



MA 63, Prüfung des Fachbereichs Personenstandsrecht

StRH III - 704829-2023

Impressum

Stadtrechnungshof Wien
Landesgerichtsstraße 10
1082 Wien
Telefon: +43 1 4000 82911
E-Mail: post@stadtrechnungshof.wien.at
www.stadtrechnungshof.wien.at

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



Kurzfassung

Der StRH Wien prüfte in der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand die Wahrnehmung ihrer Aufgaben nach dem Personenstandsgesetz 2013 in den Jahren 2018 bis 2022. Die Bearbeitung der Personenstandsfälle war dem Fachbereich Personenstandsrecht zugeordnet. Dieser umfasste das Standesamt Wien mit mehreren Referaten an verschiedenen Standorten und eine dem Standesamt übergeordnete Fachaufsicht. Die sonstigen Aufgaben der geprüften Stelle wurden von den Fachbereichen Gewerberecht, Datenschutz, E-Government und Informationsrecht sowie Vergabe- und Lebensmittelrecht wahrgenommen.

Gemäß den Vorgaben der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien verfügte die MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand über entsprechende organisatorische Festlegungen und ein Integriertes Managementsystem mit verschiedenen Leitungsinstrumenten, um eine ordnungsmäßige, zweckmäßige und effiziente Aufgabenerfüllung zu gewährleisten. Dieses war im Sinn einer transparenten Managementkultur allen Mitarbeitenden der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand über das abteilungsinterne Intranet zugänglich und umfassend ausgestaltet. Kritikpunkt war jedoch die vornehmlich qualitative Zielsetzung im Fachbereich Personenstandsrecht. Es wurde daher empfohlen, vermehrt leistungsorientierte, operationale und quantifizierbare Ziele und Maßnahmen zu setzen, wobei die Zielerreichung regelmäßig gemessen werden sollte. Zur Förderung ihrer Praxisorientierung war die verstärkte Einbindung der Referate des Standesamts in den Zielfindungsprozess anzuregen.

Von den insgesamt 198 systemisierten Dienstposten der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand entfielen rd. $\frac{2}{3}$ auf den Fachbereich Personenstandsrecht, in dem während des Betrachtungszeitraumes durchschnittlich 148 Mitarbeitende beschäftigt waren. Während der Jahre 2019 bis 2022 kam es in den Referaten des Standesamts zu einer hohen Personalfuktuation, wobei rd. 65 % der Mitarbeitenden durch Pensionierungen, Versetzungen und die Beendigung von Dienstverhältnissen aus dem Personalstand ausschieden bzw. zwischen den Referaten wechselten. Die Übergabe von Aufgaben bei geplanten und vorhersehbaren Abgängen von Mitarbeitenden auf Basis des Wissensmanagements wurde ebenso empfohlen wie die Beachtung der Fluktuation bei der jährlichen Risikoevaluierung. Als Personalmanagementmaßnahme wurde angeregt, geeignete Kennzahlen zur Darstellung der Auslastung bzw. Arbeitsbelastung der Bediensteten der

Fachbereichs- bzw. der jeweiligen Referatsleitung zur Verfügung zu stellen, um eine gerechte Verteilung der Arbeiten auf die Bediensteten zu gewährleisten.

Die Zusammenlegung der ursprünglich 10 auf nunmehr 5 Referate des Standesamts im Rahmen der Verwaltungsmodernisierung wurde als sinnvoll erachtet. Jedoch war angesichts der zahlreichen Trauhochzeitslocations und der 8 Trauungssäle an den Standorten des Standesamts eine Evaluierung des Betriebs der außerhalb dieser Standorte befindlichen 3 Trauungssäle wegen der damit verbundenen Mietkosten im Rahmen einer Kosten-Nutzen-Analyse zu empfehlen.

Hinsichtlich der Digitalisierung durch Einführung des ZPR und des ELAK wurde festgestellt, dass diese teilweise zu einem zeitlichen Mehraufwand bei der Aufgabenerledigung und daher nur bedingt zur Optimierung des Ressourceneinsatzes geführt hatte. Die Funktionsweise der digitalen Ausstattung des Fachbereichs Personenstandsrecht und der dadurch entstandene Arbeitsaufwand sollten daher einer Evaluation unterzogen werden, um darauf aufbauend ein praxisnahes Konzept zur Verbesserung der Arbeitsorganisation zu erstellen. Weiters sollte eine technische Lösung zur Verhinderung mehrfacher elektronischer Eingaben für eine effiziente Arbeitsverteilung erarbeitet werden.

Der StRH Wien unterzog die MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand hinsichtlich der Wahrnehmung ihrer Aufgaben nach dem Personenstandsgesetz 2013 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

1.	Prüfungsgrundlagen des StRH Wien	12
1.1	Prüfungsgegenstand	12
1.2	Prüfungszeitraum	12
1.3	Prüfungshandlungen	12
1.4	Prüfungsbefugnis	13
1.5	Vorberichte	13
2.	Rechtliche Grundlagen	13
2.1	Personenstandsgesetz 2013	13
2.2	Namensänderungsgesetz	15
2.3	Sonstige bundesrechtliche Bestimmungen	15
2.4	Geschäftseinteilung und Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien.....	16
3.	Organisation und Leistungserstellung	17
3.1	Darstellung organisatorischer Grundlagen	17
3.2	Personelle Ausstattung des Fachbereichs Personenstandsrecht.....	19
3.3	Kosten und Leistungen der Referate des Standesamts Wien.....	23
4.	Integriertes Managementsystem	27
4.1	Aufbau	27
4.2	Organisationshandbuch	28
4.3	Internes Kontrollsystem	29
4.4	Prozessmanagement	30
4.5	Risikomanagement.....	32
4.6	Common Assessment Framework	34



4.7	Wissensmanagement.....	34
4.8	Beschwerdemanagement	35
4.9	Zielsystem.....	35
5.	Ausgewählte Aspekte der Arbeitsorganisation	42
5.1	Verwaltungsmodernisierung.....	42
5.2	Digitalisierung	44
5.3	Personalmanagement	48
6.	Zusammenfassung der Empfehlungen	54

Tabellen- und Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Organigramm der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand.....	18
Tabelle 1: Personalstand im Fachbereich Personenstandsrecht in den Jahren 2018 bis 2022	20
Tabelle 2: Kosten des Standesamts Wien in den Jahren 2018 bis 2022 in EUR	23
Tabelle 3: Anzahl der Verfahren im Fachbereich Personenstandsrecht in den Jahren 2018 bis 2022	24
Tabelle 4: Traumhochzeiten in den Jahren 2018 bis 2022.....	26
Tabelle 5: Ziele und Maßnahmen des Fachbereichs Personenstandsrecht im Zielbereich Orientierung an Kundinnen bzw. Kunden in den Jahren 2018 bis 2022	37
Tabelle 6: Ziele und Maßnahmen des Fachbereichs Personenstandsrecht im Zielbereich Effiziente Aufgabenerledigung in den Jahren 2018 bis 2022.....	38
Tabelle 7: Ziele und Maßnahmen des Fachbereichs Personenstandsrecht im Zielbereich Orientierung an Mitarbeitenden in den Jahren 2018 bis 2022	40
Tabelle 8: Anzahl der Verfahren und Mitarbeitenden in den Referaten des Standesamts Wien in den Jahren 2018 bis 2022	48
Tabelle 9: Personalfluktuatation im Fachbereich Personenstandsrecht in den Jahren 2019 bis 2022	51

Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
ADONIS NP	Geschäftsprozessmanagement-Werkzeug; Software Eigenname
AKH	Universitätsklinikum AKH Wien (Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien - Medizinischer Universitätscampus)
AMFG	Arbeitsmarktförderungsgesetz
AÜG	Arbeitskräfteüberlassungsgesetz
BMI	Bundesministerium für Inneres
bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
CAF	Common Assessment Framework
COVID-19	Coronavirus-Krankheit-2019
e	electronic
E-Government	Electronic-Government
ELAK	Elektronischer Akt
E-Mail	Elektronische Post
EP	Eingetragene Partnerschaft
etc.	et cetera
EUR	Euro
GEM	Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien
GISA	Gewerbeinformationssystem Austria
https	Hypertext Transfer Protocol Secure
IKS	Internes Kontrollsystem
IKT	Informations- und Kommunikationstechnik
IMS	Integriertes Managementsystem
inkl.	inklusive
KH	Krankenhaus
leg. cit.	legis citatae
lt.	laut
MA	Magistratsabteilung
Mio. EUR	Millionen Euro
NÄG	Namensänderungsgesetz
Nr.	Nummer
ÖA	Öffentlichkeitsarbeit
PSP	Projektstrukturplan

PStG 2013	Personenstandsgesetz 2013
rd.	rund
s.	siehe
SES	Staff Efficiency Suite
StRH	Stadtrechnungshof
TPX	Terminal Productivity Executive
u.a.	unter anderem
VGW	Verwaltungsgericht Wien
WStV	Wiener Stadtverfassung
www	World Wide Web
Z	Ziffer
z.B.	zum Beispiel
ZMR	Zentrales Melderegister
ZPR	Zentrales Personenstandsregister
ZSR	Zentrales Staatsbürgerschaftsregister

Glossar

Altmatriken

sind die von den gesetzlich anerkannten Kirchen und Religionsgesellschaften im staatlichen Auftrag vor dem 1. August 1938 zur Beurkundung der Eheschließungen und die vor dem 1. Jänner 1939 zur Beurkundung der Geburten und Todesfälle sowie alle von den Verwaltungsbehörden vor dem 1. Jänner 1939 geführten Personenstandsbücher.

Außerordentliche Rechtsmittel

sind Rechtsmittel, die gegen rechtskräftige Bescheide bzw. rechtskräftige Erkenntnisse oder Beschlüsse der Verwaltungsgerichte eingelegt werden können. Dazu gehören Anträge auf Wiederaufnahme des Verfahrens oder auf Wiedereinsetzung in den vorigen Stand.

Ergänzungsregister natürliche Personen

ist ein Stammzahlenregister. Eine Stammzahl ermöglicht die eindeutige Identifikation einer digitalen Identität.

Integriertes Zentrales Fremdenregister

dient der gemeinsamen Verarbeitung und Benützung der Daten Fremder durch bestimmte Behörden für fremdenpolizeiliche, niederlassungs- und asylbehördliche Zwecke.

Matriken

sind öffentliche Verzeichnisse, wie z.B. Personenstandsbücher.

PSP-Element

ist ein einzelnes Strukturelement des Projektstrukturplans. Es bildet die hierarchische Aufbauorganisation im SAP-System ab und beschreibt darin entweder eine konkrete Aufgabe oder eine Teilaufgabe.

ZMR

ist ein öffentliches, digitales Register, in dem alle in Österreich gemeldeten Personen mit ihrem Hauptwohnsitz und - sofern vorhanden - mit ihrem Nebenwohnsitz/ihren Nebenwohnsitzen erfasst sind. Es werden darin die Identitätsdaten (z.B. Name, Geschlecht, ZMR-Zahl, Staatsangehörigkeit etc.) und die Wohnsitzdaten von Personen aufgenommen. Das Register ist Ausgangspunkt der meisten elektronischen Prozesse der Bürgerin bzw. des

Bürgers mit der öffentlichen Verwaltung (E-Government). Es ist beim BMI eingerichtet; die Eintragungen erfolgen durch die verschiedenen Meldebehörden, Standesämter und Staatsbürgerschaftsstellen der Städte und Gemeinden Österreichs. Alle Behörden können im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften online darauf zugreifen.

ZPR

Darin werden bundesweit bei allen Personenstandsbehörden Daten über Personenstandsfälle und damit in Zusammenhang stehende Sachverhalte (z.B. Namen) digital erfasst.

ZSR

Darin wird der Erwerb der österreichischen Staatsbürgerschaft (durch Abstammung oder Verleihung) und deren Verlust digital erfasst.

Prüfungsergebnis

1. Prüfungsgrundlagen des StRH Wien

1.1 Prüfungsgegenstand

Der StRH Wien prüfte im Rahmen der gegenständlichen Gebarungsprüfung die behördliche Aufgabenwahrnehmung der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand im Bereich des bundesgesetzlich geregelten Personenstandswesens. 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.

Nichtziele der Prüfung waren die Verfahrensführung in den amtswegigen Verfahren 1. Instanz inkl. Rechtsmittelverfahren sowie die Gebührengearbung und die Wirtschaftlichkeit.

Die Entscheidung zur Durchführung der gegenständlichen Prüfung wurde in Anwendung der risikoorientierten Prüfungsthemenauswahl des StRH Wien getroffen.

1.2 Prüfungszeitraum

Die gegenständliche Prüfung wurde im 3. und 4. Quartal 2023 von der Abteilung Umwelt und Wohnen des StRH Wien durchgeführt. Das Eröffnungsgespräch mit der geprüften Stelle fand Mitte Juli 2023 statt. Die Schlussbesprechung wurde Mitte Dezember 2023 durchgeführt. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2018 bis 2022, wobei gegebenenfalls auch spätere Entwicklungen in die Einschau einbezogen wurden.

1.3 Prüfungshandlungen

Die Prüfungshandlungen umfassten Dokumenten- und Datenanalysen, Internet- und Intranet-recherchen, Berechnungen, Akteneinsichten mittels ELAK, Vor-Ort-Erhebungen und Interviews mit Mitarbeitenden der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand.

Die geprüfte Stelle legte die geforderten Unterlagen zwar zeitgerecht vor, der von der MA 01 - Wien Digital einzurichtende Zugang zum Intranet der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand wurde jedoch erst nach zweimaliger Urgenz und einer Wartezeit von 4 Wochen zur Verfügung gestellt. Dies stellte ein nicht von der geprüften Stelle beeinflussbares Prüfungshemmnis dar.

1.4 Prüfungsbefugnis

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

1.5 Vorberichte

Zum gegenständlichen Prüfungsthema lag dem StRH Wien folgender Bericht vor:

- „MA 35, Prüfung des Personenstandswesens in den Jahren 2010 bis 2012, KA I - 35-1/13“.

2. Rechtliche Grundlagen

2.1 Personenstandsgesetz 2013

2.1.1 Als Personenstand im Sinn dieses Bundesgesetzes wurde die sich aus den Merkmalen des Familienrechts ergebende Stellung einer Person innerhalb der Rechtsordnung einschließlich ihres Namens bezeichnet. Personenstandsfälle waren Geburt, Eheschließung, Begründung einer eingetragenen Partnerschaft und Tod.

Jeder im Inland eingetretene Personenstandsfall sowie Änderungen, Ergänzungen und Berichtigungen des Personenstandes waren einzutragen und die Eintragung durch die Freigabe im ZPR abzuschließen. Dies war auch für im Ausland eingetretene Fälle, die österreichische Staatsbürger betrafen, sowie für Staatenlose oder Personen mit ungeklärter Staatsangehörigkeit und gewöhnlichem Aufenthalt sowie Konventionsflüchtlinge mit Wohnsitz oder gewöhnlichem Aufenthalt im Inland durchzuführen (§ 35 Abs. 2 leg. cit.).

