



## Maßnahmen- bekanntgabe zu

MA 35, Einwanderung und  
Staatsbürgerschaft, Prüfung  
des Vollzugs des  
Niederlassungs- und  
Aufenthaltsgesetzes sowie  
Staatsbürgerschaftsgesetzes  
Prüfungersuchen gemäß  
§ 73e Abs. 1 WStV vom  
15. April 2021

StRH I - 2240159-2022

## Impressum

Stadtrechnungshof Wien  
Landesgerichtsstraße 10  
1082 Wien  
Telefon: +43 1 4000 82911  
E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)  
[www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at)

Der vorliegende Bericht ist ein Beitrag für den StRH Wien - Tätigkeitsbericht 2024.



# Inhaltsverzeichnis

<b>Erledigung des Prüfungsberichtes .....</b>	<b>5</b>
<b>Kurzfassung des Prüfungsberichtes .....</b>	<b>5</b>
<b>Bericht der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen .....</b>	<b>7</b>
<b>Umsetzungsstand im Einzelnen .....</b>	<b>8</b>
Empfehlung Nr. 1 .....	8
Empfehlung Nr. 2 .....	8
Empfehlung Nr. 3 .....	9
Empfehlung Nr. 4 .....	9
Empfehlung Nr. 5 .....	10
Empfehlung Nr. 6 .....	11
Empfehlung Nr. 7 .....	11
Empfehlung Nr. 8 .....	12
Empfehlung Nr. 9 .....	12
Empfehlung Nr. 10 .....	13
Empfehlung Nr. 11 .....	13
Empfehlung Nr. 12 .....	14
Empfehlung Nr. 13 .....	15
Empfehlung Nr. 14 .....	15
Empfehlung Nr. 15 .....	16
Empfehlung Nr. 16 .....	16
Empfehlung Nr. 17 .....	17
Empfehlung Nr. 18 .....	17
Empfehlung Nr. 19 .....	18
Empfehlung Nr. 20 .....	18
Empfehlung Nr. 21 .....	19
Empfehlung Nr. 22 .....	19
Empfehlung Nr. 23 .....	20
Empfehlung Nr. 24 .....	21
Empfehlung Nr. 25 .....	21
Empfehlung Nr. 26 .....	22



## Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
bzw.	beziehungsweise
COVID-19	Coronavirus-Krankheit-2019
FIS	Fachinformationssystem
MA	Magistratsabteilung
MOG	Mitarbeitendenorientierungsgespräch
Nr.	Nummer
rd.	rund
StRH	Stadtrechnungshof
u.a.	unter anderem
WStV	Wiener Stadtverfassung
z.B.	zum Beispiel

## Erledigung des Prüfungsberichtes

Der StRH Wien unterzog aufgrund eines Prüfungsersuchens von 13 Gemeinderatsmitgliedern des Grünen Klubs im Rathaus gemäß § 73e Abs. 1 WStV die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft hinsichtlich des Vollzugs des Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetzes sowie des Staatsbürgerschaftsgesetzes einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des StRH Wien wurde am 16. Jänner 2023 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des StRH-Ausschusses vom 24. Jänner 2023 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

## Kurzfassung des Prüfungsberichtes

Der StRH Wien prüfte anlässlich eines Prüfungsersuchens von 13 Gemeinderatsmitgliedern des Grünen Klubs die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft hinsichtlich des Vollzugs des Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetzes sowie des Staatsbürgerschaftsgesetzes. Das Prüfungsersuchen beinhaltete u.a. Fragen hinsichtlich der Verfahrensdauern, der Wartezeiten und des Kontaktmanagements sowie der Aus- und Weiterbildung von Mitarbeitenden und der Umsetzung der Empfehlungen des Vorberichtes des StRH Wien aus dem Jahr 2015.

