>	<b>22.575</b>

Tabelle 11: Entwicklung der Leistungsstunden im Dezernat Zentrales Passservice in den Jahren 2018 bis 2021  
Quelle: MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten, Darstellung: StRH Wien

Die Gesamtanzahl der Leistungsstunden erhöhte sich im Jahr 2019 gegenüber dem Jahr 2018 um rd. 1.800 Stunden und nahm im Jahr 2020 um weitere rd. 3.100 Stunden zu. Maßgeblich dafür waren hauptsächlich zusätzliche Leistungsstunden im Passservice und im amtswegigen Passservice sowie für Aus- und Weiterbildung und Administration. Die Zunahme der Leistungsstunden im amtswegigen Passservice im Jahr 2020 wurde durch eine weitere Welle von komplexen Passentziehungsverfahren bei Personen ausgelöst, gegen die wegen terroristischer und sonstiger strafbarer Handlungen im Zusammenhang mit der Kriegsführung des sogenannten Islamischen Staates ermittelt bzw. gerichtliche Strafverfahren eingeleitet wurden. Erst im Jahr 2021 sanken die Gesamtleistungsstunden wieder und lagen knapp über dem Niveau des Jahres 2018.

4.6.2 Die Entwicklung ausgewählter Fallzahlen im Dezernat Zentrales Passservice wird anhand nachfolgender Tabelle veranschaulicht:

#### Ausgewählte Fallzahlen des Dezernats Zentrales Passservice im Zeitraum 2018 bis 2021

	2018	2019	2020	2021
Anzahl Reisepass- und Personalausweisausstellungen	7.003	6.761	4.679	7.102
davon Reisepässe	4.133	3.519	2.458	2.651
davon Notpässe	2.163	2.462	1.548	3.851
davon Personalausweise	707	780	673	600
Anzahl der Lichtbildanforderungen	817	518	288	167
Anzahl Telefonauskünfte an Pass-, Sicherheits- und Vertretungsbehörden	17.953	18.172	21.128	24.671
<b>Summe Passservice</b>	<b>25.773</b>	<b>25.451</b>	<b>26.095</b>	<b>31.940</b>
Anzahl EKIS-Ausschreibungen	3.804	3.558	2.268	2.155
Anzahl Versagungs- und Entziehungsakten	560	640	450	623
Anzahl sonstige Passakten (z.B. Behörden-, Kundinnen- bzw. Kundenanfragen, Funddokumente)	926	1.220	1.651	1.936
<b>Summe Passservice amtswegig</b>	<b>5.290</b>	<b>5.418</b>	<b>4.369</b>	<b>4.714</b>

	2018	2019	2020	2021
Anzahl Reisepass/Personalausweis-Niederschriften	32.339	29.297	22.060	22.024
<b>Summe Evidenzen</b>	<b>32.339</b>	<b>29.297</b>	<b>22.060</b>	<b>22.024</b>

Tabelle 12: Ausgewählte Fallzahlen des Dezernats Zentrales Passservice im Zeitraum 2018 bis 2021  
Quelle: MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten, Darstellung: StRH Wien

Die Summe der Fallzahlen für das Passservice erhöhte sich im Jahr 2020 um über 500 Fälle und stieg schließlich um über 5.000 Fälle auf 31.940 Fallzahlen im Jahr 2021. Die höheren Fallzahlen im Passservice waren primär der gestiegenen Anzahl an Telefonauskünften infolge der Beschränkungen im Zusammenhang mit COVID-19 geschuldet. Nach dem ebenfalls COVID-19-Maßnahmen bedingten Einbruch im Jahr 2020 führte der Rückstau bei der Ausstellung von Notpässen und Reisepässen zu einem Nachholeffekt im Jahr 2021, wodurch sogar das Niveau des Jahres 2018 überschritten wurde. Ein weiterer Grund für diesen Anstieg war der Umstand, dass die Gültigkeit einer sehr hohen Zahl von Reisepässen im Jahr 2020 ablief. Der StRH Wien merkte an, dass sich dieser Trend im Jahr 2022 fortsetzte und zu dessen Abfederung - wie auch bei den MBÄ - zusätzliche Termine an einigen Samstagen und Dienstagnachmittagen bereitgestellt wurden, was jedenfalls positiv zu bewerten war.

