

**Geschäftsbereich  
Bürger\*innen-Angelegenheiten**

**INITIATIVPRÜFUNG**

# Inhaltsverzeichnis

<b>Kurzfassung</b>	<b>4</b>
<hr/>	
<b>1. PRÜFUNGSGEGENSTAND UND -METHODIK</b>	<b>10</b>
<hr/>	
<b>2. ZENTRALE ORGANISATIONSASPEKTE</b>	<b>11</b>
2.1. Aufbauorganisation und Aufgabenportfolio	11
2.2. Prozessmanagement	12
2.3. Wissensmanagement	13
2.4. Risikomanagement und IKS	14
<hr/>	
<b>3. FINANZGEBARUNG</b>	<b>16</b>
<hr/>	
<b>4. KASSENWESEN</b>	<b>21</b>
4.1. IKS im Kassenwesen	22
4.2. Kassen Abteilung Bürger*innen-Service	25
4.3. Kassen Abteilung Pass-, Melde- und Wahlservice	26
4.4. Kassen Abteilung Standesamt	28
4.5. Kassen Abteilung Aufenthaltsrecht	29
<hr/>	
<b>5. PERSONAL</b>	<b>32</b>
<hr/>	
<b>6. CONTROLLING</b>	<b>39</b>
<hr/>	
<b>7. PROJEKTE</b>	<b>44</b>
7.1. Modernisierung Teleservice Center	44
7.1.1. Konzeptionsprojekt	44
7.1.2. Umsetzungsprojekt Ticketsystem	45
7.1.3. Umsetzungsprojekt Relaunch „Schau auf Linz“	47
7.2. Organisationsentwicklung Aufenthaltsrecht	48
<hr/>	
<b>8. STANDESAMT</b>	<b>51</b>
8.1. Organisation und Arbeitsstruktur	51
8.1.1. IT-Systeme	52

<b>8.2. Prozesse</b>	<b>52</b>
<b>8.3. Abteilungsinterne Organisation</b>	<b>54</b>
<hr/>	
<b>Tabellenverzeichnis</b>	<b>57</b>
<hr/>	
<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>57</b>
<hr/>	
<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>58</b>
<hr/>	

## Kurzfassung

1. Prüfgegenstand dieser Initiativprüfung ist der Geschäftsbereich (GB) Bürger\*innen-Angelegenheiten (BA). Prüfschwerpunkte sind einerseits, aufgrund der Fülle an untergeordneten Kassen, das Kassenwesen, andererseits die Abteilung Standesamt und deren Prozesse und Organisation.
2. Kapitel 2 beschäftigt sich mit zentralen Organisationsaspekten. Neben der Darstellung der Aufgaben und Abläufe des Geschäftsbereichs werden im Rahmen dieses Kapitels auch die Entwicklungen in den Bereichen Wissensmanagement und Prozessmanagement dargelegt. Bei beiden Themen zeigt sich der Geschäftsbereich sehr engagiert, vor allem auch im Hinblick auf die Nutzung von KI. Kapitel 2.4. widmet sich den Themen Risikomanagement und IKS. Im Rahmen der jährlichen Risikoworkshops wurden hauptsächlich Personal und Reputation als risikoreiche Bereiche qualifiziert. Maßnahmen zur Reduktion von Red Flags wurden ergriffen, ein standardisiertes IKS-Konzept fehlt bis dato.
3. In Kapitel 3 wird die Finanzgebarung des GB BA beleuchtet. Der Nettofinanzierungssaldo stieg von € -5.391.148 (2021) auf € -6.834.687 (2024). Kostentreiber waren neben den Personalkosten auch höhere Aufwände für die Beschaffung von Pässen und Aufenthaltsdokumenten und Mehrkosten für die Durchführung von Wahlen. Generell werden fehlende Steuerungsmöglichkeiten des Geschäftsbereichs in der gesamten Finanzgebarung festgestellt.
4. Kapitel 4 beschäftigt sich mit dem Kassenwesen des GB BA. Insgesamt sind 54 untergeordnete Kassen in Verwendung. Im Jahr 2024 wurden Einzahlungen in Höhe von € 3.979.085 verbucht. Ein Teil der Einnahmen muss allerdings in Form von Bundesabgaben wieder an die Bundesverwaltung abgeführt werden. Nach der Umstellung auf das neue Buchhaltungssystem SAP GeOrg wurde eine entsprechende Dienstanweisung zum Kassenwesen innerhalb des GB BA nicht aktualisiert, auch vom GB Finanzen (FIN) gibt es außerhalb der Haushaltsordnung (HO) diesbezüglich noch keine weiterführenden Regelungen. Grundsätzlich sind alle Kassenverantwortlichen bemüht, eine ordnungsgemäße Kassenführung sicherzustellen. Optimierungsbedarf gibt es allerdings bei der revisionssicheren Dokumentation sowie den unterjährigen Kontrollen und der Einhaltung von Abschöpfungsgrenzen.
5. In Kapitel 5 werden die grundsätzlichen personellen Entwicklungen in Form eines Soll-Ist-Vergleichs beleuchtet. Besonders in der Abteilung Aufenthaltsrecht kam es, begründet durch quantitativ stark steigende und immer komplexer werdende Verfahren, zu einer personellen Aufstockung. Juristische Kompetenz musste auch in anderen Abteilungen zusätzlich aufgebaut werden. Die Fluktuation liegt teilweise über dem Magistrateurdurchschnitt, hauptsächlich begründet durch den intensiven und oft herausfordernden Kund\*innenkontakt. Dies wirkt sich auch auf die gesundheitsbedingten Abwesenheiten aus. Der karenzbedingte Ausfall von Mitarbeiter\*innen in einigen Abteilungen war ebenfalls herausfordernd für das Personalmanagement des GB BA.

6. Kapitel 6 stellt auf Basis der Controllingberichte ausgewählte Kennzahlen der Abteilungen dar. Hier zeigt sich in den meisten Bereichen eine quantitative Steigerung der Leistungszahlen.
7. Resultierend aus einem Vorprojekt zur Analyse der Prozesse des Teleservice Centers wurden im Prüfzeitraum zwei weitere größere Projekte umgesetzt. Zum einen kam es zur Implementierung eines neuen Ticketsystems, zum anderen wurde ein Relaunch der App „Schau auf Linz“ auf Basis einer Eigenprogrammierung der IKT durchgeführt. Beide Projekte wurden erfolgreich abgeschlossen. Optimierungspotential gibt es im Bereich der Projektplanung und entsprechender Projektdokumentation, vor allem im Hinblick auf die Klärung von Rollen und Aufgaben innerhalb des Projektteams. Kapitel 7 beschreibt außerdem ein Organisationsentwicklungsprojekt in der Abteilung Aufenthaltsrecht. Hier kam es zu einer umfassenden Neugestaltung von Prozessen, aber auch zu organisatorischen Änderungen und neuen Regelungen der internen Zusammenarbeit. Bauliche Veränderungen und die Einrichtung der Sicherheitsschleuse im Neuen Rathaus konnten die Zufriedenheit der Mitarbeiter\*innen aber auch der Kund\*innen entsprechend erhöhen. Wartezeiten für Kund\*innen wurden reduziert.
8. Kapitel 8 beschäftigt sich mit der Abteilung Standesamt, welche grundsätzlich alle Aufgaben im Zusammenhang mit dem Personenstandswesen durchführen muss. Die Einführung des Elektronischen Akts (ELAK) im Jahr 2024 löste zum großen Teil die Papierablage ab, eine Ablage direkt im relevanten Zentralen Personenstandsregister (ZPR) ist nicht möglich. Interne Organisationsaspekte, wie die Abhaltung regelmäßiger Teambesprechungen, Wissensmanagement, Prozesse etc., sind sehr gut organisiert. Generell ist in der Abteilung eine hohe Kund\*innenorientierung spürbar, welche auch in eine entsprechend hohe Servicequalität mündet. Nichtsdestotrotz sind die Mitarbeiter\*innen immer häufiger mit hohen Erwartungshaltungen der Kund\*innen konfrontiert. Neben dieser Herausforderung müssen die Sachbearbeiter\*innen in der täglichen Fallbearbeitung zunehmend ausländische Gesetze korrekt anwenden. Hoher Zusatzaufwand entsteht für Kund\*innen und Mitarbeiter\*innen durch fehlende oder mangelhafte Unterlagen der Bürger\*innen bei Terminen.
9. Zusammenfassung der Empfehlungen:

#### **Empfehlungen an den GB BA**

- 9.1. Entsprechend den gültigen Vorschriften sind die Arbeitsplatzbeschreibungen ehestmöglich zu aktualisieren, sodass alle bestehenden Mitarbeiter\*innen über eine gültige APB verfügen. Gleichzeitig sollten im Sinne der aktuellen Datenhaltung veraltete Dokumente aus den zentralen Austauschordnern entfernt werden. Berichtspunkt 2.1.
- 9.2. Es wird empfohlen, auf Basis des Wissensmanagement-Handbuchs des Magistrats, ein strategisches Konzept für Wissensmanagement für den gesamten Geschäftsbereich BA zu erstellen. Berichtspunkt 2.3.

- 9.3. In einzelnen Abteilungen gibt es verschiedene IKS-Maßnahmen. Es wird empfohlen, ein IKS-Konzept für den gesamten Geschäftsbereich zu erstellen, um auch abteilungsübergreifenden Risiken zu begegnen und ein für alle einheitliches Vorgehen im IKS-Bereich sicherzustellen. Berichtspunkt **2.4.**
- 9.4. Die Risikobewertung ist nachvollziehbar und wurde über die Jahre auch an veränderte Gegebenheiten angepasst (Beispiel: Red Flags Aufenthaltsrecht). Lediglich bezüglich der finanziellen Risiken wird empfohlen, bei zukünftigen Bewertungen auch Gebührenänderungen sowie Kostensteigerungen durch den Bund (etwa Staatsdruckerei) zu berücksichtigen. Aufgrund der Höhe der Kasseneinnahmen und eines noch fehlenden spezifischen IKS-Konzepts sollte auch die diesbezügliche Risikobewertung angepasst werden. Berichtspunkt **2.4.**
- 9.5. Aufgrund der Menge an untergeordneten Kassen wird empfohlen, ein einheitliches und zentral gesteuertes Prozedere, basierend auf den Vorgaben des GB FIN, hinsichtlich Kassenführung und Kassenaufsicht im GB BA festzulegen und umzusetzen. Auch die entsprechenden Verantwortlichen sowie Kontrollen der Einhaltung der Vorgaben sollten in diesem Rahmen überlegt und geregelt werden. Unterjährige Kontrollintervalle sowie deren Dokumentation sind festzulegen, da es in keiner Abteilung eine strukturierte unterjährige Kontrolle gibt. Berichtspunkt **4.1.**
- 9.6. Die Kassenverantwortlichen müssen die Kassen entsprechend den Höchstgrenzen regelmäßig abschöpfen, um Versicherungslücken zu vermeiden. Berichtspunkt **4.2., 4.3., 4.4. und 4.5.**
- 9.7. Unterjährige Kontrollen von Abschöpfungen und Stornobuchungen sollten in regelmäßigen Abständen durchgeführt und schriftlich dokumentiert abgelegt werden. Berichtspunkt **4.2., 4.3., 4.4. und 4.5.**
- 9.8. Bei den unangekündigten Jahresprüfungen ist auf eine bessere Verteilung der Prüftermine zu achten. Die Niederschrift ist zeitgleich mit der Kontrolle zu erstellen, divergierende Daten sind zu vermeiden. Unstimmigkeiten zwischen Geldzählliste und Beleg sind schriftlich zu begründen, die Belege sind außerdem zu unterschreiben. Berichtspunkt **4.2., 4.3., 4.4. und 4.5.**
- 9.9. Die Schlüssel für Safes sollten nicht frei zugänglich sein, sondern bei einer konkreten Person hinterlegt werden. Berichtspunkt **4.2., 4.3. und 4.4.**
- 9.10. Formblätter sind für alle An- und Abmeldungen sowie Änderungen bei einer Kasse zu erstellen und an den GB FIN zu übermitteln, ebenso sind für alle Kassen die jährlichen Kontrollen durchzuführen und die Belege zu unterschreiben. Berichtspunkt **4.5.**
- 9.11. Um inaktive Kassensuser zu vermeiden und generell ein einheitliches Vorgehen bei Kassen zu gewährleisten, sollte verbindlich festgelegt werden, in welchen Fällen die Kanzlei und in welchen Fällen Sachbearbeiter\*innen in der Abt. AR kassieren.

Bei Kassennutzern, die über einen längeren Zeitraum nicht aktiv genutzt werden, wird die Abmeldung der Kasse empfohlen. Berichtspunkt **4.5**.

- 9.12.** Im Sinne der besseren Gesamtübersicht sollte, solange noch keine integrierte SAP-Lösung dafür zur Verfügung steht, analog zu den anderen Abteilungen auch in der Abteilung Aufenthaltsrecht eine entsprechende Liste geführt werden. Die Anweisung hinsichtlich täglicher Abschöpfung sollte verschriftlicht und den Mitarbeiter\*innen nachweislich zur Kenntnis gebracht werden. Berichtspunkt **4.5**.
- 9.13.** Auch wenn es mittlerweile aufgrund der Funktionalität von SAP GeOrg ausreichend ist, die Tagesabschlussbelege aufzubewahren, sollten diese dennoch chronologisch geordnet sein, um einen leichteren Jahresüberblick zu gewährleisten. Eine entsprechende Ablage wird empfohlen. Berichtspunkt **4.5**.
- 9.14.** Aufgrund der dargelegten Problemstellungen empfiehlt das Kontrollamt, den Fokus noch stärker auf die Implementierung eines umfassenden Onboardingsystems für den ganzen Geschäftsbereich zu legen. Einschulungsvideos, mit KI erstellte Wissensträger\*innen-Chatbots und Einschulungsunterlagen sollten mittels eines Konzepts standardisiert und dokumentiert werden, um neue Mitarbeiter\*innen möglichst rasch vollumfänglich einsetzen zu können. Berichtspunkt **5**.
- 9.15.** Die Abteilung Aufenthaltsrecht erhebt bereits seit 2023 Prozesskennzahlen wie „Wartezeit auf einen Termin“ oder „Dauer der Wartezeit bei Termin“. Außerdem wird aktuell an der Erhebung der Verfahrensdauer gearbeitet. Diese Zahlen finden sich nicht in den Controllingberichten wieder, obwohl dort auf die Notwendigkeit der Erarbeitung von Prozesskennzahlen hingewiesen wird. Es wird empfohlen, die Controllingberichte der Abteilung Aufenthaltsrecht um die bereits vorhandenen Prozesskennzahlen zu erweitern. Berichtspunkt **6**.
- 9.16.** Das KoA empfiehlt, für eine strukturierte Dokumentation und Planung bei zukünftigen Projekten entsprechend den Projektmanagementstandards des Magistrats zu sorgen und auch Unterlagen von externen Firmen aufzubewahren. Berichtspunkt **7.1.1., 7.1.2. und 7.1.3**.
- 9.17.** Das KoA empfiehlt der Abteilung Aufenthaltsrecht, Wissensmanagement entsprechend den damaligen Projektzielen noch weiter auszubauen, auch im Hinblick auf die Nutzung der Wissensdatenbank, und entsprechende Standards festzulegen. Berichtspunkt **7.2**.
- 9.18.** Weiters sollten die internen Jour Fixes der Abteilung Aufenthaltsrecht regelmäßiger stattfinden, um mehrmonatige Abstände zwischen den Besprechungen zu vermeiden. Berichtspunkt **7.2**.
- 9.19.** Die mangelnde Ablagemöglichkeit und auch die fehlende Schnittstelle des ZPR zu Aktensystemen erfordert von allen Standesämtern in Österreich das zusätzliche Führen von Verfahrensakten. Die Verantwortung für das ZPR liegt allerdings beim BMI. Es wird empfohlen, via Städtebund auf das BMI hinzuwirken, entsprechende

Adaptierungen vorzunehmen, um die parallele Aktenführung zu vermeiden bzw. zumindest eine Schnittstelle zum ELAK möglich zu machen. Berichtspunkt **8.1.1**.

- 9.20.** Die Informationen über die benötigten Dokumente, vor allem auch in den Krankenhäusern, liegen aktuell nur in deutscher Sprache vor. Auch wenn die Amtssprache Deutsch ist, sollte überlegt werden, ob gewisse Informationen nicht auch in anderen Sprachen zur Verfügung gestellt werden können, um sowohl für Mitarbeiter\*innen als auch Kund\*innen den Aufwand, der durch lückenhafte Unterlagen entsteht, zu reduzieren und gleichzeitig auch die Frustration bei den Kund\*innen zu senken. Berichtspunkt **8.2**.
- 9.21.** Die doppelte Ablage von Unterlagen in ELAK und Papier sollte ehestmöglich beendet werden. Berichtspunkt **8.2**.
- 9.22.** Der laufende Kund\*innenkontakt wurde über die Jahre noch herausfordernder. Es wird daher empfohlen, weiterhin und eventuell noch verstärkt Angebote für Mitarbeiter\*innen zur Stärkung der Kommunikations- und Konfliktfähigkeit, aber auch der Resilienz und hinsichtlich Teambuilding zu ermöglichen. Berichtspunkt **8.2**.
- 9.23.** Im Sinne der Übersichtlichkeit sollte sich die Abteilung StA für einen zentralen Ort zur Wissensdokumentation entscheiden, um dort für alle verfügbar, aktuelle Unterlagen abzulegen. Berichtspunkt **8.3**.

### **Empfehlungen an den GB FIN**

- 9.24.** Im Sinne einer verstärkten Kostenwahrheit sollten die Kosten pro Wahl in den Controllingberichten zu einer Vollkostenrechnung erweitert werden. Insbesondere die Portokosten können dabei anhand des Datums der Wahlen näherungsweise zugeordnet werden, für Overheadkosten kann ein Verteilungsschlüssel bei der Berücksichtigung bei den einzelnen Wahlen helfen. Im Controllingbericht 2024 wurden bei beiden Wahlen die gesamten Portokosten zugerechnet, dies ist in jedem Fall irreführend und sollte zukünftig vermieden werden. Berichtspunkt **3**.
- 9.25.** Die Durchläuferkonten, auf welchen die Bundesgebühren gebucht werden, wurden in der Vergangenheit nicht immer periodengenau abgegrenzt. Die von der Abt. Buchhaltung bereits begonnene Bereinigung der Konten und die künftig geplante, genauere Abgrenzung ist fortzusetzen und wird von KoA begrüßt. Berichtspunkt **4**.
- 9.26.** Bereits im KoA-Bericht „Querschnittsprüfung Risikomanagement und Internes Kontrollsystem im Magistrat Linz“ vom 21.11. 2024 wurde in Kapitel 8.2.2. auf die Notwendigkeit entsprechender zentraler Vorgaben hinsichtlich dezentraler Kassenaufsicht und Kontrolle hingewiesen. Die von der Abt. ZV begonnenen Bestrebungen in dieser Hinsicht sind dementsprechend fortzusetzen. Berichtspunkt **4.1**.
- 9.27.** Auch im Hinblick auf das Kassensystem wird auf den Bericht des KoA „Querschnittsprüfung Risikomanagement und Internes Kontrollsystem im Magistrat Linz“ vom 21.11. 2024, Kapitel 8.2.2. verwiesen, wo eine systemische

Integration der Kasseninformationen angeregt wird. An dieser Umsetzung wird laut Auskunft Abt. ZV ebenso bereits gearbeitet, auf eine rasche und konsequente Fertigstellung sollte hingewirkt werden. Berichtspunkt **4.1**.