2.1.2 Unrichtig gewordene bzw. unvollständige Eintragungen waren von der Personenstandsbehörde gemäß § 41 leg. cit. zu ändern bzw. zu ergänzen. Eine Eintragung war von der Personenstandsbehörde gemäß § 42 leg. cit. zu berichtigen, wenn diese bereits zur Zeit ihrer Eintragung unrichtig war. Die Personenstandsbehörden waren auch ermächtigt, Auskünfte aus dem ZPR zu erteilen. Darüber hinaus wurde im PStG 2013 festgelegt, welchen

Rechtsträgern bestimmte Personenstandsdaten im Weg des ZPR zu übermitteln waren, sowie die Mitwirkungspflichten ordentlicher Gerichte und sonstiger Behörden bei der Übermittlung bestimmter Daten an die Personenstandsbehörde. Dabei handelte es sich z.B. um die Feststellung der Unwirksamkeit eines Vaterschaftsanerkennnisses, Obsorgebeschlüsse, Todeserklärungen oder Entscheidungen über die Scheidung, Aufhebung oder Nichtigkeitklärung einer Ehe. § 66 Abs. 1 leg. cit. normierte auch die Zuständigkeit des Landeshauptmanns zur Namensfestsetzung, wenn die Herkunft und der Name einer Person nicht ermittelt werden konnten. Diese Kompetenz bestand auch bei im Ausland eingetragenen Personenstandsfällen mit Inlandsbezug, wenn die betreffende Person bekannter Herkunft keinen Familiennamen hatte oder ein solcher nicht erhoben werden konnte (§ 66 Abs. 2 leg. cit.).

2.1.3 Vor der Inbetriebnahme des ZPR mit 1. November 2014 wurden alle Personenstandsfälle in sogenannte Personenstandsbücher eingetragen; ab diesem Zeitpunkt durften sie nur mehr im ZPR erfasst werden. Personenstandsbücher waren Geburten-, Ehe- und Partnerschafts- sowie Sterbebücher. In weiterer Folge waren anlässlich der Änderung des Personenstandes, z.B. bei einer Eheschließung, bis dahin nur im Geburtenbuch vermerkte Geburtsdaten der Verlobten durch die das Geburtenbuch führende Behörde im ZPR nachzuerfassen. Die Verpflichtung zur Nacherfassung betraf auch die Daten aus einem Ehe- oder Partnerschaftsbuch durch die zuständige Personenstandsbehörde bei Änderung des Personenstandes der betroffenen Person.

2.1.4 Unter den gesetzlich normierten Voraussetzungen stand Personen das Recht auf Auskunft über Personenstandsdaten sowie auf Ausstellung von Personenstandsurkunden zu. Bei Letzteren handelte es sich um Registerauszüge aus dem ZPR. Waren in einem solchen Fall noch nicht alle Personenstandsdaten im ZPR erfasst, mussten die die Personenstandsbücher führenden Personenstandsbehörden die betreffenden Daten im ZPR nacherfassen, bevor ein Registerauszug erstellt werden konnte. Die Auskunftsberechtigten erhielten entweder einen Teilauszug oder einen Gesamtauszug, je nachdem, ob von der Personenstandsbehörde personenbezogene Daten zu einem oder mehreren Personenstandsfällen oder zu allen im ZPR eingetragenen Personenstandsfällen beauskunftet wurden. Beauskunftungen aus dem ZPR im Datenfernverkehr unter Verwendung der Funktion der Bürgerkarte waren mit der Amtssignatur des Bundesministers für Inneres zu versehen, wofür ein Kostenersatz zu leisten war.

2.1.5 Die Personenstandsangelegenheiten einschließlich des Matrikenwesens waren von der Gemeinde im übertragenen Wirkungsbereich zu besorgen. Über Beschwerden gegen Bescheide des Bürgermeisters der Stadt Wien nach diesem Bundesgesetz hatte das VGW zu entscheiden. Dem Bundesminister für Inneres stand das Recht zu, gegen Beschlüsse und Erkenntnisse des VGW Revision zu erheben.

2.2 Namensänderungsgesetz

2.2.1 Gemäß diesem Bundesgesetz war ein Antrag einer Person auf Änderung ihres Namens von der Bezirksverwaltungsbehörde bei Vorliegen der im Gesetz genannten Voraussetzungen zu bewilligen, sofern nicht ein gesetzlich normierter Versagungsgrund gegeben war. Ein Grund für die Änderung des Vor- bzw. Familiennamens lag z.B. vor, wenn der betreffende Name lächerlich oder anstößig wirkte, schwer auszusprechen oder zu schreiben war oder eine Änderung des Namens zur Vermeidung unzumutbarer wirtschaftlicher Nachteile glaubhaft gemacht wurde. Weiters war einem Antrag stattzugeben, wenn der Vorname nicht dem Geschlecht der antragstellenden Person entsprach oder diese den Familiennamen der Person erhalten wollte, der die Obsorge für sie zukam.

Die Bewilligung der Familiennamensänderung war z.B. dann zu versagen, wenn dadurch die Umgehung von Rechtsvorschriften ermöglicht würde oder der beantragte Familienname lächerlich, anstößig oder für die Kennzeichnung von Personen im Inland nicht gebräuchlich war.

2.2.2 Die örtliche Zuständigkeit der Bezirksverwaltungsbehörde richtete sich nach dem Wohnsitz, mangels eines solchen, nach dem gewöhnlichen Aufenthalt der antragstellenden Person im Inland. Lag auch ein solcher nicht vor, war der letzte Wohnsitz der antragstellenden Person im Inland maßgeblich. Ergab sich auch danach keine Zuständigkeit, oblag dem Magistrat der Stadt Wien die Durchführung des Verfahrens. Über Beschwerden gegen Bescheide des Magistrats der Stadt Wien nach diesem Bundesgesetz entschied das VGW.

2.3 Sonstige bundesrechtliche Bestimmungen

2.3.1 Weiters war für die Tätigkeiten des Fachbereichs Personenstandsrecht das Gesetz vom 3. April 1919 über die Aufhebung des Adels, der weltlichen Ritter- und Damenorden und gewisser Titel und Würden (Adelsaufhebungsgesetz) relevant. Mit diesem Bundesgesetz wurden der Adel, bestimmte Titel und Würden sowie die damit verbundenen Ehrenvorzüge

österreichischer Staatsbürgerinnen bzw. Staatsbürger aufgehoben und deren Führung unter Strafandrohung untersagt.

2.3.2 Die Gebühren für die im Personenstandswesen erbrachten Behördenleistungen waren in der Personenstandsgesetz-Durchführungsverordnung 2013 und im Gebührengesetz 1957 festgelegt. So waren z.B. für Auskünfte über Sterbedaten aus dem ZPR 1,10 EUR pro Abfrage zu entrichten und für Registerauszüge im Weg des Datenfernverkehrs unter Verwendung der Funktion der Bürgerkarte pro Personenstandsfall und Abfrage 10,- EUR. Gemäß dem Gebührengesetz 1957 wurden z.B. auch für die Ermittlungen der Ehefähigkeit bzw. der Fähigkeit, eine eingetragene Partnerschaft zu begründen, Gebühren fällig. Hingegen waren mit Ausnahme jener Fälle, in welchen eine Person eine Änderung des Vor- bzw. Familiennamens aus sonstigen als den gesetzlich normierten Gründen wünschte, die Namensänderungen von Verwaltungsabgaben und Gebühren des Bundes befreit.

2.4 Geschäftseinteilung und Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien

2.4.1 Gemäß der GEM oblag die Wahrnehmung der Aufgaben der Gemeinde nach dem PStG 2013 der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand. Darunter fielen die Handhabung des Personenstands-, Ehe-, Eingetragene Partnerschafts-, Namens- und Matrikenrechts sowie die Führung der Personenstandsbehörde (Standesamt Wien) einschließlich der Wahrnehmung der Aufgaben der Aufsichtsbehörde. Weiters war die geprüfte Stelle für die Berichtigungsverfahren von zivilen Altmatriken, die Beglaubigung von Unterschriften und Amtssiegeln auf personenstandsrechtlichen Dokumenten, ausgenommen Altmatriken, und die Mitwirkung bei der Ausstellung von Staatsbürgerschaftsnachweisen zuständig. Auch die Durchführung von Änderungen im Melderegister im Zusammenhang mit Angelegenheiten des Staatsbürgerschafts- und Personenstandsrechts sowie des NÄG gehörte zu ihrem Aufgabenbereich.

Zusätzlich zu den Aufgaben als Personenstandsbehörde lagen z.B. auch Angelegenheiten des Gewerberechts sowie des Datenschutzes im Verantwortungsbereich der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand.

2.4.2 In der den internen Geschäftsgang regelnden Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien 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 Instrumentarien zur 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 Leistungserstellung

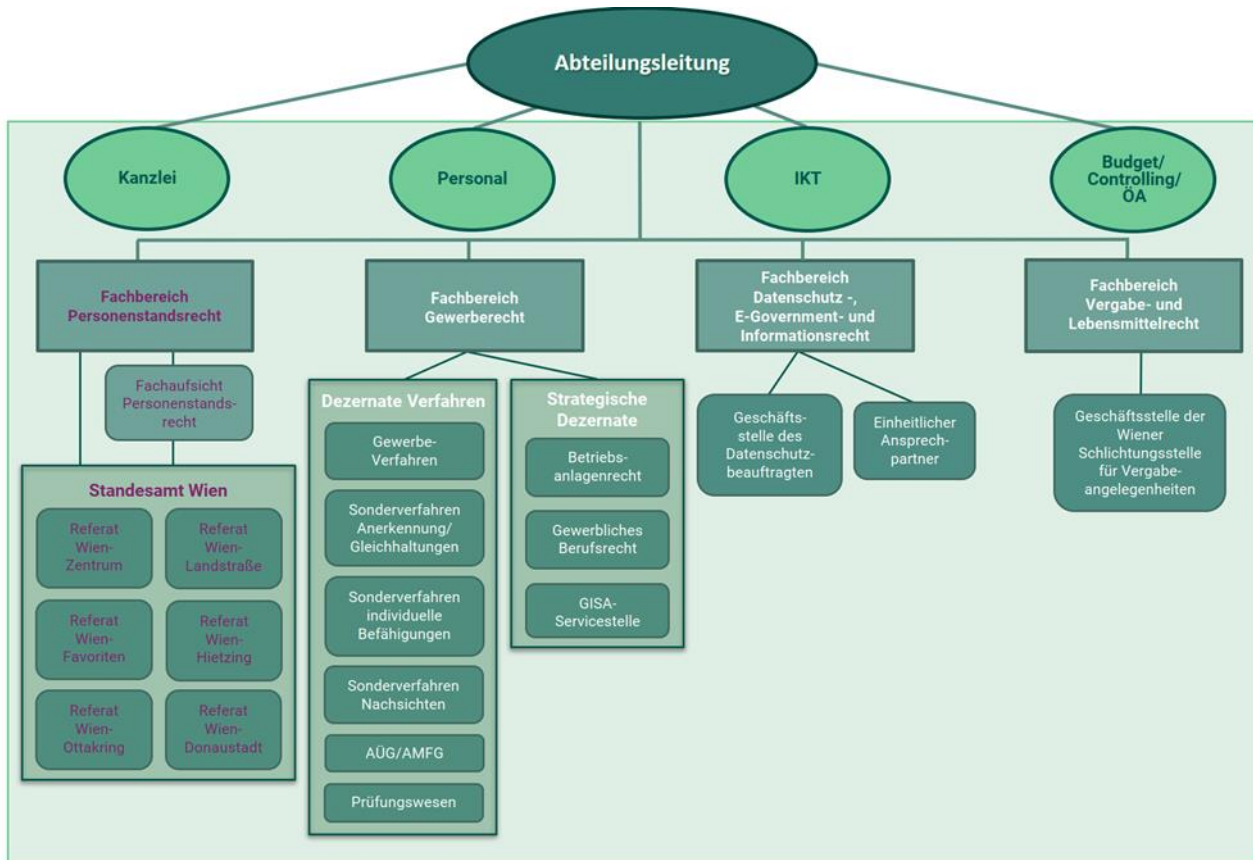
3.1 Darstellung organisatorischer Grundlagen

3.1.1 Der hierarchische Aufbau, die Organisationseinheiten sowie die Aufgabengebiete der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand waren durch ein Organigramm dokumentiert. Demgemäß war der Abteilungsleitung für die Belange des Personenstandswezens der Fachbereich Personenstandsrecht untergeordnet. Dieser untergliederte sich in die Stellen Fachaufsicht Personenstandsrecht sowie in die 6 Referate Wien Zentrum, Wien Landstraße, Wien Favoriten, Wien Hietzing, Wien Ottakring und Wien Donaustadt des Standesamts Wien. Weitere Fachbereiche bestanden für die Aufgabengebiete Gewerberecht, Datenschutz-, E-Government- und Informationsrecht sowie Vergabe- und Lebensmittelrecht.

Zusätzlich waren der Abteilungsleitung die Stabsstellen Kanzlei, Personal, IKT sowie Budget/Controlling/Öffentlichkeitsarbeit direkt unterstellt.

In der folgenden Abbildung wird das Organigramm der geprüften Stelle zum Zeitpunkt der Einschau des StRH Wien dargestellt, wobei die geprüften Organisationseinheiten mit violetter Schrift hervorgehoben sind:

Abbildung 1: Organigramm der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand



Quelle: Intranet der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand, Darstellung: StRH Wien

3.1.2 Gemäß den Angaben der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand hat sich die Organisationsstruktur des Fachbereichs Personenstandsrecht im Betrachtungszeitraum der Jahre 2018 bis 2022 durch Zusammenlegungen von ursprünglich 10 Standorten wesentlich verändert. Zum Zeitpunkt der Einschau bestanden lt. der Darstellung im Internet des Magistrats der Stadt Wien¹ 5 Referate des Standesamts Wien an 6 Standorten mit bezirksweisen sowie inhaltlichen Zuständigkeiten. Im Sinn der Kundinnen- bzw. Kundenorientierung wurden diese Referate jeweils wie folgt als Standesamt bezeichnet:

- Standesamt Wien Zentrum mit der Zuständigkeit für den 1., 4. - 9. und 12. Bezirk sowie Nachbeurkundungen und die Koordination von Trau- und Hochzeiten mit einem Baby-Point im AKH,

¹ Adresse [https://www.wien.gv.at/verwaltung/personenwesen/Juli 2023](https://www.wien.gv.at/verwaltung/personenwesen/Juli%202023)

- Standesamt Wien Simmering mit der Zuständigkeit für den 3., 10. und 11. Bezirk sowie Namensänderungen an den untergeordneten Standorten Favoriten und Landstraße,
- Standesamt Wien Hietzing mit der Zuständigkeit für den 13., 14., 15. und 23. Bezirk,
- Standesamt Wien Ottakring mit der Zuständigkeit für den 16., 17., 18. und 19. Bezirk und
- Standesamt Wien Donaustadt mit der Zuständigkeit für den 2., 20., 21. und 22. Bezirk.