Beim amtswegigen Passservice sanken hingegen die Fallzahlen im Jahr 2020 nach einem leichten Anstieg von 5.290 auf 5.418 im Jahr 2019 auf 4.369 Fälle, wofür insbesondere der Rückgang bei den EKIS-Ausschreibungen von 36,3 % verantwortlich war. Im Jahr 2021 war jedoch wieder ein leichter Aufwärtstrend feststellbar, welcher auf 2 der 3 Leistungskategorien zurückzuführen war. Zu der Anzahl der Versagungs- und Entziehungsakten teilte die geprüfte Stelle mit, dass die Mehrzahl der Passversagungen aufgrund rechtskräftiger Verurteilungen wegen Weitergabe großer Suchtgiftmengen mit Auslandsbezug, Schlepperei, gerichtlich strafbarer Zollzuwiderhandlungen (Finanzstrafdelikte) und des Verlustes der österreichischen Staatsbürgerschaft erfolgte. Im Übrigen verringerte sich die Summe der Fallzahlen bei den Evidenzen im Betrachtungszeitraum um rd. 32 % auf 22.024.

## 5. Erbringung ausgewählter Leistungen unter Einbeziehung der Magistratischen Bezirksämter

### 5.1 Leistungsentwicklung

Mit dem Ziel einer umfassenderen Betrachtung der Leistungserbringung im Melde- und Passwesen in Wien betreffend Meldevorgänge (An-, Ab- und Ummeldungen) sowie Ausstellungen von Reisepässen und Personalausweisen<sup>17</sup> wurden die diesbezüglichen Leistungen sämtlicher beteiligter Dienststellen in nachfolgender Tabelle zusammengefasst dargestellt:

<sup>17</sup> ausgenommen die Ausstellung von Reisepässen anlässlich der Einbürgerung durch die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft (s. Punkt 1.1)

### Gesamtbetrachtung ausgewählter Leistungen im Melde- und Passwesen

	2018	2019	2020	2021	Veränderung in %
Anzahl Meldevorgänge (MA 62)	4.914	6.291	18.820	16.221	230,1
Anzahl Meldevorgänge (MBÄ)	553.084	541.516	458.365	466.229	-15,7
<b>Meldevorgänge gesamt</b>	<b>557.998</b>	<b>547.807</b>	<b>477.185</b>	<b>482.450</b>	<b>-13,5</b>
Anzahl Reisepass- und Personalausweis- ausstellungen (MA 62)	7.003	6.761	4.679	7.102	1,4
davon Notpassausstellungen	2.163	2.462	1.548	3.851	78,0
Anzahl Reisepass- und Personalausweis- ausstellungen (MBÄ)	191.688	210.007	129.988	170.484	-11,1
Anzahl Notpassausstellungen (MA 68)	702	709	356	1.054	50,1
<b>Reisepass- und Personalausweis- ausstellungen gesamt</b>	<b>199.393</b>	<b>217.477</b>	<b>135.023</b>	<b>178.640</b>	<b>-10,4</b>

Tabelle 13: Gesamtbetrachtung ausgewählter Leistungen im Melde- und Passwesen

Quellen: MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten, MBÄ und MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz, Darstellung: StRH Wien

Die Tabelle 13 zeigt, dass die Gesamtanzahl der Meldevorgänge insbesondere ab dem Jahr 2020 mit einem Minus von 13,5 % rückläufig war, wobei sich die Anzahl der Meldevorgänge in der geprüften Stelle im selben Zeitraum mehr als verdreifachte. Infolge dieser Entwicklung erhöhte sich der Anteil der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten an der gesamten Leistungserbringung um 2,5 %-Punkte auf 3,4 % im Jahr 2021.

Bei der Reisepass- und Personalausweisausstellung war im Jahr 2020 ein Einbruch der Fallzahlen um rd. 38 % zu verzeichnen, der im Folgejahr allerdings teilweise kompensiert wurde. Bemerkenswert war, dass die Leistungserbringung der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten im Jahr 2021 mit einem Plus von 1,4 % das Niveau des Ausgangsjahres 2018 übertraf, während die Fallzahlen bei den MBÄ über den gesamten Betrachtungszeitraum ein Minus von 11,1 % aufwiesen. Auffallend war - nach dem erheblichen Rückgang im Jahr 2020 - auch der Anstieg bei der Anzahl der Notpassausstellungen um rd. 78 % bzw. 50 %, obgleich die Gesamtzahl der Reisepass- und Personalausweisausstellungen um 10,4 % gesunken war.

Zusammenfassend hielt der StRH Wien fest, dass die Auswirkungen der ab März 2020 ergriffenen Maßnahmen im Zusammenhang mit COVID-19 in der dargestellten Leistungsentwicklung klar ersichtlich waren. Die vermehrte Inanspruchnahme der geprüften Stelle bei den 2 Leistungskategorien konnte primär darauf zurückgeführt werden, dass alle Personen, die bei der MA 62 - Wahlen und



verschiedene Rechtsangelegenheiten vorstellig wurden, auch ohne vorhergehende Terminvereinbarung empfangen und deren Anliegen behandelt wurden.

