



Maßnahmen- bekanntgabe zu

MA 62, Prüfung der Wahr-
nehmung der Aufgaben nach
dem Melde- und Passgesetz

StRH IX - 1699858-2022

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.



Inhaltsverzeichnis

Erledigung des Prüfungsberichtes	5
Kurzfassung des Prüfungsberichtes	5
Bericht der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen	7
Umsetzungsstand im Einzelnen	8
Empfehlung Nr. 1	8
Empfehlung Nr. 2	10
Empfehlung Nr. 3	12
Empfehlung Nr. 4	14
Empfehlung Nr. 5	15



Abkürzungsverzeichnis

bzw.	beziehungsweise
COVID-19	Coronavirus-Krankheit-2019
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
GEM	Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien
GOM	Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien
IKS	Internes Kontrollsystem
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologie
lt.	laut
MA	Magistratsabteilung
MBÄ	Magistratische Bezirksämter
MD	Magistratsdirektion
MDK	Magistratsdirektion - Gruppe Koordination
MD-OS	Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit
Nr.	Nummer
rd.	rund
SMS	Short Message Service
StRH	Stadtrechnungshof
u.a.	unter anderem
vgl.	vergleiche
VZÄ	Vollzeitäquivalent
z.B.	zum Beispiel
Zl.	Zahl
ZMR	Zentrales Melderegister

Erledigung des Prüfungsberichtes

Der StRH Wien unterzog die MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten hinsichtlich der Wahrnehmung ihrer Aufgaben nach dem Melde- und Passgesetz einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des StRH Wien wurde am 9. Mai 2023 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des StRH-Ausschusses vom 17. Mai 2023 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

Kurzfassung des Prüfungsberichtes

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

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

Die Kosten und der Personaleinsatz für das Melde- und Passwesen blieben in den Jahren 2018 bis 2021 nahezu konstant und wiesen keine Auffälligkeiten auf. Die vom StRH Wien ergänzten statistischen Kennzahlen bei den Produkten des Melde- und Passwesens verzeichneten hingegen infolge der Maßnahmen zur Eindämmung von COVID-19 im Jahr 2020 einen insgesamt rd. 8%igen Rückgang, der allerdings im Jahr 2021 teils wieder wettgemacht wurde. Während die amtswegigen Erledigungen bedingt durch die COVID-19-

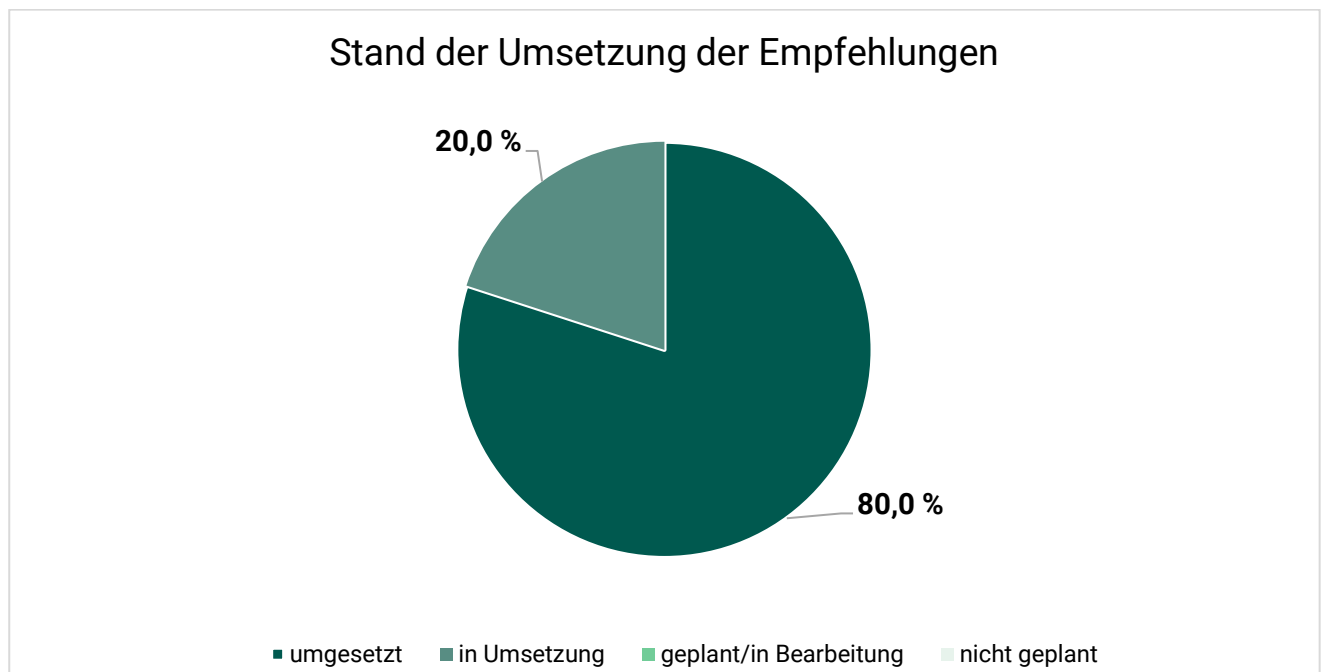
Maßnahmen grundsätzlich eine rückläufige Entwicklung aufwiesen, kam es bei der Anzahl der bearbeiteten Meldevorgänge und der Notpassausstellungen zu Steigerungen von 230 % bzw. 78 %. Der StRH Wien würdigte das trotz der schwierigen Rahmenbedingungen hohe Leistungsniveau und die generelle Verwaltungspraxis der geprüften Stelle, auch die Anliegen jener Personen, die ohne Terminreservierung bei ihr vorstellig wurden, zu behandeln, wengleich dies eine uneinheitliche Vorgehensweise im Magistrat bedeutete.