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

Die von der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft gesetzten Maßnahmen zur Beschleunigung der Verfahren (z.B. Schritte zur Digitalisierung der Verfahrensabwicklung, Aufstockung der personellen Kapazitäten, Einführung eines telefonischen Servicecenters) führten im Betrachtungszeitraum grundsätzlich zu einer Verbesserung der Gesamtsituation. Vom StRH Wien wurden allerdings weitere Maßnahmen zur Reduzierung von Verzögerungen

bei den Verfahrensabwicklungen empfohlen. Zudem wurde die Setzung weiterer Maßnahmen angeregt, um die bestehenden Rückstände an offenen Verfahren abzubauen.

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

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

Der StRH Wien stellte fest, dass die Grundausbildung für neue Mitarbeitende des Fachbereichs Einwanderung und des Fachbereichs Staatsbürgerschaft detailliert geregelt war und verpflichtend zu besuchende Bildungsveranstaltungen sowie eine strukturierte Praxiseinschulung umfasste. Bezüglich der Umsetzung dieser Vorgaben sowie der einheitlichen Dokumentation der Ergebnisse der Feedback- und Abschlussgespräche im Rahmen der Praxisausbildung ergingen entsprechende Empfehlungen.

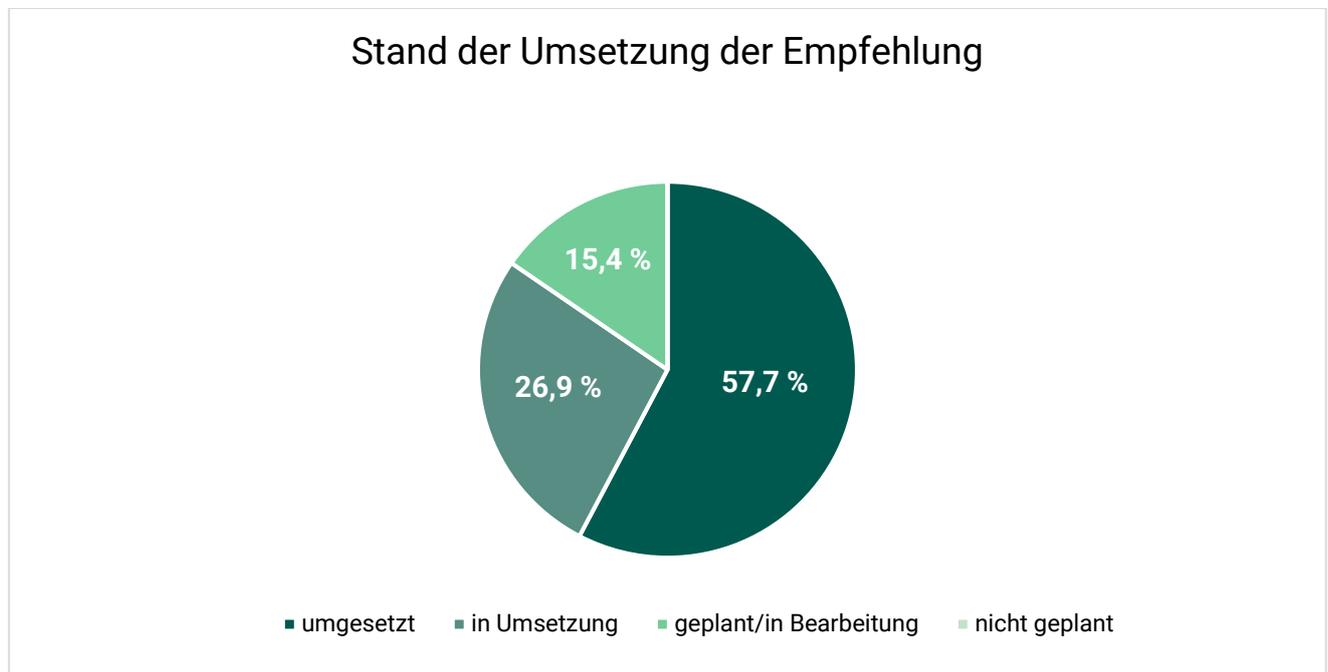
Eine im Frühjahr 2022 durchgeführte Mitarbeitendenbefragung der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft ergab, dass die anfallende Arbeitsmenge und der Zeitdruck von der Mehrzahl der Mitarbeitenden als Belastung empfunden wurden. Obwohl die Anzahl der Vollzeitäquivalente der MA 35 - Einwanderung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