- 9.28.** Der Bewusstseinsbildung hinsichtlich Compliance und IKS bei den Kassenführer\*innen ist besonderes Augenmerk zu schenken. Die geplanten verpflichtenden Nachschulungen von einzelnen Usern durch den GB FIN werden seitens KoA begrüßt und sollten ehestmöglich umgesetzt werden. Berichtspunkt **4.1**.

### **Empfehlungen an den GB BA und die Abt. OD/MDion**

- 9.29.** Der magistratsweit gültige Projektmanagement-Leitfaden war zum Projektzeitpunkt noch nicht in Kraft. Auf eine standardisierte Projektdokumentation, entsprechend den Projektmanagementstandards des Magistrats, ist zu achten. Berichtspunkt **7.1.1., 7.1.2. und 7.1.3.**
- 9.30.** Sowohl Trello als auch Teams sind eine gute Unterstützung für die Durchführung eines Projekts, sofern die Instrumente auch genutzt werden. Den Projektteams und vor allem auch Projektleitungen wird empfohlen, bei zukünftigen Projekten auf eine entsprechende Nutzung aller Mitglieder zu achten und dies bei Bedarf einzufordern. Berichtspunkt **7.1.2.**
- 9.31.** Auch wenn der Umbau als eigenes Teilprojekt abgewickelt wurde, wird für zukünftige Projekte empfohlen, dass die entsprechenden Informationen (vor allem hinsichtlich der Kosten) auch bei der Projektleitung des Hauptprojekts vorhanden sind. Berichtspunkt **7.2.**

### **Empfehlung an die ILG**

- 9.32.** Im Sinne einer Kostenträgerrechnung sollte bei Projekten, die mehrere Umbauten beinhalten, feststellbar sein, wo welche Kosten angefallen sind. Für zukünftige Projekte wird ein entsprechendes Kostencontrolling durch die ILG angeregt. Berichtspunkt **7.2.**

## 1. PRÜFUNGSGEGENSTAND UND -METHODIK

Prüfgegenstand der vorliegenden Initiativprüfung ist der Geschäftsbereich Bürger\*innen-Angelegenheiten (BA). Ein wesentlicher Prüfschwerpunkt, aufgrund der Menge an untergeordneten Kassen und dem hohen Einnahmenvolumen, ist die ordnungsgemäße Kassenführung im GB BA sowie damit verbunden die Definition und Einhaltung entsprechender IKS-Maßnahmen. Außerdem werden die Kassen in den einzelnen Abteilungen und die dort spezifischen Kontrollschritte und Dokumentationen beleuchtet.

Der zweite Prüfschwerpunkt ist die Abteilung Standesamt. Hier werden die grundlegenden Prozesse und Organisationsaspekte dargelegt, ebenso wie aktuelle Herausforderungen und Veränderungen. Zentrale Organisationsaspekte wie Prozessmanagement, Wissensmanagement und Risikomanagement werden in Kapitel 2 behandelt.

Neben der Kassenprüfung wird auch die allgemeine Finanzlage des Geschäftsbereichs, mit einer gesonderten Darstellung der finanziellen Aufwendungen für Wahlen, beleuchtet.

Kapitel 5 beschäftigt sich mit der personellen Entwicklung im GB BA und fokussiert dabei auf die erhöhte Fluktuation bzw. gesundheitsbedingte Abwesenheiten, die Einfluss auf das Personalmanagement haben.

Ausgewählte Kennzahlen zur Dokumentation der Leistungsentwicklung in den verschiedenen Abteilungen werden in Kapitel 6 dargestellt.

Im GB BA kam es in den vergangenen Jahren zu größeren Projekten. Die Modernisierung des Teleservice Centers, inklusive der Implementierung eines neuen Ticketsystems und des Relaunchs der App „Schau auf Linz“, wird im vorliegenden Bericht näher beschrieben. Ein Organisationsentwicklungsprojekt in der Abteilung Aufenthaltsrecht (AR) wird ebenfalls beleuchtet.

Das vorläufige Ergebnis der Prüfung wurde den geprüften Stellen übermittelt. Der Geschäftsbereich BA hat am 09.02.2026 auf die Abgabe einer Stellungnahme und eine Schlussbesprechung verzichtet. Die Geschäftsführung der ILG hat am 28.01.2026 auf die Abgabe einer Stellungnahme verzichtet. Die Finanzdirektion hat am 22.01.2026 zu einzelnen Punkten eine Stellungnahme abgegeben, die in den Bericht eingearbeitet wurde. Die Magistratsdirektion hat am 09.01.2026 zu zwei Punkten eine textliche Klarstellung übermittelt.

### **Legende:**

Die Sachverhalte werden unter Ziffer **(1)**, die Feststellungen und Empfehlungen des KoA unter Ziffer **(2)** gegliedert. Stellungnahmen der geprüften Organisationseinheit werden unter Ziffer **(3)** *kursiv* angeführt. Eine allfällige Gegenäußerung des Kontrollamtes findet sich unter Ziffer **(4)**.

Sofern nicht anders angegeben, sind alle Währungsbeträge auf die Einerstelle kaufmännisch gerundet. In Tabellen und Anlagen des Berichts können bei der Summierung von gerundeten Beträgen und Prozentangaben Rechendifferenzen auftreten.

## 2. ZENTRALE ORGANISATIONASPEKTE

### 2.1. Aufbauorganisation und Aufgabenportfolio

- (1) Der Geschäftsbereich Bürger\*innen-Angelegenheit (BA) gliedert sich aktuell in die vier Abteilungen „Bürger\*innen-Service (BüS)“, „Pass-, Melde- und Wahlservice (PMW)“, „Standesamt (StA)“ und „Aufenthaltsrecht (AR)“.



Abb. 1: Organigramm BA (Quelle: Magistratsdirektion)

Seit 2021 gab es eine Änderung der Geschäftsverteilung, mit 01.04.2021 wurden die Aufgaben im Zusammenhang mit dem Meldegesetz dahingehend erweitert, dass auch die Vollziehung von § 33a VStG im Zusammenhang mit Vergehen nach dem Meldegesetz 1991 (ausgenommen Strafverfahren) zum Aufgabenportfolio der entsprechenden Abteilung gehört.

Der Geschäftsbereich BA ist in seinem Aufgabengebiet sehr stark von diversen Leistungen für Bürger\*innen der Stadt Linz geprägt. Exemplarisch folgen hier einige Kernaufgaben aus der Geschäftsverteilung:

- › Allgemeine Serviceleistungen und Auskünfte (z.B. Aktivpässe, Meldebestätigungen, Bewohner\*innen-Parkkarten etc.)
- › Fundwesen
- › Angelegenheiten nach dem Meldegesetz und dem Passgesetz
- › Angelegenheiten im Zusammenhang mit Wahlen und Bürger\*innenbeteiligungsinstrumenten
- › Personenstandswesen einschließlich Matrikenwesen

- › Staatsbürgerschaftswesen, beschränkt auf die von der Gemeinde wahrzunehmenden Angelegenheiten
- › Genehmigungsverfahren nach dem Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz von Drittstaatenangehörigen und EWR-Bürger\*innen und Vollziehung des Integrationsgesetzes

Gemäß § 18 GEOM sind für alle Mitarbeiter\*innen Arbeitsplatzbeschreibungen (APB) zu erstellen und aktuell zu halten. Weiters normiert die Akten- und Skartierungsordnung für den Magistrat die Grundlagen für die Dokumentation von Verwaltungsvorgängen und das Führen eines aktuellen Fristen- und Bewertungsverzeichnisses (FBV).

Während das FBV des GB BA den aktuellen Stand hinsichtlich Aktenführung und verwendeter Fachanwendungen bzw. ELAK-Sachgebiete widerspiegelt, sind bei den Arbeitsplatzbeschreibungen Mängel festzustellen. In allen Abteilungen gibt es Mitarbeiter\*innen, die über keine aktuelle Arbeitsplatzbeschreibung verfügen, in einer Abteilung fehlt bei beinahe zwei Drittel der Mitarbeiter\*innen die APB. Außerdem finden sich zahlreiche alte Arbeitsplatzbeschreibungen in der zentralen Evidenz, obwohl die Mitarbeiter\*innen bereits mehrere Jahre nicht mehr in der entsprechenden Abteilung tätig sind.

- (2) Entsprechend den gültigen Vorschriften sind die Arbeitsplatzbeschreibungen ehestmöglich zu aktualisieren, sodass alle aktiven Mitarbeiter\*innen über eine gültige APB verfügen. Gleichzeitig sollten im Sinne der aktuellen Datenhaltung veraltete Dokumente aus den zentralen Austauschordnern entfernt werden.

## 2.2. Prozessmanagement

- (1) Der Geschäftsbereich BA verfügt aktuell über 23 Prozesse und fünf Teilprozesse. Von diesen 23 Gesamtprozessen betreffen sieben die Abt. PMW, acht die Abt. BÜS, drei die Abteilung StA und fünf die Abteilung Aufenthaltsrecht. Bis auf die Prozesse der Abteilung Bürger\*innen-Service sind alle Prozesse bereits in ADONIS modelliert und freigegeben.

Die Prozesse betreffend das Fundwesen werden erst nach Implementierung einer neuen Software-Lösung abgebildet werden. Auch die Prozesse des Bürger\*innen-Service Center und des Teleservice Center sind noch nicht in ADONIS dargestellt, da man zunächst die Implementierung des neuen Ticketsystems und der App „Schau auf Linz“ abwarten wollte, um gegebenenfalls noch Anpassungen in den Abläufen durchzuführen.

Der Geschäftsbereich verfügt über einen Prozesscoach, bei einer Gesamtanzahl von 23 Prozesse scheint dies auch ausreichend zu sein, da die meisten Prozesse bereits in ADONIS modelliert wurden. Aktuell gibt es bei den Prozessen keine definierten kontinuierlichen Verbesserungsprozesse (KVPs).

Grundsätzlich ist die Akzeptanz von Prozessmanagement hoch, ähnlich wie in anderen Geschäftsbereichen wird der schnelle Überblick, den ADONIS bietet, geschätzt. Für detailliertere Informationen wird in der Praxis auf Handbücher, die Wissensdatenbank etc. zurückgegriffen.

### **2.3. Wissensmanagement**

- (1) Wissensmanagement gewinnt in Zeiten zunehmender Volatilität und erhöhter Fluktuation immer stärker an Bedeutung. Neben den zentralen Bemühungen der MDion in diesem Bereich, welche bereits in ein entsprechendes Handbuch mündeten, ist es auch Aufgabe der einzelnen Geschäftsbereiche, diesbezüglich Überlegungen anzustellen und Maßnahmen zu definieren.

Der Geschäftsbereich BA ist aufgrund der zentralen Verantwortung der Abteilung Bürger\*innen-Service für die Wissensdatenbankanwendung (WDB) bereits von Beginn an mit der Thematik beschäftigt. Auch intern fungieren die Verantwortlichen der Abt. BÜS für die anderen Abteilungen als Ansprechpersonen bei Fragen zum Thema.

Bereits bisher betrieben die einzelnen Abteilungen individuell ihr Wissensmanagement und versuchten ihr Wissen bestmöglich zu sichern. In allen Abteilungen gibt es dokumentierte Jour-Fixes, Handbücher, Prozessbeschreibungen und teilweise wird auch die Wissensdatenbank genutzt. Außerdem wird bereits intensiv mit KI in diesem Bereich gearbeitet, so wurde anlässlich der Pensionierung einer erfahrenen Kollegin deren Wissen aufgezeichnet und eingespielt und steht nun als „Chatbot“ zur Verfügung. Auch zur Wissensstrukturierung und Analyse wird KI durchwegs in allen Abteilungen eingesetzt, eine Entwicklung, die aus Sicht des Kontrollamts sehr positiv zu bewerten ist.

Nun gibt es Bestrebungen, eine abteilungsübergreifende Unterlage für neue Mitarbeiter\*innen zu erstellen, um geschäftsbereichsrelevante Informationen und erwünschte Verhaltensweisen gesammelt zur Verfügung zu stellen (z.B. IT-Sicherheit und Datenschutz, Compliance, Prozesse etc.). Während dieses Dokument bereits Wissen im operativen Sinn zur Verfügung stellt, gibt es noch kein normiertes strategisches Konzept für den Geschäftsbereich, in welchem für alle Abteilungen festgelegt wird, in welcher Form Wissensmanagement betrieben wird, also welches Wissen überhaupt bewahrt werden soll, welche Technologien verwendet werden können etc.

- (2) Das Bemühen der Abteilungen hinsichtlich der Nutzung von KI für Wissensmanagement wird begrüßt und kann als Vorbild für andere Bereiche gelten. Die Erkenntnisse des GB BA könnten magistratsweit als Best-Practice herangezogen werden.

Es wird empfohlen, auf Basis des Wissensmanagement-Handbuchs des Magistrats, ein strategisches Konzept für Wissensmanagement für den gesamten Geschäftsbereich BA zu erstellen.

## 2.4. Risikomanagement und IKS

- (1) Der GB BA unterscheidet im Rahmen des Risikomanagement-Tools seit 2024 zwischen acht Produkten, da die Produkte „Standesamt“ und „Staatsbürgerschaftsevidenz“ seit diesem Jahr zusammengelegt und gemeinsam bewertet wurden.

Grundsätzlich liegen alle Unterlagen für die Prüffahre 2021 bis 2024 in ausgefüllter Form vor, insbesondere bei den IKS-Maßnahmen gab es im Beobachtungszeitraum wenig Änderungen, dies ist aber auch durch gleichbleibende Aufgaben und Prozesse erklärbar. Das vom GB FIN zur Verfügung gestellte Tool bzw. der vorgegebene Risikomanagement- und IKS-Zyklus wird von Seiten des GB BA eher als strategische Unterstützung bzw. als Instrument der strategischen Planung wahrgenommen, für den konkreten operativen Einsatz wird das Tool nicht verwendet. Ein eigenständiges IKS-Konzept für den GB BA liegt aktuell nicht vor, es gibt allerdings in den einzelnen Abteilungen entsprechende Maßnahmen und Prozesse (z.B. Rotationsprinzip durch Ticketsystem, 4-Augen-Prinzip im Kassenwesen und bei verschiedenen Verfahren im Aufenthaltsrecht etc.).

Bei der **Risikobewertung** ergab sich in den Prüffahren folgendes Ergebnis:

- › Personalrisiken: Die Personalrisiken wiesen über alle Produkte hinweg die höchsten Werte aus. Die Risiken ergaben sich durch die hohe Fluktuation im GB, aber auch durch hohe Serviceanforderungen und teils schwierigen Kund\*innenkontakt. Neben der geforderten zeitlichen Flexibilität spielte die verpflichtende Mitwirkung an Wahlen in diesem Zusammenhang eine Rolle. Zunehmend wurde auch der Wissensverlust durch den Abgang von Mitarbeiter\*innen thematisiert. Resultierend aus den genannten Faktoren entstand schließlich die Überlastung einzelner Mitarbeiter\*innen als eigener Risikofaktor.
- › Reputationsrisiken: Diese waren die am zweithöchsten bewerteten Risiken, resultierend aus der hohen Außenwirkung und den damit verbundenen Ansprüchen an die Servicequalität des gesamten Geschäftsbereichs. Eine Verschlechterung dieser Serviceleistung, aber auch vermehrte stressbedingte Fehler oder längere Verfahrensdauern wurden thematisiert.
- › Organisationsrisiken: Diese wiesen eine durchschnittliche Bepunktung aus, da man aus Sicht des Geschäftsbereichs bereits mit Maßnahmen wie

Prozessbeschreibungen, Wissensmanagement, Compliance-Maßnahmen etc. entsprechend entgegengewirkt hat.

- › Finanzielle Risiken: Trotz hoher Einnahmen wurde dieses Risiko sehr niedrig bewertet. Hauptsächlich wurde dabei auf das Kassenwesen referenziert, wobei ein entsprechendes Risiko auch hier gering bewertet wurde. Lediglich die Risiken für Kosten im Wahl- und Passwesen wurden als hoch qualifiziert, vor allem wegen unvorhergesehener Wahlen und der Einführung der eID.
- › Sonstige Risiken: Unter diesem Aspekt wurden hauptsächlich IT-Ausfälle oder aber auch Vandalismus durch aufgebrachte Kund\*innen genannt. Hier konnten durch die Sicherheitsschleusen und Umbaumaßnahmen bereits Risiken reduziert werden.

Der Geschäftsbereich hat über die Jahre mehrere Red Flags definiert. Die Kosten für unvorhergesehene Wahlen blieben im Zeitreihenvergleich unverändert eine Red Flag, da hier im Anlassfall mit Mehrkosten im sechsstelligen Bereich zu rechnen ist und eine Nichtabhaltung keine Option darstellt. In den Jahren 2022 und 2023 kamen dann in der Abteilung Aufenthaltsrecht mehrere Red Flags bei den Personalrisiken, Organisationsrisiken, Reputationsrisiken und Sonstigen Risiken hinzu. Daraus resultierte schließlich ein entsprechendes Organisationsentwicklungsprojekt, welches erfolgreich umgesetzt wurde, weshalb 2024 auch keine Red Flag mehr aufschien (siehe dazu Kapitel 7.2.).

Hinsichtlich **Risk-Maßnahmen** wurden nicht nur für Red Flags Maßnahmen definiert, sondern auch für niedriger bewertete Risiken. Generell wurde ersichtlich, dass intern Maßnahmen zum Umgang mit Risiken überlegt und auch umgesetzt wurden, beispielsweise vermehrte Schulungen, mehr Bankomatkassen etc. Insgesamt war somit ein proaktiver Umgang mit Risiken und Risikomanagement erkennbar.

- (2) In einzelnen Abteilungen gibt es verschiedene IKS-Maßnahmen. Es wird empfohlen, ein IKS-Konzept für den gesamten Geschäftsbereich zu erstellen, um auch abteilungsübergreifenden Risiken zu begegnen und ein für alle einheitliches Vorgehen im IKS-Bereich sicherzustellen.