## 5.2 Terminvergaben per Online-Reservierung und per interner Reservierung im elektronischen Terminkalender

5.2.1 Wie bereits im Punkt 4.3 ausgeführt, mussten die Bürgerinnen bzw. Bürger ab 15. Mai 2020 für persönliche Vorsprachen die Online-Reservierung auf der Homepage des Magistrats der Stadt Wien nutzen oder die zuständige Magistratsabteilung bzw. das zuständige MBA per E-Mail oder telefonisch kontaktieren. Ausgenommen hiervon waren neben den Auskunftssperrenwerberinnen bzw. Auskunftssperrenwerbern und Notpasswerberinnen bzw. Notpasswerbern ab Anfang März 2022 in den MBÄ auch die ukrainischen Flüchtlinge für die Durchführung ihrer Anmeldungen gemäß dem MeldeG.

Beim elektronischen Terminkalender handelte es sich um eine von der MD - Gruppe MBÄ und Fahrservice beauftragte Applikation, in deren Ausgestaltung die geprüfte Stelle nicht eingebunden war. Der elektronische Terminkalender wurde von der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten im Umfang der vorgegebenen technischen Rahmenbedingungen verwendet, wobei die geprüfte Stelle nicht für die Festlegung der Terminfrequenzen der MBÄ zuständig war.

Im Rahmen der Online-Reservierung konnte nach Eingabe des Reservierungszeitraumes, der Anzahl der mit 4 begrenzten Anmeldevorgänge bzw. Reisepass-/Personalausweis anträge und der gewünschten Servicestelle<sup>18</sup> einer der vorgeschlagenen Termine gebucht werden. Nach Angabe der persönlichen Daten (Name, Geschlecht, Geburtsdatum, Telefonnummer, E-Mail-Adresse) erhielt die betreffende Person eine Bestätigung für den gebuchten Termin. Darüber hinaus wurde von den MBÄ und der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten ein öffentlich nicht einsehbarer sogenannter interner Terminkalender geführt, in welchem aufgrund von E-Mail oder telefonischen Anfragen Termine zur persönlichen Vorsprache reserviert wurden.

Dieser Kalender diente im Dezernat Zentrales Passservice seit Juni 2020 auch als Steuerungsinstrument, um insbesondere den saisonal verstärkten Anträgen der Bürgerinnen bzw. Bürger auf Ausstellung von Reisepässen und Personalausweisen zeitnah nachkommen zu können. Zur Vermeidung von Beschwerden wurden damit auch Termine an Bürgerinnen bzw. Bürger vergeben, welche bei den MBÄ keinen (zeitnahen) Termin für eine bevorstehende berufliche oder private Reise buchen konnten bzw. erhielten. Dabei war auch zu berücksichtigen, dass an den für die Ausstellung von Notpässen erfahrungsgemäß am häufigsten in Anspruch genommenen Halbtagen keine Termine vergeben wurden.

---

<sup>18</sup> MBA, Zentrale Meldeauskunft und Zentrales Wiener Passservice der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten

Eine Auswertung der Ende Juni 2020 bis Mitte November 2022 im Dezernat Zentrales Passservice vergebenen Termine ergab, dass der Anteil der per internem Terminkalender vergebenen Termine an der Gesamtzahl im genannten Zeitraum bei durchschnittlich 57,6 % lag. Anzumerken war, dass das Dezernat Zentrales Passservice in der Zeit von Juli bis September 2022 aufgrund der hohen Nachfrage nach Notpässen Termine für Reisepässe und Personalausweise nur nach Maßgabe des internen Terminkalenders vergeben konnte. Demgemäß stand die Terminbuchung im Online-Kalender den Antragstellenden in diesen Monaten nicht zur Verfügung.

An dieser Stelle wies der StRH Wien nochmals darauf hin, dass bei den Anträgen auf Notpässen aufgrund der Natur der Sache keine Terminvereinbarungen erforderlich waren und demgemäß diese außerhalb des elektronischen Terminkalenders abgewickelt wurden. Diese Verwaltungspraxis war bei den nachfolgenden 2 Darstellungen der Terminvergaben der 16 MBÄ und der geprüften Stelle im elektronischen Terminkalender zu berücksichtigen.