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

## Bericht der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen

Im Rahmen der Stellungnahme der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 26 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
umgesetzt	15	57,7
in Umsetzung	7	26,9
geplant/in Bearbeitung	4	15,4
nicht geplant	-	-



## Umsetzungsstand im Einzelnen

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

### Empfehlung Nr. 1

Das Organisationshandbuch wäre laufend zu aktualisieren.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



### Empfehlung Nr. 2

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

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



## Empfehlung Nr. 3

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

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



## Empfehlung Nr. 4

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

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:



Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant/in Bearbeitung.

Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft versucht weiterhin automatisierte Auswertungsmöglichkeiten einzelner, bestimmter Verfahrenszwischenschritte in den beiden FIS zu implementieren.

## Empfehlung Nr. 5

Um die Verfahrensdauern zu minimieren, sollten regelmäßig auch ungefilterte Auswertungen der Verfahrensdauern durchgeführt und weitere Maßnahmen gesetzt werden.

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:



Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Im FIS des Fachbereiches Einwanderung werden bereits Auswertungen zu durchschnittlichen Verfahrensdauern durchgeführt. Die Ergebnisse werden in den jeweiligen Controllinggesprächen erörtert. Im FIS des Fachbereiches Staatsbürgerschaft sind derartige Auswertungen derzeit im technischen Umsetzungsprozess.

## Empfehlung Nr. 6

Die Inhalte der Controllinggespräche und die Namen der Teilnehmenden wären künftig zu dokumentieren.

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



## Empfehlung Nr. 7

Es sollten weiterhin Maßnahmen gesetzt werden, um die bestehenden Rückstände im Fachbereich Einwanderung und im Fachbereich Staatsbürgerschaft abzubauen.

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.



Im Rahmen des Organisationsentwicklungsprozesses werden laufend Maßnahmen zur Verfahrensoptimierung gesetzt.

## Empfehlung Nr. 8

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

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wird umgesetzt.

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Im neuen FIS des Fachbereiches Staatsbürgerschaft besteht nun die Möglichkeit, Rückstandsnachweise zu generieren und somit in Evidenz zu halten. Diese werden künftig regelmäßig erstellt.

## Empfehlung Nr. 9

Unter Berücksichtigung der Entwicklung der Verfahrensdauern wären weitere Maßnahmen zur Reduzierung von Verzögerungen in der Verfahrensabwicklung zu setzen.

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.



Im Rahmen des Organisationsentwicklungsprozesses werden laufend Maßnahmen zur Verfahrensoptimierung gesetzt.

## Empfehlung Nr. 10

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

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant/in Bearbeitung.



Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft strebt weiterhin eine genauere Ausdifferenzierung der Produktzeitzuordnung an.

## Empfehlung Nr. 11

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

**Stellungnahme der geprüften Stelle:**

Die Empfehlung wird umgesetzt und künftig in das Controlling aufgenommen.

**Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:**

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.



Im von allen Bundesländern unter der Leitung von Oberösterreich entwickelten und betriebenen FIS des Fachbereiches Einwanderung werden gerade die technischen Möglichkeiten geschaffen, um auch Säumnisbeschwerden systematisch zu erfassen und somit auch auswertbar zu machen.

## Empfehlung Nr. 12

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

**Stellungnahme der geprüften Stelle:**

Die Empfehlung wird umgesetzt und in das Controlling aufgenommen.

**Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:**

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



## Empfehlung Nr. 13

Die Benutzerfreundlichkeit des Informationsangebotes im Internet sollte evaluiert und dabei auch die erforderliche Mehrsprachigkeit des Informationsangebotes berücksichtigt werden.

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.



Das Internetangebot der MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft wurde im Hinblick auf eine leicht verständliche Sprache bereits überarbeitet. Derzeit wird auf den Internetauftritt der MA 17 - Integration und Diversität verwiesen, welcher über ein mehrsprachiges Angebot verfügt.