Die Risikobewertung ist nachvollziehbar und wurde über die Jahre auch an veränderte Gegebenheiten angepasst (Beispiel: Red Flags Aufenthaltsrecht). Lediglich bezüglich der finanziellen Risiken wird empfohlen, bei zukünftigen Bewertungen auch Gebührenänderungen sowie Kostensteigerungen durch den Bund (etwa Staatsdruckerei) zu berücksichtigen. Aufgrund der Höhe der Kasseneinnahmen und eines noch fehlenden spezifischen IKS-Konzepts (sh. dazu Kapitel 4) sollte auch die diesbezügliche Risikobewertung angepasst werden.

### 3. FINANZGEBARUNG

- (1) Tabelle 1 soll einen allgemeinen Überblick über den Gesamthaushalt des GB BA geben. Zurückgegriffen wird dabei auf die Daten des Finanzierungshaushaltes, gegliedert nach der ersten Ebene der Mittelverwendungs- und Mittelaufbringungsgruppen (MVAG). Zum Zeitreihenvergleich werden die Daten der Rechnungsabschlüsse für die Jahre 2021 bis 2024 präsentiert:

**Tabelle 1:**  
**Gesamtbudget GB BA 2021-2024**

<b>GB BA – Gesamtbudget</b> in €, Rundungsdifferenzen	<b>RA 2021</b>	<b>RA 2022</b>	<b>RA 2023</b>	<b>RA 2024</b>
Einzahlungen aus operativer Verwaltungstätigkeit	2.145.055	2.201.595	2.146.498	2.468.710
<b>Summe Einzahlungen</b>	<b>2.145.055</b>	<b>2.201.595</b>	<b>2.146.498</b>	<b>2.468.710</b>
Auszahlungen aus Personalaufwand	4.834.429	4.813.182	5.344.101	6.099.688
Auszahlungen aus Sachaufwand	2.685.068	2.248.243	1.838.463	3.188.230
Auszahlungen aus der Investitionstätigkeit	16.706	19.602	6.711	15.659
<b>Summe Auszahlungen</b>	<b>7.536.203</b>	<b>7.081.027</b>	<b>7.189.275</b>	<b>9.303.577</b>
<b>Nettofinanzierungssaldo</b>	<b>-5.391.148</b>	<b>-4.879.432</b>	<b>-5.042.777</b>	<b>-6.834.867</b>

(Quelle: Auswertungen aus SAP GeOrg)

Der GB BA verwaltet verschiedene Einnahmen, die in Summe eine Steigerung von rund € 300.000 von 2021 auf 2024 aufwiesen. Den Großteil stellten dabei Verwaltungsabgaben und Kommissionsgebühren, resultierend aus Leistungen wie Reisepassausstellungen, Ausstellung von Aufenthaltstiteln oder auch sonstigen Urkunden (z.B. Sterbeurkunden etc.) dar. Im Jahr 2024 beliefen sich die entsprechenden Einzahlungen auf € 1.961.143,32 im Vergleich zu € 1.646.333,09 im Jahr 2021. Die Erhöhung dieser Verwaltungsabgaben ist auch hauptverantwortlich für die Steigerung der gesamten Einzahlungen.

Neben den Verwaltungsabgaben gab es noch Einzahlungen aus diversen Kostenbeiträgen (z.B. Gebührenbefreiungen von Kindern), Rückerstattungen von Aufwendungen (Reisepässe) und Refundierungen von Kosten, die für Wahlen und das Führen von Evidenzen anfielen.

Die Höhe der Einzahlungen ist vom Geschäftsbereich kaum steuerbar, da die Nachfrage nach Leistungen, wie Pässen oder Aufenthaltstiteln, von externen Faktoren abhängig ist und auch der Zeitpunkt und die Anzahl von Wahlen nicht im Einflussbereich des GB BA liegen.

Die Auszahlungen aus dem Personalaufwand stiegen von € 4.834.429 im Jahr 2021 auf € 6.099.688 im Jahr 2024, dies entspricht einer Steigerung von 26,17%. Neben den inflationsbedingten Steigerungen führte auch die Aufnahme zusätzlicher Personalkapazitäten zu einem Anstieg der Personalausgaben. Die genauere Analyse dieser Entwicklung erfolgt in Kapitel 5.

Die Auszahlungen aus der Investitionstätigkeit bezogen sich auf diverse Ausstattungsgegenstände (z.B. Musikanlage Trauungssaal, Schnurlostelefone, Tischscanner etc.). Aufgrund der unterschiedlich anfallenden Bedarfe an diesen Gegenständen kam es im Mehrjahresvergleich auch zu entsprechenden Schwankungen.

In Tabelle 2 werden die Auszahlungen aus dem Sachaufwand einer näheren Betrachtung unterzogen:

**Tabelle 2:**  
**Auszahlungen GB BA 2021-2024**

<b>GB BA – Auszahlungen</b> in €, Rundungsdifferenzen	<b>RA 2021</b>	<b>RA 2022</b>	<b>RA 2023</b>	<b>RA 2024</b>
Druckwerke	252.429	89.024	11.757	155.221
Sonstige Verbrauchsgüter	89.345	69.849	34.131	53.055
Telekommunikation	38.798	40.045	45.054	47.394
Miet- und Pachtaufwand	524.715	531.309	567.114	641.147
Sonstige Leistungen	1.741.620	1.483.294	1.156.568	2.229.728
Geringwertige Wirtschaftsgüter	15.809	9.829	9.589	17.433
Sonstige Auszahlungen	22.352	24.893	14.250	44.252
<b>Gesamtsumme Auszahlungen</b>	<b>2.685.068</b>	<b>2.248.243</b>	<b>1.838.463</b>	<b>3.188.230</b>

(Quelle: Auswertungen aus SAP GeOrg)

Die Auszahlungen aus dem Sachaufwand schwankten durchgängig im Mehrjahresvergleich. Dies ist zum Teil auf Wahlen und die damit verbundenen Kosten zurückzuführen. So fallen unter die Position „Druckwerke“ Wahlkuverts und amtliche Wahlinformationen, die in starken Wahljahren wie 2021 und 2024 die Kosten entsprechend in die Höhe trieben. Ähnlich stellte sich die Situation auch bei den Verbrauchsgütern dar, wobei hier 2021 auch noch Kosten für Masken etc. zu Buche schlugen.

Ausgaben für Telekommunikation stiegen inflationsbedingt leicht um rund € 8.600 an, während die Kosten aus Miet- und Pachtaufwand vor allem aus IT-Pauschalen bestehen und von € 524.715 auf € 641.147 stiegen (Erhöhung um 22,19%). Die Steuerung dieser Kosten liegt allerdings ebenfalls nicht in der Kompetenz des GB BA.

Die betragsmäßig größte Position der Ausgaben war der Punkt „Sonstige Leistungen“. Hier werden einerseits Wahlleiter\*innenentschädigungen und sonstige Wahlausgaben gebucht, andererseits aber auch sämtliche Ausgaben im Zusammenhang mit der Beschaffung von Reisedokumenten, Aufenthaltstiteln etc. Die Steigerung 2024 hing dabei neben den Kosten für Wahlen auch mit einer Kostenerhöhung der Österreichischen Staatsdruckerei zusammen. Die Kosten für Pässe und Personalausweise stiegen beispielsweise von rund € 845.000 (2023) auf rund € 1.140.000 (2024). Mit 01.12.2023 kam es zu einer Kostensteigerung von rund 30%, ohne dabei auch die Kund\*innenpreise entsprechend zu erhöhen. Diese Erhöhung erfolgte dann zwar 2025, allerdings wurden damit hauptsächlich die Bundesabgaben erhöht, die Verwaltungsabgaben blieben beinahe unverändert. Die geringwertigen Wirtschaftsgüter bezogen sich auf den üblichen Bürobedarf und vor allem die technische Ausstattung (Dockingstation etc.). Hier gab es in den Prüffahren auch die größten Ausgabensteigerungen. Die Position der „Sonstigen Auszahlungen“ umfasst Konten mit geringeren Umsätzen wie Reisegebühren, Instandhaltung, Lebensmittel, Repräsentation und sonstige Transporte. Die Steigerung der Kosten 2024 ergab sich durch erhöhten Instandhaltungsaufwand, Mehraufwand an Reisegebühren durch Teamklausuren, eine Steigerung der Transportkosten aufgrund von Wahlen und Anschaffung von Öffi-Tickets für mehrere Jahre.

Ein wesentlicher Kostenfaktor im GB BA ist die Durchführung von Wahlen, Volksabstimmungen, Volksbefragungen und Volksbegehren. Zur besseren Veranschaulichung soll die entsprechende Einzahlungs- und Auszahlungsentwicklung dieses Bereichs gesondert dargestellt werden:

**Tabelle 3:**  
**Nettofinanzierungssaldo Wahlfonds 024000 von 2021 bis 2024**

<b>GB BA – Wahlen<sup>1</sup></b> in €, Rundungsdifferenzen	<b>RA<sup>2</sup> 2021</b>	<b>RA 2022</b>	<b>RA 2023</b>	<b>RA 2024</b>
Einzahlungen aus operativer Verwaltungstätigkeit	425.155	302.897	188.383	346.594
<b>Summe Einzahlungen</b>	<b>425.155</b>	<b>302.897</b>	<b>188.383</b>	<b>346.594</b>
Auszahlungen aus Personalaufwand	384.150	297.230	219.734	466.519
Auszahlungen aus Sachaufwand	1.242.083	628.354	31.872	997.418
Auszahlungen aus der Investitionstätigkeit	0	1.198	1.054	0
<b>Summe Auszahlungen</b>	<b>1.626.233</b>	<b>926.782</b>	<b>252.660</b>	<b>1.463.937</b>
<b>Nettofinanzierungssaldo</b>	<b>-1.201.078</b>	<b>-623.885</b>	<b>-64.277</b>	<b>-1.117.343</b>

(Quelle: Auswertungen aus SAP GeOrg)

- \* Anmerkung 1: Einzahlungen erfolgen teilweise zeitversetzt in den Folgejahren
- \* Anmerkung 2: Die Auswertung bezieht sich auf den Rechnungsabschluss und stellt nicht die angefallenen Kosten und Einnahmen pro Wahl dar

Im Jahr 2021 fand eine Dreifach-Wahl statt, in deren Rahmen Landtag, Gemeinderat und Bürgermeister\*in gewählt wurden. Im Folgejahr gab es eine Bundespräsident\*innenwahl, 2023 gab es keine Wahl und 2024 kam es zur Europawahl und Nationalratswahl. Die Übersicht legt deutlich dar, dass die Einzahlungen, die der Magistrat im Rahmen eines Kostenersatzes für einen Teil der Wahlen erhält, nicht kostendeckend sind. Der Nettofinanzierungssaldo differiert dabei zwischen € -1.201.078 (2021) und € - 64.277 (2023). Eine genaue Gegenüberstellung der Ein- und Auszahlungen pro Wahl ist allerdings schwierig, da die Kostenersätze bis zu zwei Jahre nach dem Wahlereignis überwiesen werden.

Die Kostenersätze variieren zwischen € 0,40 für Volksbegehren und € 2 für Nationalratswahlen oder EU-Wahlen. Diese Basisbeträge werden pro wahlberechtigter Person auf Basis der entsprechenden Wählerevidenzen ausbezahlt. Ebenfalls jährlich ausbezahlt werden Kostenersätze für das Führen der Wählerverzeichnisse in Höhe von € 0,49 pro wahlberechtigter Person für die Europa-Wählerevidenz sowie die Wählerevidenz und € 2,18 pro wahlberechtigter Person für die Unionsbürger-Wählerevidenz.

Die Personalauszahlungen bezogen sich hauptsächlich auf das Stammpersonal der Abteilung, welches mit einem fixen Prozentsatz über Kostenstellen dem Wahlfonds zugeordnet wird. Die Sachauszahlungen beinhalteten die für Wahlen notwendigen Materialien (Wahlkoffer, Wahlinformation etc.), aber auch Wahlleiter\*innenschädigungen und Aufwandsentschädigungen für Parteien.

Neben dem Finanzierungssaldo bieten die Controllingberichte ebenso eine Übersicht über die Kosten, die pro Wahl anfallen. Hier werden allerdings sowohl Portokosten nicht auf einzelne Wahlen aufgeteilt als auch allgemeine Overheadkosten (Stammpersonal etc.) nicht berücksichtigt. Somit sind diese Beträge nur als Näherungswerte zu verstehen. Der Controllingbericht 2024 wies beispielsweise Kosten für die Nationalratswahl in Höhe von rund € 896.000 aus (inkl. Gesamtportokosten), Erlöse für diese Wahl sind bis zum Berichtszeitpunkt noch nicht eingegangen.

- (2) In der Vergangenheit kam es immer wieder zu Fehlbuchungen, teilweise auch gehäuft in einzelnen Bereichen (z.B. geringwertige Wirtschaftsgüter). Hier kann seit 2022/23 eine deutliche Qualitätsverbesserung beobachtet werden, der eingeschlagene Weg sollte demgemäß vom Geschäftsbereich fortgeführt werden.

Charakteristisch für den gesamten Haushalt des GB BA ist die mangelnde Steuerfähigkeit in beinahe allen Bereichen, bei gleichzeitig hohen budgetären Aufwendungen. Neben unerwarteten Preiserhöhungen bei Monopolanbieter\*innen, wie der Staatsdruckerei, stellen vor allem auch nicht geplante Wahlen (z.B. Bürgermeister\*in-Wahl 2025) und zunehmende Volksbegehren Herausforderungen für den Budgetvollzug dar. Die entsprechende Kategorisierung als Red Flag im Rahmen des Risikomanagements und das damit verbundene Augenmerk wird von KoA begrüßt.

Im Sinne einer verstärkten Kostenwahrheit sollten die Kosten pro Wahl in den Controllingberichten zu einer Vollkostenrechnung erweitert werden. Insbesondere die Portokosten können dabei anhand des Datums der Wahlen näherungsweise zugeordnet werden, für Overheadkosten kann ein Verteilungsschlüssel bei der Berücksichtigung bei den einzelnen Wahlen helfen. Im Controllingbericht 2024 wurden bei beiden Wahlen die gesamten Portokosten zugerechnet, dies ist in jedem Fall irreführend und sollte zukünftig vermieden werden.

- (3) Stellungnahme FIN: Auf den einzelnen Kostenstellen je Wahl werden die jeweils direkt zurechenbaren Kosten und Erlöse verbucht. Bei den Portokosten ist mangels Informationen der Österreichischen Post AG vom Postcenter nicht nachvollziehbar, welche Kosten für welche spezifische Leistung verrechnet werden. Seitens Controllings wird aber künftig, sofern Wahltermine zeitlich möglichst weit auseinander liegen, in Abstimmung mit dem GB BA eine näherungsweise Abgrenzung und kostenmäßige Zuordnung erfolgen. Die Overheadkosten (wie bspw. das Stammpersonal, Mieten) sind nicht direkt einer Wahl zuordenbar und folglich unabhängig davon ob Wahlen stattfinden oder nicht, als fixe Kosten, zum Teil in der BA-Umlage, anzusehen.

## 4. KASSENWESEN

- (1) Der Geschäftsbereich BA verfügt mit Stand 05.09.2025 über 54 Kassen. Diese sind alle an die SAP-Kassenlösung angebunden und fungieren als reine Inkassostellen. Durch die Erstellung einer Buchung im eigenen Kassen-SAP-Modul wird automatisch die entsprechende buchhalterische Verbuchung angestoßen, wobei für die einzelnen Positionen die korrekte Zuordnung hinterlegt ist. Auch die Aufteilung nach Bundesgebühren und Verwaltungsabgaben erfolgt automatisch anhand der vergebenen Leistungskennzeichen.

Untergeordnete Kassen gibt es in allen vier Abteilungen, wobei die Spannweite hier von 10 bis 18 Kassen pro Abteilung reicht. Jede Kasse ist einer konkreten Person, die für die ordnungsgemäße Kassenführung verantwortlich ist, zugeordnet.

In Tabelle 4 werden die Einnahmen der untergeordneten Kassen im Mehrjahresvergleich dargestellt:

**Tabelle 4:**  
**Kasseneinnahmen GB BA 2021 bis 2024**

<b>Einnahmen Kassen BA</b> in €, Rundungsdifferenzen	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>Bargeldeinnahmen</b>				
Aufenthaltsrecht	146.987	354.841	483.192	554.780
Bürger*innen-Service	162.681	161.507	147.644	133.436
Pass-, Melde- und Wahlservice	584.868	607.422	533.322	492.172
Standesamt	108.278	110.776	109.610	106.028
<b>Summe Bargeldeinnahmen</b>	<b>1.002.814</b>	<b>1.234.546</b>	<b>1.273.768</b>	<b>1.286.416</b>
<b>Bargeldlose Einnahmen</b>				
Aufenthaltsrecht	1.344.771	1.323.848	1.332.299	1.421.484
Bürger*innen-Service	161.494	151.464	163.715	143.341
Pass-, Melde- und Wahlservice	781.404	948.040	852.727	968.741
Standesamt	111.079	132.162	138.475	159.103
<b>Summe bargeldlose Einnahmen</b>	<b>2.398.748</b>	<b>2.555.514</b>	<b>2.487.216</b>	<b>2.692.669</b>
<b>Gesamtsumme Einnahmen</b>	<b>3.401.562</b>	<b>3.790.060</b>	<b>3.760.984</b>	<b>3.979.085</b>

(Quelle: Auswertung aus SAP GeOrg)

Der Geschäftsbereich BA verfügt über die meisten untergeordneten Kassen des Magistrats und nahm dementsprechend hohe Summen im Jahresvergleich ein. Die Gesamteinnahmen stiegen dabei von € 3.401.562 im Jahr 2021 auf € 3.979.085 im Jahr

2024 (Steigerung um 16,98%). Die bargeldlosen Einnahmen lagen in den Beobachtungsjahren immer deutlich über den Bargeldeinnahmen, besonders eklatant ist der Unterschied in der Abteilung Aufenthaltsrecht. Hier standen beispielsweise im Jahr 2024 Bargeldeinnahmen in Höhe von € 554.780 bargeldlosen Einnahmen in Höhe von € 1.421.484 gegenüber. Dieser Trend ist nicht zuletzt auf die Verwendung zusätzlicher Bankomatkassen zurückzuführen, die gleichzeitig aus IKS-Sicht positiv zu bewerten sind, da der Bargeldbestand dadurch reduziert wird.

Die Kasseneinnahmen des GB BA verbleiben allerdings nur zum Teil als Einnahmen im Magistratshaushalt. Dies liegt daran, dass die Abteilungen hier für den Bund tätig werden und entsprechende Bundesabgaben einnehmen, welche dann auch an den Bund abgeführt werden müssen. Die konkreten Beträge und die der ausführenden Behörde zustehenden pauschalierten Verwaltungsabgaben werden im Gebührengesetz (GebG) 1957 geregelt. So fällt beispielsweise für die Erteilung, Ausfolgung und Neuausstellung eines Aufenthaltstitels durch eine Behörde mit dem Sitz im Inland von Amts wegen eine Gebühr bei Kund\*innen in Höhe von € 182 an, von welcher der ausführenden Gemeinde ein Pauschalbetrag in Höhe von € 45 zusteht (sh. dazu §14 TP 8 Abs. 4 Z 2 und Abs. 6 GebG 1957).