5.2.2 In der Folge wurden dem StRH Wien die anonymisierten Daten sämtlicher für die Ausstellung von Reisepässen und Personalausweisen in den 16 MBÄ und der geprüften Stelle im elektronischen Terminkalender gebuchten Termine der Jahre 2019 bis Mitte November 2022 übermittelt. Daraus ergab sich die in der folgenden Tabelle dargestellte Entwicklung:

#### Übersicht Terminvergaben der 16 MBÄ (inkl. 3 Außenstellen) und der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten im elektronischen Terminkalender

	2019	2020	2021	2022
Anzahl Terminvergaben 16 MBÄ (inkl. 3 Außenstellen)	14.217	73.463	155.141	150.885
Anzahl Terminvergaben MA 62	956	2.104	2.630	1.137
<b>Terminvergaben gesamt</b>	<b>15.173</b>	<b>75.567</b>	<b>157.771</b>	<b>151.992</b>

Tabelle 14: Übersicht Terminvergaben der 16 MBÄ (inkl. 3 Außenstellen) und der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten im elektronischen Terminkalender

Quelle: MA 01 - Wien Digital, Darstellung: StRH Wien

Wie aus der Tabelle 14 ersichtlich, hatte sich die Gesamtzahl der Terminvergaben aufgrund der ab 15. Mai 2020 verpflichtenden Terminreservierungen im Jahr 2020 gegenüber dem Jahr 2019 nahezu verfünffacht und in den Jahren 2021 und 2022 auf über 150.000 Terminvergaben verdoppelt. In Bezug auf die Werte des Jahres 2020 war zu berücksichtigen, dass in der Zeit vom 16. März bis 14. Mai 2020 grundsätzlich kein Parteienverkehr vorgesehen war und die in dieser Zeit vergebenen Termine sich auf die Behandlung von dringend notwendigen Anträgen beschränkten.

5.2.3 Um die Entwicklung der Terminvergaben insgesamt und getrennt für die 16 MBÄ und die MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten darzustellen, wurden die von der MA 01 - Wien Digital übermittelten Daten nach Quartalen ausgewertet. Angesichts des Umstandes, dass die Anzahl der Terminvergaben im 1. Quartal 2020 mit jener des Jahres 2019 vergleichbar war,

wurde bei der folgenden Abbildung aus Gründen der Übersichtlichkeit auf die Darstellung des Jahres 2019 verzichtet.

### Terminvergaben im elektronischen Terminkalender im Zeitraum 1. Quartal 2020 bis 3. Quartal 2022

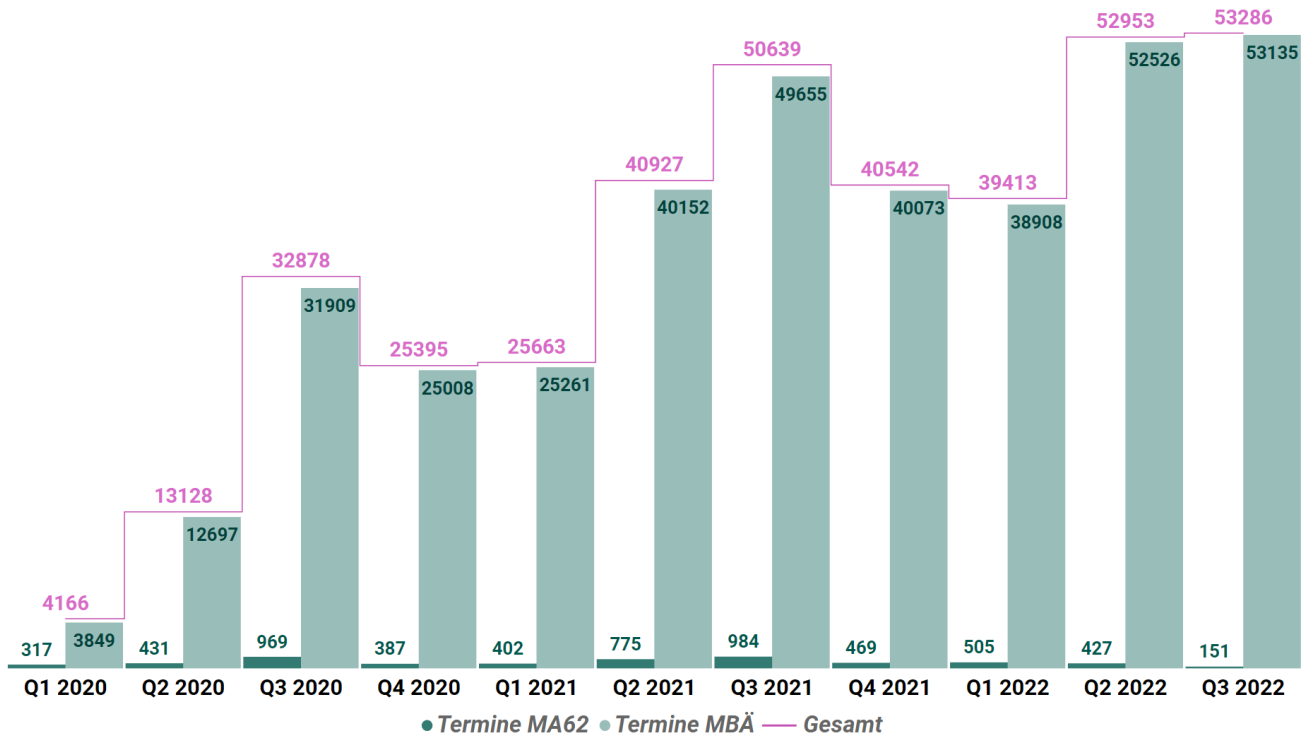


Abbildung 2: Terminvergaben im elektronischen Terminkalender im Zeitraum 1. Quartal 2020 bis 3. Quartal 2022