In diesem Zusammenhang war festzustellen, dass die Darstellung der Referate des Standesamts Wien im Internet bzgl. des Standesamts Wien Simmering mit dem Organigramm nicht übereinstimmte und die Anzahl bzw. die Bezeichnung der Referate im Organigramm nicht aktuell war.

Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl, das Organigramm der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand an die Darstellung der Referate des Standesamts im Internet anzupassen.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

3.2 Personelle Ausstattung des Fachbereichs Personenstandsrecht

3.2.1 Für die MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand waren zum Zeitpunkt der Einschau 198 Dienstposten systemisiert, wovon $\frac{2}{3}$ dem Fachbereich Personenstandsrecht zur Verfügung standen. Die Anzahl der Dienstposten wurde von 125 im Jahr 2021 auf 129 im Jahr 2022 erhöht. Die folgende Tabelle zeigt die Entwicklung der tatsächlichen Beschäftigtenanzahl² des Fachbereichs Personenstandsrecht in Übereinstimmung mit der zum Zeitpunkt der Einschau aktuellen Organisationsstruktur:

² inkl. unterjähriger Fluktuation

Tabelle 1: Personalstand im Fachbereich Personenstandsrecht in den Jahren 2018 bis 2022

Organisationseinheit	2018	2019	2020	2021	2022
Fachaufsicht Personenstandsrecht	6	5	5	5	5
Referat Zentrum	35	39	38	35	38
Referat Simmering	20	23	25	27	32
Referat Hietzing	26	26	27	27	28
Referat Ottakring	27	19	18	18	20
Referat Donaustadt	30	34	33	36	33
Summe	144	146	146	148	156
davon Teilzeitkräfte	24	25	28	28	26

Quelle: Stabsstelle Personal der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand, Darstellung: StRH Wien

Insgesamt waren im Fachbereich Personenstandsrecht im Betrachtungszeitraum pro Jahr durchschnittlich 148 Mitarbeitende mit einem Anteil von rd. 18 % Teilzeitkräften im Personalstand. 2 Personen waren durchgängig freigestellt. Der Frauenanteil betrug zum Zeitpunkt der Einschau rd. 84 %. Die über dem Stand der systemisierten Dienstposten beschäftigten Mitarbeitenden stammten aus der Personalausgleichsstelle der Magistratsdirektion.

3.2.2 In der von der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand vorgelegten Referatseinteilung mit Stand 1. Februar 2023 waren die aktuellen Aufgabengebiete des Fachbereichs Personenstandsrecht dargelegt. Dem Leiter des Fachbereichs Personenstandsrecht oblag demnach die fachliche, organisatorische und personelle Leitung, die Vertretung des Abteilungsleiters, die Unterstützung des Abteilungsleiters in Angelegenheiten der Verwaltungsmodernisierung sowie die Mitwirkung in bundesweiten Projekten betreffend das Personenstandsrecht.

Der Fachaufsicht Personenstandsrecht waren 5 Personen zugeordnet. Ihre Aufgaben umfassten neben der Koordination der Referate des Standesamts Wien auch die Beratung und die fachliche Dezernierung sowie die Revision der fachlichen Arbeit bzgl. der Einhaltung der Magistratsrichtlinien sowie der vereinbarten Geschäftsprozesse. Weiters zählten die Bear-

beitung von Rechtsmitteln nach dem NÄG und dem PStG 2013 sowie die Namensfestsetzung gemäß § 66 Abs. 1 PStG 2013 und die Passivlegistik³ im Bereich Personenstandsrecht zu ihrem Verantwortungsbereich. Einzelne Mitarbeitende der Fachaufsicht fungierten auch als ZPR-Ansprechperson oder koordinierten die Kommissionierung von Traumhochzeitslocations, befassten sich mit namensrechtlichen Verfahren im Zusammenhang mit dem Adelsaufhebungsgesetz sowie der Vorbereitung außerordentlicher Rechtsmittel gemäß PStG 2013 und NÄG.

3.2.3 Für die Referate Zentrum, Simmering bzw. Landstraße und Favoriten, Hietzing, Ottakring und Donaustadt waren die Referatsleitungen, Stellvertretungen sowie Referentinnen bzw. Referenten und die Kanzleimitarbeitenden jeweils namentlich angeführt.

Das Aufgabengebiet der Referatsleitungen umfasste neben der fachlichen Referatsleitung des Standesamts Wien (wie z.B. die fachliche Aufsicht, Aktenkontrollen, Weitergabe von Informationen und Vorgaben, Sicherstellung der Kundinnen- bzw. Kundenbetreuung, Vertretung des Standesamts Wien nach Abstimmung mit der Abteilungsleitung) auch die Hinwirkung auf die Zielumsetzung. In ihrer Eigenschaft als personelle Referatsleitung hatten sie u.a. Orientierungsgespräche zu führen und Beurteilungen vorzunehmen sowie an Stellenbeschreibungen und Anforderungsprofilen und beim Wissensmanagement mitzuwirken. Ihre Hauptaufgaben bei der Fachführung bestanden u.a. im Abgleich von fachlichen und rechtlichen Fragestellungen zur Gewährung eines einheitlichen Vollzugs.

3.2.4 Die allgemeinen Aufgabenbereiche der Referentinnen bzw. Referenten im Fachbereich Personenstandsrecht waren der in der Referatseinteilung dargestellten Aufzählung der Referate und der Mitarbeitenden vorangestellt. Sie umfassten Personenstandsfälle bei Geburt, Tod, Ehe und Verpartnerung, die Ausstellung von Ehefähigkeits- bzw. Partnerschaftszeugnissen, Geschlechtsänderungen bzw. Transgenderangelegenheiten, Urkundennachbestellungen, die Ausstellung von Staatsbürgerschaftsnachweisen auf Antrag im Anlassfall bzw. in Zusammenhang mit den vom Standesamt Wien zu bearbeitenden Personenstandsfällen. Weiters waren ihnen Aufgaben der Meldebehörde in Anlassfällen Geburt, Namens- bzw. Geschlechtsänderungen, Todeserklärungen, Namensfestsetzungen gemäß § 66 Abs. 2 PStG 2013, allgemeine Anfragen ausländischer Behörden bzw. österreichischer Botschaften sowie Bescheidverfahren nach §§ 41, 42 PStG 2013 zugeordnet.

³ Abgabe von Stellungnahmen im Begutachtungsverfahren zu Ministerialentwürfen und Regierungsvorlagen des Bundes

In den vorgelegten Stellenbeschreibungen befanden sich darüber hinaus detailliertere Aufgabenbeschreibungen in Zusammenhang mit der Nacherfassung der Personenstandsbücher und deren Freigabe im ZPR, den Anerkennnissen der Vater-, Mutter-, Elternschaft und der Verdattung im ZPR. Weitere Aufgabenbeschreibungen betrafen die Verdattung von Beschlüssen und Mitteilungen anderer Behörden und Gerichte sowie die Durchführung von Trauungen und Begründung von eingetragenen Partnerschaften, sofern die Ausbildung zur Standesbeamtin bzw. Standesbeamten absolviert wurde. Auch gab es Aufgabenbeschreibungen betreffend die Überprüfung der im ZMR gespeicherten Daten und gegebenenfalls Korrektur und Ergänzung des Standarddokumentregisters, die Beglaubigung und Einschulung von Mitarbeitenden sowie die Führung von Ermittlungsverfahren und die Vergebührung.

Die in der Referatseinteilung ebenfalls allgemein dargestellten Aufgaben der Kanzlei umfassten neben allgemeinen Kanzleitätigkeiten die Mitarbeit bei Hochzeiten und Verpartnernungen, das Erstellen und die Ausgabe von Meldebestätigungen (ZMR), die Anforderung von Staatsbürgerschaftsnachweisen in der Staatsbürgerschaftsevidenz, die Vorbereitung von Unterlagen zur Namensänderung sowie Nacherfassungen im ZPR.

3.2.5 Zusätzliche Aufgabenbereiche wie die Nachbeurkundungen von Geburten, Ehen und Todesfällen im Ausland sowie Touristenhochzeiten und Traumhochzeiten waren in der Referatseinteilung dem Referat Zentrum, Namensänderungen dem Standort Landstraße des Referats Simmering und internationale Kontakte dem Referat Donaustadt allgemein, nicht jedoch den damit befassten 19 Mitarbeitenden zugeordnet.

Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl, die personenbezogene Darlegung der gesonderten Aufgabenstellungen in der Referatseinteilung und in den Stellenbeschreibungen zu vervollständigen.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

3.3 Kosten und Leistungen der Referate des Standesamts Wien

3.3.1 Im Jahr 2022 wurde von der Stabsstelle Budget, Controlling und Öffentlichkeitsarbeit erstmals ein umfassender Bericht gelegt, der Kosteninformationen und Leistungskennzahlen zu den von der geprüften Stelle geführten 4 Kostenstellen Leitung und Verwaltung, Fachbereich MA 63 - Gewerberecht, Standesämter sowie Datenschutz und E-Government enthielt. Die folgenden Ausführungen bauen auf die darin enthaltenen Kosten- und Leistungskennzahlen des Fachbereichs Personenstandsrecht auf.

3.3.2 Im Rechnungsabschluss der Bundeshauptstadt Wien werden die Ausgaben der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand gemeinsam mit jenen der MA 5 - Finanzwesen, MA 23 - Wirtschaft, Arbeit und Statistik, MA 27 - Europäische Angelegenheiten und MA 53 - Presse- und Informationsdienst am Sammelansatz 0262 Geschäftsgruppe Finanzen, Wirtschaft, Arbeit, Internationales und Wiener Stadtwerke verrechnet. Ausgehend davon wurden in der Kostenrechnung die Kosten jener PSP-Elemente ermittelt, die der Kostenstelle Standesämter zugeordnet wurden. In der folgenden Tabelle werden die Kosten der Standesämter und die Gesamtausgaben der geprüften Stelle dargestellt.

Tabelle 2: Kosten des Standesamts Wien in den Jahren 2018 bis 2022 in EUR

Organisationseinheit	2018	2019	2020	2021	2022
PSP Element Standesämter	10.036.328,40	8.306.084,23	10.103.343,45	9.657.304,47	10.497.547,52
Ausgaben der MA 63	13.836.980,96	14.191.794,00	15.550.294,00	15.873.097,71	17.416.208,18
davon Anteil der Standesämter	72,5 %	58,5 %	65,0 %	60,8 %	60,3 %

Quelle: Budgetbericht & Kennzahlenanalyse 2022 der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand, Stabsstelle Budget, Controlling und Öffentlichkeit, Darstellung: StRH Wien

Gemäß den Angaben im Budgetbericht des Jahres 2022 verzehnfachten sich durch die Zusammenlegung der Referate des Standesamts Wien die Ausgaben für Anlagen, für Geringwertige Wirtschaftsgüter und für die Instandhaltung durch Dritte auf 203.706,99 EUR. Die Personalausgaben der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand stiegen um 25,3 % auf 12,44 Mio. EUR und bildeten in den Jahren 2018 bis 2022 mit durchschnittlich rd. 72 % den Hauptanteil der Gesamtausgaben. Der Anteil des Fachbereichs Personenstandsrecht an den Gesamtausgaben der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand betrug im Betrachtungszeitraum 63,4 %.

3.3.3 Die folgende Tabelle bietet einen Überblick über vom Fachbereich Personenstandsrecht erstellte Leistungen auf der Grundlage der Leistungskennzahlen der Verfahren, Beurkundungen und Einträge ins ZPR.

Tabelle 3: Anzahl der Verfahren im Fachbereich Personenstandsrecht in den Jahren 2018 bis 2022

Verfahren	2018	2019	2020	2021	2022
Geburtsbeurkundung	21.143	21.103	20.244	20.833	20.734
ZPR-Eintragung der Eheschließung der Eltern	1.374	1.468	935	932	1.120
Feststellung Vaterschaft/Elternschaft aufgrund Gerichtsbeschluss	90	91	57	67	69
Anerkennung der Vaterschaft/Elternschaft auf Antrag	6.927	6.770	6.727	7.332	7.027
Aberkennung Vaterschaft/Elternschaft aufgrund Gerichtsbeschluss	79	78	50	41	44
Adoption aufgrund Gerichtsbeschluss	64	96	34	79	52
Aufhebung der Adoption aufgrund Gerichtsbeschluss	2	1	3	1	1
Gemeinsame Obsorge aufgrund Gerichtsbeschluss oder Antrag	3.237	3.275	2.945	3.689	3.683
Getrennte Obsorge aufgrund Gerichtsbeschluss	1.559	1.730	1.391	1.331	1.290
Widerruf der gemeinsamen Obsorge auf Antrag	14	19	6	8	6
Ermittlung der Ehefähigkeit auf Antrag	7.532	8.289	5.452	5.445	5.832
Ermittlung der Partnerschaftsfähigkeit	163	490	324	374	361
Eheschließungen in Wien und Eintragung von Eheschließungen im Ausland	6.368	7.092	4.507	4.508	5.186
Durchgeführte Verpartnerung in Wien und Eintragung von Verpartnerungen im Ausland	175	395	329	323	328
Beendigung der Ehe aufgrund Gerichtsbeschluss oder Tod	8.469	8.164	7.831	8.173	8.002
Beendigung der Partnerschaft aufgrund Gerichtsbeschluss oder Tod	53	157	92	66	94
Beurkundung eines Sterbefalles in Österreich oder im Ausland	15.912	15.122	16.543	16.909	17.105
Beurkundung eines totgeborenen Kindes	98	89	108	99	112

Verfahren	2018	2019	2020	2021	2022
Vor- und Familiennamensänderungen	8.851	8.921	8.059	9.176	9.452
Geschlechtsänderung: Änderung des Geburtseintrags auf Antrag	76	86	119	130	153
Hilfsverfahren zur Erfassung eines Personenstandfalles	525	591	435	354	259
Erfassung einer Person ohne Geburtseintrag	100	130	96	93	117
Staatsbürgerschaftsnachweis (Eheschließung, Geburt) auf Antrag	13.625	13.504	10.291	13.815	13.405
Summe	96.436	97.661	86.578	93.778	94.432

Quelle: Budgetbericht & Kennzahlenanalyse 2022 der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand, Darstellung: StRH Wien

Insgesamt war im Betrachtungszeitraum der Jahre 2018 bis 2022 ein Rückgang der Verfahren um 2,1 % mit einem deutlichen Rückgang der Anzahl um -11.083 Fälle im Jahr 2020 gegenüber dem Vorjahr festzustellen. Dies lag vor allem am Rückgang der Eheschließungen bzw. der Ermittlung der Ehefähigkeit aufgrund der im Rahmen der COVID-19-Krise in diesem Zeitraum ergriffenen Maßnahmen. In diesem Zusammenhang war auch zu erwähnen, dass die Geburtsbeurkundungen vom Jahr 2019 auf 2020 um 859 Fälle rückläufig waren, jedoch um 1.421 Todesfälle mehr beurkundet wurden als im Jahr 2019. Insgesamt stieg die Anzahl der beurkundeten Todesfälle von 15.912 im Jahr 2018 um 7,5 % auf 17.105 Fälle im Jahr 2022. Die Anzahl der Geburten überstieg die Anzahl der Todesfälle in diesen Jahren durchschnittlich um ein Viertel, bildete mit rd. 20.800 Fällen bzw. rd. 22 % den größten Anteil an den Verfahren und war in diesem Zeitraum mit 1,9 % leicht rückläufig.

