



LANDESRECHNUNGSHOF
STEIERMARK

PRÜFBERICHT

Beschwerdemanagement im Amt der Landesregierung

Der Landesrechnungshof übermittelt gemäß Art. 52 Abs. 2 Landes-Verfassungsgesetz 2010 (L-VG) idgF dem Landtag und der Landesregierung den nachstehenden Prüfbericht unter Einarbeitung der eingelangten Stellungnahmen einschließlich einer allfälligen Gegenäußerung.

Dieser Prüfbericht ist nach der Übermittlung über die Webseite <http://www.lrh.steiermark.at> verfügbar.

Der Landesrechnungshof ist dabei zur Wahrung berechtigter Geheimhaltungsinteressen, insbesondere im Hinblick auf den Datenschutz und auf Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, verpflichtet.

Alle personenbezogenen Bezeichnungen werden aus Gründen der Übersichtlichkeit und einfachen Lesbarkeit nur in einer Geschlechtsform gewählt und gelten gleichermaßen für Frauen und Männer.

In Tabellen und Anlagen des Prüfberichtes können bei den Summen von Beträgen und Prozentangaben durch die EDV-gestützte Verarbeitung der Daten rundungsbedingte Rechendifferenzen auftreten.

Zitierte Textstellen und die eingelangten Stellungnahmen werden im Prüfbericht in kursiver Schriftart dargestellt.



LANDTAG STEIERMARK - LANDESRECHNUNGSHOF
Trauttmansdorffgasse 2 | A-8010 Graz

lrh@lrh-stmk.gv.at

T +43 (0) 316 877 2250

F +43 (0) 316 877 2164

<http://www.lrh.steiermark.at>



Berichtszahl: LRH 182432/2016-77

INHALTSVERZEICHNIS

KURZFASSUNG	5
1. ÜBERSICHT	6
2. ALLGEMEINES	7
2.1 Definitionen.....	7
2.2 Rechtsgrundlagen.....	8
2.3 Leitfaden für das Beschwerdewesen	8
3. BESCHWERDEMANAGEMENT IM AMT	11
3.1 Prüfungsumfang	11
3.2 Ergebnisse der Querschnittsprüfung.....	12
3.2.1 Grundsätze der Organisation des Beschwerdemanagements	12
3.2.2 Beschwerdeannahme	19
3.2.3 Beschwerdebearbeitung und -reaktion	21
3.2.4 Beschwerdenachbearbeitung und -auswertung	23
3.2.5 Schulungen betreffend Beschwerdemanagement.....	25
3.2.6 Beschwerdewesen im Rahmen des CAF	27
3.3 Zusammenfassung	28
4. FESTSTELLUNGEN UND EMPFEHLUNGEN	37

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

A1	Abteilung 1 Organisation und Informationstechnik
A2	Abteilung 2 Zentrale Dienste
A3	Abteilung 3 Verfassung und Inneres
A4	Abteilung 4 Finanzen
A5	Abteilung 5 Personal
A6	Abteilung 6 Bildung und Gesellschaft
A7	Abteilung 7 Gemeinden, Wahlen und ländlicher Wegebau
A8	Abteilung 8 Gesundheit, Pflege und Wissenschaft
A9	Abteilung 9 Kultur, Europa, Außenbeziehungen
A10	Abteilung 10 Land- und Forstwirtschaft
A11	Abteilung 11 Soziales, Arbeit und Integration
A12	Abteilung 12 Wirtschaft, Tourismus, Sport
A13	Abteilung 13 Umwelt und Raumordnung
A14	Abteilung 14 Wasserwirtschaft, Ressourcen und Nachhaltigkeit
A15	Abteilung 15 Energie, Wohnbau, Technik
A16	Abteilung 16 Verkehr und Landeshochbau
A17	Abteilung 17 Landes- und Regionalentwicklung
BBL	Baubezirksleitung
CAF	Common Assessment Framework
ELAK	Elektronischer Akt
FABS	Fachabteilung Berufsbildendes Schulwesen
FAEW	Fachabteilung Energie und Wohnbau
FAGS	Fachabteilung Gesellschaft
FAGP	Fachabteilung Gesundheit und Pflegemanagement
FAKS	Fachabteilung Katastrophenschutz und Landesverteidigung
FALB	Fachabteilung Landesbuchhaltung
FASA	Fachabteilung Soziales und Arbeit
FASD	Fachabteilung Straßenerhaltungsdienst
FAVD	Fachabteilung Verfassungsdienst
IKS	Internes Kontrollsystem
iVm	in Verbindung mit
LAD	Landesamtsdirektion/Landesamtsdirektor
LAVAK	Landesverwaltungsakademie

leg. cit.	legis citatae
LIG	Landesimmobilien-Gesellschaft mbH
LRH	Landesrechnungshof Steiermark
L-VG	Landes-Verfassungsgesetz 2010
OHB	Organisationshandbuch

KURZFASSUNG

Der Landesrechnungshof sieht es als wesentliche Anforderung an eine moderne bürgernahe Verwaltung, ein entsprechendes Beschwerdewesen/Beschwerdemanagement in den Dienststellen des Landes zu implementieren. Er überprüfte daher die Organisation und Abwicklung des Beschwerdemanagements innerhalb des Amtes der Landesregierung.

Der „Leitfaden für das Beschwerdewesen in der Landesamtsdirektion“ steht hier als Rahmendokument zur Verfügung und bildet eine gute Basis für die Implementierung und Organisation des Beschwerdemanagements. Zusätzlich wurde die Einführung eines einheitlichen Standard-Online-Beschwerdeformulars angeregt.

Im Zuge der Prüfung wurde festgestellt, dass nicht in allen Abteilungen ein Beschwerdemanagement zur Anwendung kommt (z.T. ist dies in mangelnden oder geringen Außenkontakten begründet). Sofern vorhanden, ist dieses durchaus unterschiedlich ausgestaltet, jedoch nicht immer effizient bzw. standardisiert. Explizite Schulungen für das Beschwerdemanagement gibt es derzeit nicht. Statistische Daten über Beschwerden sind kaum vorhanden, Auswertungsprozesse hinsichtlich des Beschwerdemanagements sind überwiegend nicht implementiert. Kunden- bzw. Parteienbefragungen finden in Einzelfällen statt. In allen diesen Punkten wurden seitens des Landesrechnungshofes Verbesserungen empfohlen.

Der Landesrechnungshof versuchte die Verwaltung durch den Prüfvorgang anzuhalten, sich stetig zu hinterfragen und auf der Grundlage eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses Potenziale zu erkennen, welche sowohl die Effizienz in der Leistungserbringung als auch die Zufriedenheit aller vom Verwaltungshandeln betroffenen Beteiligten steigern. In dieser Hinsicht besteht bei den meisten geprüften Stellen Bereitschaft zur Übernahme der Vorschläge bzw. Verbesserung bestehender Systeme.

1. ÜBERSICHT

Prüfungsgegenstand	Der Landesrechnungshof (LRH) überprüfte stichprobenartig die Abwicklung des Beschwerdemanagements innerhalb des Amtes der Landesregierung.
Politische Zuständigkeit	Die politische Zuständigkeit liegt bei sämtlichen Mitgliedern der steiermärkischen Landesregierung gemäß der zum Zeitpunkt der Berichtsveröffentlichung geltenden Geschäftsordnung: Landeshauptmann Hermann Schützenhöfer Landeshauptmann-Stv. Mag. Michael Schickhofer Landesrat Mag. Christopher Drexler Landesrätin MMag. Barbara Eibinger-Miedl Landesrätin Mag. Doris Kampus Landesrätin Mag. Ursula Lackner Landesrat Anton Lang Landesrat Ök.-Rat Johann Seitinger
Rechtliche Grundlage	Die Prüfungszuständigkeit des LRH ist gemäß Art. 50 Abs. 1 Z. 1 Landes-Verfassungsgesetz 2010 (L-VG) gegeben. Als Prüfungsmaßstäbe hat der LRH die ziffernmäßige Richtigkeit, die Übereinstimmung mit den bestehenden Rechtsvorschriften, die Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit heranzuziehen (Art. 49 Abs. 1 L-VG). Der LRH hat aus Anlass seiner Prüfungen Vorschläge für eine Beseitigung von Mängeln zu erstatten sowie Hinweise auf die Möglichkeit der Verminderung oder Vermeidung von Ausgaben und der Erhöhung oder Schaffung von Einnahmen zu geben (Art. 49 Abs. 3 L-VG).
Vorgangsweise	Grundlage der Prüfung waren die im Zuge eines LRH-Fragenkatalogs übermittelten Antworten und vorgelegten Unterlagen sämtlicher Abteilungen, Vor-Ort-Prüfungen in den Abteilungen LAD, A1, A3, A9, A10, A16, A17 sowie Recherchen des LRH.
Prüfzeitraum	Die Prüfung umfasste den Zeitraum 2013 bis Jahresmitte 2017.
Stellungnahmen zum Prüfbericht	Die Stellungnahmen von Landeshauptmann Hermann Schützenhöfer Landeshauptmann-Stv. Mag. Michael Schickhofer Landesrat Mag. Christopher Drexler Landesrätin MMag. Barbara Eibinger-Miedl Landesrätin Mag. Doris Kampus Landesrätin Mag. Ursula Lackner Landesrat Anton Lang Landesrat Ök.-Rat Johann Seitinger sind in kursiver Schrift direkt in den jeweiligen Berichtsabschnitten eingearbeitet.

2. ALLGEMEINES

2.1 Definitionen

Parteien- bzw. Kundenbeschwerden sind Ausdruck einer Unzufriedenheit, die aus der Divergenz zwischen Leistungserwartung und Leistungswahrnehmung durch eine Partei bzw. einem Kunden resultiert. Durch die Beschwerde versucht die Partei oder der Kunde auf ein als negativ empfundenenes Verhalten, Produkt oder Dienstleistung aufmerksam zu machen. Die Beschwerde stellt somit eine kritische Form der Rückmeldung dar. Die von der Beschwerde betroffene Organisation hat im Anschluss, auf Grundlage der Beschwerde, entsprechende Maßnahmen zur Änderung oder Klärung des kritisierten Verhaltens bzw. zur Verbesserung der Produkte oder Dienstleistungen zu setzen.

Um einer Beschwerde Rechnung tragen zu können, bedarf es eines entsprechenden Beschwerdemanagementsystems innerhalb der Organisation. Das Beschwerdemanagement ist ein Instrument, das der Qualitätssicherung der Organisation dient und die gesamte Planung, Durchführung sowie Kontrolle der Maßnahmen beinhaltet, die eine Organisation im Zusammenhang mit Beschwerden von Parteien bzw. Kunden umsetzt.

Im privaten Sektor ist Beschwerdemanagement Teil der Kundenpflege und Kundenbindung. Aber auch für die öffentliche Verwaltung stellt Beschwerdemanagement einen wichtigen Beitrag zur Qualitätssteigerung dar und sichert den Austausch zwischen Bürgern und Verwaltung auf der Grundlage eines entsprechenden Qualitätssicherungssystems.

Um die Aufgaben eines Beschwerdemanagements wahrzunehmen bedarf es einer entsprechenden Gestaltung der organisatorischen Rahmenbedingungen. Dabei soll das Beschwerdemanagement einen einheitlichen Prozess zur Verfügung stellen, wodurch die strukturierte und problemlösungsorientierte Bearbeitung von Beschwerden ermöglicht wird, um schließlich durch eine Analyse der aufgetretenen Beschwerden eine Qualitätssteigerung der internen strukturierten Abläufe, Dienstleistungen bzw. Produkte zu ermöglichen.

