



LANDESRECHNUNGSHOF
STEIERMARK

PRÜFBERICHT

**Beschwerdemanagement im Amt
der Landesregierung – Folgeprüfung**

VORBEMERKUNGEN

Der Landesrechnungshof übermittelt gemäß Art. 52 Abs. 6 Landes-Verfassungsgesetz 2010 (L-VG) idGF dem Gemeinderat 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 | 8010 Graz

lrh@lrh-stmk.gv.at

T +43 (0) 316 877 2250

F +43 (0) 316 877 2164

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

Berichtszahl: LRH-27516/2025-77

INHALTSVERZEICHNIS

1. ÜBERSICHT.....	4
2. ERGEBNIS DER ERSTPRÜFUNG	7
3. ERGEBNIS DER FOLGEPRÜFUNG.....	8
4. ALLGEMEINES.....	12
5. DETAILLIERTE ERGEBNISSE DER FOLGEPRÜFUNG.....	14
5.1 Grundsätze der Organisation des Beschwerdemanagements.....	14
5.2 Beschwerdeannahme	18
5.3 Beschwerdebearbeitung und -reaktion.....	19
5.4 Beschwerdenachbearbeitung und -auswertung	26
5.5 Schulungen betreffend Beschwerdemanagement.....	26
5.6 Beschwerdewesen im Rahmen des CAF	27

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 und Pflege
A9	Abteilung 9 Kultur, Europa, Sport
A10	Abteilung 10 Land- und Forstwirtschaft
A11	Abteilung 11 Soziales, Arbeit und Integration
A12	Abteilung 12 Wirtschaft, Tourismus, Wissenschaft und Forschung
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
Abs.	Absatz
Art.	Artikel
BA	Bachelor of Arts
BBL	Baubezirksleitung
bzw.	beziehungsweise
CAF	Common Assessment Framework
Dipl.-Ing.	Diplom-Ingenieur
Dr.	Doktor
EDV	elektronische Datenverarbeitung
ELAK	elektronischer Akt
EU	Europäische Union
LAD	Landesamtsdirektion
LAVAK	Landesverwaltungsakademie
leg. cit.	legis citatae
LL.M	Master of Laws
LRH	Landesrechnungshof Steiermark
L-VG	Landes-Verfassungsgesetz 2010
Mag.	Magister
MBL	Master of Business Law
OHB	Organisationshandbuch
RL	Richtlinie
Z.	Ziffer

KURZFASSUNG

Der Landesrechnungshof führte eine Folgeprüfung zu seinem Prüfbericht „Beschwerdemanagement im Amt der Landesregierung“ aus dem Jahr 2017 durch und beurteilte den Umsetzungsstand seiner Empfehlungen im Beobachtungszeitraum von 2020 bis 2024.

Von neun wesentlichen Empfehlungen des Erstberichts wurden sieben Empfehlungen (77,78 %) vollständig und zwei Empfehlungen (22,22 %) teilweise umgesetzt.

Der „Leitfaden für das Beschwerdewesen in der Landesamtsdirektion“ steht den Abteilungen des Amtes der Landesregierung als Rahmendokument zur Verfügung und bildet die Basis für die Implementierung und Organisation des Beschwerdemanagements.

Im Zuge der Folgeprüfung wurde festgestellt, dass unter Berücksichtigung der Anzahl der einlangenden Beschwerden in allen Abteilungen ein effektives Beschwerdemanagement zur Anwendung kommt, das maßgeblich zur kontinuierlichen Verbesserung der öffentlichen Dienstleistungen beiträgt und die Zufriedenheit der Bürger nachhaltig fördert. Schulungen für das Beschwerdemanagement werden jährlich im Seminarprogramm der Landesverwaltungsakademie angeboten. Statistische Daten über Beschwerden werden in der Landesamtsdirektion und in den meisten Dienststellen direkt ausgewertet. Kunden- bzw. Parteienbefragungen finden in Einzelfällen statt.