Eine Betrachtung der bearbeiteten Meldevorgänge sowie Reisepass- und Personalausweisausstellungen unter Einbeziehung der MBÄ ergab, dass diese von dem COVID-19-Maßnahmen bedingten Einbruch der Fallzahlen - im Gegensatz zu der geprüften Stelle - im Jahr 2021 nach wie vor betroffen waren. Aufgrund der dortigen Verwaltungspraxis der verpflichtenden Terminreservierung wurde der elektronische Terminkalender beginnend mit Mitte des 2. Quartals 2020 zum zentralen Instrument der Steuerung des Parteienaufkommens in den MBÄ. Im Jahr 2021 wurden damit beispielsweise insgesamt rd. 155.000 Terminreservierungen vorgenommen. Diese geänderte Vorgehensweise führte im Zeitraum Mitte März 2020 bis Mitte November 2022 in den 16 MBÄ teils zu nicht gewünschten, unverhältnismäßig langen Wartezeiten für die Antragstellenden. Der dafür verwendete elektronische Terminkalender zeigte sich zur Bewältigung des damit verbundenen Verwaltungsaufwandes als geeignet, wies aber hinsichtlich der Servicequalität einen Verbesserungsbedarf auf.

Bericht der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen

Im Rahmen der Stellungnahme der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 5 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
umgesetzt	4	80,0
in Umsetzung	1	20,0
geplant/in Bearbeitung	-	-
nicht geplant	-	-



Umsetzungsstand im Einzelnen

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

Empfehlung Nr. 1

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

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

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Die in der Stellungnahme zur Empfehlung Nr. 1 angeführten Umsetzungsschritte gingen in die kontinuierliche Verwaltungspraxis über.

Empfehlung Nr. 2

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

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

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Im Zeitraum vom März bis April 2023 wurden in Zusammenarbeit mit den Dezernatsleiterinnen bzw. Dezernatsleitern, dem Prozessbeauftragten der Abteilung sowie der von der MA 01 - Wien Digital bereitgestellten Prozessmanagement-Unterstützungsperson, die Prozesse des Melde- und Passwesens analysiert, optimiert und in der EDV-Anwendung Adonis NP dargestellt. Die prozessrelevanten textlichen Weisungen wurden im

Dokumenteverknüpfungssystem Alfresco hinterlegt und zu den Prozessen in der EDV-Anwendung Adonis NP verlinkt.

