



106
A13



BESCHLUSS-(RESOLUTIONS-)ANTRAG

der Gemeinderät:innen Mag.^a Berivan Aslan und Nikolaus Kunrath (GRÜNE)
eingebracht in der Sitzung des Gemeinderates der Stadt Wien am 28.6.2022
zu Post 1 (zur Spezialdebatte Bildung, Jugend, Integration und Transparenz) der
heutigen Tagesordnung betreffend

Reform der MA 35

BEGRÜNDUNG

Nachdem die öffentliche Kritik an der MA 35 im Sommer 2021 einen Höhepunkt erreichte, wurden im Dezember 2021 erste Reformschritte eingeleitet. Integrationsstadtrat Christoph Wiederkehr verkündete am 17.5.2022, dass sich bereits erste Erfolge abzeichnen würden (Der Standard, Wiederkehr sieht "erste Erfolge" bei Reform der Wiener Fremdenbehörde, 17.5.2022).

Als „Erfolg“ gilt beispielsweise, dass im neu eingerichteten telefonischen Service-Center das Telefon abgehoben wird, wenn Kund:innen anrufen. Bei der Hälfte der 193.600 Anrufen konnten allgemeine Anfragen direkt im Gespräch geklärt werden. Die andere Hälfte, d.h. in 96.800 Fällen wurde ein sog. Ticket erstellt. Eine direkte Weiterleitung an den oder die zuständige Sachbearbeiter:in gibt es nicht. In vielen Fällen kommt nach einigen Tagen nur eine generierte E-Mail als Antwort, wonach der Fall derzeit „in Bearbeitung“ sei.

Diese Vorgehensweise stößt sowohl bei Kund:innen als auch bei Expert:innen auf berechtigte Kritik, da fehlende Informationen weitreichende Konsequenzen nach sich ziehen können. Auch die Volksanwaltschaft übte auch kürzlich wieder Kritik an der Behörde und der nur schleppend vorangehenden Reform. Trotz eingeleiteter Reformen sei noch kein tatsächlicher Rückgang der Beschwerden über die MA 35 bei der Volksanwaltschaft bemerkbar (Der Standard, Volksanwaltschaft: MA 35 war Spitzenreiter bei Beschwerden, 17.5.2022).

Die unterzeichnenden Gemeinderät:innen stellen daher gemäß § 27 Abs. 4 der Geschäftsordnung für den Gemeinderat der Stadt Wien folgenden

BESCHLUSSANTRAG:

Der amtsführende Stadtrat für Bildung, Jugend, Integration und Transparenz wird aufgefordert, die folgenden Reformschritte der MA35 sofort und wirksam umsetzen zu lassen:

- Verbesserung der Qualität der Auskunftserteilung durch zuständige Sachbearbeiter:innen an Kund:innen im Wege des „Second-Level-Supports“,
- Beschleunigung der Verfahrensdauern und rasche Aufarbeitung von „Altfällen“,
- Digitalisierung der Prozessabläufe,
- Nachhaltige Aufstockung des Personals,
- Aufstockung von Schulungs- und Weiterbildungsangeboten für Mitarbeiter:innen einschließlich Supervision,
- Schaffung von mehr Transparenz bei der Umsetzung der einzelnen Reformschritte einschließlich einer halbjährlichen Evaluierung der Reformfortschritte.

In formeller Hinsicht beantragen wir die sofortige Abstimmung dieses Antrages.

Wien, am 28.6.2022