1. ÜBERSICHT

Prüfungsgegenstand	<p>Der Landesrechnungshof überprüfte im Jahr 2017 stichprobenartig die Abwicklung des Beschwerdemanagements innerhalb des Amtes der Landesregierung. Die Prüfung umfasste die Jahre 2013 bis 2017 (XVI. und XVII. Gesetzgebungsperiode). Diese wird im Folgenden als „Erstbericht“ bezeichnet.</p> <p>Die Landesregierung übermittelte einen Maßnahmenbericht gemäß Art. 52 Abs. 4 Landes-Verfassungsgesetz 2010 (L-VG) zum Erstbericht an den Kontrollausschuss, der am 24. April 2018 von diesem behandelt und am 8. Mai 2018 vom Landtag beschlossen wurde.</p> <p>Der Landesrechnungshof führte nunmehr – auf Basis des Erstberichtes und des Maßnahmenberichtes – eine Folgeprüfung des Beschwerdemanagements im Amt der Landesregierung durch.</p>
Politische Zuständigkeit	<p>Gemäß der zum Zeitpunkt der Berichtsveröffentlichung geltenden Geschäftsverteilung der Steiermärkischen Landesregierung liegt die politische Zuständigkeit bei sämtlichen Mitgliedern der Landesregierung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Landeshauptmann Mario Kunasek • Landeshauptmann-Stellvertreterin Manuela Khom • Landesrat Mag. Hannes Amesbauer, BA • Landesrat Dipl.-Ing. Willibald Ehrenhöfer • Landesrat Mag. Stefan Hermann, MBL • Landesrätin Mag. Dr. Claudia Holzer, LL.M • Landesrat Dr. Karlheinz Kornhäusl • Landesrätin Simone Schmiedtbauer
Rechtliche Grundlage	<p>Die Prüfungszuständigkeit des Landesrechnungshofes ist gemäß Art. 50 Abs. 1 Z. 1 L-VG gegeben.</p> <p>Die Überprüfung des Landesrechnungshofes hat sich auf die ziffernmäßige Richtigkeit sowie auf die Rechtmäßigkeit, Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit zu erstrecken (Art. 49 Abs. 1 L-VG).</p> <p>Der Landesrechnungshof 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. 2 L-VG). Enthält der Prüfbericht des Landesrechnungshofes Beanstandungen oder Verbesserungsvorschläge, so hat die Landesregierung spätestens sechs Monate nach der Behandlung des Prüfberichtes im Landtag dem Kontrollausschuss zu berichten, welche Maßnahmen getroffen wurden (Maßnahmenbericht), sofern nicht der Kontrollausschuss mit einer Mehrheit von zwei Dritteln seiner Mitglieder beschließt, von einem derartigen Bericht</p>

	<p>der Landesregierung abzusehen. Gegebenenfalls ist zu begründen, warum den Vorschlägen und Empfehlungen nicht entsprochen wurde (Art. 52 Abs. 4 L-VG).</p> <p>Der Landesrechnungshof ist gemeinsam mit dem Kontrollausschuss des Landtages und den überprüften Stellen bemüht, den bestmöglichen Einsatz der öffentlichen Mittel sowie die ehestmögliche Umsetzung der aufgezeigten Einsparungspotenziale sicherzustellen. Aus diesem Grund evaluiert der Landesrechnungshof die nachhaltige Umsetzung seiner Empfehlungen, um so die Wirksamkeit von Gebarungüberprüfungen zu verstärken (Umsetzungskontrolle).</p> <p>Für diese Folgeprüfung wurden der nunmehr als Erstbericht bezeichnete Prüfbericht aus dem Jahr 2017, der Maßnahmenbericht und die Erhebungen des Landesrechnungshofes bei den geprüften Stellen herangezogen.</p> <p>In der vorliegenden Folgeprüfung erhob der Landesrechnungshof den Umsetzungsstand der seinerzeitigen Empfehlungen und legte dazu folgende Parameter fest: umgesetzt, teilweise umgesetzt bzw. in Umsetzung, nicht umgesetzt.</p>
Stellungnahmen zum Prüfbericht	<p>Die Stellungnahmen von</p> <ul style="list-style-type: none">• Landeshauptmann Mario Kunasek• Landeshauptmann-Stellvertreterin Manuela Khom• Landesrat Mag. Hannes Amesbauer, BA• Landesrat Dipl.-Ing. Willibald Ehrenhöfer• Landesrat Mag. Stefan Hermann, MBL• Landesrätin Mag. Dr. Claudia Holzer, LL.M.• Landesrat Dr. Karlheinz Kornhäusl• Landesrätin Simone Schmiedtbauer <p>sind in kursiver Schrift direkt in den jeweiligen Berichtsabschnitten eingearbeitet. Allfällige Repliken des Landesrechnungshofes erfolgen nach der jeweils korrespondierenden Textstelle. Leermeldungen wurden im Prüfbericht nicht gesondert ausgewiesen.</p>