Am 13. Juli 2023 wurden diese Prozesse durch die Dienststellenleiterin der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten freigegeben. Die Portalzugänge zu Adonis NP und Alfresco wurden auf der Intranetseite der Abteilung verlinkt und sämtliche Mitarbeitende des Melde- und Passservice erhielten eine lesende Zugriffsberechtigung. Abschließend wurden im Rahmen mehrerer Präsentationen den Mitarbeitenden der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten sowohl Adonis NP als auch Alfresco ausführlich vorgestellt.

Empfehlung Nr. 3

Aus Gründen der Effizienz sollte der Umfang des Kennzahlensystems evaluiert und im Rahmen des magistratsweiten Auftrages zur Erarbeitung steuerungsrelevanter, automationsgestützter Schlüsselkennzahlen neu definiert werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.



Mit Erlass des Magistratsdirektors vom 25. Oktober 2023, ZI. MDK - 1298949-2023-1, wurde ein „Kordinator Kennzahlenwesen“ bestellt. Am 30. November 2023 wurden im Rahmen einer ausführlichen Besprechung zwischen dem Kennzahlenkordinator der MD und der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten die Anforderungen an ein modernes Kennzahlensystem erörtert. Seitens der MD erfolgt im Rahmen des Projektes „Steuerungsrelevantes Kennzahlenwesen“ bis Ende September 2024 die Konzeption eines gesamthafter Modells mit dem Ziel der Schaffung einer Vorgangsweise zum Kennzahlenwesen für den Magistrat (Dienststellen ohne Unternehmungen), insbesondere hinsichtlich Service-, Informations- und Steuerungsfunktion für den Magistratsdirektor als Leiter des inneren Dienstes.

Vonseiten des Kennzahlenkoordinators wurde gegenüber der MA 62 - Wahlen und verschiedene Rechtsangelegenheiten außer Frage gestellt, dass die einzelnen Dienststellen auch über die 10 eingemeldeten Schlüsselkennzahlen hinausgehend, entsprechend ihrem Steuerungsbedarf und dem jeweiligen Aufgabengebiet lt. GEM, weitere Kennzahlen festlegen und zweckmäßig einsetzen können. Daher wird die MA 62 - Wahlen und verschiedene

Rechtsangelegenheiten aufgrund ihres vielfältigen Aufgabengebietes, neben den zukünftigen Schlüsselkennzahlen, auch weiterhin dienststelleneigene Kennzahlen pflegen. Die technische Umsetzbarkeit der automationsunterstützten Generierung von Daten für Kennzahlen wird im Rahmen des Projektes "MD-Kennzahleninitiative" geprüft und schrittweise von der MA 01 - Wien Digital umgesetzt.

Empfehlung Nr. 4

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Die in der Stellungnahme zur Empfehlung Nr. 4 angeführten Umsetzungsschritte gingen in die kontinuierliche Verwaltungspraxis über.

Empfehlung Nr. 5

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Am 15. Mai 2023 erfolgte die Einbringung der im Bericht zitierten Empfehlungen an den zuständigen Projektleiter der EDV-Organisation für die MBÄ. Diese waren die Schaffung eines Erinnerungsservices für den gebuchten Termin der Antragstellenden (z.B. per SMS) zur Verbesserung des Terminmanagements und damit der Wartezeiten, weiters die Schaffung einer Option bei Eingabe eines gewünschten Termins zum Erhalt einer Aufstellung sämtlicher zu diesem Termin verfügbarer Dienststellen sowie die Schaffung umfassenderer Möglichkeiten zur Auswertung von vergebenen und in Anspruch genommenen Terminen, sodass Daten über den Parteienverkehr für die Ressourcenplanung und den Personaleinsatz zur Verfügung stehen.

In weiterer Folge fand am 21. August 2023 ein Termin mit der MA 01 - Wien Digital zu den notwendigen Anpassungen für „KALON“ statt. Zum Zeitpunkt der Maßnahmenbekanntgabe sind vom Projektleiter der EDV-Organisation für die MBÄ noch die letzten offenen Fragen zu klären (z.B. Speicherdauer der Daten). Der Produktiveinsatz von „KALON“ ist für das 1. Quartal 2024 vorgesehen.

**Für den Stadtrechnungshofdirektor:
Mag. Wolfgang Edinger, MBA**

Wien, im Februar 2024