Quelle: MA 01 - Wien Digital, Berechnung und Darstellung: StRH Wien

Aus der Abbildung 2 ist ersichtlich, dass die Anzahl der Terminvergaben im 1. Quartal 2020 noch wesentlich geringer war, als im Zeitraum danach. Zurückzuführen war dies darauf, dass die Terminvergaben auf 4 Nachmittage beschränkt waren, und an den Vormittagen sowie am langen Donnerstag persönliche Vorsprachen bei den Passservicestellen der 16 MBÄ und beim Dezernat Zentrales Passservice jederzeit ohne vorhergehende Terminvereinbarung möglich waren. Während im 2. Quartal 2020 aufgrund der 1. Lockdown-Beschränkungen insgesamt nur 13.128 Termine vergeben wurden, stieg deren Anzahl ab dem 3. Quartal 2020 infolge der verpflichtenden Terminreservierungen - mit Ausnahme der saisonalen Schwankungen - im 3. Quartal 2022 auf 53.286 Termine.

Der StRH Wien hielt fest, dass der elektronische Terminkalender beginnend mit Mitte des 2. Quartals 2020 das zentrale Instrument zur Steuerung des Parteienaufkommens bei den MBÄ und im eingeschränkten Umfang bei der geprüften Stelle war. Mit dem von der MD angeordneten Wegfall der verpflichtenden Terminreservierungen Anfang Jänner 2023 in den MBÄ war aber davon auszugehen, dass der elektronische Terminkalender künftig wieder in einem geringeren Ausmaß genutzt wird.

## 5.3 Auswirkungen der geänderten Verwaltungspraxis auf die Leistungsanspruchnahme

5.3.1 Zur Darstellung der Auswirkungen der geänderten Verwaltungspraxis wertete der StRH Wien sämtliche in den MBÄ für Reisepass- und Personalausweisanträge vergebenen Termine bzgl. der durchschnittlichen Wartezeiten zwischen dem Zeitpunkt der Terminbuchung und dem gebuchten Termin aus. Die Leistungskategorie Reisepass- und Personalausweisausstellung wurde deswegen herangezogen, weil bei dieser im Vergleich zu den Meldevorgängen nach wie vor das persönliche Erscheinen der Antragstellenden erforderlich war. Die nachfolgende Abbildung bezieht sich auf den Zeitraum 16. März 2020 bis 16. November 2022, in dem sowohl die 6 Lockdowns als auch die veränderten Rahmenbedingungen für den Parteienverkehr gültig waren.

Durchschnittliche Wartezeiten auf Termine zur Reisepass- und Personalausweisausstellung im Zeitraum 16. März 2020 bis 16. November 2022

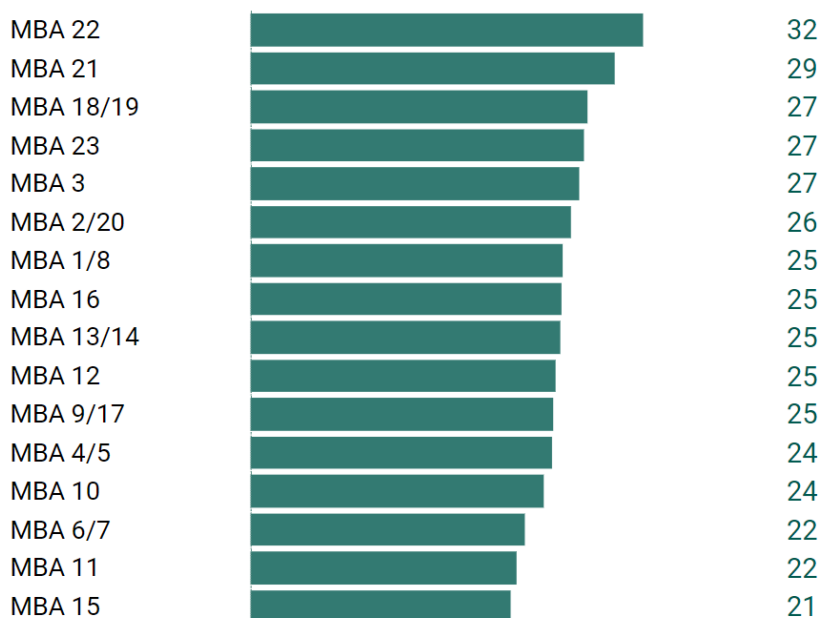


Abbildung 3: Durchschnittliche Wartezeiten auf Termine zur Reisepass- und Personalausweisausstellung im Zeitraum 16. März 2020 bis 16. November 2022