Die Verbuchung der Bundesgebühren erfolgt über Durchläufer-Konten. Diese Einnahmen werden quartalsweise von der Abteilung Buchhaltung an den Bund abgeführt und die Konten damit bereinigt. Die abgeführten Bundesgebühren stiegen von € 1.674.907 (2021) auf € 1.834.536 (2024).

Ebenfalls nicht als Einnahmen des GB BA gelten diverse Kasseneinzahlungen, die die Abteilung BÜS für andere Geschäftsbereiche des Magistrats einnimmt. Aktuell werden folgende Leistungen für andere GBs erbracht und kassiert: Bewohner\*innenparkkarten, Hundeabgabe, Heimtierdatenbank, Laub- und Müllsäcke, Straßenmusikant\*innen und Straßenkünstler\*innen sowie Hausnummerntafeln. Den betragsmäßig größten Anteil daran hat die Verrechnung von Bewohner\*innenparkkarten, welcher im Jahr 2024 € 196.411 betrug. Auch in den Vorjahren beliefen sich die entsprechenden Einzahlungen immer auf rund € 200.000 bis € 240.000.

- (2) Die Durchläuferkonten, auf welchen die Bundesgebühren verbucht werden, wurden in der Vergangenheit nicht immer periodengenau abgegrenzt. Die von der Abt. Buchhaltung bereits begonnene Bereinigung der Konten und die künftig geplante, genauere Abgrenzung ist fortzusetzen und wird von KoA begrüßt.

#### **4.1. IKS im Kassenwesen**

- (1) Der Bereich der Kassenführung birgt aus Compliance-Sicht besondere Risiken und sollte daher mit einem entsprechenden IKS-System versehen werden. Zentrale

Grundlagen für die Führung einer Kasse liefert dabei die Haushaltsordnung (HO) 2019 sowie als Ergänzung für den Bereich der Tresore und des Versicherungswesens die Dienstanweisung (DAW) „Versicherungen 2024“ in der Fassung vom 09.01.2025.

Das Kassenwesen und die Führung von untergeordneten Kassen regeln dabei konkret die §§ 47 ff HO. Entsprechende Aufzeichnungen über die Geschäfte der untergeordneten Kassen sind laut Vorgaben der Abt. Zahlungsverkehr (ZV) zu führen (§ 48 Abs. 3 HO). Gemäß § 48 Abs. 4 ist jede Einrichtung oder Auflassung einer untergeordneten Kasse sowie Änderungen im Bereich des Personals, der Art der Aufbewahrung oder Höhe der Verwahrung von den betroffenen Geschäftsbereichen unverzüglich dem GB FIN mittels Formblatt bekanntzugeben.

Hinsichtlich Versicherungen haben laut § 48 Abs. 6 HO die Verantwortlichen der untergeordneten Kassen Bargeld, das den Betrag überschreitet, auf den die Kasse gemeldet bzw. versichert ist (aber zumindest einmal monatlich), an die Abteilung Zahlungsverkehr oder bei dem von der Abteilung Zahlungsverkehr bestimmten Geldinstitut einzuzahlen.

Die Aufsicht über eine untergeordnete Kasse hat gemäß § 58 Abs. 2 HO primär der\*die Geschäftsbereichsdirektor\*in, der\*die sich laufend anhand der Tagesabschlüsse über die Kassenvorgänge zu unterrichten hat, um Missstände frühzeitig zu erkennen. Zusätzlich zu der laufenden Kontrolle ist einmal jährlich eine unangekündigte Kassenprüfung bei jeder untergeordneten Kasse durchzuführen (§ 58 Abs. 2 Z 2).

Wesentliche dezentrale Aufgaben hinsichtlich untergeordneter Kassen sind laut HO somit:

- › Meldung sämtlicher kassenrelevanter Neuerungen bzw. Änderungen unmittelbar mittels Formblatt an FIN
- › regelmäßige Abschöpfungen, um den Betrag, auf welchen die Kasse gemeldet ist, nicht zu überschreiten
- › laufende Kontrolle der Kassengeschäfte
- › jährliche, unangekündigte Kassenkontrolle

Neben der HO und der DAW-Versicherungen gibt es seitens des GB FIN keine weiteren Konkretisierungen oder Erläuterungen hinsichtlich der genauen Ausgestaltung der Kassenkontrolle. Allerdings ist von jeder\*m neuer\*n Kassenführer\*in eine verpflichtende Schulung seitens Abt. ZV, ohne deren Absolvierung kein User freigegeben wird, zu besuchen. Laut Auskunft der Abteilung Zahlungsverkehr ist außerdem geplant, im Sinne eines wirksamen Eskalationsmanagements, verpflichtende Nachschulungen im Einzelfall einzufordern.

Im Geschäftsbereich BA liegen keine aktuellen, abteilungsübergreifenden Anweisungen/Regelungen hinsichtlich der Führung der untergeordneten Kassen vor. Es gibt zwar eine ältere Dienstanweisung, die nicht außer Kraft getreten ist, diese wird aber

nicht im Alltag angewandt und wurde auch noch nicht an aktuelle Gegebenheiten angepasst.

Eine besondere Situation stellt die Kassenführung durch Lehrlinge dar. Laut Auskunft des zentralen Lehrlingsmanagements im GB PZS ist das Führen einer Kasse im Ausbildungsplan angeführt und damit auch Bestandteil der Lehrausbildung (für die Berufe Verwaltungsassistent\*in und Bürokaufmann\*frau). Allerdings gelten dabei besondere Voraussetzungen (diese sind aktuell noch nicht schriftlich dokumentiert):

- › Lehrling wird ausreichend geschult
- › Lehrling ist alt und reif genug (mind. 16 Jahre, im Regelfall älter)
- › Kontrolle erfolgt durch den\*die Ausbilder\*in
- › sehr eingeschränkte Haftung bei Fehlern

Im Geschäftsbereich BA gibt es momentan in zwei Abteilungen Lehrlinge, die eine Kasse führen, wobei diese Lehrlinge alle im dritten Lehrjahr sind. Die vereinbarten Kassenhöchststände liegen zwischen € 500 und € 2.000. Entsprechende zusätzliche Kontrollen und Anleitungen der Lehrlinge werden durchgeführt.

- (2) Aufgrund der Menge an untergeordneten Kassen wird empfohlen, ein einheitliches und zentral gesteuertes Prozedere, basierend auf Vorgaben des GB FIN, hinsichtlich Kassenführung und Kassenaufsicht im GB BA festzulegen und umzusetzen. Auch die entsprechenden Verantwortlichen sowie Kontrollen der Einhaltung der Vorgaben sollten in diesem Rahmen überlegt und geregelt werden. Unterjährige Kontrollintervalle sowie deren Dokumentation sind zu definieren, da es in keiner Abteilung eine strukturierte unterjährige Kontrolle gibt.

Unbeschadet der Verantwortung der Geschäftsbereichsdirektor\*innen für die untergeordneten Kassen liegt die zentrale Verantwortung für die Führung der Gesamtkasse und ein entsprechendes IKS-System beim GB FIN. Während vor Einführung von SAP GeOrg noch eine entsprechende Checkliste für die Kassenkontrolle sowie ein erläuterndes Rundschreiben in Verwendung waren, gibt es aktuell neben der HO keine weiteren Vorgaben für die Geschäftsbereiche.

Bereits im KoA-Bericht „Querschnittsprüfung Risikomanagement und Internes Kontrollsystem im Magistrat Linz“ vom 21.11.2024 wurde in Kapitel 8.2.2. auf die Notwendigkeit entsprechender zentraler Regelungen hinsichtlich dezentraler Kassenaufsicht und Kontrolle hingewiesen. Die von der Abt. ZV bereits begonnenen Bestrebungen in dieser Hinsicht sind dementsprechend fortzusetzen.

Die Auswertung der Kassensystem kann nicht im SAP GeOrg Kassencockpit vorgenommen werden, sondern bedarf einer eigenen Transaktion. Auch die Formblätter zur An-

und Abmeldung einer Kasse werden wiederum in einer eigenen Ablage am I-Laufwerk gesammelt. Eine zentrale Übersicht über sämtliche mit einer Kasse in Zusammenhang stehende Sachverhalte ist damit nicht gegeben.

Auch im Hinblick auf das Kassensystem wird auf den Bericht des KoA „Querschnittsprüfung Risikomanagement und Internes Kontrollsystem im Magistrat Linz“ vom 21.11. 2024, Kapitel 8.2.2. verwiesen, wo eine systemische Integration der Kassensysteme angeregt wird. An dieser Umsetzung wird laut Auskunft Abt. ZV ebenso bereits gearbeitet, auf eine rasche und konsequente Fertigstellung sollte hingewirkt werden.

Der Bewusstseinsbildung hinsichtlich Compliance und IKS bei den Kassensführer\*innen ist besonderes Augenmerk zu schenken. Die geplanten verpflichtenden Nachschulungen von einzelnen Usern durch den GB FIN werden seitens KoA begrüßt und sollten ehestmöglich umgesetzt werden.

Bereits während der Prüfung wurde von den Geschäftsbereichen PZS und FIN damit begonnen, die besonderen Voraussetzungen für die Kassensführung durch Lehrlinge schriftlich zu dokumentieren und den Betroffenen zur Kenntnis zu bringen.

- (3) Stellungnahme FIN: *FIN ist hinsichtlich Dokumentation nicht involviert. Die besonderen Voraussetzungen ergeben sich aus dem Lehrausbildungsplan. FIN obliegt die Kassenschulung, wobei nicht bekannt ist, ob es sich bei Kassensführer\*innen um Lehrlinge handelt und diese die dafür nötige Reife besitzen. Diese Beurteilung sowie Einschränkungen beim Kassenhöchststand oder kürzere Prüfintervalle obliegen dem GB.*

## 4.2. Kassen Abteilung Bürger\*innen-Service

- (1) Die Abteilung BüS verfügt über 14 Kassen, insgesamt stehen acht Bankomatgeräte zur Verfügung. Die Kassenaufsicht wurde auf die Bereichsleiterin mittels schriftlicher Delegation vom 23.03.2016 übertragen.

Für die geprüften Jahre lagen sämtliche Formblätter bezüglich An- und Abmeldungen der Kassen gut dokumentiert vor. Änderungen bei der Höhe der Abschöpfungsbeträge gab es keine.

Die Mitarbeiter\*innen mit Kassenverantwortung führen einen physischen Ordner, in welchem die Tagesabschlüsse inklusive Geldzählhilfe und Stornobelegen samt Begründung abgelegt werden. Eine stichprobenartige Überprüfung eines Ordners ergab keinerlei Auffälligkeiten.

Die jährlichen, unangekündigten Kontrollen wurden allesamt durchgeführt, es liegen sämtliche Belege und Niederschriften inklusive Unterschriften vor, auch die Einhaltung

der Abschöpfungsbeträge am Kontrolltag wurde überprüft. In den Jahren 2021 bis 2023 wurden die Kassenprüfungen gleichmäßig über das Jahr verteilt durchgeführt, 2024 kam es zu zeitlich eng beieinander liegenden Kontrollen.

Laut Auskunft der Bereichsleitung werden Stornobuchungen und Abschöpfungen sporadisch unterjährig begutachtet. Schriftliche Aufzeichnungen über diese Kontrollen liegen nicht vor.

Die Kontrolle der Tagesabschlüsse der einzelnen Kassen ergab keinerlei auffällige Häufungen von fehlerhaften Abschlüssen. Auch die Auskunft des GB FIN bestätigt, dass Fehler im Normalfall unmittelbar gemeinsam aufgeklärt werden konnten.

Die definierten Abschöpfungsbeträge wurden immer wieder bei verschiedenen Kassen überschritten. Die Stornobuchungen zeigten keine auffälligen Häufungen und wurden auch entsprechend begründet.

Die Abteilung verfügt über drei Safes mit entsprechenden Sicherheitsklassen sowie einen versperrbaren Schrank zur Aufbewahrung der Kassen. Im Back-Office ist der Schlüssel für den Safe bei einer Person deponiert, im Front-Office haben alle Mitarbeiter\*innen Zugriff auf den Schlüssel. Nach Dienstschluss werden die Schlüssel beim Portier aufbewahrt.

Im Rahmen der Prüfung wurde eine unangekündigte Kassenkontrolle durchgeführt. Die Kontrolle ergab einen minimalen Überschuss, der rasch aufgeklärt werden konnte, da die Verbuchung einer Leistung vergessen wurde. Ansonsten gab es keinerlei Auffälligkeiten.

- (2) Die Kassenverantwortlichen müssen die Kassen entsprechend den Höchstgrenzen regelmäßig abschöpfen.

Unterjährige Kontrollen von Abschöpfungen und Stornobuchungen sollten in regelmäßigen Abständen durchgeführt und schriftlich dokumentiert abgelegt werden.

Bei den unangekündigten Jahresprüfungen ist auf eine bessere Verteilung der Prüftermine zu achten.

Die Schlüssel für den Safe sollten nicht frei zugänglich sein, sondern bei einer Person hinterlegt werden.

#### **4.3. Kassen Abteilung Pass-, Melde- und Wahlservice**

- (1) Die Abteilung PMW verfügt aktuell über 18 untergeordnete Kassen, dabei sind sechs Bankomatterminals aktiv. Die Kassenaufsicht erfolgte bis dato durch eine erfahrene langjährige Mitarbeiter\*in sowie die Stellvertretung der Abteilungsleitung. Teilweise

wurde die Kassenaufsicht bereits in den Arbeitsplatzbeschreibungen der Mitarbeiter\*innen berücksichtigt, in anderen Fällen wird dies ehestmöglich nachgeholt.

Im Prüfzeitraum lagen für alle Mitarbeiter\*innen mit Kassenverantwortung die entsprechenden An- und Abmeldungen vor. Die Meldungen erfolgten mittels Formblatt und waren inhaltlich vollständig, auch die Änderung der Höchstbeträge wurde an FIN gemeldet.

Die Mitarbeiter\*innen führen einen Ordner, wo die Tagesabschlüsse inklusive Geldzählliste und Stornobelegen mit Begründung abgelegt werden. Eine stichprobenartige Überprüfung eines Ordners ergab keinerlei Auffälligkeiten.

Die jährlichen, unangekündigten Kassenprüfungen wurden für alle Kassen durchgeführt. Grundsätzlich sollten laut Vorgabe der Abteilungsleitung bei allen Jahreskontrollen die Stornobuchungen kontrolliert werden. Dies wurde bis auf einige Male im Jahr 2021 durchgängig eingehalten. Teilweise fehlten auf den Belegen allerdings die Unterschriften, in einigen Fällen stimmte die Geldzählliste nicht mit den Belegen überein, weil untertäglich Geld gewechselt wurde. Die Begründung für die Nichtübereinstimmung fehlte allerdings auf der Niederschrift. In einigen Fällen stimmten das Datum der Niederschrift und das Datum des Belegs nicht überein, teilweise lagen Monate zwischen den beiden Daten. Die Kontrollen wurden nicht über das Jahr verteilt durchgeführt, sondern zeitlich komprimiert.

Unterjährige Kontrollen fanden nicht statt. Die Kontrolle der Tagesabschlüsse der einzelnen Kassen zeigte zwar in Einzelfällen fehlerhafte Tagesabschlüsse, allerdings ohne Auffälligkeiten und laut GB FIN wurden die Fehler immer zeitnah behoben.

Die Abschöpfungsgrenzen wurden in vielen Fällen überschritten. Eine Kontrolle der Abschöpfungen erfolgte nicht. Die Stornobuchungen waren alle begründet und wurden im Rahmen der Jahreskontrollen überprüft. Außerdem wird jede Stornobuchung von jenem\*r Mitarbeiter\*in, der/die die Kassenaufsicht innehat, abgelegt und überprüft. Zusätzlich muss jede Stornobuchung von der Abteilungsleitung intern abgezeichnet werden.

Die Abteilung verfügt über einen Safe mit Sicherheitsklasse im Reisepass Center sowie einen weiteren Safe ohne Einstufung. Alle weiteren Kassen werden in vier versperrbaren Schränken bzw. Möbeltresoren verwahrt. Im Reisepass Center wird der Safe-Schlüssel immer bei wechselnden Mitarbeiter\*innen aufbewahrt, im Back-Office-Bereich der Abteilung hängt der Safe-Schlüssel beim Safe, da untertäglich oft auch andere Gegenstände aus dem Safe benötigt werden. Nach Dienstschluss werden die Safe-Schlüssel beim Portier aufbewahrt.

Im Rahmen der Prüfung wurde eine unangekündigte Kassenkontrolle durchgeführt. Die Prüfung ergab keinerlei Auffälligkeiten und einen ausgeglichenen Kassenstand.

- (2) Die Kassenverantwortlichen müssen die Kassen entsprechend den Höchstgrenzen regelmäßig abschöpfen.

Unterjährige Kontrollen von Abschöpfungen sollten in regelmäßigen Abständen durchgeführt und schriftlich dokumentiert abgelegt werden. Die Kontrolle der Stornobuchungen im Rahmen der Jahreskontrolle ist begrüßenswert und könnte auch als Standard für die anderen Abteilungen implementiert werden.

Bei den unangekündigten Jahresprüfungen ist auf eine bessere Verteilung der Prüftermine zu achten. Die Niederschrift ist zeitgleich mit der Kontrolle zu erstellen, divergierende Daten sind zu vermeiden. Unstimmigkeiten zwischen Geldzählliste und Beleg sind schriftlich zu begründen, die Belege sind außerdem zu unterschreiben.

Die Schlüssel für den Safe sollten nicht frei zugänglich sein, sondern bei einer Person hinterlegt werden.

#### **4.4. Kassen Abteilung Standesamt**

- (1) Die Abteilung Standesamt verfügt aktuell über 12 aktive Kassen. Alle diese Kassen sind mit einem Bankomatgerät ausgestattet. Die Kassenaufsicht wird von der Abteilungsleitung ausgeübt, eine entsprechende Delegation liegt vor.

Bis auf wenige Ausnahmen zu Beginn des Prüfzeitraums liegen alle Formblätter hinsichtlich An- und Abmeldungen der Kassen entsprechend dokumentiert vor.

Die Mitarbeiter\*innen führen einen Ordner, wo die Tagesabschlüsse inklusive Geldzählliste und Stornobelegen mit Begründung abgelegt werden. Eine stichprobenartige Überprüfung eines Ordners ergab keinerlei Auffälligkeiten.