Die Verfahren zur Ermittlung der Partnerschaftsfähigkeit stiegen um 121,5 % auf 361 Fälle, die Verpartnerungen um 87,4 % auf 328 Fälle und die Beendigungen der Partnerschaften um 77,4 % auf 94 Fälle. Auch die Verfahren zur Änderung des Geburtseintrags wegen einer Geschlechtsänderung hatten sich von 76 im Jahr 2018 auf 153 im Jahr 2022 mehr als verdoppelt.

3.3.4 Wenn auch im Vergleich zum Jahr 2018 im Jahr 2022 um rd. 2.000 Verfahren weniger durchgeführt wurden, war doch zu erwähnen, dass die Durchführung der Verfahren vor allem in den Bereichen Namens- und Geschlechtsänderung gemäß den Angaben des Fachbereichs Personenstandsrecht komplexer wurde. Dies war vor allem darauf zurückzuführen, dass fallweise noch keine bzw. keine einheitliche Rechtsprechung bestand, was den Bearbeitungs- und Begründungsaufwand bei den Entscheidungen und Revisionen erhöhte. Auch wurden im Betrachtungszeitraum gegen Bescheide der Fachaufsicht Personenstandsrecht vermehrt

Rechtsmittel erhoben, wobei sich deren Anzahl von 6 bzw. 7 Fällen in den Jahren 2018 bis 2020 um mehr als das Doppelte auf 17 bzw. 19 Fälle in den Jahren 2021 bzw. 2022 steigerte. Weiters sorgte die zunehmende Anzahl der auf Weisung des BMI erhobenen Revisionen für einen entsprechend höheren Administrativaufwand bei der Fachaufsicht Personenstandsrecht.

Darüber hinaus wurde auch die Bearbeitung der anderen Personenstandsfälle zunehmend komplexer. Infolge vermehrten Auslandsbezugs dieser Fälle durch Migration und Konventionsflüchtlinge waren auch Verwaltungsusancen anderer Staaten und Vorschriften des Internationalen Privatrechts zu berücksichtigen, was für die Fachaufsicht Personenstandsrecht zusätzlich einen hohen Beratungsaufwand bzgl. der Standesamtsreferate verursachte. Damit war auch ein entsprechend hoher zeitlicher Aufwand zur Aus- und Fortbildung der Referenten des Standesamts verbunden.

3.3.5 Obwohl der Begriff „Standesamt“ landläufig vor allem mit der Durchführung von Trauungen verbunden wird, betrug der Anteil von Eheschließungen und Verpartnerungen an den insgesamt abgewickelten Verfahren im Betrachtungszeitraum mit rd. 5.800 Trauungen durchschnittlich nur 6,7 %. Davon fanden durchschnittlich 10,6 % als sogenannte Traumhochzeiten außerhalb der Trauungssäle der Referate des Standesamts statt. In der folgenden Tabelle wird die Entwicklung der Anzahl der Traumhochzeiten im Betrachtungszeitraum dargestellt.

Tabelle 4: Traumhochzeiten in den Jahren 2018 bis 2022

Traumhochzeiten	2018	2019	2020	2021	2022
Anzahl der Trauungsorte	155	160	165	169	169
Anzahl der Traumhochzeiten	685	689	410	526	792
davon an Werktagen	335	320	184	246	355
davon an Samstagen	350	369	226	280	437

Quelle: Budgetbericht & Kennzahlenanalyse 2022 der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand, Darstellung: StRH Wien

In den Jahren 2018 bis 2022 fanden insgesamt 3.102 Traumhochzeiten statt, wobei nach den Teilnahmebeschränkungen durch die COVID-19-Maßnahmen im Jahr 2022 Trauungen nachgeholt wurden. Aufgrund der Kundinnen- und Kundenwünsche verzeichneten sowohl

die Trauungsorte (z.B. Rathaus, Hermesvilla, Schloss Belvedere, Lusthaus etc.) als auch die Durchführung von Trauungen an Samstagen einen deutlichen Anstieg. Der mit Abstand beliebteste Trauungsort war im Jahr 2022 mit einer Anzahl von 88 Trauungen die Blumengärten Hirschstetten, gefolgt von 29 Trauungen am Weingut Cobenzl und 28 Trauungen am Wiener Riesenrad.

4. Integriertes Managementsystem

4.1 Aufbau

4.1.1 Das IMS war im Intranet der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand allen Mitarbeitenden zugänglich und bestand aus dem Organisationshandbuch, dem IKS, dem Prozessmanagement, dem Risikomanagement, dem CAF, dem Wissensmanagement sowie dem Beschwerde- und Reklamationsmanagement. Für die Erstellung und Aktualisierung der Inhalte waren jeweils eine Leitung und geeignete Teammitglieder nominiert, wobei die Evaluierungen jährlich, projektbezogen oder in mehrjährigen Abständen vorzunehmen waren.

Für die Etablierung und Evaluierung des IMS, der Führungsinstrumente und der Kennzahlensysteme sowie für Finanzcontrolling und Leistungscontrolling inkl. dem regelmäßigen Reporting war gemäß der Referatseinteilung der Stabsstellenleiter Budget, Controlling und Öffentlichkeitsarbeit verantwortlich.

4.1.2 Das IMS sollte gemäß der Beschreibung im Intranet systematisch sicherstellen, dass definierte Kriterien und Abläufe in der Dienststelle einheitlich und zuverlässig beachtet werden, allgemein gültige Standards festgelegt, geprüft und gegebenenfalls angepasst werden sowie Vorhaben transparent und nachvollziehbar dokumentiert werden. Durch das Erkennen von Schwachstellen, Risiken und kommenden Herausforderungen sollte die Abteilung dadurch in der Lage sein, proaktiv zu handeln und mit entsprechenden Maßnahmen gegenzusteuern.

Im Folgenden wurde auf ausgewählte, für den Fachbereich Personenstandsrecht relevante Aspekte des IMS Bezug genommen.

4.2 Organisationshandbuch

4.2.1 Grundlegende organisatorische Regelungen der geprüften Stelle wurden im Organisationshandbuch zusammengefasst. Dazu gehörten u.a. der Akten- und Skartierungsplan, Aufgabenkataloge, die Berechtigungsstruktur sowie Dienstanweisungen. Letztere unterschieden sich in jene, die alle Organisationseinheiten betrafen, und in jene, die bestimmte Frage- und Problemstellungen in den jeweiligen Fachbereichen regelten. Weiters gab es Dienstanweisungen im Zusammenhang mit den von den Stabsstellen zu betreuenden Angelegenheiten.

4.2.2 Zum Zeitpunkt der Einschau hatten die Mitarbeitenden im Fachbereich Personenstandsrecht insgesamt 17 fachliche Dienstanweisungen zu berücksichtigen. Diese betrafen insbesondere folgende Angelegenheiten:

- Zugriffsbegründungen für ZPR/ZSR-, ZMR- und Integriertes Zentrales Fremdenregister-Abfragen,
- Ausstellung von Urkunden, diplomatische Beglaubigungen/Apostillen, Ausstellung von Staatsbürgerschaftsnachweisen,
- Ausfallsszenario für die ZPR-Vorgehensweise bei Ausfall des Systems,
- Abwicklung von Trauungen bzw. Verpartnerungen außerhalb eines Standesamts (Traumhochzeiten/Traumverpartnerungen),
- Berichtigung oder Änderung des Geschlechtseintrags,
- Stichprobenartige Überprüfung der Geschäftsfälle durch Referatsleiterinnen und Referatsleiter sowie stichprobenartige Überprüfung der Geschäftsfälle durch die Fachaufsicht,
- Musikalische Untermalung bei Trauungen oder Verpartnerungen,
- Vorgehensweise bei Bescheidbeschwerden an das VGW,
- Aufbewahrung von Akten und Personenstandsbüchern,
- Nacherfassung ohne Anlassfall - Geburtenbuch,
- Ausbildungsleitfaden Standesamt,
- Terminverwaltung Anmeldung zur Eheschließung und Eingetragene Partnerschaft sowie
- Leitfaden zur Kommissionierung von Traumhochzeitslocations.

Die Dienstanweisungen waren im Abteilungsintranet der geprüften Stelle veröffentlicht und somit allen Mitarbeitenden leicht zugänglich. Nach Auffassung des StRH Wien waren diese verständlich formuliert und somit zur Unterstützung bei der Aufgabenbewältigung geeignet.

4.3 Internes Kontrollsystem

4.3.1 Im IKS wurde auf den Fachbereich Personenstandsrecht hinsichtlich folgender Kontrollvorgänge Bezug genommen.

Für die in der Kernprozessgruppe „Aufgaben des Personenstandsrechts wahrnehmen“ festgelegten Registrierungen waren neben der Anwendung des Vieraugenprinzips auch stichprobenartige Kontrollen durch Referatsleitungen vorgesehen. Im Zuge der mit den Referaten geführten Interviews gaben die Referatsleitungen an, monatlich 100 Geschäftsfälle zu überprüfen, wobei die Aufgabenerfüllung von neu eingearbeiteten Mitarbeitenden besonders berücksichtigt wurde. Nachweise über diese Kontrollen wurden in einem zentralen Dateiverzeichnis abgelegt. Überdies waren im IKS regelmäßige Rückstandsausweise und ein diesbezügliches Berichtswesen an jeweilige Vorgesetzte vorgesehen, die für eine abteilungsinterne Revision 2 Jahre aufbewahrt wurden. Die stichprobenweise Einschau des StRH Wien führte zu keinen Beanstandungen.

4.3.2 Zusätzliche stichprobenartige Kontrollen sowie Jahresrevisionen von jeweils 2 Referaten des Standesamts waren lt. IKS durch die Fachaufsicht Personenstandsrecht durchzuführen. Im Betrachtungszeitraum 2018 bis 2022 wurden 4 Jahresrevisionen durchgeführt, wobei die im Jahr 2020 geplante vergleichende Einschau der Babypoints aufgrund der im März 2020 als COVID-19-Maßnahme erfolgten Schließungen der in den Krankenanstalten Floridsdorf und Donaustadt situierten Einrichtungen unterblieb.

4.3.3 Im Jahr 2018 wurden im Referat Hietzing der Vollzug der Sterbebeurkundung und im damaligen Referat Margareten die Anmeldungen zur Eheschließung geprüft. Die Jahresrevisionen der Referate Landstraße und Ottakring fokussierten die Hinweissetzung bei Geburten⁴, Todesfällen und Eheschließung sowie die Begründung von Zugriffen auf das ZPR und die datenschutzkonforme Aufbewahrung und Skartierung von Personalakten sowie die Führung des Trauungskalenders. Im Jahr 2021 wurde vom Leiter der Internen Revision der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand die Anwendung des im Jahr 2020 neu aufgesetzten Prozesses zur Bearbeitung der Rückstandsausweise einer Revision unterzogen, die jedoch nur die Fachaufsicht Personenstandsrecht betraf. Eine Jahresrevision der Referate fand in diesem Jahr nicht statt.

⁴ Erfolgt durch das Standesamtsreferat, womit anderen Behörden, z.B. Gerichten, die unmittelbare Einsichtnahme in diese Personenstandsfälle im Rahmen des ZPR ermöglicht wird.

Die im Jahr 2022 durchgeführte Jahresrevision behandelte zeitliche Verzögerungen bei der Beurkundung von Sterbefällen, die auf die verzögerte Übermittlung von Todesanzeigen seitens des Zentrums für Gerichtsmedizin der Medizinischen Universität Wien bei Obduktionen zurückzuführen waren.

4.3.4 Die Einschau in die Revisionsberichte zeigte, dass die Berichte stets auf das Erkennen und Umsetzen von Optimierungspotenzialen ausgerichtet waren, jedoch große Unterschiede im Aufbau aufwiesen. Insbesondere waren die bei den Revisionen angewandten Methoden und erzielten Ergebnisse nicht in jedem Fall detailliert dargelegt.

Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl, einheitliche Mindestanforderungen an interne Revisionsberichte zu definieren und umzusetzen.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

4.4 Prozessmanagement

4.4.1 Im Rahmen des Prozessmanagements waren für den Fachbereich Personenstandsrecht gemäß den von der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand übermittelten Unterlagen im gegenständlichen Betrachtungszeitraum der Jahre 2018 bis zum Zeitpunkt der Einschau im Jahr 2023 Prozesse zur detaillierten Beschreibung der Leistungserstellung definiert.

4.4.2 Im Intranet waren für den Fachbereich Personenstandsrecht 18 Prozesse in Prozessgruppen wie folgt zusammengefasst und teilweise mit Checklisten, Leitfäden und Dienstweisungen ergänzt.

Die Prozessgruppe Geburt bestand aus den Prozessen:

- Geburt registrieren,
- Anonyme Geburt registrieren sowie

- Schlichte Eintragung.

Im Bereich Ehe und Partnerschaft waren folgende Prozesse definiert:

- Ehe-/Partnerschaftsfähigkeit feststellen, Eheschließung/Eingetragene Partnerschaft durchführen, Scheidung eintragen und
- Traumphochzeit organisieren.

Der Bereich Namensänderung enthielt einen Prozess zur behördlichen Namensfestsetzung und die Prozessgruppe Tod enthielt den Prozess „Sterbefälle erfassen“.

Zur Prozessgruppe der sonstigen Aufgaben zählten die Prozesse:

- Änderungen im ZMR + Ergänzungsregister natürliche Personen durchführen,
- Namensfestsetzung durch den Landeshauptmann,
- Ausländische Namensklärung,
- Personenstandsbücher nacherfassen,
- Namensklärung entgegennehmen,
- Obsorgeerklärung entgegennehmen,
- Anerkennung der Vaterschaft,
- Geschlechtsänderung und gegebenenfalls Antrag auf behördliche (Vor)Namensänderung,
- Teil- bzw. Gesamtregisterauszug ausstellen,
- Beglaubigung ausstellen sowie
- Adelsaufhebungsgesetz vollziehen.