Die wesentlichen Teilprozesse eines Beschwerdemanagementsystems umfassen:

- Schaffung einer Beschwerdemöglichkeit
- Beschwerdeannahme
- Beschwerdebearbeitung
- Beschwerdereaktion
- Beschwerdedokumentation und -auswertung
- Nutzung des Beschwerdeinhalts zur Qualitätssteigerung

2.2 Rechtsgrundlagen

Gemäß Art. 77 L-VG iVm mit § 114 Steiermärkisches Volksrechtegesetz hat jede Person das Recht, in den Angelegenheiten des selbstständigen Wirkungsbereiches des Landes Beschwerden zu erheben. Beschwerden können mündlich oder schriftlich eingebracht werden und sind hierbei Name und Adresse des Beschwerdeführers anzugeben. Anonyme Beschwerden sind gemäß § 114 Abs. 2 Steiermärkisches Volksrechtegesetz nicht zu behandeln.

§ 115 Steiermärkisches Volksrechtegesetz enthält weitere Bestimmungen über die Behandlung von Beschwerden. Hiernach sind Beschwerden umgehend aufzuklären, soweit die Amtsverschwiegenheit oder andere gesetzliche Bestimmungen dem nicht entgegenstehen. Beschwerden, die bei einem unzuständigen Organ eingebracht worden sind, sind unverzüglich an das zuständige Organ weiterzuleiten. Wurde eine Beschwerde mündlich bei einem unzuständigen Organ vorgebracht, ist der Beschwerdeführer an das zuständige Organ zu verweisen.

Weiters wird in § 115 leg. cit. normiert, dass bei der Aufklärung von Beschwerden darauf hinzuweisen ist, ob der Beschwerdefall zum Anlass genommen worden ist, entsprechende Maßnahmen zur Vermeidung derartiger Missstände zu ergreifen.

Sofern Beschwerden nicht umgehend aufgeklärt werden können, ist der Beschwerdeführer innerhalb von zwei Wochen zu verständigen und ihm mitzuteilen, dass

- seine Beschwerde eingelangt ist,
- wer der Sachbearbeiter ist und
- wo dieser erreicht werden kann.

Zur Aufklärung des Inhaltes von Beschwerden kann der Beschwerdeführer zur Erläuterung derselben eingeladen werden. Folgt der Beschwerdeführer dieser Einladung innerhalb einer Frist von zwei Wochen nicht, so ist das zuständige Organ nicht verpflichtet, die Beschwerde weiter zu behandeln.

2.3 Leitfaden für das Beschwerdewesen

Die Landesamtsdirektion (LAD) hat mittels deren Stabsstelle Präsidialangelegenheiten und Interne Revision einen „**Leitfaden für das Beschwerdewesen in der Landesamtsdirektion**“ erstellt, den die Dienststellen des Landes im Rahmen ihres eigenen Beschwerdemanagements nützen und nach dienststellenspezifischer Anpassung verwenden können. Der Leitfaden ist auf der Intranetseite der Stabsstelle veröffentlicht und dadurch für alle Bediensteten der Landesverwaltung einsehbar.

Der Leitfaden enthält im Wesentlichen jene Vorgaben, die für die Umsetzung der unter Kapitel 2.1 genannten Teilprozesse eines Beschwerdemanagements notwendig sind.

Insbesondere wird in diesem Leitfaden festgehalten, dass der kompetente Umgang sowie ein hilfsbereites, höfliches und unvoreingenommenes Verhalten gegenüber den Beschwerdeführern höchste Priorität hat und sich die zuständigen Mitarbeiter dementsprechend zu verhalten haben. Die Dienststellenleiter haben dafür Sorge zu tragen, dass die zuständigen Mitarbeiter entsprechend geschult sind. Weitere Voraussetzungen sind Kenntnisse über den organisatorischen Aufbau des Landes sowie über die zentralen Bestimmungen der Kanzlei- und Geschäftsordnung und der Geschäftseinteilung des Amtes der Landesregierung.

Das Ziel des Beschwerdemanagements in Entsprechung des Leitfadens liegt darin, Verbesserungspotenziale zu erkennen und umzusetzen. Dies soll zur Zufriedenheit des von Verwaltungsakten Betroffenen oder sonst Beteiligten beitragen. Weiters sollen die in den Beschwerden enthaltenen Informationen genutzt werden, um Maßnahmen zur Beseitigung von erkannten Mängeln zu setzen und Abläufe in den Dienststellen sowie Produkte und Dienstleistungen zu verbessern.

Eine Beschwerde im Sinne des Leitfadens ist eine Artikulation von Unzufriedenheit von Personen oder Institutionen gegenüber einer Dienststelle der Landesverwaltung oder gegenüber einer Aufsichtsbehörde mit dem Ziel, auf ein negativ empfundenes Verhalten aufmerksam zu machen und eine Änderung oder Klärung des kritisierten Verhaltens zu bewirken.

Beschwerden können auch sogenannte Dienstaufsichtsbeschwerden sein, die ein Fehlverhalten eines Bediensteten im Sinne einer Dienstpflichtverletzung zum Gegenstand haben.

Der Leitfaden gilt hingegen nicht für Rechtsmittel im Rahmen eines Behördenverfahrens, für die Behandlung und Bearbeitung von Volksanwaltschaftsbeschwerden (diese werden gemäß der Geschäftseinteilung des Amtes der Landesregierung von der A1 nach deren Vorgaben koordiniert) und nicht für die Behandlung der Beschwerden von Mitarbeitern über die eigene Dienststelle.

Zur praktischen Behandlung von Beschwerden bietet der Leitfaden Informationen zu den folgenden Prozessen eines Beschwerdemanagements:

- Behandlung von mündlichen oder schriftlichen Beschwerden
- Beschwerdedokumentation
- Behandlung von fehlgeleiteten Beschwerden
- Behandlung von anonymen Beschwerden
- quantitative und qualitative Auswertung von Beschwerden.

Der LRH stellt fest, dass der „Leitfaden für das Beschwerdewesen in der Landesamtsdirektion“ ein Instrument für die Implementierung eines Beschwerdemanagements in den Dienststellen des Landes darstellt und ausreichend Informationen zu den Teilprozessen eines funktionierenden Beschwerdemanagements enthält.

3. BESCHWERDEMANAGEMENT IM AMT

3.1 Prüfungsumfang

Der LRH überprüfte im Rahmen einer Querschnittsprüfung, ob in den Dienststellen des Amtes der Landesregierung ein Beschwerdemanagement vorliegt und wie dieses ausgestaltet ist. Dabei fokussierte der LRH auf die im „Leitfaden für das Beschwerdewesen in der Landesamtsdirektion“ dargelegten Teilprozessschritte eines Beschwerdemanagements.

Auf der Basis einer quantitativen Methode der Datenerhebung wurden standardisierte Fragebögen an die Abteilungen und Fachabteilungen des Amtes der Landesregierung übermittelt, um die folgenden Punkte eines Beschwerdemanagements in den Dienststellen abzufragen:

- Grundsätze der Organisation des Beschwerdemanagements
- Beschwerdeannahme
- Beschwerdebearbeitung und -reaktion
- Beschwerdenachbearbeitung und -auswertung
- Schulungen bezüglich Beschwerdewesen/Beschwerdemanagement
- Beschwerdewesen im Rahmen des Common Assessment Framework (CAF).

Die Einbringung von Rechtsmitteln, wie beispielsweise Säumnisbeschwerden oder Volksanwaltschaftsbeschwerden, waren grundsätzlich nicht Gegenstand dieser Prüfung, da diese nach den jeweiligen Verwaltungsvorschriften mit den dafür gesetzlich vorgegebenen Instanzenzügen abzuhandeln sind.

Im Rahmen der Überprüfung hat der LRH die unterschiedlichen Aufgabengebiete und Organisationsformen der jeweiligen Dienststellen berücksichtigt.

3.2 Ergebnisse der Querschnittsprüfung

3.2.1 Grundsätze der Organisation des Beschwerdemanagements

Im Folgenden wird die Organisation des Beschwerdemanagements in den Dienststellen des Amtes der Landesregierung auf der Grundlage der Antworten zum Fragebogen durch die Dienststellen dargelegt. Abschnittsweise werden die einzelnen Dienststellen behandelt und die jeweilige Organisation des Beschwerdemanagements erläutert.

LAD und Fachabteilung Katastrophenschutz und Landesverteidigung (FAKS)

Die Bearbeitung von Aufsichtsbeschwerden liegt gemäß der Geschäftseinteilung des Amtes der Landesregierung bei der LAD. Der „Leitfaden für das Beschwerdewesen in der Landesamtsdirektion“ dient als Grundlage zur Abwicklung der Beschwerden.

Die Stabsstelle Präsidialangelegenheiten und Interne Revision koordiniert das zentrale Beschwerdemanagement des Amtes. Für die Bearbeitung von Beschwerden ist grundsätzlich eine Sachbearbeiterin zuständig. Sofern die Bearbeitung einer Beschwerde juristischen Sachverstand erfordert, wird ein Referent der Stabsstelle hinzugezogen, unter dessen Anleitung die Sachbearbeiterin die Bearbeitung vornimmt.

In der FAKS gibt es drei verschiedene Arten von Beschwerden:

- Beschwerden, die von dritten Personen oder Institutionen über die Leistungen der FAKS eingebracht werden (z. B. Volksanwaltschaftsbeschwerden)
- Beschwerden über einzelne Mitarbeiter der FAKS
- Beschwerden, die an die FAKS als Aufsichtsbehörde herangetragen werden.

Die Organisation des Beschwerdemanagements folgt aufgrund der unterschiedlichen Beschwerden keinem standardisierten Beschwerdeprozess. Je nach Fachbereich werden die zuständigen Stellen tätig. Innerhalb der FAKS ist ein Kommunikationsprozess eingerichtet, der sicherstellt, dass Fachabteilungsleitung, Referatsleitungen und Fachbereichsleitungen über eingelangte und zu bearbeitende Beschwerden Kenntnis besitzen.

Sofern die FAKS als Aufsichtsbehörde und offizielle Beschwerdestelle bei Volksanwaltschafts- und Aufsichtsbeschwerden aufgrund einzelner Materien-Gesetze (z. B. Zivildienstgesetz, Steiermärkisches Feuer- und Gefahrenpolizeigesetz, Steiermärkische Kehrordnung) tätig wird, folgt sie hierbei den jeweiligen Beschwerdeprozessen, die im Regelfall im jeweiligen Materien-Gesetz dargelegt sind.

Abteilung 1 Organisation und Informationstechnik (A1)

Die A1 ist in erster Linie Dienstleister für die Organisationseinheiten des Landes. Es besteht lediglich geringer unmittelbarer Kontakt zu Bürgern. Ein eigenes allgemeines Beschwerdemanagement ist daher in der A1 nicht implementiert.

Sofern EDV-Störfälle von anderen Organisationseinheiten des Landes vorliegen, werden diese im Rahmen der normalen Geschäftstätigkeit nach einem strikten Prozedere abgewickelt. Diese Störfälle werden dokumentiert und sind auswertbar. Sie werden nicht als „Beschwerden“ angesehen.

Die A1 ist gemäß der Geschäftseinteilung des Amtes der Landesregierung für die Koordination der Aufgaben im Zusammenhang mit Volksanwaltschaftsbeschwerden zuständig. Die Vorgangsweise ist erlassmäßig festgelegt.