Die unangekündigten jährlichen Kontrollen wurden alle ordnungsgemäß durchgeführt, wenn auch zeitlich wieder sehr eng beieinander liegend. Auf den der Niederschrift beigelegten Belegen fehlten durchgängig die Unterschriften.

Unterjährige Kontrollen der Kassen finden nicht statt. Die Mitarbeiter\*innen sind dazu angehalten, selbst auf die ordnungsgemäße Kassenführung zu achten. Die Kontrolle der Tagesabschlüsse im Prüfzeitraum ergab teilweise fehlerhafte Tagesabschlüsse, allerdings konnte keine entsprechende Häufung oder Auffälligkeit festgestellt werden. Laut Abteilung Zahlungsverkehr wurden fehlerhafte Tagesabschlüsse immer umgehend kontrolliert und behoben.

Stornobuchungen kamen in der Abteilung grundsätzlich sehr selten vor. Eine Kontrolle der Stornierungen erfolgt allerdings nicht, die Stornobelege werden lediglich bei den Tagesabschlüssen mit abgelegt. Da eine unterjährige Kontrolle der Abschöpfungen unterbleibt, sind die Beträge in den Kassen im Hinblick auf die definierte Höchstgrenze

oft viel zu hoch. Manche Kassen wurden nur vereinzelt pro Jahr abgeschöpft, trotz Überschreitung der Betragsgrenze.

Die Abteilung verfügt über einen Safe mit Sicherheitseinstufung. In diesem Safe werden nach Dienstschluss alle Kassen verwahrt, der Safe-Schlüssel wird zum Portier gebracht. Untertägig sind die Kassen bei den einzelnen Mitarbeiter\*innen in einer versperren Lade. Jede\*r Mitarbeiter\*in hat nur für seine/ihre Kasse einen Schlüssel, Ersatzschlüssel gibt es nicht. Der Safeschlüssel hängt tagsüber unversperrt neben dem Safe.

Im Rahmen der Prüfung wurde eine unangekündigte Kassenprüfung in der Abteilung durchgeführt. Die Kassenprüfung ergab keinerlei Auffälligkeiten und der Kassenstand war ausgeglichen.

- (2) Formblätter für sämtliche Änderungen bezüglich einer Kasse sind konsequent an den GB FIN zu übermitteln.

Bei den unangekündigten Jahresprüfungen ist auf eine bessere Verteilung der Prüftermine zu achten, die Belege sind außerdem zu unterschreiben.

Unterjährige Kontrollen von Abschöpfungen und Stornobuchungen sollten in regelmäßigen Abständen durchgeführt und schriftlich dokumentiert abgelegt werden.

Die Kassenverantwortlichen müssen die Kassen entsprechend den Höchstgrenzen regelmäßig abschöpfen.

Der Schlüssel für den Safe sollte nicht frei zugänglich sein, sondern bei einer Person hinterlegt werden.

#### **4.5. Kassen Abteilung Aufenthaltsrecht**

- (1) Die Abteilung Aufenthaltsrecht verfügt über 10 Kassen. Zu Beginn des Prüfzeitraums hatten nur die Mitarbeiter\*innen der Kanzlei Kassen, in den letzten Jahren wurden sukzessive auch Sachbearbeiter\*innen mit Kassen ausgestattet, um den Kund\*innen eine direkte Zahlung zu ermöglichen. Die Sachbearbeiter\*innen sind angewiesen, nur Bankomatzahlungen durchzuführen, lediglich ein\*e Schaltermitarbeiter\*in verfügt auch über eine physische Kasse (ohne Wechselgeld), in welche bei Bedarf auch Bareinzahlungen durch andere Mitarbeiter\*innen abgegeben werden können. Zwei Kassen wurden seit ihrer Einrichtung innerhalb der letzten Jahre kein einziges Mal verwendet, eine Kasse im selben Zeitraum lediglich einmal. Es gibt noch keine genaue Festlegung, wann Sachbearbeiter\*innen kassieren sollen und in welchen Fällen ausschließlich die Kanzlist\*innen kassieren. Aktuell wird dies nach Bedarf und Zeitdruck entschieden.

Für den Prüfzeitraum gibt es keine Formblätter. Auch eine interne Übersichtsliste über die verwendeten Kassen, deren User, Höchstbeträge etc., wie sie in den anderen Abteilungen geführt werden, gibt es nicht. Höchstbeträge für Kassen wurden laut Abteilungsleitung generell nicht festgelegt, die Mitarbeiter\*innen haben allerdings die Anweisung, die Kassen täglich abzuschöpfen. Diese Anweisung liegt nicht in schriftlicher Form vor.

Die Tagesabschlüsse werden unsortiert in einer Kiste aufbewahrt. Es gab wenig fehlerhafte Tagesabschlüsse, diese konnten in Abstimmung mit dem GB FIN zeitnah aufgeklärt werden.

Die Jahreskontrollen wurden grundsätzlich durchgeführt, allerdings fehlten im Jahr 2021 die Kontrollen bei zwei Kassen. Auf den der Niederschrift beigelegten Belegen fehlte die Unterschrift.

Unterjährige Kontrollen fanden nicht statt, auch Stornobuchungen und Abschöpfungen wurden nicht kontrolliert. Stornobuchungen kamen sehr selten vor, aufgrund der hohen Tageseinnahmen wurden die Kassen auch beinahe täglich abgeschöpft.

Die Abteilung verfügt über einen Möbeltresor, zu welchem zwei Mitarbeiter\*innen jeweils einen eigenen Schlüssel haben. Nach Dienstschluss werden die Schlüssel an die Abteilungsleitung übergeben und in ihrem Büro versperrt.

Die unangekündigte Kassenprüfung ergab einen kleinen Fehlbetrag (Überschuss), der sich rasch aufklären ließ, da kurz zuvor einer Kollegin Geld gewechselt wurde. Ansonsten gab es keine Auffälligkeiten.

- (2) Formblätter sind für alle An- und Abmeldungen sowie Änderungen bei einer Kasse zu erstellen und an den GB FIN zu übermitteln, ebenso sind für alle Kassen die jährlichen Kontrollen durchzuführen und die Belege zu unterschreiben.

Um inaktive Kassensuser zu vermeiden und generell ein einheitliches Vorgehen bei der Kassenführung zu gewährleisten, sollte verbindlich festgelegt werden, in welchen Fällen die Kanzlei und in welchen Fällen Sachbearbeiter\*innen kassieren. Bei Kassensusern, die über einen längeren Zeitraum nicht aktiv genutzt werden, wird die Abmeldung der Kasse empfohlen.

Im Sinne der besseren Gesamtübersicht sollte, solange noch keine integrierte SAP-Lösung dafür zur Verfügung steht, analog zu den anderen Abteilungen eine entsprechende Liste geführt werden.

Unterjährige Kontrollen in definierten zeitlichen Abständen sollten vorgenommen werden, um dabei auch die Stornobuchungen und die Abschöpfungen zu überprüfen. Die Anweisung hinsichtlich täglicher Abschöpfung sollte verschriftlicht und den Mitarbeiter\*innen nachweislich zur Kenntnis gebracht werden.

Auch wenn es mittlerweile aufgrund der Funktionalität von SAP GeOrg ausreichend ist, die Tagesabschlussbelege aufzubewahren, sollten diese dennoch chronologisch geordnet sein, um einen leichteren Jahresüberblick zu gewährleisten. Eine entsprechende Ablage wird empfohlen.

## 5. PERSONAL

- (1) In diesem Kapitel wird ein Überblick über die personelle Situation im Geschäftsbereich BA gegeben, wobei besonderes Augenmerk auf die Entwicklung des Personalstands sowie Fluktuation und Abwesenheiten gelegt wird.

### Personaleinsatz

Tabelle 5 bietet einen allgemeinen Überblick über die Entwicklung der Vollzeitäquivalente (VZÄ) im Geschäftsbereich:

**Tabelle 5:**  
**Personaleinsatz im GB BA von 2021 bis 2024<sup>1</sup>**

Jahr	Soll-VZÄ <sup>2</sup>	Ist-VZÄ <sup>2</sup>	Abgleich / Differenz	Ø Ist-VZÄ <sup>3</sup>
2021	77,13	77,66	Überdeckung 0,53 VZÄ	82,17
2022	79,63	78,85	Unterdeckung 0,78 VZÄ	84,11
2023	79,63	82,71	Überdeckung 3,08 VZÄ	87,84
2024	84,63	87,38	Überdeckung 2,75 VZÄ	90,07

(Quelle: Auswertungen aus SAP HR und PIS)

- \* Anmerkung 1: Datenbasis Personaleinsatz mit Honorarkräften, ohne Lehrlinge
- \* Anmerkung 2: Werte jeweils zum Stichtag 1.1.
- \* Anmerkung 3: im Jahresverlauf gemittelte Ist-Werte

Die Soll-VZÄ des gesamten Geschäftsbereichs stiegen von 77,13 im Jahr 2021 auf 84,63 im Jahr 2024. Hauptgrund für die Steigerung der Soll-Werte waren Neuschaffungen in der Abteilung AR. Diese waren wegen steigender Fallzahlen sowie komplexerer Fälle, aber auch überlastungsbedingter Fluktuation und Ausfällen notwendig (sh. dazu Kapitel 6. und 7.2.). In den weiteren Abteilungen kam es ebenfalls vereinzelt zu Neuschaffungen, hauptsächlich aufgrund erhöhter quantitativer und qualitativer Anforderungen in der Aufgabenbewältigung.

Stärkere Schwankungen und Abweichungen zeigten sich bei den Ist-Werten. Grundsätzlich sind hier die Differenzen zwischen der stichtagsbezogenen Auswertung und der Durchschnittsbetrachtung auffällig. Der Unterschied ist hauptsächlich durch temporär aufgenommenes Unterstützungspersonal für Wahlen, das sich deutlicher in der Durchschnittsbetrachtung niederschlägt, begründbar.

Aufgrund der unterschiedlichen Entwicklung der Ist-VZÄ in den einzelnen Abteilungen wird in Tabelle 6 ein abteilungsspezifischer Zeitreihenvergleich dargestellt:

**Tabelle 6:**  
**Personaleinsatz nach Abteilungen von 2021 bis 2024<sup>1</sup>**

	2021	2022	2023	2024
<b>Abt. Bürger*innen-Service</b>				
Soll-VZÄ <sup>2</sup>	31,38	31,38	31,38	31,38
Ø Ist-VZÄ <sup>3</sup>	32,92	30,99	32,55	30,28
<b>Abt. Pass-, Melde- und Wahlservice</b>				
Soll-VZÄ	15,00	15,50	15,50	16,50
Ø Ist-VZÄ	16,90	17,77	17,96	22,24
<b>Abt. Standesamt</b>				
Soll-VZÄ	12,50	12,50	12,50	12,50
Ø Ist-VZÄ	12,34	12,68	11,70	12,70
<b>Abt. Aufenthaltsrecht</b>				
Soll-VZÄ	15,75	17,25	17,25	20,25
Ø Ist-VZÄ	16,88	19,67	21,63	20,85

(Quelle: Auswertungen aus SAP HR und PIS)

- \* Anmerkung 1: Datenbasis Personaleinsatz mit Honorarkräften, ohne Lehrlinge
- \* Anmerkung 2: Werte jeweils zum Stichtag 1.1.
- \* Anmerkung 3: im Jahresverlauf gemittelte Ist-Werte

Die Analyse auf Abteilungsebene zeigt die Abt. BüS unauffällig im Zeitreihenvergleich. Der Soll-Stand betrug im gesamten Prüfzeitraum 31,38 VZÄ. Sowohl die Stichtags-Ist-VZÄ als auch die Durchschnittswerte wiesen leichte Schwankungen zwischen rund 30 und knapp 33 VZÄ auf, bedingt durch die hohe Fluktuation in der Abteilung.

Die Abt. PMW stellt in der Analyse der Personalsituation eine Besonderheit dar, bedingt durch Wahlpersonal, welches nur temporär benötigt wird. Davon abgesehen stiegen die Soll-VZÄ der Abteilung von 15 auf 16,5 VZÄ, hauptsächlich begründet durch eine Verstärkung der juristischen Kompetenz sowie einen zusätzlichen Dienstposten für Meldeverfahren. Ab 2024 kommt es allerdings zu einer deutlichen Erhöhung der Ist-VZÄ, dies auch bei der stichtagsbezogenen Betrachtung. Dieser Mehreinsatz resultierte aus temporär gewährten Überstandsbesetzungen für das intensive Wahljahr 2024, der auch 2025 noch bestehen blieb. In Absprache mit dem Dienstpostenmanagement des PZS werden diese Überstände zum Dienstpostenplan 2026 bereinigt. Ein VZÄ in FL17 und eine Wertigkeitsänderung von FL17 nach FL14 werden dauerhaft umgesetzt, eine weitere Neuschaffung in FL14 wurde bereits im Vorfeld genehmigt.

Auch in der Abt. StA blieb der Soll-Wert im Mehrjahresvergleich unverändert bei 12,5 VZÄ, eine kurzzeitige Steigerung der Ist-Werte ist auf eine Doppelbesetzung aufgrund eines dauerhaften Ausfalls einer Mitarbeiterin zurückzuführen.

Die markanteste Steigerung des Soll-Personaleinsatzes ist in der Abt. AR erkennbar, von 15,75 auf 20,25 VZÄ. Die entsprechenden Ist-Werte spiegelten diese Steigerung wider.

## **Fluktuation**

Tabelle 7 bietet einen Überblick über die Entwicklung der Ein- und Austritte des gesamten Geschäftsbereichs im Mehrjahresvergleich:

**Tabelle 7:**  
**Fluktuationsdaten im GB BA von 2021 bis 2024<sup>1</sup>**

	2021	2022	2023	2024
Eintritte	32	19	13	13
Abgänge gesamt	21	9	14	13
davon Austritte	14	8	9	11
davon Ruhestand/Pension	7	1	5	2
<b>Fluktuationsquote<sup>2</sup></b>	<b>27,04%</b>	<b>11,41%</b>	<b>16,93%</b>	<b>14,88%</b>

(Quelle: Auswertungen aus SAP HR und PIS)

- \* Anmerkung 1: temporäre Honorarkräfte für Wahlen und Passwesen wurden nicht berücksichtigt
- \* Anmerkung 2: Ist-Werte 01.01. aus SAP HR zur Quotenberechnung, um temporäre Honorarkräfte auszuschließen

Die Fluktuationsquote des GB BA liegt deutlich über der Quote des Kernmagistrats (Fluktuationsquote Kernmagistrat laut Personalbericht 2024 bei 8,1%). Ein besonders hoher Wert ergab sich 2021, dies lag an der erhöhten Belastung durch die Covid-19-Pandemie und die damit verbundene stärkere Wechselbereitschaft der Mitarbeiter\*innen. Insgesamt zeigte sich eine hohe Eintrittszahl, bedingt durch erhöhten Personalbedarf. Weiters gab es stärkere Veränderungen in der Abt. Standesamt, begründet durch einen Führungswechsel und eine darauffolgende erhöhte Fluktuation.

Im Abteilungsvergleich lag ab 2022 nur die Abteilung Standesamt im Magistrate Durchschnitt, alle anderen Abteilungen wiesen Werte zwischen rund 11% und knapp 30% auf. Besonders hohe Werte zeigen sich seit mehreren Jahren in der Abteilung BÜS und der Abteilung AR. Dies wird mit dem herausfordernden und intensiven Kund\*innenkontakt in den Abteilungen begründet. Der Geschäftsbereich versucht mit Maßnahmen der Mitarbeiter\*innenbindung (z.B. Möglichkeit von Homeoffice durch neues Ticketsystem im TSC, bauliche und organisatorische Verbesserungen in der Abt. AR etc.) entsprechend gegenzusteuern. Dies spiegelt sich bis dato noch nicht in den Zahlen wider,

wobei eine grundsätzlich erhöhte Fluktuation in diesen Bereichen durchaus nachvollziehbar ist.

Neben einer hohen Fluktuation sind auch gesundheitsbedingte Abwesenheiten aus Sicht des Personalmanagements für den funktionierenden Dienstbetrieb eine entsprechende Herausforderung.

## **Abwesenheiten**

Tabelle 8 zeigt daher die Fehltage des Geschäftsbereichs:

**Tabelle 8:**  
**Fehltage im GB BA von 2021 bis 2024\***

	2021	2022	2023	2024	Summe
GB-Direktion	108	23	68	132	331
Abt. Bürger*innen-Service	1.030	729	885	891	3.535
Abt. Pass-, Melde- und Wahlservice	120	303	255	577	1.255
Abt. Standesamt	519	441	486	454	1.900
Abt. Aufenthaltsrecht	596	808	566	234	2.204
<b>Fehltage gesamt</b>	<b>2.373</b>	<b>2.304</b>	<b>2.260</b>	<b>2.288</b>	<b>9.225</b>
Fehltage je MA auf Basis Ø Ist-VZÄ	28,88	27,39	25,73	25,40	

(Quelle: Auswertungen aus PIS)

\* Anmerkung: Krankenstände und Kuren

Die gesamten Fehltage des Geschäftsbereichs blieben im Mehrjahresvergleich konstant bei rund 2.300 Tagen. Heruntergebrochen auf die Fehltage je Mitarbeiter\*in sanken diese sogar leicht von 28,88 (2021) auf 25,40 (2024). Vergleicht man diese mit den durchschnittlichen Fehltagen je Mitarbeiter\*in im Kernmagistrat, so lag dieser Wert 2024 laut Personalbericht bei 19,6 Tagen, und damit überwiegend unter den Werten des GB BA.

Betrachtet man allerdings die einzelnen Abteilungen, so zeigen sich hier deutliche Unterschiede in den gesundheitsbedingten Abwesenheiten, wie in Tabelle 9 verdeutlicht wird:

**Tabelle 9:**  
**Fehltage je MA auf Basis Ø Ist-VZÄ von 2021 bis 2024\***

	2021	2022	2023	2024
GB-Direktion	34,50	7,67	17	33
Abt. Bürger*innen-Service	31,29	23,52	27,19	29,43
Abt. Pass-, Melde- und Wahlservice	7,10	17,05	14,20	25,94
Abt. Standesamt	42,06	34,78	41,54	35,75
Abt. Aufenthaltsrecht	35,31	41,08	26,17	11,22

(Quelle: Auswertungen aus PIS)

\* Anmerkung: Krankenstände und Kuren

Die höchsten Werte, beinahe durchgängig in allen Betrachtungsjahren, wies hier die Abteilung Standesamt auf, teilweise mit über 40 durchschnittlichen Fehltagen pro Person. Dies ist durchwegs auf wechselnde Langzeitkrankenstände einzelner Mitarbeiter\*innen zurückzuführen, 2022 betrug beispielsweise der Krankenstand einer Person rund 62% der gesamten Fehltag der Abteilung, 2024 waren die Krankenstandstage von drei Personen für rund 71% der Gesamtfehltag verantwortlich.