Die für den Fachbereich Personenstandsrecht ebenso gültigen Prozesse „Urkunden-neu-ausstellen“ und „Volksanwaltschaftsbeschwerde beantworten“ waren den für den Fachbereich Personenstandsrecht definierten Prozessgruppen nicht zugeordnet. Ergänzend waren 3 Teilprozesse für die Prüfung der Zuständigkeit, das e-Bezahlen und das Erstellen von Dokumenten mit Fristen definiert, auf die im Bedarfsfall in den Prozessen der Leistungserstellung verwiesen wurde.

4.4.3 Die Einschau ergab, dass die Verantwortungsbereiche für die Prozesse zwischen den Referatsleitungen und Mitarbeitenden sinnvoll verteilt waren und sämtliche für das Prozessmanagement erforderlichen Informationen enthielten. Der StRH Wien stellte fest, dass zum

Zeitpunkt der Prüfung 6 Prozesse nicht mehr gültig waren und 3 Prozesse kein Ablaufdatum aufwiesen. Gemäß den Angaben der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand befanden sich diese Prozesse in Überarbeitung, um sie in das im Magistrat der Stadt Wien etablierte elektronische Prozessmanagementsystem ADONIS NP zu integrieren. Überdies wiesen die Prozesse zur Registrierung anonymer Geburten, zur Feststellung der Ehe- und Partnerschaftsfähigkeit sowie zur Geschlechtsänderung und Namensänderungen Auffälligkeiten in zeitlicher Hinsicht insofern auf, als zwischen deren Erstellung und deren Genehmigung mehrere Monate lagen.

Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl, im Rahmen des Prozessmanagements sicherzustellen, dass alle definierten Prozesse stets aktuell und vollständig im Intranet der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand abrufbar sind.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

4.5 Risikomanagement

4.5.1 Gemäß den von der geprüften Stelle vorgelegten Unterlagen des Risikomanagements bestand ein Leitfaden für das Risikomanagement, der sich am Risikomanagement Prozess gemäß der österreichischen Normenserie ONR 49000 „Risikomanagement für Organisationen und Systeme“ orientierte. Darin waren die Ausgangslage der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand sowie die Aufgabenstellungen der mit dem Risikomanagement befassten Personen detailliert dargelegt.

4.5.2 Gemäß dem Leitfaden wurde eine Risikoliste mit einer Bewertung der Risiken erstellt und wurden erforderliche Maßnahmen mit Umsetzungsterminen und Umsetzungsverantwortlichen abgeleitet. Für den Fachbereich Personenstandsrecht waren zum Zeitpunkt der Einschau folgende Risiken, deren Ursachen und Auswirkungen sowie gesetzte oder zu setzende Maßnahmen definiert:

- Als Risiko wurde aufgelistet, dass bei einer Traumhochzeit z.B. aufgrund von Krankheit, Unfall oder eines vergessenen Termins keine Standesbeamtin bzw. kein Standesbeamter anwesend ist. Diesbezüglich wurde in einer Dienstanweisung festgelegt, dass Anwesenheitspflicht 15 Minuten vor Beginn der Zeremonie besteht. Weiters wurden für jeden Termin 2 Mitarbeitende eingesetzt.
- Aufgrund der Möglichkeit, dass der Online-Trauungskalender keine Reservierungsbestätigung an die Partei retour sendet (z.B. wegen Doppelbuchung), wurden tägliche Kontrollen des Onlinekalenders vorgesehen.
- Weil das Risiko besteht, dass Geburten-, Ehe- und Sterbebücher nicht auffindbar, beschädigt oder nicht lesbar sind, weshalb sämtliche Prozesse am Standesamt nicht eingehalten werden können (z.B. keine Urkundenausstellung), wurden die Digitalisierung aller Geburten- und Ehebücher veranlasst sowie Abfragen auch im TPX (Altsystem) ermöglicht.
- Als Maßnahme gegen fehlende oder verreihte Blätter in den Geburten- und Ehebüchern nach deren Digitalisierung wurde das Vieraugenprinzip bei der Einordnung der Blätter nach deren Einscannen eingeführt.
- Gegen Fehler bei der Dateneingabe im ZPR wurde eine monatliche Aktenrevision durch die Referatsleitungen angeordnet.
- Im Fall von mehrtägigen Stromausfällen wurden Blankogeburts- und Sterbeurkunden in allen Referaten aufgelegt, die manuell zu befüllen wären.
- Vertretungsregelungen wurden auch für Baby Points eingeführt, damit sichergestellt war, dass zu den Öffnungszeiten Mitarbeitende anwesend sind.
- Die Gewährleistung der telefonischen Erreichbarkeit in den Standesämtern wurde durch die Einrichtung eines Callcenters beim Stadtservice Wien sichergestellt.
- Hinsichtlich der regelkonformen Abwicklung von Verfahren wurden als Maßnahmen jährlich verpflichtende Schulungen, das Vieraugenprinzip sowie ein verpflichtender Teil im Mitarbeitendenorientierungsgespräch eingeführt
- Die Vergebührung wurde im Rahmen von stichprobenartigen Revisionen und Kontrollen des Gebührenspegels geprüft.

4.5.3 Die vorliegenden Risiken und Maßnahmen wurden auf Basis der Prozessbeschreibungen abgeleitet, seit dem Jahr 2018 jährlich überarbeitet und stimmten mit den Problemlagen großteils überein, die vom StRH Wien im Rahmen von durchgeführten Interviews erhoben wurden. Es war jedoch festzustellen, dass in den Risikolisten der behördlichen Verfahren für den Fachbereich Personenstandsrecht keine Risiken hinsichtlich der rechtzeitigen Bearbei-

tung von Verfahren oder von Auskunftsbegehren aufgelistet waren, obwohl Arbeitsüberlastung und Personalmangel im Rahmen der Interviews von den Referatsleitungen vielfach angesprochen wurden.

Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl, bei der jährlichen Risikoevaluierung auch die Auswirkungen der personellen Situation in den Referaten des Standesamts zu beachten.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

4.6 Common Assessment Framework

Das CAF sah die Selbstbewertung der Dienststellen mit einem umfassenden Fragebogen anhand von 28 Kriterien seit dem Jahr 2020 vor. Gemäß den Angaben der MA 63 - Gewerbeamt, Datenschutz und Personenstand diente es einem vertieften Einblick in die Organisation und ihren Strukturen, stärkte das Verständnis für die Notwendigkeit von Managementsystemen und trug zum Teambuilding zwischen den Fachbereichen und den Stabsstellen bei. Aus Ressourcengründen kam es im Fachbereich Personenstandsrecht noch nicht zur Anwendung.

4.7 Wissensmanagement

4.7.1 Im Hinblick auf das Wissensmanagement wurde für den Fachbereich Personenstandsrecht im Intranet eine Wissensdatenbank WISPER etabliert, mit welcher Musterfälle, historische Grundlagen, staatenspezifische Dokumente, Besprechungsprotokolle und Rechtsgrundlagen für die Mitarbeitenden der Standesamtsreferate nach Stichworten oder in einer Baumstruktur abrufbar waren. Darin wurden auch Informationen für die Bearbeitung von Sonderaufgaben (z.B. Adelsaufhebung, Nachbeurkundung, Namensänderung, Traumhochzeiten) sowie Erläuterungen zum ZPR systematisch zur Verfügung gestellt.

4.7.2 Diese Datenbank stellte nach Ansicht des StRH Wien eine umfassende und praktikable Hilfestellung für die Mitarbeitenden der Referate des Standesamts dar, wobei die laufende Aktualisierung einen punktuell nicht unbeträchtlichen Aufwand darstellte und von der Fachaufsicht Personenstandsrecht vorgenommen wurde.

4.8 Beschwerdemanagement

4.8.1 Der Qualitätssicherung diene in der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand auch das Beschwerde- und Reklamationsmanagement. Dieses orientierte sich an den Grundsätzen des Leitfadens zur Behandlung von Beschwerden und Reklamationen im Magistrat der Stadt Wien und war als internes Informations- und Führungsinstrument Teil der Qualitätsmanagementsysteme CAF und IKS der geprüften Stelle. Es enthielt die Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten sowie eine Darstellung des Prozesses in Form einer Ablaufbeschreibung und eines Flussdiagrammes. Jede eingelangte Beschwerde oder Reklamation war mittels Protokollierung im Standard-ELAK zu dokumentieren, um für weitere statistische Auswertungen verfügbar zu sein. Die Analyse und Bewertung von Beschwerden und Reklamationen sollte die Beseitigung zugrundeliegender Ursachen bzw. die Ergreifung gegensteuernder Maßnahmen ermöglichen und damit Verbesserungspotentiale bei der Leistungserstellung aufzeigen.

4.8.2 Eine von der geprüften Stelle zur Verfügung gestellte Auswertung ergab, dass im 5-jährigen Betrachtungszeitraum für den Fachbereich Personenstandsrecht insgesamt 100 Beschwerden dokumentiert wurden. Davon bezogen sich mehr als $\frac{1}{3}$ auf rein fachliche Nachfragen und mehr als $\frac{1}{4}$ auf vermeintliches persönliches Fehlverhalten von Mitarbeitenden. Rund 15 % betrafen Beschwerden wegen der Verfahrensdauer, wobei die meisten während der COVID-19-Krise im Jahr 2021 erhoben wurden. Aufgrund der erhobenen Beschwerden wurden gemäß dieser Auswertung in 26 Fällen Maßnahmen ergriffen.

Die stichprobenartige Einschau in den ELAK führte hinsichtlich der Aktenbearbeitung und der ergriffenen Maßnahmen zu keinen Beanstandungen.

4.9 Zielsystem

4.9.1 Gemäß der Referatseinteilung der geprüften Stelle oblagen dem Abteilungsleiter u.a. die Definition und Vorgabe von Zielen und die Entwicklung von Strategien. Zur Steuerung der

Abteilung mit den 3 unterschiedlichen Fachbereichen Gewerberecht, Datenschutz und Personenstandsrecht wurden im Rahmen eines Strategieprozesses Fachbereichsklausuren abgehalten. Im Zuge dieser Klausuren wurden von der Abteilungsleitung, den Fachbereichsleitungen und Stabsstellenleitungen Projekte, Vorhaben und Maßnahmen geplant und Verantwortlichkeiten zugeteilt. Weil die MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand eine transparente Managementkultur pflegte, wurden die diesbezüglichen Informationen den Mitarbeitenden im Intranet zugänglich gemacht.

4.9.2 Die Zielfindung orientierte sich am Strategiehaus des Magistrats der Stadt Wien, wobei in den Jahren 2018 bis 2022 folgende Bereiche fokussiert wurden:

- Die KundInnen- und Serviceorientierung war weiter zu verfolgen, indem eine stärkere Außenansicht eingenommen und die richtigen Aufgaben priorisiert, die Kooperation mit privaten Organisationen ausgebaut und erleichtert, die Kommunikation nach außen erleichtert und die Diversität berücksichtigt sowie die Internationalität forciert wurden.
- Effizienzsteigerungen in der Aufgabenerledigung waren voranzutreiben, indem interne Prozesse und Ressourceneinsatz optimiert, magistratsinterne Schnittstellen reduziert, Standards etabliert, Nachvollziehbarkeit gewährleistet sowie Best-Practices und Innovationen kommuniziert wurden.
- Die Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiterorientierung sollte durch die Sicherstellung der benötigten Qualifikationen, die Einbeziehung des Wissens der Mitarbeitenden in Entscheidungsprozesse, den Ausbau der Kommunikation nach innen sowie die Positionierung der Stadt Wien als attraktive Dienstgeberin gewährleistet werden.

Auf dieser Grundlage wurden für die Fachbereiche und Stabsstellen Maßnahmen in den Zielbereichen abgeleitet. Die Zielerreichung wurde mit Ausnahme der ersten beiden Quartale des Jahres 2020 und des dritten Quartals 2021 vierteljährlich in Leitungssitzungen besprochen und dokumentiert.

4.9.3 In den folgenden Tabellen werden die Zielsetzungen der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand und die Maßnahmen des Fachbereichs Personenstandsrecht sowie der Zeitpunkt bzw. der Grad der Zielerreichung für die Jahre 2018 bis 2022 nach Zielbereichen dargestellt.

Tabelle 5: Ziele und Maßnahmen des Fachbereichs Personenstandsrecht im Zielbereich Orientierung an Kundinnen bzw. Kunden in den Jahren 2018 bis 2022

Ziel	Jahr	Maßnahme	Zielerreichung
Sicherstellung der Rechtssicherheit und Transparenz	2018	Novellierung des Ehegesetzes und Organisatorische Anpassungen bzgl. Namensänderung im Internet, Informationsblättern und Prozessen	2. Quartal 2018
Schaffung von Rechtssicherheit	2018 und 2019	Verwaltungsvertrag und einheitliches Organisationskonzept für Baby-Points	3. Quartal 2019
KundInnenorientierung und Aufgabenoptimierung	2018 und 2019	Eröffnung Baby-Points KH Nord und KH St. Josef	2. Quartal 2019 nur KH Nord
Kommunikation nach außen erleichtern	2018	Austausch über rechtliche Fragen mit Botschaften im Rahmen eines Vortrags	2. Quartal 2018
Ansehen der Stadt Wien pflegen	2019	Durchführung einer Kundinnen- und Kundenbefragung	erledigt
Diversität berücksichtigen	2019	Verankerung der Informationen über das 3. Geschlecht ⁵	erledigt
Aufgabenoptimierung	2020	Steigerung des Terminangebots von Traumhochzeiten an Wochenenden	3. Quartal 2020
Aufgabenoptimierung	2021 und 2022	Umgestaltung des Innenhofs Standesamt Zentrum	nicht umgesetzt

Quelle: Unterlagen der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand, Darstellung: StRH Wien

Mit den Zielen und Maßnahmen sollten die KundInnen- und Serviceorientierung gestärkt werden, wobei die Gesamtzufriedenheit gemäß dem Ergebnis der Kundinnen- bzw. Kundenbefragung mit 96,5 % sehr hoch bzw. hoch war. Auch das Informationsangebot wurde mit 87,7 % als sehr gut bzw. gut bewertet. Die Bewertung der Fachkompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeitenden lag mit über 90 % im sehr guten bzw. guten Bereich.

Aus den Zieldokumentationen der quartalsweise durchgeführten Teambesprechungen ging hervor, dass der Baby Point im St. Josef Spital nicht geöffnet werden konnte. Ursächlich

⁵ Im ZPR definiert als offen, divers, inter oder kein Eintrag

dafür war, dass nach Wechsel des Vorstandes die damit verbundene Kostenfrage nicht geklärt werden konnte. Der Verwaltungsvertrag mit der damaligen Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund⁶ wurde im Jahr 2019 entworfen und befand sich nach Änderungswünschen bis 24. September 2019 in Bearbeitung.