Abteilung 2 Zentrale Dienste (A2)

Ähnlich wie die A1 ist die A2 hauptsächlich für die Zurverfügungstellung von Ressourcen und Dienstleistungen für die Dienststellen der Landesverwaltung zuständig. Unmittelbaren Kontakt zu Bürgern gibt es nur in geringem Umfang (z. B. Verwaltung der landes- und LIG-eigenen Wohnhäuser, Telefonvermittlung und teilweise im Bereich der Gleichbehandlungsbeauftragten, diese war jedoch nicht Gegenstand der Prüfung).

Die Organisation des Beschwerdemanagements ist im Organisationshandbuch (OHB) geregelt. Darin finden sich Vorgaben zur Meldung über alle wesentlichen Geschäftsfälle und sonstigen wichtigen dienstlichen Sachverhalte – damit sind auch Beschwerden gemeint – an die unmittelbar Vorgesetzten, Referatsleitungen bzw. in wesentlichen Fällen auch an die Abteilungsleitung.

Abteilung 3 Verfassung und Inneres (A3) und Fachabteilung Verfassungsdienst (FAVD)

In der A3 sowie in der FAVD ist das Beschwerdemanagement differenziert ausgeprägt. Für Referate und Bereiche mit Bürgerkontakten gilt seit September 2016 eine Arbeitsanweisung im OHB. Für den Bereich der Referate Staatsbürgerschaft und Aufenthaltswesen stehen überdies „Beschwerdebrieff Kästen“ mit Formularen in sieben Sprachen (Deutsch, Englisch, Kroatisch, Türkisch, Rumänisch, Chinesisch und Arabisch) zur Verfügung. Die dort eingelangten Beschwerden werden den Referatsleitern weitergegeben und von diesen in den Dienstbesprechungen mit ihren Mitarbeitern besprochen. Daraus resultieren eventuelle Nachjustierungen der Arbeit.

In der FAVD kommen Kontakte mit Parteien nur vereinzelt vor, da die Fachabteilung insbesondere eine Servicestelle für die Dienststellen des Landes darstellt.

Abteilung 4 Finanzen (A4) und Fachabteilung Landesbuchhaltung (FALB)

In der A4 sowie in der FALB ist kein spezifisches Beschwerdemanagement eingerichtet. Bis dato wurde dafür keine Notwendigkeit gesehen, obwohl insbesondere in der Landesbuchhaltung unmittelbare Parteienkontakte in den Bereichen Abgabenvollzug, Parteienförderung, Exekutionen und Darlehensverrechnung erfolgen.

Abteilung 5 Personal (A5)

Aufgrund der Tatsache, dass die A5 als Zentralstelle nahezu ausschließlich Systemleistungen erbringt und nur sehr eingeschränkt Kontakte mit Außenstehenden stattfinden, hat das Beschwerdemanagement hier eine andere Bedeutung als in Abteilungen mit stärkeren Kundenkontakten und außenwirksamen Produkten und Leistungen. Abgesehen von Dienstanweisungen gibt es zum Gegenstand keine schriftlich formulierten Prozesse und Richtlinien.

Sofern Beschwerden von Außenstehenden vorliegen, werden diese den jeweils zuständigen Referaten zur Bearbeitung zugewiesen und in regelmäßig stattfindenden Jour Fixes diskutiert.

Stellungnahme Landesrat Mag. Christopher Drexler:

Die Abteilung 5 Personal beabsichtigt das Beschwerdemanagement auszubauen. Die Dienstanweisung des Abteilungsleiters wird diesbezüglich ergänzt. Im Sinne des Leitfadens Beschwerdemanagement der LAD werden Beschwerden weiterhin dokumentiert binnen Frist erledigt.

Abteilung 6 Bildung und Gesellschaft (A6), Fachabteilung Berufsbildendes Schulwesen (FABS) und Fachabteilung Gesellschaft (FAGS)

In der A6 einschließlich der beiden Fachabteilungen ohne nachgeordnete Dienststellen wird das Beschwerdemanagement seit dem 1. Juni 2016 in einer Dienstanweisung angesprochen. Demgemäß hat jeder Referatsleiter im jeweiligen Zuständigkeitsbereich für ein geordnetes Beschwerdemanagement zu sorgen. Schriftlich formulierte Prozesse über die Behandlung von Beschwerden sind nicht vorhanden.

Abteilung 7 Gemeinden, Wahlen und ländlicher Wegebau (A7)

In der A7 ist seit 1. Jänner 2017 die interne „Richtlinie Beschwerdemanagement“, basierend auf dem Leitfaden für das Beschwerdewesen in der LAD, anzuwenden.

Zwei Beschwerdearten kommen grundsätzlich in der A7 vor:

- Allgemeine Beschwerden werden nach der internen „Richtlinie Beschwerdemanagement“ behandelt.
- Aufsichtsbeschwerden nach § 98a Steiermärkische Gemeindeordnung 1967 werden unter Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen, die insbesondere die Weitergabe von Informationen an den Beschwerdeführer vorsehen, bearbeitet. Ein abschließender Auswertungsprozess ermöglicht die Heranziehung von Aufsichtsbeschwerden zur Vorbereitung und allenfalls Einleitung von Gebarungsprüfungen.

Abteilung 8 Gesundheit, Pflege und Wissenschaft (A8) und Fachabteilung Gesundheit und Pflegemanagement (FAGP)

In der A8 gibt es derzeit noch kein für die gesamte Abteilung und Fachabteilung übergeordnetes Beschwerdemanagementsystem mit schriftlich formulierten bzw. standardisierten Prozessen. Die Einführung eines solchen ist jedoch in Planung. Der Leitfaden für das Beschwerdewesen in der LAD wird dabei als Anhaltspunkt dienen.

In der A8 sowie in der FAGP erfolgt die Handhabung von Beschwerden bisher dienststellenspezifisch unter der jeweiligen Aufsicht der Führungskraft. Die A8 reagiert auf Beschwerden sachlich, angemessen und verbindlich und erfüllt jedenfalls die gesetzlichen Bestimmungen nach dem Steiermärkischen Volksrechtgesetz (§ 114 und § 115). Der Beschwerdeprozess sowie die daraus resultierenden Erkenntnisse werden innerhalb der Dienststelle im Sinne des Qualitätsmanagements kommuniziert. Unter der Berücksichtigung von Komplexität, Inhalt und Wertgehalt einer Beschwerde entscheiden die einzelnen Organisationseinheiten in der Abteilung selbstständig über den Grad der Formalität betreffend Behandlung von Beschwerden.

Abteilung 9 Kultur, Europa, Außenbeziehungen (A9)

In der A9 ist kein systematisches Beschwerdemanagement eingerichtet, der Umgang mit Beschwerden ist daher bedarfsorientiert und informell organisiert.

Für den Förderungsbereich ist per Gesetz (Steiermärkisches Kultur- und Kunstförderungsgesetz 2005) ein Verfahren eingerichtet, das im weiteren Sinne auch den Umgang mit Beschwerden umfasst. Dieses ist bedarfsorientiert und wird über eine Geschäftsstelle standardisiert abgewickelt. Förderwerber können beim Kulturkuratorium persönlich oder schriftlich ihre Einwände vorbringen.

Stellungnahme Landeshauptmann Hermann Schützenhöfer, Landesrätin MMag. Barbara Eibinger-Miedl und Landesrat Mag. Christopher Drexler:

Die Abteilung 9 ist bestrebt Beschwerden hilfsbereit, höflich und unvoreingenommen entgegenzunehmen und nach Möglichkeit den Beschwerdeinhalt zur Qualitätssteigerung innerhalb der Abteilung 9, im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses und der Gewährleistung von BürgerInnenzufriedenheit, zu verwenden.

Die Behandlung von Beschwerden orientiert sich in erster Linie am „Leitfaden für das Beschwerdewesen in der Landesamtsdirektion“, da bisher kein eigens für die Abteilung 9 konzipiertes Beschwerdemanagement mit schriftlich formulierten bzw. standardisierten Prozessen eingerichtet wurde. Der Umgang mit Beschwerden ist daher bedarfsorientiert und informell organisiert. Es ist aber sichergestellt, dass Beschwerden im Sinne des Leitfadens von der Abteilung behandelt werden. In Bereichen, in denen Veranstaltungen organisiert werden, werden grundsätzlich Kundenbefragungen mittels Feedbackbögen durchgeführt und entsprechend ausgewertet. Die Prüfung des Landesrechnungshofs wurde intern zum Anlass genommen, eine

einheitliche Vorgangsweise für eingehende Beschwerden zur problemlösungsorientierten Bearbeitung zu entwickeln. Dieser Leitfaden wird nach Fertigstellung in die Dienststanweisung und damit auch in das Organisationshandbuch der Abteilung 9 aufgenommen.

Der Inhalt soll sicherstellen, dass sämtliche Beschwerden in allen Bereichen der Abteilung 9 auf dieselbe qualitätsvolle Art beantwortet und bearbeitet werden. Der Leitfaden wird ebenfalls enthalten, dass Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer bei schriftlichen Beschwerden umgehend eine Eingangsbestätigung erhalten, und es wird eine einheitliche Frist für inhaltliche Beantwortungen sowie eine einheitliche Vorgangsweise bei der Veraktung im ELAK festgelegt.

Abteilung 10 Land- und Forstwirtschaft (A10)

Die A10 besteht aus sieben sehr unterschiedlichen Referaten, die im Zuge der letzten Dienststellenreform aus verschiedenen Abteilungen gebildet wurden. Ein Teil dieser Referate wie Schulwesen und Landesforste, sind in dieser Prüfung nicht mitumfasst. Etwa 80 % des Aufgabenbereiches sind Privatwirtschaftsverwaltung, der Rest Hoheitsverwaltung. Die Aufgabengebiete der Referate sind sehr unterschiedlich, sodass kein einheitliches Beschwerdemanagement existiert. Im akkreditierten Referat 4 Boden- und Pflanzenanalytik¹ ist ein striktes Beschwerdeverfahren implementiert.

Im Zuge der Prüfung durch die Interne Revision im Jahr 2016 wurde die Einführung eines Beschwerdemanagements empfohlen. Laut Angabe der A10 wurden die entsprechenden Empfehlungen dahingehend umgesetzt, dass unterschiedliche Beschwerdemanagementsysteme für legistische/juristische, rein fachliche sowie personenbezogene Beschwerden implementiert wurden.

Abteilung 11 Soziales, Arbeit und Integration (A11) und Fachabteilung Soziales und Arbeit (FASA)

Im Zuge der organisatorischen Neuausrichtung im ersten Halbjahr 2016 wurden auch Prozessabläufe neu hinterfragt und beschrieben. Dazu gehört auch das Beschwerdemanagement. Der „Leitfaden für das Beschwerdewesen in der Landesamtsdirektion“ dient als Grundlage für das Beschwerdemanagement. Ein systematisiertes Beschwerdemanagement ist derzeit aber nicht implementiert.

Beschwerden im Sinne des Leitfadens sind ausnahmslos von Referatsebene aufwärts der Leitung der Organisationseinheit zu kommunizieren und werden in regelmäßigen Meetings besprochen.

¹ Akkreditiert durch die „Akkreditierung Austria“ nach EN ISO/IEC 17025:2005.