Eine starke Steigerung im Mehrjahresvergleich gab es außerdem in der Abteilung PMW, von rund sieben durchschnittlichen Fehltagen pro Mitarbeiter\*in auf über 25 Fehltag. Dies ist ebenfalls auf einzelne Langzeitkrankenstände zurückzuführen. Besonders im Jahr 2024 fielen drei Mitarbeiter\*innen über einen längeren Zeitraum aus und erhöhten die Fehltag der Abteilung um rund 57%.

Die Abt. BüS blieb über die Jahre auf einem konstant hohen Niveau von rund 30 Tagen pro Mitarbeiter\*in, hier gab es auch keine verzerrenden Langzeitkrankenstände.

Eine positive Entwicklung ist in der Abteilung AR zu beobachten, da es in den Jahren 2023 und 2024 zu einer deutlichen Reduktion der durchschnittlichen Fehltag kam. Laut Abteilungsleitung ist dies vor allem auch auf das Organisationsentwicklungsprojekt (sh. dazu Kapitel 7.2.) zurückzuführen.

Generell sind nach Auskunft der Abteilungsleitungen auch die herausfordernden Arbeitsbedingungen, vor allem der intensive Kund\*innenkontakt ein Einflussfaktor für die Krankenstandszahlen in den Abteilungen.

Neben den Fehltagen sind auch Abwesenheiten durch Karenzen für das Personalmanagement einer Abteilung zu bewältigen:

**Tabelle 10:**  
**Karenztage im GB BA von 2021 bis 2024\***

	2021	2022	2023	2024
GB-Direktion	0	0	0	0
Abt. Bürger*innen-Service	502	857	365	362
Abt. Pass-, Melde- und Wahlservice	326	73	0	238
Abt. Standesamt	178	584	1.043	749
Abt. Aufenthaltsrecht	325	55	285	357
<b>Karenztage gesamt</b>	<b>1.331</b>	<b>1.569</b>	<b>1.693</b>	<b>1.706</b>

(Quelle: Auswertungen aus PIS)

\* Anmerkung: Karenztage und Berufsausübungsverbot in Tagen

Bei den Karenztagen kam es zu einer kontinuierlichen Steigerung seit 2021, von 1.331 auf 1.706 im Jahr 2024. Während im Durchschnitt pro Abteilung zwei bis max. drei Frauen gleichzeitig in Karenz waren, kam es in der Abteilung Standesamt 2023 und auch noch 2024 zu einer starken Häufung, bei welcher zeitgleich vier Mitarbeiterinnen karenzbedingt abwesend waren. Dies stellte die Abteilung hinsichtlich Nachbesetzung vor eine Herausforderung, da Karenzvertretungen generell schwieriger zu besetzen sind. Außerdem ist noch eine verpflichtende Standesbeamt\*innenprüfung zu absolvieren, ohne die neue Mitarbeiter\*innen nicht vollumfänglich einsetzbar sind. Gemeinsam mit dem PZS konnten aber alle vakanten Stellen besetzt werden.

- (2) Der Geschäftsbereich BA ist über alle Abteilungen hinweg mit hohem und teilweise auch herausforderndem Kund\*innenkontakt (z.B. Sprachbarrieren, Anspruchshaltung der Kund\*innen) konfrontiert. Dementsprechend wichtig sind ausreichend eingesetzte und kompetente Mitarbeiter\*innen, die mit ausgeprägter Kund\*innenorientierung die geforderten Serviceleistungen erbringen. Aufgrund der Herausforderungen im Kund\*innenkontakt bzw. auch in der Aufgabenerbringung gibt es starke personelle Schwankungen.

Im Mehrjahresvergleich gab es einige personelle Aufstockungen, begründet durch steigenden und komplexer werdenden Arbeitsanfall, insbesondere juristisches Wissen musste aufgebaut werden. Die vorhandenen Stellen konnten sowohl nach Auskunft des GB BA als auch des PZS rasch und qualitativ hochwertig besetzt werden. Schwieriger als die Bereitstellung von Personal und die grundsätzliche Aufgabenerfüllung ist der Umgang mit der starken Fluktuation, die zu frustrierten Einschulungsaufwänden führt. Erschwerend wirken die häufigen gesundheitsbedingten Ausfälle, die von bestehendem Personal kompensiert werden müssen. Der Geschäftsbereich bemüht sich

hier bereits, mittels Wissensmanagement und auch speziellen Onboarding-Maßnahmen gegenzusteuern.

Aufgrund der dargelegten Problemstellungen empfiehlt das Kontrollamt, den Fokus noch stärker auf die Implementierung eines umfassenden Onboardingsystems für den ganzen Geschäftsbereich zu legen. Einschulungsvideos, mit KI erstellte Wissensträger\*innen-Chatbots und Einschulungsunterlagen sollten mittels eines Konzepts standardisiert und dokumentiert werden, um neue Mitarbeiter\*innen möglichst rasch vollumfänglich einsetzen zu können. (sh. dazu Kapitel 2.3.)

## 6. CONTROLLING

- (1) Der Geschäftsbereich BA verfügt aktuell über insgesamt sieben Produkte, für welche ein entsprechender Jahresbericht zu erstellen ist, wobei die Produkte „Bürger\*innen-Service Center“ und „Fundwesen“ für den Jahresbericht zusammengefasst werden. Für drei der Produkte ist außerdem ein unterjähriger Bericht vorgesehen, es handelt sich dabei um „Bürger\*innen-Service Center“, „Passwesen“ und „Teleservice Center“:

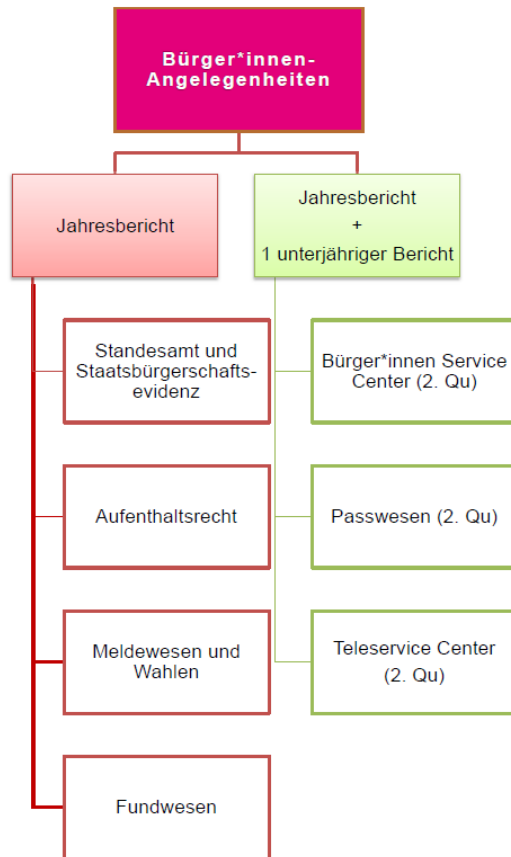


Abb. 2: Berichtsstruktur BA (Quelle: FIN/CO)

Sowohl der Überblick über die Berichtsstruktur als auch die entsprechenden Leistungsblätter sind grundsätzlich aktuell gehalten.

Aufgrund der Fülle an vorhandenen Kennzahlen werden in den Tabellen 11 und 12 ausgewählte Kennzahlen der verschiedenen Produkte dargestellt und einer näheren Analyse unterzogen:

**Tabelle 11:**  
**Controlling-Daten Bürger\*innen-Service Center, Fundwesen, Teleservice Center**

Kennzahlen BA	2021	2022	2023	2024
<b>Bürger*innen-Service Center</b>				
zentral erbrachte Leistungen	100.303	111.388	90.218	82.651
dezentral erbrachte Leistungen (Bibliotheken)	58.638	68.473	70.397	68.313
<b>Fundwesen</b>				
eingelangte Funde	7.736	10.504	11.753	11.806
<b>Teleservice Center</b>				
TSC-Inbound	265.568	232.867	213.044	172.564
TSC-Outbound	2.755	4.323	2.263	787
durchschnittliche Wartezeiten der ange- nommenen Anrufe (in Sekunden)	116	142	57	76
Bearbeitung von Bürger*innenanliegen auf der Plattform „Schau auf Linz“	3.955	4.614	5.523	5.902

(Quelle: Daten BA, Darstellung KoA)

Die erfassten Leistungen des Bürger\*innen-Service Center betreffen hauptsächlich die Bereiche Einwohner\*innen- und Meldewesen, Hundean- und abmeldungen, oder auch die Ausstellung von Bewohner\*innenparkkarten. Während bei den dezentral erbrachten Leistungen in den Bibliotheken noch eine Steigerung im Mehrjahresvergleich ersichtlich ist (trotz eines leichten Rückgangs von 2023 auf 2024), sanken die Zahlen im klassischen Bürger\*innen-Service im Neuen Rathaus, bis auf einen Ausreißer im Jahr 2022 (auch bedingt durch Corona-Zertifikate). Dies liegt vor allem daran, dass immer mehr Bürger\*innen Online-Angebote nutzen und keine direkte Betreuung mehr benötigen. Im Jahr 2024 lag die Anzahl der zentral erbrachten Leistungen bei nur mehr 82.651 im Vergleich zu 100.303 (2021). Laut Auskunft der Abteilungsleitung nehmen die Leistungen zwar quantitativ tatsächlich ab, qualitativ steigt der Betreuungsaufwand allerdings bei jenen Personen, die Leistungen in Anspruch nehmen. Nichtsdestotrotz und auch im Hinblick auf die Nutzung von KI wurde im Rahmen der städtischen Konsolidierungsmaßnahmen auf die Nachbesetzung eines freiwerdenden Dienstpostens in der Abteilung verzichtet.

Die Leistungen im Fundwesen stiegen im Mehrjahresvergleich deutlich von 7.736 auf 11.806 eingelangte Funde pro Jahr.

Die Zahlen des TSC sind aufgrund der Einführung eines neuen Ticketsystems ab 2024 nicht mehr mit den Vorjahren vergleichbar und erschweren damit eine Beurteilung. Vergleicht man den Inbound der Vorjahre, war dieser jedoch rückläufig, auch der Outbound nahm, trotz einer kurzzeitigen Steigerung 2022, zugunsten von E-Mail Kontakten ab.

Eine deutliche Steigerung zeigt sich bei der Nutzung der App „Schau auf Linz“. Hier ist in den nächsten Jahren noch zu beobachten, wie sich der Relaunch der App 2024 auf das Nutzungsverhalten auswirken wird.

Eine positive Veränderung konnte bei der durchschnittlichen Wartezeit der angenommenen Anrufe beobachtet werden, diese reduzierte sich von 116 Sekunden (2021) auf 76 Sekunden im Jahr 2024. Die hohen Wartezeiten 2021 resultierten vor allem aus dem hohen Anrufvolumen durch die Covid-19 Pandemie.

**Tabelle 12:**  
**Controlling-Daten Aufenthaltsrecht, Standesamt, Pass- und Meldewesen**

Kennzahlen BA	2021	2022	2023	2024
<b>Aufenthaltsrecht</b>				
Bewilligung von Neuanträgen	1.659	2.562	2.328	2.471
Bewilligung von Verlängerungsanträgen	5.113	4.308	5.366	5.679
Bewilligungen sonstige Verfahren	4.619	6.160	6.236	6.065
<b>Summe bewilligte Verfahren</b>	<b>11.391</b>	<b>13.030</b>	<b>13.930</b>	<b>14.215</b>
<b>Standesamt und Staatsbürgerschaftsevidenz</b>				
Eintragungen in Zusammenhang mit Ehebuch/Sterbebuch	3.890	4.047	3.844	3.764
ausgestellte Staatsbürgerschaftsnachweise	1.124	1.199	1.296	1.729
<b>Pass- und Meldewesen</b>				
Reisepässe und Personalausweise	21.886	24.532	22.218	24.572
Anzahl ausgestellte eID	2.161	1.779	6.830	14.235
Amtliche Meldeverfahren	3.985	5.186	5.679	4.726

(Quelle: Daten BA, Darstellung KoA)

Die Leistungszahlen der Abteilung Aufenthaltsrecht stiegen in beinahe allen Kategorien deutlich an. Insgesamt kam es zu einer Steigerung bei den Verfahren mit Bewilligungen von 11.391 (2021) auf 14.215 (2024). Neben dem quantitativen Anstieg wurden die Fälle oft auch inhaltlich komplexer. Entsprechende organisatorische und personelle Maßnahmen wurden in der Vergangenheit ergriffen, gemeinsam mit dem PZS wird auch die aktuelle Entwicklung der Fallzahlen laufend überwacht, um gegebenenfalls rasch personelle Unterstützung zu erhalten.

In der Abteilung Standesamt blieben die Fallzahlen betreffend Ehebuch und Sterbebuch relativ konstant bei Werten um die 4.000 Eintragungen pro Jahr. Steigende Zahlen sind jedoch bei den ausgestellten Staatsbürgerschaftsnachweisen zu beobachten. Laut Abteilungsleitung resultiert dieser Anstieg aus den Fluchtbewegungen 2015, die sich in zusätzlichen Staatsbürgerschaftsverfahren niederschlagen. Hier wird auch noch in den nächsten Jahren mit steigenden Fallzahlen gerechnet.

Auch im Bereich Passwesen kam es zu einem Anstieg der nachgefragten Leistungen. Wurden 2021 noch 21.886 Reisepässe/Personalausweise ausgestellt, so waren dies 2024 bereits 24.572. Besonders eklatant war die Steigerung allerdings im Bereich der eID, hier stiegen die Zahlen von 2.161 (2021) auf über 14.000 im Jahr 2024. Zu bedenken bei dieser Entwicklung ist, dass im Gegensatz zum Passwesen bei der eID keinerlei Einnahmen entstehen, sondern lediglich zusätzliche Personalkosten.

Die amtlichen Meldeverfahren stiegen von 3.985 (2021) auf 5.679 (2023) an und sanken 2024 auf einen Wert von 4.726.

Den steigenden Fallzahlen in der Abteilung PMW wurde ebenfalls personell Rechnung getragen. (sh. dazu Kapitel 5.)

- (2) Die Abteilung Aufenthaltsrecht erhebt bereits seit 2023 Prozesskennzahlen wie „Wartezeit auf einen Termin“ oder „Dauer der Wartezeit bei Termin“. Außerdem wird aktuell an der Erhebung der Verfahrensdauer gearbeitet. Diese Zahlen finden sich nicht in den Controllingberichten wieder, obwohl dort auf die Notwendigkeit der Erarbeitung von Prozesskennzahlen hingewiesen wird. Es wird empfohlen, die Controllingberichte der Abteilung Aufenthaltsrecht um die bereits vorhandenen Prozesskennzahlen zu erweitern.

Bereits in früheren Berichten des KoA (sh. zuletzt Initiativprüfung Geschäftsbereich Bau- und Bezirksverwaltung vom 18.09.2025) wurde auf die nachträgliche Korrektur von Kennzahlen in den Controllingberichten hingewiesen. Bei einigen Produkten kommt es außerdem zu Änderungen bei den Kennzahlen, Leistungszahlen fallen weg oder werden neu hinzugefügt, eine Vergleichbarkeit über mehrere Jahre wird dadurch erschwert, auch wenn nachvollziehbar ist, dass sich das Controlling auch an veränderte Gegebenheiten innerhalb der Abteilungen anpassen muss. Änderungen sind entsprechend defensiv und ausreichend begründet vorzunehmen.

- (3) Stellungnahme FIN: Die positive Veränderung der Prozesskennzahlen im TSC im Vergleich der Jahre 2021 bis 2024 beruht aus Sicht des Controllings auch auf den Covid-19 bedingten Mehr- und Sonderbedarfen sowie der geringeren Anwesenheit des Personals in den Lockdowns.

Die Prozesskennzahlen der Abt. Aufenthaltsrecht werden ab dem Berichtsjahr 2025 im entsprechenden Controlling-Bericht dargestellt.

## 7. PROJEKTE

### 7.1. Modernisierung Teleservice Center

- (1) Im Prüfzeitraum fanden in der Abteilung Bürger\*innen-Service drei größere Projekte statt, die ihren Ursprung im Auftrag der Modernisierung des Teleservice Center hatten.

#### 7.1.1. Konzeptionsprojekt

- (1) Ausgangspunkt des Konzeptionsprojekts war eine Businessanalyse des TSC. Hierfür wurde auf externe Unterstützung zurückgegriffen. Gegenstand der Dienstleistung war die Unterstützung durch fachlich, technisch und methodisch qualifizierte Berater\*innen zur Erreichung des definierten Projektziels. Im Rahmen des Vergabeverfahrens durch die Abt. OD wurden zwei Vergleichsangebote eingeholt. Man entschied sich dann aufgrund des spezifischen Erfahrungswissens und des niedrigeren Stundensatzes (das Gesamtangebot war höher als jenes der Mitanbieter\*innen) für das Angebot von Firma A. Ein entsprechender Vergabe-Aktenvermerk sowie ein Auftragsschreiben liegen ordnungsgemäß vor. Die Kosten im Rahmen der Vergabe wurden mit max. € 76.446 inkl. USt. beziffert. Die Vergabe wurde am 10.06.2022 durchgeführt, der Kick-Off fand dann am 30.06.2022 statt. Die Zielsetzungen des Projekts betrafen die Definition und Modellierung der Ist-Prozesse im TSC, das Identifizieren von Optimierungs- und Digitalisierungspotenzialen sowie die Modellierung der entsprechenden Soll-Prozesse.

Im Projektauftrag vom 13.07.2022 wurden diese Ziele anhand einer Arbeitspakete- und Meilensteinplanung näher konkretisiert. Verantwortliche für die Arbeitspakete wurden darin nicht festgelegt. Die Projektleitung lag bei der Abteilungsleitung des BüS, Auftraggeberin war Frau MD<sup>in</sup>. Das Projektteam bestand aus Mitarbeiter\*innen aus dem GB BA, der Abteilung OD und der externen Beratungsfirma. Als Projektende wurde der 15.12.2022 definiert.

Im zweiten Halbjahr 2022 fand die Umsetzung der Arbeitspakete statt. Außerdem wurde bereits eine Marktrecherche zu Anbieter\*innen eines Ticketsystems für das TSC durchgeführt und an einer entsprechenden Anforderungsanalyse, als Basis für das folgende Umsetzungsprojekt, gearbeitet (sh. dazu Kapitel 7.1.2.). Die Dokumentation erfolgte via ADONIS und Trello.

Am 20.12.2022 kam es zu einer finalen Ergebnispräsentation, bei welcher 32 Potenziale und 9 Quick Wins vorgestellt wurden. Die Quick Wins bezogen sich beispielsweise auf Verbesserungen in der gemeinsamen Postbearbeitung in Outlook, während die Potenziale sowohl ein neues Ticketsystem, den Chatbot, die App „Schau auf Linz“ oder auch das Eskalationsmanagement betrafen.