Hinsichtlich der beabsichtigten Nutzung des Innenhofes im Standesamt Zentrum als Trauungsstandort wurden Kostenvoranschläge für die Begrünung im Jahr 2021 eingeholt. Die Zielumsetzung war für das Jahr 2022 geplant, konnte aber aufgrund der mangelnden Zustimmung der Wohnungseigentümerinnen bzw. Wohnungseigentümer bis zum Zeitpunkt der Einschau nicht umgesetzt werden.

4.9.4 Im Mittelpunkt des Zielbereichs zur effizienten Aufgabenerledigung stand gemäß der geprüften Stelle die Effizienzsteigerung, Prozessoptimierung sowie das „Durchputzen“ und die Schnittstellenoptimierung. Damit sollte die Bewältigung der zunehmenden Aufgaben sichergestellt werden. Außerdem sollte lt. der geprüften Stelle damit ihre Rolle als Innovationsträger im Magistrat aufrechterhalten bleiben.

Tabelle 6: Ziele und Maßnahmen des Fachbereichs Personenstandsrecht im Zielbereich Effiziente Aufgabenerledigung in den Jahren 2018 bis 2022

Ziel	Jahr	Maßnahme	Zielerreichung
Interne Prozesse und Ressourceneinsatz optimieren	2018 und 2019	Umsetzung der Schnittstelle zwischen ELAK und ZPR	4. Quartal 2019
Interne Prozesse und Ressourceneinsatz optimieren	2018 - 2020	Trauungskalender mit ZPR-Anbindung umsetzen	nicht durchgeführt
Organisatorische Änderungen aufgrund von Gesetzesnovellen	2018	Novelle der Verwaltungsabgaben (Kommissionierungsentgelt Traumhochzeiten)	nicht durchgeführt
Organisatorische Änderungen auf Grund von Gesetzesnovellen	2018	Anhebung der Anzahl von Trauungsterminen auf 5.500	4. Quartal 2018

⁶ nunmehr Unternehmung Wiener Gesundheitsverbund

Ziel	Jahr	Maßnahme	Zielerreichung
Interne Prozesse und Ressourceneinsatz optimieren	2018 - 2022	Reduktion der ursprünglich 10 Standorte des Standesamts Wien durch Zusammenlegung von Referaten	laufend
Wissensmanagement	2018 und 2019	Wissensdatenbank bis Ende 2. Quartal 2019 errichten	2. Quartal 2019
Interne Prozesse und Ressourceneinsatz optimieren	2019	Aufgaben der Amtsgehilfinnen zur Prozessoptimierung evaluieren	4. Quartal 2019
Interne Prozesse und Ressourceneinsatz optimieren	2019	Verfahrensdauer durch neuen Prozess Namensänderungen senken	2. Quartal 2019
Magistratsinterne Schnittstellen reduzieren und optimieren	2019	Abklärung von Erfordernissen der TPX-Ablöse im Bereich Personenstand	4. Quartal 2019
Interne Prozesse und Ressourceneinsatz optimieren	2020	Evaluierung der Sonderreferate Traum- und Touristenhochzeiten, Namensänderungen und Nachbeurkundungen	4. Quartal 2020
Magistratsinterne Schnittstellen reduzieren und optimieren	2020	Ausrollung des ELAK auf die Referate des Standesamts	4. Quartal 2020
Best-Practices und Innovationen kommunizieren	2020 und 2021	Intergration eines Online-Namensänderungsformulars	3. Quartal 2021
Interne Prozesse und Ressourceneinsatz optimieren	2021	Erweiterung des Online-Angebots durch E-Formulare für Sterbeurkunden und Online-Anmeldung der Ehefähigkeit	4. Quartal 2021
Interne Prozesse und Ressourceneinsatz optimieren	2022	Konzepterstellung zur Erweiterung des Online-Angebots und Evaluierung der Formulare im ZPR	in Durchführung

Quelle: Unterlagen der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand, Darstellung: StRH Wien

Mehr als die ½ der Zielsetzungen im Zielbereich Effiziente Aufgabenerledigung beinhalteten Projekte zur Digitalisierung der Leistungserstellung, wie z.B. die Einführung des Elektroni-

schen Akts und die Erweiterung der Online-Angebote. Im Jahr 2022 waren die Online-Assistenten Ehe und Verpartnerung, der Online-Assistent und das Online-Formular Geburt in Betrieb sowie das Online-Formular Ehe und Verpartnerung in Planung.

Nur bei 1 Ziel stand die operative Leistungserstellung bzw. die Dauer eines Verfahrens im Mittelpunkt, wobei jedoch die Erstellung eines neuen Prozesses und nicht die tatsächlich gemessene Verfahrensdauer als Zielindikator aufgelistet war. 1 weiteres Ziel war quantifizierbar und richtete sich auf die Erhöhung der Anzahl der verfügbaren Trauungstermine. Die Reduktion der Standorte durch Zusammenlegung der Referate zielte wie auch die Evaluierung der Sonderreferate und der Aufgaben von Amtsgehilfinnen und Amtsgehilfen auf die Optimierung des Ressourceneinsatzes ab. Detaillierte oder messbare Ergebnisse befanden sich in den diesbezüglichen Zieldokumentationen jedoch nicht.

4.9.5 Zur Orientierung an Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern setzte sich die MA 63 - Gewererecht, Datenschutz und Personenstand zum Ziel, die Führungsrollen und Führungsstandards aktiver zu leben.

Tabelle 7: Ziele und Maßnahmen des Fachbereichs Personenstandsrecht im Zielbereich Orientierung an Mitarbeitenden in den Jahren 2018 bis 2022

Ziel	Jahr	Maßnahme	Zielerreichung
Wissen von Mitarbeitenden im Entscheidungsprozess vermehrt einbeziehen	2018	Vernetzungs- und Teambuildingsseminar zum Thema "Interne Kommunikation" zwischen Referatsleitungen und Fachaufsicht	4. Quartal 2018
Benötigte Qualifikation der Mitarbeitenden sicherstellen	2019	Wissensdatenbank für den Fachbereich Personenstandsrecht für die einheitliche Wissensvermittlung einführen	3. Quartal 2019
Kommunikation nach innen ausbauen	2020 - 2022	Teambuildingsworkshop nach erfolgter Zusammenlegung von Referaten	2. Quartal 2022
Kommunikation nach innen ausbauen	2020 - 2022	Abhaltung von Fachbereichsgesprächen zu den Themen Personal/Verwaltungsverfahren und Asyl- und Fremdenwesen (verschoben auf das Jahr 2022) als rechtlich, theoretische Ausbildung bei Neuaufnahmen	2. Quartal 2023

Ziel	Jahr	Maßnahme	Zielerreichung
Kommunikation nach innen ausbauen	2021 und 2022	Teambuilding-Workshops nach erfolgter Zusammenlegung in den Referaten Favoriten, Floridsdorf, Donaustadt	geplant 2023

Quelle: Unterlagen der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand, Darstellung: StRH Wien

Aus der Tabelle geht hervor, dass für den Fachbereich Personenstandsrecht vergleichsweise wenige Ziele und Maßnahmen gesetzt wurden, wobei die Fachbereichsgespräche bedingt durch die COVID-19-Krise abgesagt und die Teambuilding-Workshops auf das Jahr 2022 verschoben wurden. Allerdings waren die allgemein für die MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand gesetzten Maßnahmen, wie z.B. die Durchführung von Mitarbeiterorientierungsgesprächen sowie Business-Talks im Wissensmanagement und die Erstellung eines Aus- und Weiterbildungskonzepts, in diesem Zielbereich auch für die Mitarbeitenden des Fachbereichs Personenstandsrecht relevant.

So wurden im Jahr 2021 an den 2 im 1. Bezirk situierten Standorten Neutorgasse und Wipplingerstraße Boxen aufgestellt, in denen „Messages an die Leitung“ anonym abgegeben werden konnten. Diese Anliegen waren verpflichtend in den Leitungsbesprechungen zu behandeln. Überdies wurden im Jahr 2022 zur Sicherstellung der benötigten Qualifikation der Mitarbeitenden z.B. Schulungen zum Thema „Führung aus der Ferne“ für Führungskräfte und verpflichtende Video-Konferenz-Schulungen für alle Mitarbeitenden durchgeführt.

4.9.6 Die Einschau in das Zielsystem der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand ergab, dass für den Fachbereich Personenstandsrecht die Umsetzung von Projekten und Vorhaben in Form von qualitativen Zielen im Zeitverlauf fokussiert wurde. Quantitative, operationale Ziele hinsichtlich der Leistungserstellung, die auf Basis des Prozessmanagements und des Risikomanagements abzuleiten wären, wurden in den Jahren 2018 bis 2022 nicht gesetzt.

Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl, für den Fachbereich Personenstandsrecht mittelfristig vermehrt leistungsorientierte, operationale und quantifizierbare Ziele und Maßnahmen zu setzen und die Zielerreichung regelmäßig zu messen.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

5. Ausgewählte Aspekte der Arbeitsorganisation

Im Folgenden wurde anhand der für die Arbeitsorganisation des Fachbereichs Personenstandsrecht maßgeblichen Entwicklungen der Jahre 2018 bis 2022 untersucht, inwiefern die Bestandteile des IMS und das Zielsystem der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand geeignet waren, Schwachstellen und Risiken zu erkennen und die Herausforderungen durch entsprechende Maßnahmen zu meistern.

5.1 Verwaltungsmodernisierung

5.1.1 Zur Optimierung der internen Prozesse und des Ressourceneinsatzes wurden im Betrachtungszeitraum der Jahre 2018 bis 2022 die ursprünglich 10 Standorte der Referate des Fachbereichs Personenstandsrecht auf 5 Referate an 6 Standorten reduziert. So wurden am 1. Dezember 2019 die Standesämter der Bezirke Innere Stadt und Margareten sowie die Standesämter Währing und Ottakring zusammengelegt. Am 1. Mai 2021 erfolgte die Zusammenlegung der Standesämter Brigittenau, Floridsdorf und Donaustadt. Schließlich wurde die letzte Integration der Standorte Favoriten und Landstraße in ein Standesamt Simmering zum 1. April 2023 vorgenommen. Die örtliche Zusammenlegung der Standorte Favoriten und Landstraße durch die Übersiedlung zum Standort Simmering befand sich zum Zeitpunkt der Einschau in Planung.

5.1.2 Laut Referatseinteilung war der Fachbereichsleiter des Fachbereichs Personenstandsrecht u.a. für Angelegenheiten der Verwaltungsmodernisierung zuständig und trug die Verantwortung für die Planung der Zusammenlegungen und die Abwicklung der Übersiedlungen als Projektleiter.

Diesbezüglich wurden Projekthandbücher über die Zusammenlegung der Standorte Innere Stadt und Margareten, der Standorte Brigittenau, Favoriten und Donaustadt sowie der Standorte Favoriten und Landstraße vorgelegt. Sie enthielten den Projektauftrag, den Zielplan, eine Beschreibung der Vor- und Nachprojektphase, ein Projektorganigramm, eine Umfeldanalyse und die Spezifikationen der mit der Zusammenlegung verbundenen Arbeitspakete. Für die Zusammenlegung der Standorte Währing und Ottakring wurde kein Projekthandbuch geführt.

Vom Projektleiter wurden weiters Protokolle der Projektteamsitzungen hinsichtlich der Zusammenlegungen des Referats Zentrum und des Referats Ottakring übermittelt, die eine detaillierte und kritische Betrachtung des Projektablaufs enthielten. Darin wurden z.B. die Abläufe der Möbel-, Computer- und Aktenübersiedlung, der Einsatz von Tischlern sowie Probleme mit Kabelkanälen sowie Lösungsmöglichkeiten für künftige Übersiedlungen dargestellt. So wurde etwa die Laufzeit der Übersiedlung mit mindestens 2 Wochen bis zur Eröffnung bemessen. In diesem Zusammenhang war zu erwähnen, dass im Rahmen der Einschau von den Referatsleitungen hinsichtlich der Standortzusammenlegungen darauf hingewiesen wurde, dass diese teilweise bei laufendem Amtsbetrieb erfolgt waren.

Insgesamt war festzustellen, dass die Dokumentation der Zusammenlegungen großteils detailliert und vollständig vorlag und den großen Arbeitsaufwand verdeutlichte, der mit dieser Organisationsänderung verbunden war. Positiv zu werten war die konstruktive Herangehensweise hinsichtlich des Verbesserungspotenzials für die noch ausstehende Übersiedlung der Standorte Favoriten und Landstraße.

5.1.3 Als Grund für die Durchführung der Projekte zur Standortzusammenlegung wurde der mit der Einführung des ZPR im Jahr 2014 entstandene Mehraufwand angegeben, der neben einer Personalaufstockung auch Effizienzsteigerungen in den Prozessen und Abläufen der Personenstandsbehörde erforderte. Durch die Zusammenlegungen sollte der Personalressourceneinsatz flexibler gestaltet werden, was im Rahmen eines gemeinsamen Standortes

mit einer größeren Anzahl von Mitarbeitenden leichter zu gewährleisten war. Die Zusammenlegung der Standorte bewirkte, dass die Mindestanzahl der Mitarbeitenden an den Standorten von ursprünglich 7 Personen auf 16 im Jahr 2022 angestiegen war.

5.1.4 Gemäß den Angaben der Stabsstelle Budget, Controlling und Öffentlichkeitsarbeit mussten für die mittlerweile nur mehr 6 Standorte mit Büros, Trauungssälen und Lagern insgesamt rd. 690.000,-- EUR im Jahr 2022 und 941.000,-- EUR im Jahr 2023 veranschlagt werden. Darin waren nicht nur die Mietkosten für die Standorte Zentrum, Landstraße, Favoriten, Hietzing, Ottakring und Donaustadt enthalten, sondern zusätzlich jene für die 3 Trauungssäle in den Bezirksämtern Margareten, Brigittenau und Floridsdorf, die mit rd. 6 % der Mietkosten zu Buche schlugen.

Neben den mittlerweile 154 Traumhochzeitslocations und den 8 in den Referaten des Standesamts bestehenden Trauungssälen wurden somit 3 zusätzliche Trauungssäle außerhalb der Standorte angeboten.

Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl, den Betrieb von 3 Trauungssälen außerhalb der bestehenden Standorte des Standesamts im Rahmen einer Kosten-Nutzen-Analyse zu evaluieren. Auf dieser Grundlage sollte eine Kostenübernahme der Bezirke oder die Integration der Trauungssäle in die Traumhochzeitslocations angestrebt werden.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

5.2 Digitalisierung

5.2.1 Im Mittelpunkt der Zielsetzungen des Fachbereichs Personenstandsrecht hinsichtlich der Optimierung von Prozessen und des Ressourceneinsatzes zur effizienteren Aufgabener-

ledigung standen in den Jahren 2018 bis 2022 Projekte zur Digitalisierung der Arbeitsorganisation. Im Zuge der Interviews mit den Referatsleitungen wurden diesbezügliche praktische Auswirkungen auf die Arbeitsorganisation erörtert.