Stellungnahme Landesrätin Mag. Doris Kampus:

Bezugnehmend auf Seite 14 (nunmehr Seite 16, Anmerkung des LRH) des Berichts wo das Beschwerdemanagement in der A11 beschrieben wird, darf mitgeteilt werden, dass ein systematisiertes Beschwerdemanagement implementiert ist (wie im letzten Satz der Zusammenfassung auch dargestellt). Die gesicherte zentrale Protokollierung wird derzeit im Zuge der Einbindung der A11 in den ELAK eingerichtet.

Abteilung 12 Wirtschaft, Tourismus, Sport (A12)

In der A12 ist das Beschwerdemanagement in einem Handbuch schriftlich formuliert. Darin werden die Prozesse in Bezug auf das Beschwerdewesen erläutert und sind somit für jeden Mitarbeiter einsehbar. Jede Beschwerde ist entsprechend den Vorschriften der Kanzleiordnung zu verakten. Die Realisierung der aus Beschwerden gewinnbaren Weiterbildungspotenziale wird als eine der tragenden Säulen eines qualitativ hochwertigen Beschwerdemanagements gesehen.

Abteilung 13 Umwelt und Raumordnung (A13)

Das Beschwerdemanagement mit integrierter Feedback-Schleife wurde in der A13 mit 15. November 2016 begonnen.

Beschwerden, die sich gegen den unmittelbaren Wirkungsbereich der A13 und gegen Mitarbeiter der A13 (einschließlich Dienstaufsichtsbeschwerden) richten, werden innerhalb der Stabsstelle Organisation und Recht koordiniert. Bei der Abwicklung dieser Beschwerden durch die damit befassten Mitarbeiter orientiert man sich am „Leitfaden für das Beschwerdewesen der Landesamtsdirektion“. Der eigens definierte Beschwerdeprozess wurde mit der Leitungsebene akkordiert und den Mitarbeitern samt Protokoll zur Kenntnis gebracht. Die Verwaltung und Koordination der Beschwerden erfolgt über ein automatisiertes Excel-Sheet.

Beschwerden im Sinne eines Rechtsmittels sind vom Beschwerdemanagement ausgenommen.

Abteilung 14 Wasserwirtschaft, Ressourcen und Nachhaltigkeit (A14)

Es wird zwischen mündlich und schriftlich eingebrachten Beschwerden unterschieden: Auf mündlich vorgebrachte Beschwerden wird unmittelbar reagiert, schriftlich einlangende Beschwerden werden je nach Vorbringen vom Mitarbeiter selbst oder seitens der Führungsebene erledigt.

Die Beschwerden sind nicht eigens dokumentiert, sondern den jeweiligen Aufgabengebieten zugeordnet. Je nach Art und Bedeutung der Beschwerde erfolgen Feedbackgespräche bzw. eine Qualitätskontrolle in Form von Anpassungsprozessen.

Abteilung 15 Energie, Wohnbau, Technik (A15) und Fachabteilung Energie und Wohnbau (FAEW)

In der A15 und der FAEW werden Beschwerden im Sinne des Leitfadens der LAD abgewickelt. Darüber hinaus ist das Beschwerdemanagement im internen Kontrollsystem (IKS) der A15 vorgesehen. Schriftlich formulierte Prozesse sind vorhanden. Im Umweltlaboratorium, dieses ist akkreditiert², ist ein strikter Prozess „Beschwerdeverfahren“ eingeführt. Der Umgang mit Beschwerden ist auch Teil der regelmäßigen Schulungen der Officekräfte. Erkenntnisse von Beschwerden werden für Verbesserungsvorschläge herangezogen. Laut OHB ist ein jährlicher Kontrollreport zum IKS zu erstellen. Dieser wird im Jahr 2017 um das Thema Beschwerdemanagement erweitert.

Abteilung 16 Verkehr und Landeshochbau (A16) und Fachabteilung Straßenerhaltungsdienst (FASD)

In der A16 ist in der Stabsstelle Personal, Organisation, Recht, BBL-Koordination ein Mitarbeiter für das Beschwerdewesen und Kommunikation zuständig. Die Abteilung gibt an, dass zum überwiegenden Teil wegen Straßenbauvorhaben, Straßensanierungen, Rad- und Gehwegen, Lärmschutzmaßnahmen und den öffentlichen Verkehr nachgefragt wird. In der FASD betreffen die Anfragen größtenteils Schadenersatzforderungen und den Winterdienst.

Eine zentrale Datenbank für die Beschwerdedokumentation, die von allen Mitarbeitern eingesehen werden kann, ist vorhanden. In ihr werden alle Beschwerden dokumentiert. Eine schriftliche Prozessbeschreibung eines Beschwerdemanagements gibt es derzeit noch nicht. Laut Auskunft der A16 sind die Abläufe zur Behandlung einer Beschwerde den Mitarbeitern jedoch aufgrund langjähriger Übung hinlänglich bekannt.

Abteilung 17 Landes- und Regionalentwicklung (A17)

Seit 2016 wird das Beschwerdewesen in der A17 in der Stabsstelle Controlling, Innerer Dienst und Haushaltsführung wahrgenommen. Darüber hinaus sind in jedem Referat zwei Personen als Kontaktpersonen für das Beschwerdewesen zuständig. Eine interne Richtlinie zum Beschwerdemanagement findet sich im OHB. Diese gibt ein klares Ablaufschema zur Beschwerdebearbeitung vor. Zur Erfassung und Bearbeitung der Beschwerden dienen, ähnlich wie in zertifizierten/akkreditierten Prozessen, Formblätter, weiters der jeweilige fallbezogene elektronische Akt (ELAK) sowie zur Übersicht bzw. zum aktuellen Monitoring eine Excel-Tabelle. Des Weiteren existiert ein systematisches Fristen-/Mahnwesen. Es werden Auswertungen und Berichte zum Beschwerdewesen erstellt und die Ergebnisse fließen laufend in die Verbesserung der Abläufe und Prozesse ein.

² Akkreditiert durch die „Akkreditierung Austria“ nach EN ISO/IEC 17025:2005.

Zusammenfassend stellt der LRH fest, dass in den meisten Dienststellen das Bewusstsein im Hinblick auf ein Beschwerdewesen vorhanden ist. Beschwerdefälle bzw. Unmutsäußerungen sowie deren Abwicklung gehören zum Tagesgeschäft vieler Abteilungen und Fachabteilungen. Der „Leitfaden für das Beschwerdewesen in der Landesamtsdirektion“ ist bekannt, dieser wird auch überwiegend angewendet. Zum Teil wurden entsprechende Adaptierungen des Leitfadens vorgenommen, um das Beschwerdemanagement den Anforderungen der jeweiligen Abteilungen anzupassen. Ein institutionalisiertes Beschwerdemanagement liegt in einigen Dienststellen nicht vor. Klare schriftliche Prozessvorgaben liegen nicht durchgehend vor. Bei zertifizierten oder akkreditierten Prozessen (z. B. in Labors) bestehen schriftliche Beschwerdeprozesse.

Der LRH empfiehlt – unter Zugrundelegung (fach-)abteilungsspezifischer Anforderungen – jenen Abteilungen, in denen bisher keine schriftlichen Prozesse für ein umfangreiches Beschwerdemanagement vorliegen, auf der Grundlage des Leitfadens für das Beschwerdewesen in der LAD entsprechende Prozesse aufzusetzen und mittels Dienstanweisung den Mitarbeitern zu kommunizieren.

Stellungnahme Landeshauptmann Hermann Schützenhöfer:

In der A3 existiert eine Dienstanweisung zum Beschwerdemanagement.

3.2.2 Beschwerdeannahme

Der LRH überprüfte die Organisationen der Beschwerdeannahme bzw. -bearbeitung in den Dienststellen. Die Schwerpunkte der Prüfung lagen auf

- den Einreichmöglichkeiten von Beschwerden betroffener Bürger,
- der Festlegung der Verantwortlichkeiten für die weitere Bearbeitung bzw.
- der Durchführung einer Beschwerde-Rückmeldung.

Folgende Feststellungen ließen sich auf Grundlage der Befragung durch einen standardisierten Fragebogen in den Dienststellen hinsichtlich der Beschwerdeannahme treffen:

- Hinsichtlich der Einreichmöglichkeiten von Beschwerden betroffener Bürger können diese ihre Beschwerden im Regelfall formfrei sowohl mündlich (telefonisch oder durch persönliche Vorsprache) als auch schriftlich (im Postweg, per E-mail oder Fax) einbringen.
- Bei mündlichen oder telefonischen Beschwerden wird der Beschwerdeführer sofort über die weitere Bearbeitung in Kenntnis gesetzt. Bei schriftlichen Beschwerden erhält der Beschwerdeführer grundsätzlich innerhalb einer Woche, in Ausnahmefällen innerhalb von zwei Wochen, eine Benachrichtigung über das Einlangen seiner Beschwerde. In einer geprüften Abteilung erfolgt die Beschwerderückbestätigung innerhalb einer Frist von nur 24 Stunden. Zwei Abteilungen übermitteln keine „Empfangsbestätigung“ bezüglich des Einlangens der Beschwerde.

Der LRH empfiehlt, dass in sämtlichen Abteilungen bei schriftlichen Beschwerden immer eine Empfangsbestätigung zumindest innerhalb der Zweiwochenfrist gemäß § 115 Steiermärkisches Volksrechtgesetz an den Beschwerdeführer ausgestellt wird.

- Ein elektronisches Formular auf der Internetseite der Abteilung zur Einbringung von Beschwerden lag in keiner Abteilung vor, jedoch ist dies in mindestens einer Abteilung in Planung bzw. bestehen in einer anderen Abteilung bereits einige Möglichkeiten der unmittelbaren Kontaktaufnahme über die Internetseite (z. B. Feedbackbutton).

Stellungnahme Landeshauptmann Hermann Schützenhöfer:

Die Dienstanweisung der A3 betreffend Beschwerdemanagement wird diesbezüglich ergänzt.

Der LRH stellt zusammenfassend fest, dass Beschwerden in sämtlichen Abteilungen auf jede gängige Weise eingebracht werden können. Bei mündlichen Beschwerden wird dem Beschwerdeführer sofort Auskunft über die weitere Bearbeitung der eingebrachten Beschwerde gegeben. Grundsätzlich wird ein Großteil der schriftlichen Beschwerden innerhalb einer Woche beantwortet. Online-Formulare zur leichteren und standardisierten Eingabe von Beschwerden liegen nicht vor.

Der LRH regt die Schaffung eines Standard-Online-Formulars zur Beschwerdeeingabe an die Dienststellen generell an.

Stellungnahme Landeshauptmann Hermann Schützenhöfer:

Wie bereits in der Schlussbesprechung am 8. August 2017 angesprochen, wird die Erstellung eines Standard-Online-Formulars zur vereinfachten Beschwerdeeingabe zentral durch die LAD angeregt.

Stellungnahme Landeshauptmann Hermann Schützenhöfer:

Die Feststellungen des Landesrechnungshofes zum Leitfaden für das Beschwerdewesen in der Landesamtsdirektion werden begrüßt.

Die Landesamtsdirektion wird die generelle Anregung, ein Standard-Online-Formular zur Beschwerdeeingabe an die Dienststellen zu schaffen, aufgreifen. Es ist geplant, ein Formular für Anliegen (Beschwerden, Anregungen etc.) von Bürgerinnen und Bürgern/Kundinnen und Kunden auszuarbeiten und dem Leitfaden für das Beschwerdewesen als Muster anzuschließen. Dieses können die Dienststellen bei Bedarf auch als online-Formular auf ihren Internet-Seiten verwenden.