Aus diesem Konzeptionsprojekt resultierten in weiterer Folge zwei eigenständige Projekte, die aber in der Abwicklung und Bearbeitung dann doch wieder zusammengefasst wurden, nämlich die Implementierung eines neuen Ticketsystems und der Relaunch der App „Schau auf Linz“. Es liegt eine Ergebnispräsentation, allerdings kein Abschlussbericht vor.

Insgesamt fielen für die externe Begleitung des Konzeptionsprojekts entsprechend der Vergabe rund € 77.000 inkl. USt. an.

- (2) In der Abwicklung gab es laut Auskunft der Beteiligten immer wieder Unklarheiten über die Rollen im Projekt, insbesondere hinsichtlich der Aufgaben des\*der Koordinator\*in und der Projektleitung. Bei aktuellen Projekten wird seitens GB MDion bereits in der Planung darauf geachtet, die Rollen und die damit verbundenen Aufgaben klar zu definieren und auch zu dokumentieren.

Es gab keine interne Ablage der Projektunterlagen, diese wurden erst auf Nachfrage aus E-Mails der externen Firma zusammengestellt. Es fehlten dabei allerdings Meetingprotokolle, eine Kostenübersicht oder auch eine detaillierte Projektplanung.

Der magistratsweit gültige Projektmanagement-Leitfaden war zum Projektzeitpunkt noch nicht in Kraft. Das KoA empfiehlt, für eine strukturierte Dokumentation und Planung bei zukünftigen Projekten entsprechend den Projektmanagementstandards des Magistrats zu sorgen und auch Unterlagen von externen Firmen aufzubewahren.

### 7.1.2. Umsetzungsprojekt Ticketsystem

- (1) Zu Beginn des Umsetzungsprojekts des Ticketsystems wurde erneut jene Firma, welche bereits das Konzeptionsprojekt extern betreute, zur Prozessbegleitung beauftragt. Entsprechende Vergabeunterlagen liegen vor. Da die Firma bereits im Vorprojekt tätig war, wurde auf Vergleichsangebote verzichtet. Die Vergabe vom 12.01.2023 bezog sich auf einen Betrag von € 13.850 exkl. USt. welcher auch eingehalten wurde. Am 06.02.2023 fand der Kick-Off Termin zur Umsetzung eines neuen Ticketsystems für das TSC statt.

Basierend auf den Ergebnissen der Anforderungsanalyse des Konzeptionsprojekts (sh. dazu Kapitel 7.1.1.) wurden Demo-Termine mit verschiedenen Ticketsystemanbieter\*innen durchgeführt. Am 15.03.2023 erfolgte auf Basis des Vorschlags des Projektteams die Entscheidung, in Verhandlungen mit Firma B bezüglich deren Produkt zu treten. Am 24.04.23 wurde die Entscheidung getroffen, das Angebot der Firma B entsprechend anzunehmen. Der Ankauf erfolgte mittels Bestellschein durch die IKT, ein offizieller Vergabe-AV wurde nicht gemacht, wenngleich die Anforderungsanalyse und Bewertung der Anbieter\*innen sehr ausführlich durchgeführt wurden. Der Auftrag lautete auf € 75.879, 90 exkl. USt.

Hinsichtlich Projektorganisation gab es kaum Änderungen zum Konzeptionsprojekt, allerdings wurden nun IKT-Mitarbeiter\*innen hinzugezogen und die externen Berater\*innen schieden mit Juli 2023 aus. Die Projektleitung lag erneut bei der Abteilungsleitung des BüS. Für das Umsetzungsprojekt Ticketsystem TSC ist kein Projektauftrag mehr auffindbar. Aufgrund des Fehlens des Projektauftrags ist eine umfassende Beurteilung der Projektplanung nicht möglich. Ein eigener IKT-Projektauftrag ist zwar vorhanden, dieser bezieht sich allerdings nur auf die entsprechenden IKT-Leistungen und Aufgaben.

Als Kommunikationsmittel wurden MS Teams und Trello verwendet. Teams bietet die Möglichkeit einer unkomplizierten Projektkommunikation und eignet sich auch für eine übersichtliche Entscheidungsdokumentation. Trello wiederum ist ein hilfreiches Tool für die Projektorganisation, um Fortschritt, Meilensteine etc. auf einen Blick erfassen zu können.

Gemäß Projektmanagementstandards gab es regelmäßige Statusberichte, auch Projektteammeetings fanden statt.

Am 15.01.2024 startete das neue Ticketsystem offiziell und löste damit den ELAK als Tool für das TSC ab. Im Rahmen des Projekts wurde nicht nur die technische Umsetzung abgewickelt, sondern auch Abläufe entsprechend angepasst, um Tätigkeiten für die Mitarbeiter\*innen zu vereinfachen und zu beschleunigen. Die Zusammenarbeit mit den Geschäftsbereichen wurde ebenso neu geregelt und definiert, beispielsweise in welchen Abständen Rückmeldungen gegeben werden müssen und welche Eskalationsstufen vorhanden sind. Das Projektteam war dabei sehr um eine entsprechende Einbindung und Information der Geschäftsbereiche bemüht, begleitende Kommunikationsmaßnahmen wurden mit dem Geschäftsbereich KOMM geplant und durchgeführt.

Der Projektabschlussbericht für das neue Ticketsystem ist mit 16.04.2024 datiert. Die gesetzten Ziele konnten erreicht werden, mit Gesamtkosten von € 88.000 inkl. USt wurden die geplanten Kosten unterschritten.

- (2) Die IKT war in die Anforderungsanalyse und Auswahlentscheidung des Ticketsystems nicht eingebunden. Bei zukünftigen Softwareentscheidungen ist die IKT rechtzeitig hinzuzuziehen, um spätere Reibungsverluste zu vermeiden. Laut Auskunft der IKT ist man auf beiden Seiten bereits bemüht, dies umzusetzen.

Die Dokumentation des Projekts ist teilweise unvollständig. Aufgabe der Projektleitung ist auch die revisionssichere Dokumentation eines Projekts.

Das KoA empfiehlt, auf eine ordnungsgemäße Projektdokumentation entsprechend den Projektmanagementstandards zu achten, vor allem auch hinsichtlich Kostencontrolling. Bei zukünftigen Projekten ist ein formaler Vergabe-AV zu erstellen. Dies wird im Geschäftsbereich MDion bereits entsprechend umgesetzt.

Sowohl Trello als auch Teams sind eine gute Unterstützung für die Durchführung eines Projekts, sofern die Instrumente auch genutzt werden. Den Projektteams und vor allem auch Projektleitungen wird empfohlen, bei zukünftigen Projekten auf eine entsprechende Nutzung aller Mitglieder zu achten und dies bei Bedarf einzufordern.

### 7.1.3. Umsetzungsprojekt Relaunch „Schau auf Linz“

- (1) Das Projekt zum Relaunch der App „Schau auf Linz“ resultierte ebenfalls aus dem Konzeptionsprojekt und wurde gemeinsam mit der Implementierung des neuen Ticketsystems umgesetzt. Trotz dieser Überschneidungen gab es Unterschiede bei den Verantwortlichen und in der Projektstruktur.

Ein entsprechender Projektauftrag der IKT vom 17.07.2023 liegt vor, Projektstart war am 19.06.2023, analog dem zweiten Umsetzungsprojekt. Die Projektleitung lag bei der IKT, die Projektkoordination wurde von einem Mitarbeiter der Abt. OD übernommen. Projektauftraggeberin war Frau MD<sup>in</sup>, es gab einen Lenkungsausschuss bestehend aus Führungspersonen der IKT und MD<sup>ion</sup>. Auch bei einer IKT-Projektleitung sind die internen Projektmanagementunterlagen des Magistrats zu verwenden. Die geplanten Kosten wurden pauschal mit € 25.000 beziffert. Es wurden vier Arbeitspakete definiert, für die Projektdokumentation und Kommunikation wurden Teams, Jira und Confluence gewählt. Die IKT selbst hat das Projekt intern mit dem Framework Scrum abgewickelt, entsprechende Dokumentationen der relevanten Sprints liegen vor.

Ursprüngliches Ziel des Projekts war die Nutzung einer Meldeapp der Stadt Wien, eine entsprechende Kooperationsvereinbarung gab es seit 02.06.2023. Im Laufe des Projekts zeigte sich aber, dass die App aus verschiedenen Gründen nicht ideal für Linz anwendbar war. Vor allem fehlende Wartungsperspektiven und mangelnde Zukunftssicherheit führten schließlich zur Entscheidung, dass die IKT eine Eigenprogrammierung einer App durchführen sollte. Ein entsprechend genehmigter Projektänderungsantrag vom 29.02.2024 liegt vor. Damit wird die IKT mit der Programmierung beauftragt, die geplanten Kosten stiegen dadurch auf € 146.540 inkl. Ust.

Die neue App wurde schließlich im Juni 2024 gelauncht. Es folgten allerdings bis 2025 noch weitere Adaptierungen im Bereich Barrierefreiheit, da hier eine entsprechende externe Zertifizierung angestrebt wurde. Die neue App ist auch direkt an das neue Ticketsystem angebunden. Ein Projektabschlussbericht wurde am 10.02.2025 erstellt, die Kosten für den Magistrat wurden mit € 120.000 inkl. USt. beziffert.

- (2) Die grundlegende Projektdokumentation liegt vor, die Problematik der unscharfen Abgrenzung zwischen den Projekten und damit auch hinsichtlich Dokumentation ist allerdings auch hier ersichtlich und wurde von der Projektleitung selbst als lesson learned beschrieben. Dies ist einerseits aus Effizienzüberlegungen (gemeinsame Meetings, keine doppelten Dokumentationen und zusätzliche Abstimmungen etc.) durchaus

positiv zu bewerten, andererseits erschwerte es teilweise den Gesamtüberblick für die Projektverantwortlichen. Zukünftig sollte, wie bereits von der Abteilung OD begonnen, bei solch einer agilen Projektstruktur noch mehr auf eine saubere und klare Projektdokumentation und Aufgabenverteilung geachtet werden.

Die rasche Reaktion auf die mangelnde Eignung der Wiener App wird positiv bewertet. Die IKT-Eigenprogrammierung konnte innerhalb von drei Monaten umgesetzt werden, auch die geplante Anbindung an das Ticketsystem konnte planmäßig erledigt werden. Die geänderte Kostenplanung wurde ordnungsgemäß genehmigt.

## 7.2. Organisationsentwicklung Aufenthaltsrecht

- (1) Die Abteilung Aufenthaltsrecht führte ab 2022 ein umfassendes Organisationsentwicklungsprojekt durch. Problemlagen wie eine hohe Fluktuation und steigende Krankenstände sowie lange Wartezeiten für Kund\*innen waren bereits länger bekannt, wurden allerdings dann durch die Covid-19-Pandemie verschärft und machten ein Eingreifen notwendig.

Bereits vor Erstellung des Projektauftrags wurden ab Jänner 2022 entsprechende Vorüberlegungen gestartet, initiiert von der zuständigen politischen Referentin und unter Einbeziehung der IKT und der Magistratsdirektion. Ebenfalls im Rahmen der Vorrecherche wurde eine Mitarbeiter\*innenbefragung zur Erhebung der Problemlagen und Wünsche durchgeführt.

Mit Projektauftrag vom 16.05.2022 wurde das Projekt schließlich formal begonnen, die Projektleitung lag bei einer Mitarbeiterin der Abteilung OD, Projektauftraggeberin war Frau MD<sup>in</sup>. Es wurde ein Lenkungsausschuss mit Führungskräften aus den Geschäftsbereichen PZS und GMT eingerichtet und auch das Projektteam war multidisziplinär mit Expert\*innen aus der Abt. AR, dem GB PZS und dem GB GMT zusammengestellt.

Die Zielsetzungen des Projekts waren umfassend definiert und beinhalteten:

- › Optimierung von Struktur und Prozessen
- › Etablierung von Rahmenbedingungen für die Zusammenarbeit
- › Etablierung von Wissensmanagement

Für die einzelnen Zielsetzungen wurden entsprechende Arbeitspakete mit konkreten Verantwortlichen festgelegt:

- › Rahmenbedingungen und Zusammenarbeit
- › Austausch mit unabhängigen Dritten ermöglichen (Arbeitsmedizin, Supervision)
- › Technische Ausstattung

- › Führungsaufgabe klären
- › Struktur und Prozesse
- › Personal und Wissensmanagement

Ein eigenes Teilprojekt wurde hinsichtlich Verbesserung der Raumsituation eingerichtet, und zwar im Rahmen des Projekts „Sicherheit in den Rathäusern“ und unter Federführung der ILG. Die konkreten Kosten für die Adaptierungen im Aufenthaltsrecht lagen zum Zeitpunkt der Prüfung nicht vor, lediglich eine gemeinsame Aufstellung der Gesamtkosten für Sicherheitsschleusen etc. war vorhanden.

Während des Projektverlaufs fanden regelmäßige Projektteammeetings sowie Lenkungsausschusssitzungen statt. Das Projekt endete mit Juni 2023, ein entsprechender Projektabschlussbericht wurde am 16.07.2023 erstellt und genehmigt. Wesentliche Ergebnisse des Projekts waren die Neustrukturierung der Tätigkeiten in Front- und Backoffice sowie die Einrichtung eines Check-in Schalters. Es kam zu einer neuen Schaltereinteilung und zur Schaffung von zusätzlichen Terminschienen. Der ELAK wurde mit Projektumsetzung vollumfänglich genutzt, außerdem wurden interne Austauschstrukturen sowie Unterstützung durch die Arbeitsmedizin ermöglicht. Neben finanziellen Verbesserungen für Mitarbeiter\*innen war die Übersiedelung in einen neu gestalteten Bürobereich von großer Bedeutung für den Projekterfolg. Die geschaffenen Räumlichkeiten wurden zeitgleich mit der Eröffnung der Sicherheitsschleusen im Neuen Rathaus bezogen und verfügen über helle, einsichtige und modern gestaltete Büros und auch Warteräume. Zusätzliche Sicherheitsvorkehrungen für die Mitarbeiter\*innen in den Büros wurden ebenfalls eingeführt. Für das Projekt selbst fielen keine Kosten an, lediglich gesonderte externe Coachings mussten bezahlt werden. Der Umbau wurde von der ILG umgesetzt und teilweise finanziert. Die Kosten für Mobilien, die vom Magistrat getragen wurden, beliefen sich auf € 136.861,25 (inkl. USt.).

Das Organisationsprojekt hatte nachhaltig positive Auswirkungen auf die Abteilung, so kam es seit der Übersiedelung in die neuen Räumlichkeiten zu keinem Polizeieinsatz mehr. Im Vergleich dazu gab es davor mehrere Einsätze pro Jahr. Die Wartezeiten für Kund\*innen konnten insbesondere bei Erstanträgen deutlich reduziert werden, von 9,19 Wochen im 4. Quartal 2022 auf aktuell 2,9 Wochen. Auch bei Verlängerungsanträgen wurden die Wartezeiten von 10,08 Wochen auf aktuell 8,52 Wochen gesenkt. Die Einrichtung des Business Immigration Office Linz (BIOL) wurde schließlich am 04.11.2024 mit einem Preis der Firma ICUnet.AG als beste österreichische Ausländerbehörde im Bereich Serviceorientierung gewürdigt. Ein weiterer Preis wurde im Oktober 2025 von der internationalen Global Mobility Expert\*innenrunde in der Kategorie „Digitalisierung“ verliehen. Die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter\*innen ist laut Abteilungsleitung gestiegen, auch die Krankenstände konnten reduziert werden, bei den Fluktuationskennzahlen ist noch keine nennenswerte Verbesserung sichtbar, allerdings konnten die Bewerber\*innenzahlen gesteigert werden.

- (2) Das Projekt wurde von der Organisationsentwicklung in der Abt. OD geleitet und maßgeblich mitbestimmt. Die Projektmanagementstandards wurden dabei in allen Belangen eingehalten, sämtliche Dokumente liegen entsprechend mit Datum und Unterschrift vor. Für Lenkungsausschüsse und Projektteamsitzungen gibt es detaillierte Protokolle. Vor Erstellung des Projektauftrags wurden bereits umfassende Vorarbeiten geleistet, um eine möglichst genaue und detaillierte Projektplanung zu ermöglichen. Davon profitierte man im weiteren Projektverlauf, da der Zeitplan eingehalten werden konnte und auch sonst keine nennenswerten Adaptierungen in der Struktur notwendig waren.

Ziele sowie daraus resultierende Arbeitspakete mit Verantwortlichen wurden definiert, es lag ein entsprechender Projektstrukturplan vor. Auch die Rollen und Regeln der Zusammenarbeit wurden vorab festgelegt. Mitarbeiter\*innen wurden intensiv eingebunden und deren Meinungen und Wünsche ernst genommen.

Auch wenn der Umbau als eigenes Teilprojekt abgewickelt wurde, wird für zukünftige Projekte empfohlen, dass die entsprechenden Informationen (vor allem hinsichtlich der Kosten) auch bei der Projektleitung des Hauptprojekts vorhanden sind.

Im Sinne einer Kostenträgerrechnung sollte bei Projekten, die mehrere Umbauten beinhalten, feststellbar sein, wo welche Kosten angefallen sind. Für zukünftige Projekte wird ein entsprechendes Kostencontrolling durch die ILG angeregt.

Das KoA empfiehlt der Abteilung Aufenthaltsrecht, Wissensmanagement entsprechend den damaligen Projektzielen noch weiter auszubauen, auch im Hinblick auf die Nutzung der Wissensdatenbank, und entsprechende Standards festzulegen.

Weiters sollten die internen Jour Fixes der Abteilung Aufenthaltsrecht regelmäßiger stattfinden, um mehrmonatige Abstände zwischen den Besprechungen zu vermeiden.

## 8. STANDESAMT

- (1) Die Abteilung Standesamt ist für sämtliche Angelegenheiten in Zusammenhang mit dem Personenstandswesen verantwortlich. Gesetzliche Grundlage ist dabei hauptsächlich das Personenstandsgesetz 2013, ebenfalls relevant sind die entsprechende Durchführungsverordnung, das Namensänderungsgesetz und das ABGB. Thematisch zählen zum Personenstandswesen Geburt, Ehe, eingetragene Partnerschaft, Tod und Angelegenheiten der Namensänderung. Zusätzlich ist die Abteilung für die Staatsbürgerschaftsevidenz verantwortlich.

### 8.1. Organisation und Arbeitsstruktur

- (1) Die Aufgaben des Standesamts werden von Mitarbeiter\*innen mit den Einstufungen FL 17 und FL 13 übernommen, wobei zwei VZÄ in FL 13 vorgesehen sind und 10 Mitarbeiter\*innen in FL 17 (vier Personen in Teilzeit). Aufgrund der karenzbedingten Abwesenheit der Abteilungsleitung (FL 10), welche durch eine langjährige Standesbeamtin in der Leitung vertreten wird, wurde eine zusätzliche juristische Sachbearbeiterin aufgenommen.