Quelle: MA 01 - Wien Digital, Berechnung und Darstellung: StRH Wien

Der Abbildung 3 zufolge betragen die durchschnittlichen Wartezeiten in den 16 MBÄ zwischen 21 und 32 Tagen, wobei die maximalen Wartezeiten gemäß einer weiteren Berechnung in einer Bandbreite von 59 bis 77 Tagen lagen. Die MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten bewegte sich mit 23 Tagen durchschnittlicher Wartezeit und der maximalen Wartezeit von 63 Tagen im unteren Drittel der erhobenen Werte. Sie wurde nicht in die obige Abbildung aufgenommen, da für die Ausstellung von Notpässen keine vorhergehenden Terminvereinbarungen erforderlich waren und deswegen die gesamte Tätigkeit in dieser Leistungskategorie nicht dargestellt werden konnte.

Zu den berechneten Wartezeiten war generell anzumerken, dass die Datengrundlagen keine Auskunft darüber gaben, ob Antragstellende bewusst nicht den nächstmöglichen, sondern einen späteren Termin gebucht und somit eine längere Wartezeit in Kauf genommen hatten. Davon war aber nach Ansicht des StRH Wien - der allgemeinen Lebenserfahrung entsprechend - zumindest in mehreren Fällen auszugehen.

Der StRH Wien stellte insgesamt fest, dass die verpflichtenden Terminreservierungen für die Antragstellenden eine gewisse Einschränkung des Behördenzuganges in zeitlicher Hinsicht bedeuteten, was in der Folge einen terminlichen Planungsaufwand erforderte und teils zu nicht gewünschten, unverhältnismäßig langen Wartezeiten für die Antragstellung führte. In dringenden Fällen konnte allerdings von einer Notpassausstellung in der geprüften Stelle und der MA 68 - Feuerwehr und Katastrophenschutz Wien - Gruppe Rathauswache Gebrauch gemacht werden, die jedoch mit dem Nachteil einer 1-jährigen Geltungsdauer der Notpässe verbunden war. Als Vorteile der Terminreservierung für die Antragstellenden waren die individuelle Planungsmöglichkeit und die in der Regel kürzeren Wartezeiten bei der Wahrnehmung des gebuchten Termins vor Ort zu nennen.

5.3.2 Die geänderten Rahmenbedingungen mit den verpflichtenden Terminvereinbarungen hatten zur Folge, dass gebuchte Termine teilweise von den Antragstellenden nicht wahrgenommen wurden, jedoch die Behörde davon nicht rechtzeitig verständigt wurde, wodurch sich zeitliche Leerläufe ergaben. Die geprüfte Stelle versuchte dieser Entwicklung entgegenzusteuern, in dem unter Schätzung der diesbezüglichen Ausfallsquote Termine nach dem internen Terminkalender für Anfragen per E-Mail oder Telefon reserviert wurden.

Nach Auffassung des StRH Wien wäre die rechtzeitige Erinnerung der Antragstellenden an den gebuchten Termin, z.B. per SMS, geeignet, zu einer Verbesserung des Terminmanagements und damit zu kürzeren Wartezeiten beizutragen. Als nachteilig wertete der StRH Wien auch das Erfordernis, im Online-Kalender die gewünschte Servicestelle (MBA und die geprüfte Stelle) eingeben zu müssen. Stattdessen würde auch eine Option, bei welcher man bei Eingabe des gewünschten Termins eine Aufstellung sämtlicher zu diesem Termin verfügbarer Dienststellen erhalten würde, die Servicequalität erhöhen. Gemäß den Angaben der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten standen den Dienststellen auch keine umfassenden Möglichkeiten zur Auswertung von vergebenen und in Anspruch genommenen Terminen zur Verfügung, sodass Daten über den Parteienverkehr für die Ressourcenplanung und den Personaleinsatz nicht zur Verfügung standen.

Im Jahr 2022 wurde im Magistrat der Stadt Wien unter Federführung der MD-OS - Gruppe Prozessmanagement und IKT-Strategie ein Projekt mit der Zielsetzung begonnen, den derzeit genutzten elektronischen Terminkalender durch die neue „Online Terminreservierung KALON“ abzulösen. Darin war auch eine Erweiterung bestimmter Serviceleistungen für die Bürgerinnen bzw. Bürger geplant.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten, die aufgezeigten Verbesserungspotenziale wie Terminverständigungen, Nennung der zu einem bestimmten Termin verfügbaren Stellen und Schaffung von Auswertungsmöglichkeiten in den Anforderungskatalog des Projektes „KALON“ einzubringen.