Stellungnahme Landesrat Anton Lang:

Unter Bezug auf Seite 18, vierter Absatz (nunmehr Seite 20, fünfter Absatz, Anmerkung des LRH) von oben, wird vorgeschlagen, für die Bürger ein zentrales Beschwerdeformular online bereit zu stellen - seitens der LAD könnte auf dieser Basis ein regelmäßiger Report zu Beschwerden die Verwaltung betreffend erstellt werden.

3.2.3 Beschwerdebearbeitung und -reaktion

Hinsichtlich der Beschwerdebearbeitung bzw. -reaktion prüfte der LRH

- das Vorliegen von Beschwerdebearbeitungsprozessen, die die unterschiedlichen Arten der Beschwerden abbilden sowie Verantwortlichkeiten und Bearbeitungszeiten festlegen,
- ob eine nachvollziehbare Dokumentation der Phasen der Beschwerdebearbeitung vorhanden ist und
- wie eine qualitative Erledigung der Beschwerde sichergestellt wird.

Die Ausführungen der Dienststellen dazu stellen sich zusammengefasst wie folgt dar:

- Grundsätzlich wird eine Eingangsbestätigung an den Beschwerdeführer übermittelt, sofern nicht sofort eine Beschwerdeerledigung möglich ist. Bei mündlichen Beschwerden wird der Beschwerdeführer sofort über die weitere Bearbeitung in Kenntnis gesetzt.
- Bei mündlichen Vorbringen nimmt in Einzelfällen der Abteilungs-, Fachabteilungs- oder Referatsleiter mit dem Beschwerdeführer persönlich Kontakt auf.
- Wo der ELAK bereits ausgerollt wurde, werden die Beschwerden darin veraktet. Der Beschwerdeeingang wird im ELAK erfasst, durch den Abteilungsleiter zur Kenntnis genommen und zur Bearbeitung weitergeleitet. Standardisierte ELAK-Vorlagen und vordefinierte ELAK-Prozesse für ein Beschwerdeverfahren gibt es nicht.

Der LRH empfiehlt die Erstellung standardisierter ELAK-Vorlagen und vordefinierter ELAK-Prozesse im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Beschwerden.

Stellungnahme Landeshauptmann Hermann Schützenhöfer:

Aufgrund der unterschiedlichen Aufgabengebiete der Abteilung 3 sind einheitliche ELAK-Vorlagen und vordefinierte Prozesse nur in Teilbereichen sinnvoll, werden dort aber umgesetzt werden.

- Die Beschwerde wird bearbeitet, fallweise unter mündlicher Miteinbeziehung des Beschwerdeführers. Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung ergeht eine Enderledigung an den Beschwerdeführer.
- Beschwerden, die nach einer ersten Prüfung nicht in die jeweilige Zuständigkeit fallen, werden ebenfalls veraktet und an die zuständige Stelle weitergeleitet. Gleichzeitig wird der Beschwerdeführer über die Weiterleitung informiert.
- Anonyme Beschwerden werden in den Dienststellen besprochen und das Ergebnis der Besprechung in einem Aktenvermerk dokumentiert. Anonyme Beschwerden, die nicht offenkundig mutwillig sind und wenn der Beschwerdeinhalt ein offensichtlich berechtigtes Anliegen enthält, werden auf ihre Plausibilität hin geprüft, bearbeitet und, sofern ersichtlich, zum ELAK-Fachakt protokolliert.

Der LRH stellt fest, dass anonyme Beschwerden, im Gegensatz zur Vorgabe des § 114 Abs 2 Steiermärkisches Volksrechtegesetz, in nahezu allen Dienststellen des Amtes der Landesregierung behandelt werden.

Durch Gesetzesänderungen, wie bspw. die Einrichtung eines „Whistleblower-Systems“ wurde die Möglichkeit geschaffen, anonymen Anzeigen systematischer nachzugehen. Das Steiermärkische Volksrechtegesetz wurde im Jahr 1986 erlassen und entspricht nicht mehr der gelebten Praxis. Der LRH empfiehlt daher, diese gesetzliche Regelung zu evaluieren und gegebenenfalls anzupassen.

Stellungnahme Landeshauptmann Hermann Schützenhöfer:

Hinsichtlich der Anregung zum Steiermärkischen Volksrechtegesetz wird eine Evaluierung des § 114 (2) VRG seitens der Abteilung 7 geprüft.

- Die Nutzung einer Excel-Liste bzw. einer Datenbank zur Übersicht über sämtliche einlangenden Beschwerden und deren Bearbeitungszustand stellte der LRH in einzelnen Abteilungen fest.

Der LRH stellt zusammenfassend fest, dass in den Dienststellen die Beschwerdebearbeitung grundsätzlich in ähnlicher Art und Weise durchgeführt wird und die Veraktung mit den zur Verfügung stehenden Mitteln der Büro- und Softwareausstattung erfolgt. Den grundsätzlichen Vorgaben des „Leitfadens für das Beschwerdewesen in der Landesamtsdirektion“, allenfalls der Kanzleiordnung für die Steirische Landesverwaltung bzw. auch der ELAK-Richtlinie wird gefolgt. Der LRH empfiehlt, statistische Aufzeichnungen über Beschwerden in den Dienststellen zu führen.

Stellungnahme Landeshauptmann Hermann Schützenhöfer:

Diese Empfehlung wird in die Dienstanweisung aufgenommen.

3.2.4 Beschwerdenachbearbeitung und -auswertung

Der LRH prüfte das Vorliegen eines Auswertungsprozesses für Beschwerden in der Dienststelle, wodurch sichergestellt wird, dass die aus den eingelangten und bearbeiteten Beschwerden gewonnenen Erkenntnisse und Informationen in die künftigen Aktivitäten der Dienststelle einfließen. Dadurch sollen die Abteilungen zu einem Feedback über die eigene Organisation und Arbeit veranlasst werden.

Nachstehend werden die wesentlichsten Erkenntnisse zusammengefasst:

- In fünf Abteilungen liegt kein Auswertungsprozess für Beschwerden vor. In rund der Hälfte der Fälle ist die Erstellung derartiger Prozesse in Planung bzw. bereits im Gange. In sieben Fällen ist ein entsprechender Auswertungsprozess vorhanden.
- In zwei Dienststellen werden zur Auswertung Excel-Tabellen bzw. in einer Dienststelle eine eigene Datenbank geführt, da damit Übersicht und Suche schneller und leichter machbar sind. Entsprechende Auswertungsmöglichkeiten über den ELAK sind derzeit laut Auskunft der Dienststellen noch nicht umfassend vorhanden.
- Parteien- bzw. Kundenbefragungen haben bislang nur in geringem Ausmaß stattgefunden. Nur in Teilbereichen der A2, A3 und A9 sowie der LAVAK werden regelmäßig Parteien bzw. Kundenbefragungen durchgeführt.
- Erkenntnisse aus Beschwerden werden für Verbesserungsvorschläge herangezogen. Eine Dokumentation dazu liegt in der Regel nicht vor. In einer Organisationseinheit fließen die aus den Beschwerden gewonnenen Informationen in die risikoorientierte Prüfungsplanung ein. In einzelnen Abteilungen ist ein jährlicher Kontrollreport zum IKS zu erstellen, der im Jahr 2017 um das Thema Beschwerdemanagement erweitert wird.

Zusammenfassend stellt der LRH fest, dass zentrale Auswertungsprozesse über Beschwerden in nicht einmal der Hälfte der Abteilungen vorhanden sind. Wo Auswertungen stattfinden, werden diese mindestens einmal jährlich durchgeführt. Mehrjährig erhobene statistische Daten über das Beschwerdemanagement bzw. Auswertungen gibt es nur in wenigen Dienststellen.

Der LRH empfiehlt, zentrale Auswertungsprozesse über Beschwerden in regelmäßigen Abständen in den Dienststellen durchzuführen, um Erkenntnisse zur Verbesserung des Verwaltungshandelns zu gewinnen.

Weiters empfiehlt der LRH, zur Erfassung und Steigerung der Kundenzufriedenheit auch vermehrt standardisierte Kunden- bzw. Parteienbefragungen in den Dienststellen durchzuführen.

Darüber hinaus sollten entsprechende Statistiken zum Beschwerdemanagement in den Dienststellen geführt werden, um mittels eines Mehrjahresvergleiches Erkenntnisse über die Entwicklung von Beschwerden in den Dienststellen zu gewinnen.

Stellungnahme Landeshauptmann Hermann Schützenhöfer:

In der A3 wird halbjährlich eine Auswertung durch die Abteilungsleitung durchgeführt.

Eine Kundenbefragung hat im Jahr 2016 stattgefunden. Für die Bereiche Staatsbürgerschaft und Aufenthaltswesen stehen Beschwerdebriefkästen zur Verfügung (Formulare in 7 Sprachen).

Zur Statistik: Siehe Antwort zu vorheriger Empfehlung

Stellungnahme Landeshauptmann Hermann Schützenhöfer:

Hauptzielgruppe der Prüfung des LRH waren Abteilungen mit Parteien- bzw. Kundenkontakt, Beschwerden von landesinternen „KundInnen“ sowie Volksanwaltschaftsbeschwerden waren grundsätzlich nicht umfasst. Somit waren die möglichen Beschwerde-Szenarien der Abteilung 1 im Wesentlichen ausgeklammert.

Trotzdem wird in der Abteilung 1 per Dienstanweisung festgelegt werden, dass sämtliche etwaig auftretende Beschwerden von landesinternen und externen Personen/Stellen rasch von den jeweils zuständigen Organisationseinheiten der Abteilung 1 zu behandeln und umgehend an die Abteilungsleiterin zu melden sind und diese auch ausgewertet werden.

Was die vom LRH angeregte Schaffung eines Standard-Online-Formulars zur Beschwerde an die Dienststellen sowie Vorlagen anbelangt, kann die A1 die Unterstützung in technischer und organisatorischer Hinsicht anbieten. Selbiges gilt für die Erstellung standardisierter ELAK-Vorlagen und vordefinierter ELAK-Prozesse im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Beschwerden. Die Behandlung von Beschwerden mit den Standardmöglichkeiten des ELAK ist bereits jetzt möglich. Zusätzliche Entwicklungen sollten unter dem Kosten-Nutzenaspekt entschieden werden.

Stellungnahme Landesrat Mag. Christopher Drexler:

Bis dato wurden die Prozesse im Verantwortungsbereich der Referate je nach Art der Beschwerden behandelt. Ein einheitliches Beschwerdemanagement wurde bereits im Zuge des IKS und des CAF innerhalb der Abteilung mit allen Führungskräften diskutiert. Aufgrund des bisher gut funktionierenden Systems (Beschwerden wurden ordnungsgemäß und zeitgerecht erledigt) und des notwendigen Einsatzes des vorhandenen Personals für höher priorisierte Aufgaben, konnte ein einheitliches Beschwerdemanagement noch nicht umgesetzt werden.

Bereits im Zuge der LRH-Überprüfung wurde mit der Erarbeitung eines für die gesamte Abteilung 8 inkl. FAGP gültigen Feedbackmanagement-Leitfadens begonnen, welcher in Form einer Dienstanweisung an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommuniziert werden wird und so für alle verbindlich ist. Die Fertigstellung und Kommunikation erfolgt Mitte 2018. Inhaltlich soll dabei einerseits durch eine ARIS-Prozessualisierung ein standardisiertes Vorgehen gewährleistet werden. Andererseits wird es künftig möglich sein, mithilfe von ELAK-Vorlagen sowie Begrifflichkeiten qualitative sowie quantitative Aussagen zu eingelangtem Feedback zu treffen. Erst durch diese technischen Änderungen ist eine differenzierte Auswertung und somit auch in Zukunft ein Mehrjahresvergleich möglich. Aufgrund dessen kann auch ein etwaiger erhöhter Schulungsbedarf erhoben werden, der mittels LAVAK-Angeboten abzudecken wäre. Anzumerken ist, dass bei allen Überlegungen auch der Kosten-Nutzen-Aspekt mit zu berücksichtigen ist.