Grundsätzlich übernehmen alle Mitarbeiter\*innen Aufgaben des Personenstandswesen und Staatsbürgerschaftswesen. Die Mitarbeiter\*innen in FL 13 sind zusätzlich für behördliche Tätigkeiten wie Namensänderungen nach dem Namensänderungsgesetz und Nachbeurkundungen zuständig (laut Arbeitsplatzbeschreibung rund 30%).

Die Aufgabenerfüllung erfolgt mittels Unterteilung in Front- und Back-Office, wobei die beiden FL 13 Sachbearbeiter\*innen ausschließlich im Front-Office tätig sind. Die anderen Mitarbeiter\*innen wechseln im Zwei-Monats-Rhythmus zwischen Front- und Back-Office. Grundsätzlich müssen immer mindestens vier Personen im Front-Office anwesend sein.

Die Aufgaben im Front-Office beziehen sich hauptsächlich auf die Abwicklung des Kund\*innenverkehrs. Für die Termin- und Ticketvergabe wird ein eigenes IT-System verwendet. Nebst der Abwicklung der Termine werden im Zentralen Personenstandsregister (ZPR) Nacherfassungen vorgenommen.

Die Mitarbeiter\*innen im Back-Office übernehmen den Telefondienst, das Bearbeiten des allgemeinen Postkorbs, aber auch die Aufteilung der Anliegen im ZPR auf die Inboxen aller Mitarbeiter\*innen. Zusätzlich werden Sterbeurkunden vorbereitet und Anfragen von Botschaften etc. bearbeitet. Auch das Durchführen von Trauungen an den Wochentagen obliegt dem Back-Office Team.

### 8.1.1. IT-Systeme

- (1) Das Standesamt arbeitet mit verschiedensten IT-Systemen. Hauptbestandteil der täglichen Arbeit ist dabei das vom Bundesministerium für Inneres (BMI) geführte Zentrale Personenstandsregister (ZPR). Hier müssen sämtliche mit einer Person in Zusammenhang stehenden Informationen und Daten eingetragen werden. Da das ZPR erst seit 2014 in Verwendung ist, müssen immer noch häufig Daten aus den davor geführten physischen Büchern nachgetragen werden. Aus dem ZPR werden auch Urkunden (Geburtsurkunden etc.) erstellt.

Da im ZPR keine Dokumente abgelegt werden können, müssen zusätzliche Verfahrensakten für die einzelnen Personen geführt werden. Dafür wird seit 2024 der ELAK verwendet, davor wurden die Unterlagen in Papier abgelegt.

Für die Termin- und Ticketvergabe wird ebenfalls ein eigenes System verwendet, auf welches alle Mitarbeiter\*innen zugreifen können. Bei der Terminvergabe werden dabei die Termine nach verschiedenen Kategorien eingeteilt, beim Ticketsystem ist dies aktuell noch nicht möglich, soll aber nachgerüstet werden. Pro Termin werden 45 Minuten eingeplant, da die Ablage in ELAK zusätzlich Zeit benötigt. Termine bezüglich behördlicher Namensänderung dauern in der Regel länger.

- (2) Die mangelnde Ablagemöglichkeit und auch die fehlende Schnittstelle des ZPR zu Aktensystemen erfordert von allen Standesämtern in Österreich das zusätzliche Führen von Verfahrensakten. Die Verantwortung für das ZPR liegt allerdings beim BMI. Es wird empfohlen, via Städtebund auf das BMI hinzuwirken, entsprechende Adaptierungen vorzunehmen, um die parallele Aktenführung zu vermeiden bzw. zumindest eine Schnittstelle zum ELAK möglich zu machen.

## 8.2. Prozesse

- (1) Die Abteilung hat sechs relevante Vorgänge innerhalb des Standesamts definiert:

- › Geburt beurkunden
- › Sterbefall beurkunden
- › Eheschließung/eingetragene Partnerschaft durchführen
- › Namensänderung durchführen
- › Nachbeurkundung durchführen
- › Personenstandsurkunde/Staatsbürgerschaftsnachweis ausstellen

Prozentual gesehen überwiegen die Geburtsbeurkundungen, die 2024 einen Anteil von 67,3% aller Beurkundungen ausmachten.

Kund\*innen können grundsätzlich Termine online, telefonisch oder auch per Mail vereinbaren. Bei Terminreservierung wird im Terminsystem für die Mitarbeiter\*innen bereits der Grund des Termins vermerkt. Allerdings können Kund\*innen auch ohne Termin erscheinen und müssen dann vor Ort ein Ticket ziehen. Die Tickets werden parallel zu den Termin-Kund\*innen aufgerufen und bearbeitet. Die Öffnungszeiten des Standesamts sind von 08:00 bis 12:30 Uhr, am Montag zusätzlich von 14:00 bis 18:00 Uhr, die telefonische Erreichbarkeit muss immer bis 15:00 gewährleistet sein.

Da häufig Originaldokumente zur Bearbeitung der Anliegen benötigt werden, müssen Kund\*innen größtenteils persönlich zum Standesamt kommen. Ausnahmen sind beispielsweise der Babypoint bei Geburten, wo bei Vorliegen bestimmter Voraussetzungen die Beurkundung der Geburt online abgewickelt werden kann und die Übermittlung der Dokumente via dualer Zustellung erfolgt.

Für die verschiedenen Leistungen des Standesamts werden im Normalfall diverse Dokumente der Kund\*innen benötigt. Sowohl auf der Homepage des Standesamts als auch in Krankenhäusern (Geburten) finden sich detaillierte Informationen und Listen, welche Unterlagen zu Terminen mitzubringen sind oder per Mail übermittelt werden müssen. Diese Informationen erhalten die Kund\*innen auch bei telefonischer Terminvereinbarung. Das Mitbringen der Unterlagen gestaltet sich in der Praxis oft schwierig, wie einhellig von Mitarbeiter\*innen berichtet wurde und auch von KoA im Rahmen eines Workshadows beobachtet werden konnte.

Zudem wurde deutlich, dass die Ansprüche der Kund\*innen in den letzten Jahren stark gestiegen sind und gleichzeitig das respektvolle Miteinander nachlässt. Dies erhöht die Belastung für die Mitarbeiter\*innen. Außerdem müssen diese verstärkt über ausländische Gesetzeslagen Bescheid wissen und das Wissen teilweise unmittelbar im Kund\*innengespräch abrufen können. Auch dies ist jedenfalls eine zusätzliche Herausforderung.

Während der Termine erfolgt gleichzeitig die Eintragung der Daten im ZPR, entsprechende Urkunden werden übermittelt, Dokumente gescannt und Leistungen verrechnet. Jede\*r Mitarbeiter\*in verfügt über eine eigene Kasse mit Bankomat. Im Nachgang wird dann ein entsprechender ELAK angelegt/weitergeführt, die Dokumente werden schließlich darin abgelegt.

Aktuell werden noch einige Unterlagen zusätzlich in Papier aufbewahrt, obwohl sie bereits im ELAK abgelegt wurden. Begründet wird dies damit, dass der ELAK erst seit 2024 in Verwendung ist und ein zusätzliches Sicherheitssystem aufrechterhalten werden sollte.

Zusätzlich zu den Terminen im Rahmen des Front-Office werden von Mitarbeiter\*innen auch Trauungen durchgeführt. Dies wird unter der Woche von Kolleg\*innen des Back-Office erledigt, die Wochenendtrauungen werden zu Jahresbeginn auf alle Kolleg\*innen aufgeteilt, wobei jede Person ca. zehn Mal pro Jahr zum Wochenenddienst eingeteilt wird. Die Anzahl der Trauungen pro Tag variiert ca. zwischen eins und fünf. Neben den Mitarbeiter\*innen des Standesamts gibt es noch drei externe Personen, die

Trauungen vollziehen. Neben der Trauung direkt am Standesamt gibt es auch die Möglichkeit, dass Standesbeamte\*innen Trauungen an externen Orten durchführen. Hierfür sind Kosten von € 269 pro Trauung (ohne Kosten für die Location) zu entrichten, damit sind die Personalkosten gedeckt.

Im Rahmen der Prüfung wurden stichprobenartig ELAK-Akte hinsichtlich Einhaltung der vorgegebenen Nomenklatur und hinsichtlich Vollständigkeit und Nachvollziehbarkeit überprüft. Bis auf kleinere Ungenauigkeiten bei der Benennung von einzelnen Geschäftsstücken gibt es hier keine Beanstandungen.

- (2) Die Informationen über die benötigten Dokumente, vor allem auch in den Krankenhäusern, liegen aktuell nur in deutscher Sprache vor. Auch wenn die Amtssprache Deutsch ist, sollte überlegt werden, ob gewisse Informationen nicht auch in anderen Sprachen zur Verfügung gestellt werden können, um sowohl für Mitarbeiter\*innen als auch Kund\*innen den Aufwand, der durch lückenhafte Unterlagen entsteht, zu reduzieren und gleichzeitig die Frustration bei den Kund\*innen zu senken.

Die doppelte Ablage von Unterlagen in ELAK und Papier sollte ehestmöglich beendet werden.

Die Gestaltung von Trauungen ist sehr kund\*innenorientiert. Neben der Erfüllung individueller Musikwünsche gibt es einen modernen und optisch ansprechenden Trauungssaal. Auch auf die Möglichkeit, anschließend noch im Neuen Rathaus zu feiern, wird vom Standesamt entsprechend hingewiesen. Eine weitere Zusatzleistung ist die Vorab-Beantragung eines „Hochzeitsreisepasses“ bei Namensänderungen. Dieser wird den Brautpaaren dann am Hochzeitstag von den Mitarbeiter\*innen übergeben. Aus Sicht von KoA ist das Angebot der Stadt Linz bezüglich Trauungen, auch die umfassenden Auswahlmöglichkeiten für externe Trauungsorte, als sehr positiv zu bewerten.

Der laufende Kund\*innenkontakt wurde über die Jahre noch herausfordernder. Es wird daher empfohlen, weiterhin und eventuell noch verstärkt Angebote für Mitarbeiter\*innen zur Stärkung der Kommunikations- und Konfliktfähigkeit, aber auch der Resilienz und hinsichtlich Teambuilding zu ermöglichen.

### **8.3. Abteilungsinterne Organisation**

- (1) Die Abteilung Standesamt vollzieht grundsätzlich sehr standardisierte Prozesse. Nichtsdestotrotz müssen regelmäßig gesetzliche Anpassungen berücksichtigt werden und auch verstärkt ausländische Gesetzeslagen bekannt sein. Umso wichtiger ist hier das Vorhandensein von entsprechenden Schulungs- und Informationsunterlagen.

Diese Unterlagen sind für alle Themenbereiche sehr gut aufbereitet vorhanden. Die Informationen sind allerdings teilweise auf verschiedenen Kanälen (WDB, ADONIS, Laufwerk) abgelegt, womit Wartung und Aktualisierung erschwert werden.

Es fanden im gesamten Prüfzeitraum in regelmäßigen Abständen sehr gut dokumentierte Jour Fixes in der Abteilung statt. Hier wurden ebenfalls immer wieder relevante gesetzliche Änderungen besprochen. Neben fachlichen Inhalten zeigen die Protokolle auch, dass im Bereich Teambuilding und Stärkung der persönlichen Resilienz Impulse und Angebote gesetzt wurden.

Generell wirken die internen Abläufe und ihre Dokumentation gut durchdacht und werden auch immer wieder kritisch hinterfragt bzw. angepasst. Im Rahmen der ELAK-Einführung wurden detaillierte Anleitungen und eine entsprechende Nomenklatur für die Dokumentation im Standesamt implementiert.

Im Jahr 2024 kam es lediglich zu einer Beschwerde über das Standesamt im zentralen Beschwerdemanagement, für 2025 liegen gar keine Beschwerden vor.

Die durchschnittliche Wartezeit für Kund\*innen (Ticket und Termine) lag 2023 und 2024 bei rund 10 Minuten. Im Jahr 2024 wurden 6.895 Kund\*innenanliegen bearbeitet, davon betrafen 4.695 Fälle Ticketbearbeitungen.

- (2) Im Sinne der Übersichtlichkeit sollte sich die Abteilung StA für einen zentralen Ort zur Wissensdokumentation entscheiden, um dort für alle verfügbar, aktuelle Unterlagen abzulegen.

Freundliche Grüße

Der Kontrollamtsdirektor:



Dr. Gerald Schönberger MPM

## **Verteiler**

1. B
2. GR Mag. Georg Redlhammer, Vorsitzender des Kontrollausschusses
3. GR Mag. Manuel Danner, Vorsitzender-Stellvertreter
4. GR<sup>in</sup> Andrea Heimberger
5. GR Daniel Höllinger
6. GR Georg Hubmann
7. GR Manfred Schauburger
8. GR Mag. Michael Obrovsky
9. GR<sup>in</sup> Mag.<sup>a</sup> Helena Ziegler
10. GR<sup>in</sup> Ursula Roschger
11. GR DI Dr. Norbert Obermayr
12. GR<sup>in</sup> Mag.<sup>a</sup> Gerlinde Grün
13. GR Lorenz Potocnik
14. MD<sup>in</sup>
15. PD<sup>in</sup>
16. FD
17. GB BA

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Gesamtbudget GB BA 2021-2024	16
Tabelle 2:	Auszahlungen GB BA 2021-2024	17
Tabelle 3:	Nettofinanzierungssaldo Wahlfonds 024000 von 2021 bis 2024	18
Tabelle 4:	Kasseneinnahmen GB BA 2021 bis 2024	21
Tabelle 5:	Personaleinsatz im GB BA von 2021 bis 2024	32
Tabelle 6:	Personaleinsatz nach Abteilungen von 2021 bis 2024	33
Tabelle 7:	Fluktuationsdaten im GB BA von 2021 bis 2024	34
Tabelle 8:	Fehltage im GB BA von 2021 bis 2024	35
Tabelle 9:	Fehltage je MA auf Basis Ø Ist-VZÄ von 2021 bis 2024	36
Tabelle 10:	Karenztage im GB BA von 2021 bis 2024	37
Tabelle 11:	Controlling-Daten Bürger*innen-Service Center, Fundwesen, Teleservice Center	40
Tabelle 12:	Controlling-Daten Aufenthaltsrecht, Standesamt, Pass- und Meldewesen	41

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1:	Organigramm BA	11
Abb. 2:	Berichtsstruktur BA	39

## Abkürzungsverzeichnis

<b>Abb.</b>	Abbildung
<b>ABGB</b>	Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch
<b>Abt.</b>	Abteilung
<b>ADONIS</b>	Prozessmanagementsoftware
<b>AOB</b>	Anordnungsberechtigte*r
<b>AR</b>	Aufenthaltsrecht (Abteilung)
<b>APB</b>	Arbeitsplatzbeschreibung(en)
<b>AV</b>	Aktenvermerk
<b>B</b>	Bürgermeister
<b>BA</b>	Bürger*innen-Angelegenheiten (Geschäftsbereich)
<b>BIOL</b>	Business Immigration Office Linz
<b>BMI</b>	Bundesministerium für Inneres
<b>BüS</b>	Bürger*innen-Service (Abteilung)
<b>CO</b>	Controlling
<b>Confluence</b>	Wissensmanagementsoftware
<b>DAW</b>	Dienstanweisung
<b>Dir</b>	Direktor
<b>eID</b>	Elektronische Identität
<b>ELAK</b>	Elektronischer Akt
<b>EN</b>	Europäische Norm
<b>EWR</b>	Europäischer Wirtschaftsraum
<b>FBV</b>	Fristen- und Bewertungsverzeichnis
<b>FD</b>	Finanzdirektor
<b>FL</b>	Funktionslaufbahn
<b>FIN</b>	Finanzen (Geschäftsbereich)
<b>FIPOS</b>	Finanzposition
<b>GB</b>	Geschäftsbereich
<b>GebG</b>	Gebührengesetz 1957
<b>GEOM</b>	Geschäftsordnung für den Magistrat der Landeshauptstadt Linz
<b>GMT</b>	Gebäudemanagement und Tiefbau (Geschäftsbereich)
<b>GR/GR<sup>in</sup></b>	Gemeinderat/Gemeinderätin (als Einzelperson)
<b>HO</b>	Haushaltsordnung
<b>ILG</b>	Immobilien Linz GmbH
<b>IKS</b>	Internes Kontrollsystem
<b>IKT</b>	Informations- und Kommunikationstechnologie GmbH

<b>ILBV</b>	Inventarisierungs- und Lagerbestandsvorschrift
<b>IT</b>	Informationstechnik
<b>JIRA</b>	Projektmanagementsoftware
<b>KI</b>	Künstliche Intelligenz
<b>KoA</b>	Kontrollamt
<b>KOMM</b>	Kommunikation und Marketing (Geschäftsbereich)
<b>KVP</b>	kontinuierlicher Verbesserungsprozess
<b>MA</b>	Mitarbeiter*in
<b>MD<sup>in</sup></b>	Magistratsdirektorin
<b>MDion</b>	Magistratsdirektion
<b>MS Teams</b>	Microsoft Kommunikationssoftware
<b>MVAG</b>	Mittelverwendungs- und Mittelaufbringungsgruppen
<b>OD</b>	Organisation und Digitalisierung (Abteilung)
<b>PD<sup>in</sup></b>	Personaldirektorin
<b>PMW</b>	Pass-, Melde- und Wahlservice (Abteilung)
<b>PIS</b>	Personalinformationssystem
<b>PPM</b>	Projektportfoliomanagement
<b>PZS</b>	Personal und Zentrale Services (Geschäftsbereich)
<b>RA</b>	Rechnungsabschluss
<b>rd.</b>	rund
<b>SAP</b>	Unternehmenssoftware der Firma SAP AG
<b>SAP GeOrg</b>	SAP Gemeindeorganisator (IT-Anwendung)
<b>SAP HR</b>	SAP Human Resources (IT-Anwendung)
<b>Scrum</b>	Agiles Projektmanagementmodell
<b>Sprint</b>	Zeitraumen für Aufgabenerledigung bei Nutzung des Scrum Modells
<b>StA</b>	Standesamt (Abteilung)
<b>StL</b>	Statut für die Landeshauptstadt Linz
<b>TP</b>	Tarifpost
<b>Trello</b>	Projektmanagementtool
<b>TSC</b>	Teleservice Center (Bereich)
<b>USt.</b>	Umsatzsteuer
<b>VStG</b>	Verwaltungsstrafgesetz
<b>VZÄ</b>	Vollzeitäquivalent(e)
<b>WDB</b>	Wissensdatenbank
<b>ZPR</b>	Zentrales Personenstandsregister
<b>ZV</b>	Zahlungsverkehr (Abteilung)