5.2.2 Die Inbetriebnahme des ZPR erfolgte vor dem gegenständlichen Betrachtungszeitraum im November 2014 und löste das seit dem Jahr 1991 verwendete TPX-System ab. Seitens der geprüften Stelle wurde dem StRH Wien eine Schätzung über den zeitlichen Mehraufwand bei der Bearbeitung der Personenstandsfälle im Rahmen des ZPR gegenüber dem TPX-System zur Verfügung gestellt.

Demnach waren bei den Geburten mind. 20 Minuten, bei der Ermittlung der Ehe- bzw. Partnerschaftsfähigkeit mind. 25 Minuten sowie bei Todesfällen und der Nachbestellung von Urkunden mehr als 10 Minuten pro Personenstandsfall zusätzlich aufzuwenden. Als Grund hierfür wurde z.B. die Datenmigration von vielen Standesämtern genannt, die zur Folge hatte, dass manche Personen im ZPR mehrmals angelegt waren und daher zusammengeführt werden mussten, wobei unterschiedliche Namensschreibweisen, Geburtsdaten etc. entsprechende Ermittlungserfordernisse auslösten. Weitere Gründe waren kompliziertere Vorgangsweisen im Zusammenhang mit der Handhabung diakritischer Zeichen⁷, der Eintragung akademischer Titel und der Bearbeitung von Personenstandsfällen gemäß § 35 Abs. 2 PStG 2013 (s. Punkt 2.1.1). Aber auch die gesetzlich verpflichtenden Nacherfassungen von nur in den Personenstandsbüchern vermerkten Personenstandsfällen im ZPR aus Anlass der Geburt, der Eheschließung bzw. der Begründung einer eingetragenen Partnerschaft sowie bei Registerauszügen waren für den zeitlichen Mehraufwand ursächlich.

Nicht zuletzt sorgten auch die im ZPR für die Ausstellung von Urkunden zur Verfügung gestellten Formulare für zusätzlichen Ressourceneinsatz, als trotz korrekter Erfassung im ZPR nicht sämtliche Daten in die Formulare übernommen wurden und daher händisch ergänzt werden mussten. Laut Angaben der geprüften Stelle hatte diesbezüglich das hierfür zuständige BMI während des gegenständlichen Prüfungszeitraumes noch keine Abhilfe geschaffen.

⁷ Sind an Buchstaben angebrachte kleine Zeichen, die eine vom unmarkierten Buchstaben abweichende Aussprache andeuten.

5.2.3 Die Einführung des ELAK erfolgte im Fachbereich Personenstandsrecht im Oktober 2020. Auch hier stellte die geprüfte Stelle dem StRH Wien eine Schätzung des Mehraufwands bei der Bearbeitung der Personenstandsfälle infolge der Implementierung des Elektronischen Aktes zur Verfügung.

Bei den Geburten waren demnach mind. 15 Minuten, bei Ermittlung der Ehe- bzw. Partnerschaftsfähigkeit rd. 20 Minuten, bei Mitteilungen von im Ausland erfolgten Eheschließungen und eingetragenen Partnerschaften rd. 15 Minuten und bei Nachbestellungen von Urkunden rd. 25 Minuten pro Personenstandsfall zusätzlich aufzuwenden. Ursächlich dafür war, dass nach Bearbeitung des Personenstandsfalls im ZPR die Geschäftsstücke erfasst, beschriftet oder ergänzt sowie mitunter Dokumente/Urkunden gescannt werden mussten, soweit von der ELAK-Schnittstelle keine automatische Befüllung erfolgte.

5.2.4 Die Informationen aus den Referaten des Standesamts zeigten, dass die Projekte zur Digitalisierung der Arbeitsorganisation nur teilweise zur Optimierung des Ressourceneinsatzes geführt hatten.

Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl, die Funktionsweise der digitalen Ausstattung der Referate des Standesamts und den dadurch entstandenen Arbeitsaufwand einer gesamthaften Evaluierung zu unterziehen und auf dieser Grundlage ein praxisnahes Konzept zur Verbesserung der Arbeitsorganisation zu erstellen.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

5.2.5 Im Internet des Magistrats der Stadt Wien waren unter der Rubrik Politik & Verwaltung die Organisationsstruktur der Referate des Standesamts, ihre Zuständigkeiten für Bezirke und Sonderaufgaben sowie alle jeweiligen Kontaktdaten (Adresse, Telefon, E-Mail) veröffentlicht.

Der Internet-Auftritt umfasste organisatorische Grundlagen und stellte die Leistungen im Bereich Geburt, Heirat und Verpartnerung, Sterbefall, Urkunden sowie Vor- und Familiennamen barrierefrei dar. Neben einem Hinweis, dass der Kundinnen- bzw. Kundenverkehr nur mit Termin nach Voranmeldung per Telefon oder E-Mail stattfindet, waren die Links zum Virtuellen Amt zu den Bereichen Geburt und Vaterschaft, Lebensgemeinschaft, Todesfall und Urkunden sowie weiterführende Informationen zu Einwanderung, Staatsbürgerschaft und ein Video-Rundgang durch das Standesamt Wien-Zentrum abrufbar.

Demnach konnten Geburtsurkunden, Heiratsurkunden, Partnerschaftsurkunden und Sterbeurkunden auf Basis einer Datenübernahme mittels Handy-Signatur online beantragt werden. Die Terminreservierung für Eheschließungen oder eingetragene Partnerschaften in den Trauungssälen der einzelnen Standesämter war ebenfalls online möglich. Zusätzlich bestand die Möglichkeit für Bürgerinnen bzw. Bürger, Fragen via Chat-Funktion online mit dem Stadtservice Wien zu klären.

Der StRH Wien begrüßte grundsätzlich die Erweiterung der Möglichkeiten zur elektronischen Eingabe beim Personenstandsfall Geburt mittels E-Mail, Online-Antrag und digitalem Baby-point des BMI im ZPR. Laut Information der geprüften Stelle führte dies jedoch dazu, dass teilweise Geburtsmeldungen über die verschiedenen Wege und Stellen mehrfach erfolgten, was mit erhöhtem Zeit- und Manipulationsaufwand bei der Bearbeitung verbunden war.

Weiters führte auch die offene Zuständigkeit⁸ der Standesämter bei der Feststellung der Ehe- bzw. Partnerschaftsfähigkeit dazu, dass mehrere Referate des Standesamts Wien gleichzeitig von den Ehe- bzw. Partnerschaftswilligen im Weg des Trauungskalenders kontaktiert wurden. Dadurch wurden weitere Ressourcen bei den Referaten des Standesamts gebunden.

Empfehlung:

Zur effizienteren Gestaltung der Arbeitsverteilung empfahl der StRH Wien, mehrfache elektronische Eingaben mit Maßnahmen auf Basis technischer Lösungen weitgehend zu vermeiden.

⁸ Die Feststellung der Ehe- bzw. Partnerschaftsfähigkeit kann bei jedem österreichischen Standesamt erfolgen.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

5.3 Personalmanagement

5.3.1 Im Bereich des Personalmanagements wurden für den Fachbereich Personenstandsrecht keine operationalen Ziele gesetzt, deren Erreichung auf der Grundlage von Kennzahlen messbar wären. Dies betraf insbesondere den Bereich des Personalbedarfs, der lt. dem IKS auf der Basis von Outputmessungen und Leistungszeiterfassungen bzw. Produktzeitzuordnung im elektronischen Arbeitszeiterfassungssystem SES ermittelt werden könnte. Überdies stellte die COVID-19-Krise und die damit verbundenen Maßnahmen im Betrachtungszeitraum der Jahre 2018 bis 2022 eine große Herausforderung insbesondere für das Personalmanagement dar. Infolge dessen wurde der Zeitpunkt der Zielerreichung z.B. von Teambuilding-Maßnahmen nach den Zusammenlegungen der Referate verschoben.

5.3.2 Im Rahmen der Einschau wurden Leistungsstatistik- und Personalstatistikdaten von der Stabsstelle Budget, Controlling und Öffentlichkeitsarbeit und von der Stabsstelle Personal vorgelegt. Damit konnte die Leistungsentwicklung der einzelnen Referate in Form der abgewickelten Verfahren in Übereinstimmung mit der zum Zeitpunkt der Einschau aktuellen Organisationsstruktur detailliert dargelegt und der jeweiligen Anzahl der Mitarbeitenden gegenübergestellt werden. Auf dieser Grundlage wurde sichtbar, welche Auswirkungen die Zusammenlegungen und die COVID-19-Krise auf die Leistungserbringung in den einzelnen Referaten hatte.

Tabelle 8: Anzahl der Verfahren und Mitarbeitenden in den Referaten des Standesamts Wien in den Jahren 2018 bis 2022

Verfahren und Mitarbeitende	2018	2019	2020	2021	2022
Verfahren Fachaufsicht Personenstandsrecht ⁹	-	-	-	-	-
Mitarbeitende Fachaufsicht Personenstandsrecht	6	5	5	5	5
Verfahren Referat Zentrum	17.776	19.206	14.943	17.465	18.427

⁹ Für die Fachaufsicht Personenstandsrecht bestand keine gesonderte Leistungsstatistik.

Verfahren und Mitarbeitende	2018	2019	2020	2021	2022
Mitarbeitende Referat Zentrum	35	39	38	35	38
Verfahren Referat Simmering	17.096	18.316	16.660	16.789	17.753
Mitarbeitende Referat Simmering	20	23	25	27	32
Verfahren Referat Hietzing	17.592	20.230	21.077	23.019	23.431
Mitarbeitende Referat Hietzing	26	26	27	27	28
Verfahren Referat Ottakring	24.532	18.242	12.571	13.433	13.135
Mitarbeitende Referat Ottakring	27	19	18	18	20
Verfahren Referat Donaustadt	19.440	21.667	21.327	23.072	21.686
Mitarbeitende Referat Donaustadt	30	34	33	36	33
Gesamtanzahl der Verfahren	96.436	97.661	86.578	93.778	94.432
Gesamtanzahl der Mitarbeitenden	144	146	146	148	156
Summe Leistungsstunden	193.993,82	198.885,72	201.698,96	203.773,54	203.138,82

Quelle: Budgetbericht & Kennzahlenanalyse 2022 der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand; Personalstand 2018 bis 2022, Darstellung: StRH Wien

Aus der Tabelle geht hervor, dass die Anzahl der Verfahren pro Mitarbeitenden von insgesamt 669,7 im Jahr 2018 auf 605,3 im Jahr 2022 zurückging, wobei im Jahr 2018 für ein Verfahren durchschnittlich 2 Stunden und im Jahr 2022 durchschnittlich 2,15 Stunden eingesetzt wurden.

Die meisten Verfahren waren durchgehend den Referaten Hietzing und Donaustadt bei annähernd gleichem Personalstand zuzuschreiben. Die meisten Mitarbeitenden waren hingegen mit durchschnittlich rd. 25 % des Personalstands des Fachbereichs Personenstandsrecht im Referat Zentrum gefolgt vom Referat Donaustadt tätig. Dazu war festzuhalten, dass von den Mitarbeitenden des Referats Zentrum zusätzliche Aufgaben im Zusammenhang mit der Durchführung von Traumphochzeiten und Nachbeurkundungen wahrgenommen wurden. Während in den Referaten Zentrum, Simmering und Ottakring in den Jahren 2020 und 2021 ein deutlicher Einbruch bei der Anzahl der durchgeführten Verfahren auftrat, stieg die Verfahrenszahl in Hietzing und Donaustadt in diesem Zeitraum stetig an.

Um die Auslastung der einzelnen Referate aber definitiv einschätzen zu können, wären die von den Referaten durchgeführten Verfahren den dafür eingesetzten Leistungsstunden gegenüberzustellen. Diese Werte lagen zwar gemäß den Angaben der Stabsstelle Budget, Controlling und Öffentlichkeitsarbeit für den Fachbereich Personenstandsrecht in Summe, nicht jedoch für die einzelnen Referate vor.

5.3.3 Im Punkt 1.7.4 des IKS war festgelegt, dass die gerechte Verteilung der Arbeiten auf Bedienstete gemäß § 12 Abs. 1 Z 7 Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien durch geeignete regelmäßige Tätigkeitsstatistiken sicherzustellen war. Gemäß den Angaben des Fachbereichs Personenstandsrecht wurde dafür ein quartalsmäßiger Controlling-Report mit den durchgeführten Verfahren der einzelnen Referate verwendet. Diese Verfahrenszahl wurde jedoch nicht mit den in diesem Zeitraum eingesetzten Leistungsstunden in Beziehung gesetzt, weshalb daraus keine Information über die Auslastung der Referate bzw. deren einzelnen Mitarbeitenden getroffen werden konnte. Die gerechte Verteilung der Arbeiten auf Bedienstete konnte daher mit dieser Tätigkeitsstatistik nicht sichergestellt werden.

Empfehlung:

Um eine gerechte Verteilung der Arbeiten auf Bedienstete zu gewährleisten, empfahl der StRH Wien, geeignete Kennzahlen zur Darstellung der Auslastung bzw. Arbeitsbelastung der Fachbereichsleitung sowie den Referatsleitungen des Standesamts quartalsweise zur Verfügung zu stellen.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

5.3.4 In einem weiteren Schritt wurde auf der Grundlage der von der Stabsstelle Personal der geprüften Stelle für die Jahre 2019 bis 2022 zur Verfügung gestellten Daten eine Analyse der Personalfuktuation im Fachbereich Personenstandsrecht vorgenommen, die in folgender Tabelle dargestellt ist:

Tabelle 9: Personalfluktuaton im Fachbereich Personenstandsrecht in den Jahren 2019 bis 2022

Organisationseinheit	2019	2020	2021	2022	Summe
Fachaufsicht Personenstandsrecht	-	-	-	2	2
Standesamt Zentrum	12	6	6	10	34
Standesamt Simmering	6	3	8	1	18
Standesamt Hietzing	4	4	4	8	20
Standesamt Ottakring	14	1	5	6	26
Standesamt Donaustadt	6	9	10	12	37
Summe	42	23	33	39	137

Quelle: Daten der Stabsstelle Personal der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand, Darstellung: STRH Wien

Aus der Tabelle ist ersichtlich, dass die Personalfluktuaton im Fachbereich Personenstand im Betrachtungszeitraum 2019 bis 2022 137 Personen betraf. Diese war u.a. auf 16 Pensionierungen, auf 63 interne¹⁰ und 17 externe¹¹ Versetzungen oder Beendigungen von Dienstverhältnissen sowie auf 37 Personalzugänge zurückzuführen. Während dieses Zeitraumes umfasste der Personalstand dieses Fachbereichs durchschnittlich 148 Mitarbeitende, wovon somit rd. 65 % aus dem Personalstand ausschieden bzw. zwischen den Referaten wechselten. Die höchste Personalfluktuaton mit 42 Mitarbeitenden fand im Jahr 2019 statt, gefolgt von den Jahren 2022, 2021 und 2020 mit 39, 33 und 23 Mitarbeitenden. Das Standesamt Donaustadt hatte den umfassendsten Personalwechsel mit 37 Mitarbeitenden zu verkraften. Im Standesamt Zentrum wechselten 34 Mitarbeitende und in den übrigen 3 Standesämtern Ottakring, Hietzing und Simmering zwischen 18 und 26 Mitarbeitende.