Abgesehen von folgendem Absatz entspricht diese Stellungnahme auch jener von Landesrätin MMag. Barbara Eibinger-Miedl.

Gerne lassen wir den künftigen Feedbackmanagement-Leitfaden bei Interesse den politischen Büros und/oder dem Landesrechnungshof zukommen.

3.2.5 Schulungen betreffend Beschwerdemanagement

Der LRH befragte die Abteilungen und Fachabteilungen des Amtes der Landesregierung zum Vorhandensein von entsprechenden Schulungsmöglichkeiten bzw. zu absolvierten Schulungen für die Bediensteten zum Thema Beschwerdewesen/Beschwerdemanagement.

Ausbildungen, Fortbildungen und Schulungen werden grundsätzlich von der LAVAK angeboten. In Ausnahmefällen kann auch auf das Angebot der Verwaltungsakademie des Bundes oder externer Anbieter zurückgegriffen werden.

Bei LAVAK-Seminaren wird das Thema Beschwerdewesen aufgrund seiner Vielfalt im (beruflichen) Alltag nicht als alleiniger Fortbildungskurs abgehalten. Vielmehr ist diese Thematik in verschiedenen Schulungen enthalten. Derartige Kursthemen sind u. a.:

- Umgang mit schwierigen Situationen am Arbeitsplatz
- Weniger Stress und gute Kommunikation im Parteienverkehr
- Mehr Souveränität in schwierigen Gesprächen und mit schwierigen Parteien
- Spezialseminar für MitarbeiterInnen der Bezirkshauptmannschaften die im BürgerInnenkontakt stehen
- Souverän am Telefon.

Die wesentlichen Ergebnisse der Befragung der Dienststellen stellen sich wie folgt dar:

- Die Mitarbeiter in den Dienststellen werden zu einschlägigen Schulungen in unterschiedlichem Ausmaß zugewiesen, dies zum Teil bereits beginnend mit der (besonderen) Grundausbildung. Die Anzahl an Schulungen ist abhängig von der Menge und Komplexität der Beschwerden in der jeweiligen Organisationseinheit.
- Schulungen werden einerseits abteilungsintern durchgeführt, andererseits unter Zuhilfenahme von LAVAK-Seminaren.
- In akkreditierten Bereichen sind Schulungen zwingend vorgeschrieben. In einer Abteilung mit Frontoffice ist der Umgang mit Beschwerden auch Teil der regelmäßig stattfindenden Schulungen der Officekräfte.
- In einigen Fällen wird der gegebenenfalls erforderliche Besuch einschlägiger Schulungen über Kommunikationsfähigkeit und den Umgang mit Beschwerden auf Ebene der Referats-/Stabsstellenleitung sichergestellt.

Zusammenfassend stellt der LRH fest, dass es kein Seminarangebot der LAVAK gibt, das sich primär mit Beschwerdewesen/Beschwerdemanagement befasst, doch ist dieses Thema zum Teil Inhalt der (besonderen) Grundausbildung der Mitarbeiter sowie auch Teil verschiedener Fortbildungsseminare.

Der LRH empfiehlt, dass spezifische Schulungsangebote, die nur das Beschwerdewesen beinhalten, seitens der LAVAK für Mitarbeiter angeboten werden.

Stellungnahme Landeshauptmann Hermann Schützenhöfer:

Diese Empfehlung wird begrüßt.

3.2.6 Beschwerdewesen im Rahmen des CAF

Der CAF ist ein gemeinsames europäisches Qualitätsmanagementsystem in der öffentlichen Verwaltung welches auch das Beschwerdemanagement berücksichtigt. Seit dem Jahr 2000 steht es allen europäischen Verwaltungen als Instrument des Qualitätsmanagements zur Verfügung. Ziel ist, die CAF-Selbstbewertung als wirksames und kostengünstiges Instrument der Verwaltungsmodernisierung zu nutzen.

Qualitätsziele im Sinne des CAF machen es unter anderem erforderlich, dass seitens der Verwaltung verlässliche Systeme und Verfahren für die Behandlung allgemeiner Anfragen und für das Beschwerdemanagement zu entwickeln sind.

Die CAF-Selbstbewertung im Amt der Landesregierung, darüber hinaus auch bei den Bezirkshauptmannschaften und weiteren Organisationseinheiten wird seit 2014/15 sukzessive durch die A1 angeboten. Nach Ende des erfolgreichen Selbstbewertungsprozesses kann das CAF-Gütesiegel von der Dienststelle beantragt werden. Allerdings sind Evaluierungs- und Bewertungsmaßnahmen weiterhin fortzusetzen, sodass dieser Prozess an sich nie enden sollte. Das Gütesiegel muss alle drei Jahre nach neuerlicher Selbstbewertung erreicht werden.

Im CAF-Programm 2014/15 wurde die CAF-Selbstbewertung bis in den Frühsommer 2017 als jeweils eigenständige Dienststellenprojekte in der A1, FAVD, A5, A8 und FAGS, A9, A12, A17 eingeleitet bzw. erfolgreich durchgeführt. Keine der geprüften Dienststellen hat sich bislang um die Verleihung des CAF-Gütesiegels beworben.

In sechs der vorgenannten Dienststellen, die sich der CAF-Selbstbewertung unterzogen haben, war das Beschwerdewesen/Beschwerdemanagement ein Thema.

Der LRH empfiehlt, das Begriffsfeld „Unmutsäußerung/Beschwerde/Beschwerdewesen/Beschwerdemanagement“ in der CAF-Selbstbewertung der einzelnen Dienststellen hinsichtlich der behandelten Themen und erzeugten Inhalte stärker zu thematisieren.

Stellungnahme Landeshauptmann Hermann Schützenhöfer:

Die inhaltliche Behandlung des Themas „Beschwerdemanagement“ im CAF-Prozess obliegt grundsätzlich den jeweiligen CAF-anwendenden Landesdienststellen auf Basis sich aus der Selbstbewertung ergebender Handlungsnotwendigkeiten.

Im laufenden CAF Programm, das 2014 gestartet wurde, wurden in insgesamt 9 CAF-anwendenden Dienststellen – A1, A8, A12, A17, BHBM, BHHF, BHLI, BHMT und BHVO – in Summe 15 Maßnahmenpakete zum Thema „Beschwerdemanagement“ erzeugt.

Dies umfasste z. B. die Implementierung bzw. Adaptierung von Beschwerdemanagement-/Feedbacksystemen für BürgerInnen und KundInnen, die Anbringung von Beschwerdebriefkästen, die Einrichtung von Arbeitsgruppen, ein Feedbackmanagement in Internet und Intranet, aktive Befragungen und Messungen, die Generierung von Standards, die Entwicklung von Prozessdarstellungen und von Feedbackbögen.

Aus Sicht des Zentralen Qualitätsmanagements der Abteilung 1 Organisation und Informationstechnik wird dieser Auswertung nach die Thematik „Beschwerdemanagement“ im CAF-Fragenprogramm des Landes Steiermark in umfangreichem Ausmaß berücksichtigt. Auch werden Maßnahmen im Hinblick auf KundInnenbefragungen aufgenommen. Es wird davon ausgegangen, dass auch in nachfolgenden CAF-Programmen 2017/2020 die Weiterentwicklung von Beschwerdemanagementmaßnahmen in den Landesdienststellen ein wesentliches Thema ist. Die Abteilung 1 wird bei der Begleitung künftiger CAF-Projekte auf die Notwendigkeit der Behandlung des Themas gerne hinweisen.

3.3 Zusammenfassung

Die Einführung eines Beschwerdewesens/Beschwerdemanagements muss sicherstellen, dass daraus ein entsprechender Nutzen für das Verwaltungshandeln einerseits sowie für die Bürger andererseits entsteht. Die Ziele eines Beschwerdemanagements im klassisch betriebswirtschaftlichen Sinn sind nicht eins zu eins auf die öffentliche Verwaltung umsetzbar. So ist weder mit einer Abwanderung der Kunden/Parteien bzw. Stakeholder zu rechnen, noch versucht die öffentliche Verwaltung Gewinne zu maximieren oder dem „Wettbewerb“ standzuhalten. Dennoch ist die Verwaltung im Sinne des Ansatzes des New Public Managements dazu angehalten, sich stetig zu hinterfragen und auf der Grundlage eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses entsprechende Potenziale zu erkennen, die imstande sind sowohl die Effizienz in der Leistungserbringung als auch die Zufriedenheit der vom Verwaltungshandeln betroffenen Beteiligten zu steigern. **In diesem Sinne sieht es der LRH als essentiell an, ein entsprechendes Beschwerdewesen/Beschwerdemanagement in den Dienststellen des Landes zu implementieren. Der „Leitfaden für das Beschwerdewesen in der Landesamtsdirektion“ kann hierbei als Rahmendokument unter Beachtung dienststellenspezifischer Besonderheiten dienlich sein.**

Im Zuge der Prüfung stellte der LRH fest, dass in einigen Dienststellen des Amtes der Landesregierung ein Beschwerdemanagement zur Anwendung kommt. Dieses ist jedoch von Dienststelle zu Dienststelle unterschiedlich ausgestaltet und nicht immer effizient bzw. standardisiert. Es gibt sowohl schriftlich festgelegte Prozessschritte bezüglich des Beschwerdeverfahrens als auch Praktiken, die sich aus der gewöhnlichen

Arbeitstätigkeit entwickelt haben und nicht verschriftlicht wurden. Explizite Schulungen für das Beschwerdemanagement gibt es derzeit nicht.

Entsprechend umfangreiche statistische Daten über Beschwerden sind kaum vorhanden. Auch Auswertungsprozesse hinsichtlich des Beschwerdemanagements sind in der Mehrzahl der Dienststellen des Amtes der Landesregierung nicht implementiert. Kunden- bzw. Parteienbefragungen finden nur in Einzelfällen statt.

Stellungnahme Landeshauptmann Hermann Schützenhöfer:

Die Abteilung 7 hat bereits seit 1. Jänner 2017 mit der internen "Richtlinie Beschwerdemanagement" praktisch alle Empfehlungspunkte des LRH, die sich an die einzelnen Abteilungen des Landes richten, umgesetzt.

Stellungnahme Landeshauptmann Hermann Schützenhöfer:

Vorausgeschickt wird, dass – wie auch vom Landesrechnungshof Steiermark in seinem Bericht festgehalten – die Abteilung 2 primär Dienstleisterin für die Dienststellen des Landes ist und nur im sehr geringen Umfang unmittelbaren Kontakt zu Bürgern hat. Die Vorgaben zur Behandlung von Beschwerden sind im Organisationshandbuch der Abteilung 2 geregelt. Zusätzliche bzw. gesonderte Regelungen erscheinen angesichts der reduzierten Außenkontakte der Abteilung ebenso wenig erforderlich zu sein wie die Durchführung referatsübergreifender zentraler Auswertungsprozesse.