**Stellungnahme der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten:**

Auftraggeberinnen für das Projekt „KALON“ sind die MD-OS - Gruppe Prozessmanagement und IKT-Strategie sowie die MD - Gruppe MBÄ und Fahrservice. Die MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten hat im November 2022 die MD - Gruppe MBÄ und Fahrservice um Einbindung in das Projekt ersucht.

Am 22. November 2022 erfolgte eine 1. Abstimmung zwischen der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten und dem Ansprechpartner der MBÄ. Die letzte Abstimmung fand gegen Ende März 2023 statt. Die MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten wird die im Bericht zitierten Verbesserungsvorschläge bei den Auftraggeberinnen einbringen.

## 6. Zusammenfassung der Empfehlungen

**Empfehlung Nr. 1:**

Die Arbeitsverteilung zwischen den Dezernaten des Melde- und Passwesens und den zentralen Stellen sollte insbesondere hinsichtlich der Erstellung von Leistungsstatistiken und Kontrolltätigkeiten evaluiert und gegebenenfalls angepasst werden. Dabei wären auch die festgelegten Abläufe und verwendeten EDV-Systeme bei der Erhebung und Weiterverarbeitung von Leistungsdaten zu optimieren (s. Punkt 3.3.3).

### **Stellungnahme der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsan- gelegenheiten:**

Im Hinblick auf die Ausführungen des StRH Wien im Punkt 3.3.3 zu den Kassenprüfungen fand im Jänner 2023 eine gemeinsame Besprechung der Kassenprüferinnen und Kassenprüfer des Dezernats Zentrales Passservice und des Budgetreferates statt. Dabei wurde das Prüfkonzept durchbesprochen und festgestellt, dass der Einsatz eines gemischten Prüfteams mit je 1 Person aus dem Budgetreferat und dem Dezernat Zentrales Passservice notwendig ist. Dies deshalb, da die Kassen- und Verlagsvorschrift für den Magistrat der Stadt Wien auch die stichprobenartig inhaltliche Prüfung der Kassenjournalbuchungen vorsieht, wofür 1 Person des Dezernats Zentrales Passservice erforderlich ist.

Im Februar 2023 fand die 1. gemeinsame Kassenprüfung im Dezernat Zentrales Passservice statt, an der alle Prüferinnen bzw. Prüfer des Budgetreferates teilnahmen und 2 erfahrene Prüferinnen bzw. Prüfer des Dezernats Zentrales Passservice. Im März 2023 fand die 2. gemeinsame Kassenprüfung im Dezernat Zentrales Passservice statt, diesmal unter Teilnahme des jeweils dienstältesten Prüfers des Budgetreferates und des Dezernats Zentrales Passservice, um auch die Schlüssigkeit des Prüfkonzeptes nochmals zu prüfen. Die nächsten Prüfungen finden in jeweils unterschiedlich gemischter Zusammensetzung des Prüfteams statt. Jeden Monat wird 1 Prüfung durchgeführt, jedoch an verschiedenen Tagen bzw. Wochen.

Von den Dezernatsleiterinnen des Melde- und Passwesens werden wie bislang auch künftig die auszuwertenden Leistungsstatistiken bzw. Leistungskennzahlen sowie die jeweiligen Zeitpunkte der vorzulegenden Unterlagen festgelegt. Die Erhebungen der Leistungsdaten werden künftig von den jeweiligen Kanzleien durchgeführt.

**Empfehlung Nr. 2:**

Ergänzend zu den bestehenden Leitungsinstrumenten wäre unter Verwendung der im Magistrat eingesetzten Prozessmanagement-Software ein zeitgemäßes Prozessmanagement einzuführen. Im Zuge dessen sollten die Verfahrensabläufe der 3 Dezernate des Melde- und Passwesens auf Grundlage der organisatorischen Festlegungen und in Abstimmung mit den bereits für die MBÄ vorliegenden Prozessdefinitionen dargestellt werden (s. Punkt 3.4.3).



### Stellungnahme der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten:

Die MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten erlaubt sich eingangs anzumerken, dass der bisherige alleinige und umfassende Einsatz von textlichen Verfahrensbeschreibungen zu keinerlei qualitativen Einschränkungen bei der Verfahrensführung und Aufgabenerledigung geführt hat. Dies wurde auch vom StRH Wien entsprechend bestätigt (vgl. u.a. die Ausführungen zu den Punkten 3.4.2 und 3.4.3). Unbeschadet dessen hat die MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten bereits damit begonnen, die gegenständliche Empfehlung umzusetzen.