5.3.5 Wie die Einschau ergab, hatten die Referatsleitungen der Standesämter neben ihrer fachlichen Arbeit und ihrer Leitungstätigkeit laufend neue Mitarbeitende einzuschulen und auszubilden, was eine zusätzliche Belastung im erheblichen Ausmaß darstellte. Erschwerend kam hinzu, dass die Nachbesetzung von Dienstposten nicht überlappend mit jenen der ausscheidenden Mitarbeitenden erfolgte, und darüber hinaus diese Dienstposten oft monatelang vakant waren. Dadurch wurde auch ein Wissenstransfer durch langjährige erfahrene

¹⁰ Versetzung in eine andere Organisationseinheit der geprüften Stelle inkl. der Versetzungen in andere Referate des Standesamts im Rahmen der Zusammenlegungen

¹¹ Versetzung in eine andere Organisationseinheit außerhalb der geprüften Stelle

Mitarbeitende an neue Mitarbeitende verhindert, weshalb Verantwortung und Zeitaufwand für die Einschulung und Ausbildung überwiegend bei den Referatsleitungen lagen. Die Einschau zeigte, dass nur in 1 Fall in einem Referat eine direkte Übergabe auf der Grundlage der Methoden des Wissensmanagements möglich war.

Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl, nach Maßgabe der budgetären Möglichkeiten bei geplanten bzw. vorhersehbaren Abgängen von Mitarbeitenden die Übergabe von Aufgaben auf Neuzugänge auf der Grundlage des Wissensmanagements vorzunehmen.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

5.3.6 Eine von der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand übermittelte Statistik bzgl. der Absenzen zeigte außerdem, dass deren Anzahl im Jahr 2020 aufgrund der COVID-19-Krise um rd. 25 % und im Jahr 2021 nochmals um rd. 16 % gestiegen war. Im Jahr 2022 waren die Absenzen noch immer um rd. 43 % höher als im Jahr 2019 vor der COVID-19-Krise. Diese Ausfälle mussten von den dienstanswesenden Mitarbeitenden kompensiert werden.

Die ab dem Jahr 2020 gesetzten COVID-19-Maßnahmen wie z.B. Reduzierung von physischen Kontakten, Homeoffice, Einführung und Kontrolle der 3-G-Regel erforderten eine Umstellung der Arbeitsorganisation. Kundinnen- bzw. Kundenkontakte gab es nur nach Terminvereinbarung, und Todesfälle wurden nur mehr über Bestattungsunternehmen gemeldet. Weiters wurden das Online-Angebot für Geburtsfälle sowie die Geburtsanzeigen durch das Spital über den digitalen Babypoint ermöglicht.

Neben der Kompensation der Absenzen hatten aufgrund der COVID-19-Maßnahmen die Mitarbeitenden in den Standesämtern bei der Bewältigung ihrer Arbeit zusätzlichen Zeit-, Manipulations- und Beratungsaufwand zu bewerkstelligen. So mussten u.a. Trauungstermine verschoben sowie Auskünfte zur zulässigen Zahl der Trauungsgäste erteilt werden. Erschwerend kam hinzu, dass die Anliegen der Kundinnen bzw. Kunden verstärkt per E-Mail

eingebraucht wurden, deren Bearbeitung im Vergleich zu physischen persönlichen Kontakten aufgrund der oftmals erforderlichen Rückfragen zeitaufwendiger wurde. Eine weitere Herausforderung in den Referaten stellte die Bildung von Teams dar, die abwechselnd in den jeweiligen Standesamtsreferaten eingesetzt wurden, um im Fall von COVID-19-Clustern¹² den Dienstbetrieb aufrecht erhalten zu können. Darüber hinaus wurden die direkten Kontakte in Form von Dienstbesprechungen auf Videokonferenzen umgestellt, wobei nach Angaben der Referatsleitungen viele Termine ausfielen. Dadurch wurden die Kommunikation und die Informationsweitergabe erschwert.

5.3.7 Die Durchsicht des Zielsystems der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand für die Jahre 2020 und 2021 ergab, dass zur Bewältigung der COVID-19-Krise keine expliziten Ziele für den Fachbereich Personenstandsrecht gesetzt wurden. Insgesamt entstand auch der Eindruck, dass die Referate des Standesamts in die Zielfindung nicht durchgehend eingebunden waren, obwohl für sie lt. Referatseinteilung eine Mitverantwortung für die Hinwirkung auf die Zielumsetzung bestand.

Empfehlung:

Im Sinn einer verbesserten Praxisorientierung des Zielsystems empfahl der StRH Wien, die Referate des Standesamts in den Zielfindungsprozess verstärkt einzubinden.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

¹² Erkrankung mind. eines Teammitglieds samt der daraufhin behördlich angeordneten Quarantäne der anderen, mit dem Erkrankten in physischem Kontakt befundenen Teammitglieder

6. Zusammenfassung der Empfehlungen

Empfehlung Nr. 1:

Das Organigramm der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand wäre an die Darstellung der Referate des Standesamts im Internet anzupassen (s. Punkt 3.1.2).

Stellungnahme der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand:

Die Empfehlung wurde bereits umgesetzt und das Organigramm angepasst.

Empfehlung Nr. 2:

Die personenbezogene Darlegung der gesonderten Aufgabenstellungen in der Referateinteilung und in den Stellenbeschreibungen wäre zu vervollständigen (s. Punkt 3.2.5).

Stellungnahme der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand:

Die Empfehlung wird umgesetzt. Die Referateinteilung wurde bereits mit 1. Februar 2024 entsprechend angepasst. Die Stellenbeschreibungen des Fachbereichs werden im Kalenderjahr 2024 evaluiert und die notwendigen Ergänzungen vorgenommen.

Empfehlung Nr. 3:

Die Definition und Umsetzung von einheitlichen Mindestanforderungen an interne Revisionsberichte wurde empfohlen (s. Punkt 4.3.4).

Stellungnahme der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand:

Die Empfehlung wird umgesetzt. Die bestehenden Mindestanforderungen werden aktuell für das Revisionsjahr 2024 überarbeitet.

Empfehlung Nr. 4:

Im Rahmen des Prozessmanagements wäre sicherzustellen, dass alle definierten Prozesse stets aktuell und vollständig im Intranet der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand abrufbar sind (s. Punkt 4.4.3).

Stellungnahme der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand:

Die Empfehlung wird umgesetzt. Mit dem Abschluss der laufenden Evaluierung (geplant April 2024) und der gänzlichen Umstellung auf Adonis NP sind alle personenstandsrechtlichen (Teil-)Prozesse in der aktuellen Version für alle Mitarbeitenden des Fachbereichs verfügbar.

Empfehlung Nr. 5:

Bei der jährlichen Risikoevaluierung sollten auch die Auswirkungen der personellen Situation in den Referaten des Standesamts beachtet werden (s. Punkt 4.5.3).

Stellungnahme der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand:

Diese Empfehlung wird im Rahmen des nächsten Evaluierungszyklus im Risikomanagement umgesetzt.

Empfehlung Nr. 6:

Für den Fachbereich Personenstandsrecht sollten mittelfristig vermehrt leistungsorientierte, operationale und quantifizierbare Ziele und Maßnahmen gesetzt werden, wobei die Zielerreichung regelmäßig gemessen werden sollte (s. Punkt 4.9.6).

Stellungnahme der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand:

Die Zielefindung ist für das Jahr 2024 abgeschlossen und erfolgte im Personenstandsbereich unter Einbindung der Referate. Die Empfehlungen des StRH Wien hinsichtlich leistungsorientierter, operationaler und quantifizierbarer Ziele werden in der nächsten Zielefindung für das Jahr 2025 umgesetzt.

Empfehlung Nr. 7:

Der Betrieb von 3 Trauungssälen außerhalb der bestehenden Standorte des Standesamts wäre im Rahmen einer Kosten-Nutzen-Analyse zu evaluieren. Auf dieser Grundlage sollte eine Kostenübernahme der Bezirke oder die Integration der Trauungssäle in die Traumhochzeitslocations angestrebt werden (s. Punkt 5.1.4).

Stellungnahme der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand:

Die Empfehlung wird umgesetzt und eine Kosten-Nutzen-Analyse durchgeführt. Als 1. Maßnahme zur Kostenreduktion wurden Räume neben dem Trauungssaal geräumt und mit 1. Jänner 2024 der MA 34 - Bau- und Gebäudemanagement zurückgestellt.

Aufgrund der Ergebnisse der Analyse wird eine weitere Vorgehensweise festgelegt werden.

Empfehlung Nr. 8:

Die Funktionsweise der digitalen Ausstattung der Referate des Standesamts und der dadurch entstandene Arbeitsaufwand wäre einer gesamthaften Evaluierung zu unterziehen, damit auf dieser Grundlage ein praxisnahes Konzept zur Verbesserung der Arbeitsorganisation erstellt werden kann. (s. Punkt 5.2.4).

Stellungnahme der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand:

Das ZPR als führendes Programm ist eine Bundes-Applikation, die österreichweit im Einsatz ist und bei der die Vorgaben maßgeblich vom BMI stammen. Dennoch werden auf Seiten des Standesamts laufend Verbesserungsvorschläge unmittelbar an die Technikerinnen bzw. Techniker des BMI herangetragen und zu einem Großteil auch umgesetzt. So konnte z.B. hinsichtlich der diakritischen Zeichen und der Eintragung der akademischen Grade bereits eine Verbesserung in der Handhabung erreicht werden.

Laufend werden mit den ELAK-Keyuserinnen bzw. ELAK-Keyusern regelmäßig Jours Fixes abgehalten (quartalsmäßig), in welchen auch Vorschläge zu einer effizienteren Arbeitsweise besprochen werden. Nichtsdestotrotz wird auch das Arbeiten mit ELAK einer Evaluierung unterzogen werden müssen, insbesondere, da sich Kundinnen- bzw. Kundenströme verändert haben.

Durch die vermehrten Online-Angebote, die direkt in den ELAK-Arbeitsvorrat übermittelt werden, wird der Aufwand für Scanvorgänge reduziert und damit eine transparente, einzige Zuständigkeit generiert (im Hinblick auf Empfehlung Nr. 10). Die von der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand konzipierten und zur Verfügung gestellten Online-Formulare werden laufend evaluiert und verbessert. Die neu eingerichteten Online-Assistenten für Geburt und Ehe/EP werden positiv aufgenommen und ersparen z.B. E-Mails betreffend Nachforderung von Unterlagen.

Die IKT prüft die Möglichkeit der technischen Unterstützung bei Nacherfassungen.

Nach Abschluss des aktuellen Projekts zur Zusammenlegung der Standesämter Wien-Landstraße und Wien-Favoriten zum Standesamt Wien-Simmering soll eine umfassende Evaluierung aller Standorte hinsichtlich Arbeitsaufwand auch unter Berücksichtigung der mit der Zusammenlegung geänderten Kundinnen- bzw. Kundenströme erfolgen. Im Rahmen dieser Evaluierung wird auch der Empfehlung des StRH Wien nachgekommen werden.

Empfehlung Nr. 9:

Maßnahmen auf Basis technischer Lösungen sollten zur weitgehenden Vermeidung mehrfacher elektronischer Eingaben im Sinn einer effizienteren Arbeitsverteilung getroffen werden (s. Punkt 5.2.5).

Stellungnahme der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand:

Die Empfehlung wird aufgenommen. Einschränkend muss vorausgeschickt werden, dass die Programme des Bundes, wie z.B. der Digitale Baby-Point, nicht in der Disposition des Standesamts Wien liegen. Nichtsdestotrotz werden laufend Verbesserungsvorschläge eingemeldet und es konnte bereits erreicht werden, dass ein Hinweis beim Digitalen Baby-Point gesetzt wurde, der darüber informiert, dass eine weitere Meldung der Geburt beim Standesamt nicht erforderlich ist. Ein weiterer Vorschlag aus Wien - eine Frist einzubauen, damit der Digitale Baby-Point nicht für die Beantragung einer (eigenen) Geburtsurkunde verwendet werden kann - wurde vom BMI in Aussicht gestellt.

Die von der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand bereitgestellten Online-Assistenten für Geburt und Eheschließung unterstützen nicht nur bei der Zusammenstellung der notwendigen Unterlagen, sondern zeigen auch die Möglichkeiten der Antragstellung auf. Des Weiteren soll vermehrt über Online-Formulare, die in den ELAK-Arbeitsvorrat der Standesämter einlagen, ein einziger Zugang zu den Standesämtern geschaffen werden.

Auch im Informationsblatt zur Geburt, das in den Krankenanstalten ausgegeben wird, sind die Möglichkeiten der Antragstellung - unter dem Hinweis, dass ein Antrag reicht - aufgezählt und damit leicht zugänglich.

Im Trauungskalender wurde eine Prüfung eingebaut, die verhindern soll, dass man mehrere Termine reservieren kann.

Weitere technische Lösungen sind in Überlegung.

Empfehlung Nr. 10:

Um eine gerechte Verteilung der Arbeiten auf Bedienstete zu gewährleisten, wären geeignete Kennzahlen zur Darstellung der Auslastung bzw. Arbeitsbelastung der Fachbereichsleitung sowie den Referatsleitungen des Standesamts quartalsweise zur Verfügung zu stellen (s. Punkt 5.3.3).

Stellungnahme der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand:

Die Empfehlung wird umgesetzt. Die durchgeführten Leistungen werden künftig mit den Leistungsstunden in Beziehung gesetzt und sowohl dem Fachbereich als auch den Referatsleiterinnen bzw. Referatsleitern quartalsweise zur Verfügung gestellt.

Empfehlung Nr. 11:

Bei geplanten bzw. vorhersehbaren Abgängen von Mitarbeitenden wäre, nach Maßgabe der budgetären Möglichkeiten die Übergabe von Aufgaben auf Neuzugänge auf der Grundlage des Wissensmanagements vorzunehmen (s. Punkt 5.3.5).

Stellungnahme der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand:

Die Empfehlung wird umgesetzt. Künftig werden bei geplanten Abgängen vermehrt WISSMA-Tools, wie z.B. die Wissensstafette, eingesetzt.

Empfehlung Nr. 12:

Die Referate des Standesamts sollten im Sinn einer verbesserten Praxisorientierung der Ziele in den Zielfindungsprozess verstärkt eingebunden werden (s. Punkt 5.3.7).

Stellungnahme der MA 63 - Gewerberecht, Datenschutz und Personenstand:

Die Empfehlung wird umgesetzt. Die Einbindung der Referate wird zudem im Prozess transparent dargestellt werden.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Werner Sedlak, MA

Wien, im Februar 2024