Befürwortet wird die im Bericht angeregte Schaffung eines für alle Dienststellen anwendbaren Standard-Online-Formulars zur Beschwerdeeingabe sowie von standardisierten ELAK-Vorlagen und vordefinierten ELAK-Prozessen für die Bearbeitung von Beschwerden, wobei die Konzeption von für alle Dienststellen anwendbaren Vorlagen sinnvoll und zweckmäßig wäre.

Ebenso begrüßt wird die Anregung, im Bereich der Ausbildung diesbezüglich weiterhin Schwerpunkte zu setzen. Die Abteilung 2 veranstaltet gemeinsam mit der LAVAK bereits seit Jahren Telefon- und Kommunikationsseminare für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Telefonzentrale des Amtes, die äußerst hilfreich für die tägliche Arbeit der Kolleginnen und Kollegen sind.

Auch der Anregung des Landesrechnungshofes, standardisierte Befragungen zur Kunden- bzw. Parteienbefragung in den Dienststellen durchzuführen, wird im Aufgabenbereich der A2 bereits Rechnung getragen: Bei der von der Abteilung 5 durchgeführten Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbefragung im Landesdienst werden auch die Themen Arbeitsplatzqualität und Arbeitsplatzausstattung abgefragt, selbst führt die Abteilung 2 regelmäßig Abfragen zur Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der Fremdreinigungsfirmen durch.

Stellungnahme Landeshauptmannstellvertreter Mag. Michael Schickhofer:

Ich bedanke mich ganz herzlich für die positiven Bewertungen und weiterführenden Anregungen im Bericht zur Prüfung des Beschwerdemanagements in den Abteilungen des Amtes der Steiermärkischen Landesregierung. Dieser leistet einen wertvollen Beitrag zur qualitativen Weiterentwicklung der Arbeit in den Abteilungen und für Verbesserungen innerhalb meines Ressorts.

Stellungnahme Landesrätin Mag. Ursula Lackner:

Wie im Bericht des LRH bereits festgehalten ist, ist das Beschwerdemanagement in der Dienstanweisung der A6 sowie den beiden Fachabteilungen (FABS und FAGS) festgelegt.

Aufgrund der unterschiedlichen Materien bzw. Zuständigkeiten für das Pflichtschulreferat hat das Beschwerdemanagement als Zentralstelle (Dienstbehörde für LandeslehrerInnen) eine andere Bedeutung als bei Abteilungen mit stärkeren Kundenkontakten. Hier liegt eine analoge Situation zur Abteilung 5 (Personal) vor. Jede Referatsleitung hat in ihrem Bereich für ein geordnetes Beschwerdemanagement zu sorgen.

Vom Referat Kinderbildung- und -betreuung liegt folgende Stellungnahme vor:

Der Umgang mit Beschwerden ist in Abstimmung mit der Referatsleitung bereichsspezifisch geregelt.

In den Bereichen Förderungswesen und Pädagogische Qualitätsentwicklung, in denen Beschwerden nahezu ausschließlich telefonisch oder persönlich vorgebracht werden und klar abgrenzbare Sachverhalte betreffen (beispielsweise nicht oder nicht in vollem Umfang gewährte Förderungen oder fehlender Seminarplatz), erfolgt die Bearbeitung unmittelbar und direkt von den zuständigen MitarbeiterInnen. In der Fachaufsicht, bei welcher sich das Beschwerdespektrum umfangreicher darstellt und daher auch der mögliche Handlungsspielraum (von Beratung bis hin zu einer konkreten Intervention in einer Einrichtung oder bei einer Tagesmutter/einem Tagesvater) erweitert ist, wurde ein Prozessablauf definiert und den Fachaufsichtsorganen zur Kenntnis gebracht.

Aufgrund der Vielfalt der vorhandenen Tätigkeitsfelder erscheint ein standardisierter Prozessablauf, welcher für das gesamte Referat Geltung besitzt, nicht zielführend. Ebenso erscheint die Erstellung einer standardisierten ELAK-Vorlage bzw. eines Standard-Online-Formulars aufgrund der Bandbreite der vorhandenen Tätigkeitsfelder innerhalb des Referates nicht sinnvoll und auch nicht im Sinne der Parteien, welche überwiegend den direkten Kontakt mit dem Referat suchen und schätzen, da weniger Formalismus in der Regel zu kürzeren Bearbeitungszeiträumen führt.

Im Referat einlangende Beschwerden werden nicht zentral, sondern dezentral, das heißt vom/von dem/der jeweils sachlich zuständigen MitarbeiterIn, bearbeitet. Die Veraktung erfolgt entsprechend. Bezieht sich die Beschwerde auf konkrete Verfahren oder Einrichtungen, erfolgt die Veraktung im Elak im jeweiligen Fachakt. Bei Beschwerden allgemeiner Natur erfolgt eine allgemeine Erfassung.

Darüber hinaus bieten die regelmäßig stattfindenden Dienstbesprechungen ein Forum für die über den Einzelfall hinausgehende Auswertung von Beschwerden in den einzelnen Fachbereichen.

Von der Fachabteilung Gesellschaft liegt folgende Stellungnahme vor:

Die Fachabteilung Gesellschaft tritt in allen Zuständigkeitsbereichen (wie Familie, Erwachsenenbildung, Frauen, Jugend, Gleichstellung usw.) mit Bürgerinnen und Bürgern in Kontakt. Parteienverkehr im klassischen Sinne gibt es in der FA Gesellschaft kaum, jedoch erfolgt direkter Kontakt zu den Bürgerinnen und Bürgern im Zuge von Fachveranstaltungen, Angeboten im Bereich der Kinder- und Jugendarbeit, Vorträgen, Workshops, Wettbewerben, Aus- und Weiterbildungsangeboten und dergleichen. Ein wesentlicher Aufgabenbereich der FA Gesellschaft liegt auch in der Vergabe und Prüfung von Förderungen, wo ebenfalls in vielen Fällen ein direkter Kontakt zu AntragstellerInnen besteht.

Die Anzahl schriftlich eingebrachter Beschwerden in der FA Gesellschaft ist äußerst gering: So gab es zum Beispiel im Jahr 2015 nur sieben Beschwerdefälle, welche aber nicht direkt die Fachabteilung betrafen, sondern vor allem die Vorteilsbetriebe des „ZWEI UND MEHR-Familienpasses“, mit denen seitens des Landes Steiermark eine Kooperation besteht.

Ausgehend von der Dienstanweisung der A6 betreffend „Beschwerdemanagement“ gibt es in allen Bereichen der FA Gesellschaft die mündliche Arbeitsanweisung, Anfragen und Beschwerden, die in jeder gängigen Form eingebracht werden können, höflich entgegenzunehmen und lösungsorientiert zu behandeln.

Zuständigkeiten für Beschwerdemanagement:

Grundsätzlich sind die jeweils zuständigen Referats-/Bereichs- oder HeimleiterInnen (in den nachgeordneten Dienststellen) für die Beschwerdebearbeitung verantwortlich, wobei die diesbezügliche Bearbeitung an die jeweils zuständigen ReferentInnen übertragen werden kann.

Im Bildungshaus Retzhof gibt es sogar eine eigene Qualitätsbeauftragte, die gemeinsam mit der Leitung für das Beschwerdemanagement zuständig ist. Alle KundInnen bzw. TeilnehmerInnen von Seminaren haben die Möglichkeit, Rückmeldekärtchen auszufüllen und können ebenfalls eine Antwort verlangen. Die Qualitätsbeauftragte hat dann für eine Beantwortung der Rückmeldung zu sorgen, weshalb

in diesem Bereich den Ausführungen des Rohberichtes nicht gefolgt werden kann, der auf Seite 20 (nunmehr Seite 23, Anmerkung des LRH) darlegt, dass nur in Teilbereichen der A2, A3 und A9 bzw. der LAVAK regelmäßig Parteien- bzw. KundInnenbefragungen durchgeführt werden. Beim Bildungshaus Retzhof als nachgeordnete Dienststelle der FA Gesellschaft gehören diese KundInnenbefragungen seit vielen Jahren zum Alltag.

Von der Fachabteilung Berufsbildendes Schulwesen liegt folgende Stellungnahme vor:

Die FABS hat wenig direkten „KundInnenkontakt“. Wo dieser gegeben ist (z. B. SchulsprecherInnen-Seminare), ist im Einzelfall genau zwischen Zuständigkeiten des Landesschulrats, der A6 und der FABS zu unterscheiden. Es besteht die Gefahr, dass ein allgemeines Beschwerdeformular zu Beschwerden führt, für die die FABS gar nicht zuständig ist. Ein Standardformular erscheint angesichts der Unterschiedlichkeit von Aufgaben daher weniger geeignet.

Zusammenfassend wird von der A6 festgehalten:

- Das Beschwerdemanagement ist Teil der Dienstanweisung.*
- Eine Verschriftlichung der Prozesse wird in allen Organisationseinheiten umgesetzt werden.*
- Die Empfehlung, bei schriftlichen Beschwerden innerhalb von längstens zwei Wochen eine Empfangsbestätigung auszustellen, wird eingehalten.*
- Ein statistischer Auswertungsprozess über Beschwerden wird in der A6 eingerichtet.*
- Die Empfehlung des LRH, spezifische Schulungsangebote für das Beschwerdewesen von der LAVAK durchzuführen, wird begrüßt.*
- In Hinblick auf die Gründung der Bildungsdirektion, einer neuen gemischten Behördenstruktur, und die damit verbundenen Auswirkungen auf die Gesamtabteilung wird die Einführung neuer Instrumente (Standard-Online-Formular) zum jetzigen Zeitpunkt als wenig sinnvoll erachtet.*

Stellungnahme Landesrat Anton Lang:

Der Rechnungshofbericht vom 8. August 2017 wird vollinhaltlich zur Kenntnis genommen; die darin aufgezeigten Empfehlungen werden - sofern sie nicht ohnehin schon im internen Kontrollsystem Berücksichtigung finden - umgesetzt.

Stellungnahme Landesrat Johann Seitinger:

Die Feststellungen des Landesrechnungshofes betreffend die Abt. 10, 14 und 15 werden zur Kenntnis genommen. Die Empfehlungen des Landesrechnungshofes werden geprüft und – sofern sie nicht ohnehin bereits in internen Kontrollsystemen Berücksichtigung finden – umgesetzt.

Zudem möchte ich den Vorschlag seitens der Abt. 15 unter Bezug auf Seite 18, vierter Absatz von oben (nunmehr Seite 20, fünfter Absatz von oben, Anmerkung des LRH), übermitteln, für die Bürgerinnen und Bürger ein zentrales Beschwerdeformular online bereitzustellen. Seitens der LAD könnte auf dieser Basis ein regelmäßiger Report zu Beschwerden die Verwaltung betreffend erstellt werden.

Der LRH legte das Ergebnis seiner Überprüfung in der am 8. August 2017 abgehaltenen Schlussbesprechung ausführlich dar.