## Empfehlung Nr. 14

Ein Monitoring in Bezug auf die Wartezeiten auf und bei Terminen in den Fachbereichen Einwanderung und Staatsbürgerschaft wäre zu implementieren.

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



## Empfehlung Nr. 15

Es sollten weitere Maßnahmen gesetzt werden, um die Wartezeiten auf Termine insbesondere im Fachbereich Staatsbürgerschaft zu reduzieren.

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Das Terminangebot wurde bereits ausgeweitet, um der stark steigenden Nachfrage nach Terminen entgegenzuwirken. Weiters wurde in Kooperation mit dem Beratungszentrum für Migrantinnen bzw. Migranten ein neues Format für Erstinformationsgespräche geschaffen.

## Empfehlung Nr. 16

Die Einhaltung des vereinbarten Servicelevels durch die externe Dienstleisterin wäre sicherzustellen und die Einschränkungen bei der Berechnung des Servicelevels wären schriftlich zu dokumentieren.

**Stellungnahme der geprüften Stelle:**

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

**Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:**

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Es findet ein regelmäßiges Monitoring im Hinblick auf die Einhaltung des Servicelevels statt.

## Empfehlung Nr. 17

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

**Stellungnahme der geprüften Stelle:**

Die Empfehlung wird umgesetzt.

**Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:**

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



## Empfehlung Nr. 18

Eine einheitliche Ordnung der Anliegen und Beschwerden nach Themenkategorien sowie die Setzung und die Dokumentation der daraus abzuleitenden Maßnahmen wären sicherzustellen.

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wird umgesetzt.

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant/in Bearbeitung.



Die MA 35 - Einwanderung und Staatsbürgerschaft versucht gerade in Zusammenarbeit mit der MA 01 - Wien Digital geeignete technische Voraussetzungen zu schaffen, um die Protokollierung von Anliegen und Beschwerden zu automatisieren.

## Empfehlung Nr. 19

Die Antragstellenden sollten auf die Möglichkeit der Vorlage einer kostenlosen Selbstauskunft hingewiesen werden.

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



## Empfehlung Nr. 20

Die Absolvierung der in den Ausbildungsmatrizen und Praxiserschulungsplänen vorgesehenen Bildungsmaßnahmen wäre sicherzustellen.

**Stellungnahme der geprüften Stelle:**

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

**Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:**

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



## Empfehlung Nr. 21

Die Maßnahmen zur Stärkung der Softskills der Mitarbeitenden sollten fortgesetzt werden.

**Stellungnahme der geprüften Stelle:**

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

**Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:**

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



## Empfehlung Nr. 22

Die von der Volksanwaltschaft, dem Österreichischen Rechtsanwaltskammertag und anderen Stellen vorgebrachte Kritik oder eingebrachten Vorschläge sowie die diesbezüglich getroffenen Maßnahmen wären in Übersicht zu halten.

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.



Im Rahmen des Organisationsentwicklungsprozesses werden diesbezüglich Maßnahmen gesetzt.

## Empfehlung Nr. 23

Auf eine lückenlose Kontrolle der ausgewählten Akten und eine vollständige Dokumentation dieser Kontrollen wäre zu achten.

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



## Empfehlung Nr. 24

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

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.



Im Rahmen des Organisationsentwicklungsprozesses werden laufend Maßnahmen zur Mitarbeitendenzufriedenheit gesetzt. Im letzten Beobachtungszeitraum war ein Rückgang der Fluktuation zu verzeichnen.

## Empfehlung Nr. 25

Eine neuerliche Kundinnenbefragung bzw. Kundenbefragung sollte durchgeführt werden.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:



Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant/in Bearbeitung.

Eine Kundinnenbefragung bzw. Kundenbefragung ist weiterhin geplant.

### Empfehlung Nr. 26

Die Bestimmungen hinsichtlich der Abhaltung jährlicher MOG wären einzuhalten.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:



Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Wolfgang Edinger, MBA

Wien, im Jänner 2024