Am 20. Dezember 2022 wurde die MA 01 - Wien Digital von der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten schriftlich darüber in Kenntnis gesetzt, dass Adonis NP zur Umsetzung einer grafischen Darstellung des Prozessmanagements eingesetzt werden soll und die MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten in Bezug auf diese neue Softwarelösung Hilfestellung der MA 01 - Wien Digital benötigt. Nach dem wechselseitigen Austausch von Anforderungen konnte Mitte Jänner 2023 die 1. Sitzung zur Einführung von Adonis NP anberaumt werden.

Im Anschluss wurden 3 Personen der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten intensiv für den Einsatz von Adonis NP geschult. Darüber hinaus wird eine von der MA 01 - Wien Digital empfohlene Betreuungsperson für die Darstellung der Prozesse im Pass- und Meldewesen eingesetzt. Diese unterstützt beim Zeichnen der Prozesse und beim Verknüpfen der textlichen Weisungen in Adonis NP bzw. im Dokumenteverknüpfungssystem Alfresco. Es fanden zwischenzeitlich bereits mehrere dienststelleninterne Workshops statt, bei denen Prozesse gezeichnet wurden und die Dokumenteverknüpfung vorbereitet wurde.

**Empfehlung Nr. 3:**

Aus Gründen der Effizienz sollte der Umfang des Kennzahlensystems evaluiert und gemäß den im Rahmen des magistratsweiten Auftrages zur Erarbeitung steuerungsrelevanter, automationsgestützter Schlüsselkennzahlen neu definiert werden (s. Punkt 3.6.3).

**Stellungnahme der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten:**

Mitte Jänner 2023 nahmen die Dienststellenleiterin, ihr Stellvertreter und der zuständige Referent an der Auftaktveranstaltung der MD-OS, Gruppen Leistungsinstrumente sowie Prozessmanagement und IKT-Strategie, zum Projekt „DAVINCI“ teil. Am 20. Jänner 2023 erging von den beiden Dienststellen die Aufforderung, maximal 10 steuerungsrelevante Schlüsselkennzahlen zu entwerfen und einzumelden. Im Verlauf des Jäners 2023 wurden mit den Dezernatsleiterinnen bzw. Dezernatsleitern der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten die neuen steuerungsrelevanten Schlüsselkennzahlen ausgearbeitet.

Ende Jänner 2023 übermittelte die MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten an die Gruppen Leistungsinstrumente sowie Prozessmanagement und IKT-Strategie das Konzept für die zukünftigen steuerungsrelevanten Schlüsselkennzahlen. Gegen Ende Februar 2023 wurde der Eingang des Berichtes bestätigt, verbunden mit dem Hinweis, dass nach Sichtung der Berichte gemeinsam mit der MA 01 - Wien Digital die weitere Vorgehensweise abgestimmt und die Dienststellen über die weitere Entwicklung auf dem Laufenden gehalten werden.

**Empfehlung Nr. 4:**

Im Sinn einer realistischen Leistungsdarstellung sollten bei anhaltend hohem Leistungsniveau die statistischen Kennzahlen um die Anzahl der bearbeiteten Meldevorgänge erweitert und mit den zuständigen Stellen der MD abgestimmt werden (s. Punkt 4.5.3).

### **Stellungnahme der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten:**

Im Sinn der Empfehlung des StRH Wien werden nachfolgende Kennzahlen seit dem 1. Jänner 2023 nun offiziell in SAP geführt:

- Anzahl Meldevorgänge (An-, Ab- und Ummeldungen, Änderungen Personendaten im ZMR)
- Anzahl Meldebestätigungen aus dem ZMR (aktuell und historisch)

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

Zur Erhöhung der Servicequalität und im Sinn einer effizienten Leistungserbringung wären die aufgezeigten Verbesserungspotenziale wie Terminverständigungen, Nennung der zu einem bestimmten Termin verfügbaren Stellen und Schaffung von Auswertungsmöglichkeiten in den Anforderungskatalog des Projektes „KALON“ einzubringen (s. Punkt 5.3.2).

### **Stellungnahme der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten:**

Auftraggeberinnen für das Projekt „KALON“ sind die MD-OS - Gruppe Prozessmanagement und IKT-Strategie sowie die MD - Gruppe MBÄ und Fahrservice. Die MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten hat im November 2022 die MD - Gruppe MBÄ und Fahrservice um Einbindung in das Projekt ersucht.

Am 22. November 2022 erfolgte eine 1. Abstimmung zwischen der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten und dem Ansprechpartner der MBÄ. Die letzte Abstimmung fand gegen Ende März 2023 statt. Die MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten wird die im Bericht zitierten Verbesserungsvorschläge bei den Auftraggeberinnen einbringen.

**Der Stadtrechnungshofdirektor:**

**Mag. Werner Sedlak, MA**

Wien, im April 2023