Teilgenommen haben:

vom Büro des Landeshauptmannes

Hermann Schützenhöfer:

Mag. Daniela Rabl-Pirker LL.M.

vom Büro des Landesrates

Mag. Christopher Drexler:

Christian Robnik

vom Büro der Landesrätin

Mag. Doris Kampus:

Mag. Karin Boandl-Haunold

Christina Saxton

vom Büro des Landesrates

Johann Seitinger:

Mag. Clemens Matzer MSc

von der Landesamtsdirektion:

Mag. Jakob Edlinger

Christina Hager

von der Fachabteilung Katastrophenschutz
und Landesverteidigung:

Mag. Helmut Kreuzwirth

von der Abteilung 1 Organisation und
Informationstechnik:

Dr. Klaus Rundhammer

von der Abteilung 2 Zentrale Dienste:

Mag. Christine Klug

von der Abteilung 3 Verfassung und
Inneres:

Mag. Dr. Angelika Unger

Mag. Rita Hirner

von der Fachabteilung

Landesbuchhaltung:

Mag. Patricia Theißl

von der Abteilung 5 Personal:

Mag. Bernhard Langmann

Mag. Birgit Krainer

von der Abteilung 6 Bildung und
Gesellschaft:

DDr. Herbert König
MMag. Daniela List
Mag. Marlies Windhaber

von der Fachabteilung Berufsbildendes
Schulwesen:

Mag. Eva Maria Fluch

von der Abteilung 7 Gemeinden,
Wahlen und ländlicher Wegebau:

Mag. Wolfgang Wlattnig
Monika Haindl

von der Abteilung 8 Gesundheit, Pflege
und Wissenschaft:

MMag. Dr. Esther Kristandl-Putz MSc
Sabrina Richter-Koleznik BSc MA

von der Abteilung 9 Kultur, Europa,
Außenbeziehungen:

Mag. Patrick Schnabl
Andrea Langmann BA MA

von der Abteilung 10 Land- und
Forstwirtschaft:

Mag. Franz Grießer

von der Fachabteilung Soziales
und Arbeit:

Ing. Mag. Regina Geiger

von der Abteilung 12 Wirtschaft,
Tourismus, Sport:

MMag. Jörg Smolniker

von der Abteilung 13 Umwelt und
Raumordnung:

Mag. Michael Patrick Reimelt

von der Abteilung 14 Wasserwirtschaft,
Ressourcen und Nachhaltigkeit:

Mag. Sonja Lackner

von der Abteilung 15 Energie, Wohnbau,
Technik:

Dr. Gerhard Semmelrock
Dipl.-Ing. Friedrich Kainz

von der Fachabteilung Energie und
Wohnbau:

Dr. Johannes Andrieu

von der Abteilung 16 Verkehr und
Landeshochbau:

Andreas Kreminger

von der Fachabteilung
Straßenerhaltungsdienst:

Dipl.-Ing. Hans-Jörg Schwab

von der Abteilung 17 Landes- und
Regionalentwicklung

Dipl.-Ing. Sylvia Trattner-Jakob

vom Landesrechnungshof:

LRH-Dir. Mag. Heinz Drobesh

Dr. Andrea Sickl

Dipl.-HTL-Ing. Meinhard Perkmann

4. FESTSTELLUNGEN UND EMPFEHLUNGEN

Der Landesrechnungshof überprüfte stichprobenartig die Abwicklung des Beschwerdemanagements innerhalb des Amtes der Landesregierung.

Nach Durchführung des Anhörungsverfahrens ergeben sich folgende Feststellungen und Empfehlungen:

ALLGEMEINES [Kapitel 2]

- Der LRH stellt fest, dass der „Leitfaden für das Beschwerdewesen in der Landesamtsdirektion“ ein Instrument für die Implementierung eines Beschwerdemanagements in den Dienststellen des Landes darstellt und ausreichend Informationen zu den Teilprozessen eines funktionierenden Beschwerdemanagements enthält.

BESCHWERDEMANAGEMENT IM AMT [Kapitel 3]

- Zusammenfassend stellt der LRH fest, dass in den meisten Dienststellen das Bewusstsein im Hinblick auf ein Beschwerdewesen vorhanden ist.
 - **Der LRH empfiehlt – unter Zugrundelegung (fach-)abteilungsspezifischer Anforderungen – jenen Abteilungen, in denen bisher keine schriftlichen Prozesse für ein umfangreiches Beschwerdemanagement vorliegen, auf der Grundlage des Leitfadens für das Beschwerdewesen in der LAD entsprechende Prozesse aufzusetzen und mittels Dienstanweisung den Mitarbeitern zu kommunizieren.**
- Bei mündlichen oder telefonischen Beschwerden wird der Beschwerdeführer sofort über die weitere Bearbeitung in Kenntnis gesetzt. Bei schriftlichen Beschwerden erhält der Beschwerdeführer grundsätzlich innerhalb einer Woche, in Ausnahmefällen innerhalb von zwei Wochen, eine Benachrichtigung über das Einlangen seiner Beschwerde. In einer geprüften Abteilung erfolgt die Beschwerderückbestätigung innerhalb einer Frist von nur 24 Stunden. Zwei Abteilungen übermitteln keine „Empfangsbestätigung“ bezüglich des Einlangens der Beschwerde.
 - **Der LRH empfiehlt, dass in sämtlichen Abteilungen bei schriftlichen Beschwerden immer eine Empfangsbestätigung zumindest innerhalb der Zweiwochenfrist gemäß § 115 Steiermärkisches Volksrechtgesetz an den Beschwerdeführer ausgestellt wird.**

- Der LRH stellt fest, dass Beschwerden in sämtlichen Abteilungen auf jede gängige Weise eingebracht werden können. Bei mündlichen Beschwerden wird dem Beschwerdeführer sofort Auskunft über die weitere Bearbeitung der eingebrachten Beschwerde gegeben. Grundsätzlich wird ein Großteil der schriftlichen Beschwerden innerhalb einer Woche beantwortet. Online Formulare zur leichteren und standardisierten Eingabe von Beschwerden liegen nicht vor.
 - **Der LRH regt die Schaffung eines Standard-Online-Formulars zur Beschwerdeeingabe an die Dienststellen generell an.**

- Wo der ELAK bereits ausgerollt wurde, werden die Beschwerden darin veraktet. Der Beschwerdeeingang wird im ELAK erfasst, durch den Abteilungsleiter zur Kenntnis genommen und zur Bearbeitung weitergeleitet. Standardisierte ELAK-Vorlagen und vordefinierte ELAK-Prozesse für ein Beschwerdeverfahren gibt es nicht.
 - **Der LRH empfiehlt die Erstellung standardisierter ELAK-Vorlagen und vordefinierter ELAK-Prozesse im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Beschwerden.**

- Der LRH stellt fest, dass anonyme Beschwerden, im Gegensatz zur Vorgabe des § 114 Abs 2 Steiermärkisches Volksrechtegesetz, in nahezu allen Dienststellen des Amtes der Landesregierung behandelt werden.
 - **Durch Gesetzesänderungen, wie bspw. die Einrichtung eines „Whistleblower-Systems“ wurde die Möglichkeit geschaffen, anonymen Anzeigen systematischer nachzugehen. Das Steiermärkische Volksrechtegesetz wurde im Jahr 1986 erlassen und entspricht nicht mehr der gelebten Praxis. Der LRH empfiehlt daher, diese gesetzliche Regelung zu evaluieren und gegebenenfalls anzupassen.**

- Der LRH stellt fest, dass in den Dienststellen die Beschwerdebearbeitung grundsätzlich in ähnlicher Art und Weise durchgeführt wird und die Veraktung mit den zur Verfügung stehenden Mitteln der Büro- und Softwareausstattung erfolgt. Den grundsätzlichen Vorgaben des „Leitfadens für das Beschwerdewesen in der Landesamtsdirektion“, allenfalls der Kanzleiordnung für die Steirische Landesverwaltung bzw. auch der ELAK-Richtlinie wird gefolgt.
 - **Der LRH empfiehlt, statistische Aufzeichnungen über Beschwerden in den Dienststellen zu führen.**

- Zusammenfassend stellt der LRH fest, dass zentrale Auswertungsprozesse über Beschwerden in nicht einmal der Hälfte der Abteilungen vorhanden sind. Wo Auswertungen stattfinden, werden diese mindestens einmal jährlich durchgeführt. Mehrjährig erhobene statistische Daten über das Beschwerdemanagement bzw. Auswertungen gibt es nur in wenigen Dienststellen.
 - **Der LRH empfiehlt, zentrale Auswertungsprozesse über Beschwerden in regelmäßigen Abständen in den Dienststellen durchzuführen, um Erkenntnisse zur Verbesserung des Verwaltungshandelns zu gewinnen.**
 - **Weiters empfiehlt der LRH, zur Erfassung und Steigerung der Kundenzufriedenheit auch vermehrt standardisierte Kunden- bzw. Parteienbefragungen in den Dienststellen durchzuführen.**
 - **Darüber hinaus sollten entsprechende Statistiken zum Beschwerdemanagement in den Dienststellen geführt werden, um mittels eines Mehrjahresvergleiches Erkenntnisse über die Entwicklung von Beschwerden in den Dienststellen zu gewinnen.**

- Zusammenfassend stellt der LRH fest, dass es kein Seminarangebot der LAVAK gibt, das sich primär mit Beschwerdewesen/Beschwerdemanagement befasst, doch ist dieses Thema zum Teil Inhalt der (besonderen) Grundausbildung der Mitarbeiter sowie auch Teil verschiedener Fortbildungsseminare.
 - **Der LRH empfiehlt, dass spezifische Schulungsangebote, die nur das Beschwerdewesen beinhalten, seitens der LAVAK für Mitarbeiter angeboten werden.**

- Im CAF-Programm 2014/15 wurde die CAF-Selbstbewertung bis in den Frühsommer 2017 als jeweils eigenständige Dienststellenprojekte in der A1, FAVD, A5, A8 und FAGS, A9, A12, A17 eingeleitet bzw. erfolgreich durchgeführt. Keine der geprüften Dienststellen hat sich bislang um die Verleihung des CAF-Gütesiegels beworben. In sechs der vorgenannten Dienststellen, die sich der CAF-Selbstbewertung unterzogen haben, war das Beschwerdewesen / Beschwerdemanagement ein Thema.
 - **Der LRH empfiehlt, das Begriffsfeld „Unmutsäußerung / Beschwerde / Beschwerdewesen / Beschwerdemanagement“ in der CAF-Selbstbewertung der einzelnen Dienststellen hinsichtlich der behandelten Themen und erzeugten Inhalte stärker zu thematisieren.**

- Die Einführung eines Beschwerdewesens/Beschwerdemanagements muss sicherstellen, dass daraus ein entsprechender Nutzen für das Verwaltungshandeln einerseits sowie für die Bürger andererseits entsteht. Die Ziele eines Beschwerdemanagements im klassisch betriebswirtschaftlichen Sinn sind nicht eins zu eins auf die öffentliche Verwaltung umsetzbar. So ist weder mit einer Abwanderung der Kunden/Parteien bzw. Stakeholder zu rechnen, noch versucht die öffentliche Verwaltung Gewinne zu maximieren oder dem „Wettbewerb“ standzuhalten. Dennoch ist die Verwaltung im Sinne des Ansatzes des New Public Managements dazu angehalten, sich stetig zu hinterfragen und auf der Grundlage eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses entsprechende Potenziale zu erkennen, die imstande sind sowohl die Effizienz in der Leistungserbringung als auch die Zufriedenheit der vom Verwaltungshandeln betroffenen Beteiligten zu steigern.
- **In diesem Sinne sieht es der LRH als essentiell an, ein entsprechendes Beschwerdewesen/Beschwerdemanagement in den Dienststellen des Landes zu implementieren. Der „Leitfaden für das Beschwerdewesen in der Landesamtsdirektion“ kann hierbei als Rahmendokument unter Beachtung dienststellenspezifischer Besonderheiten dienlich sein.**

Graz, am 20. September 2017

Der Landesrechnungshofdirektor:

Mag. Heinz Drobesch