2. ERGEBNIS DER ERSTPRÜFUNG

Der Landesrechnungshof veröffentlichte seinen Erstbericht über das „Beschwerdemanagement im Amt der Landesregierung“ am 20. September 2017. Dieser Prüfbericht enthielt neun Empfehlungen, die der Landesrechnungshof folgenden Themenbereichen zuordnete:

Themenbereich	Anzahl Empfehlungen
Grundsätze der Organisation des Beschwerdemanagements	1 (Empfehlung 1)
Beschwerdeannahme	2 (Empfehlung 2 und 3)
Beschwerdebearbeitung und -reaktion	3 (Empfehlung 4, 5 und 6)
Beschwerdenachbearbeitung und -auswertung	1 (Empfehlung 7)
Schulungen betreffend Beschwerdemanagement	1 (Empfehlung 8)
Beschwerdewesen im Rahmen des CAF	1 (Empfehlung 9)
sechs Themenbereiche	neun Empfehlungen

Quelle: Prüfbericht Beschwerdemanagement im Amt der Landesregierung vom 22. November 2017

Im Rahmen seiner Folgeprüfung beurteilte der Landesrechnungshof den Umsetzungsstatus dieser Empfehlungen. Dabei berücksichtigte er die Angaben im Maßnahmenbericht der Landesregierung vom Mai 2018 und evaluierte relevante aktuelle Entwicklungen. Nicht angeführte Abteilungen erstatteten für den Maßnahmenbericht Leermeldungen.

Grundlage der Folgeprüfung waren die im Zuge eines Fragenkataloges übermittelten Antworten und vorgelegten Unterlagen der Abteilungen des Amtes der Landesregierung, Vor-Ort-Prüfungen sowie weitere Recherchen des Landesrechnungshofes.

3. ERGEBNIS DER FOLGEPRÜFUNG

Der Landesrechnungshof überprüfte im Zuge der Folgeprüfung die Umsetzung der durchgeführten bzw. noch erforderlichen Maßnahmen auf Basis des Erstberichtes aus dem Jahr 2017 und des vorgelegten Maßnahmenberichtes der Landesregierung.

Die nachstehende Tabelle gibt einen Überblick über die im Vorbericht ausgesprochenen Empfehlungen, deren Behandlung im Maßnahmenbericht sowie den vom Landesrechnungshof festgestellten Umsetzungsstand – jeweils untergliedert nach Abteilungen.

Organisation	Empfehlung 1		Empfehlung 2		Empfehlung 3		Empfehlung 4		Empfehlung 5			
	betrifft alle Dienststellen		betrifft alle Dienststellen		betrifft LAD und A1		betrifft alle Dienststellen		betrifft A7			
	Behandlung im Maßnahmenbericht	Umsetzungsstand	Behandlung im Maßnahmenbericht	Umsetzungsstand	Behandlung im Maßnahmenbericht	Umsetzungsstand	Behandlung im Maßnahmenbericht	Umsetzungsstand	Behandlung im Maßnahmenbericht	Umsetzungsstand		
LAD	ja	umgesetzt	nein	umgesetzt	ja	umgesetzt	ja	umgesetzt				
A1	nein	umgesetzt	nein	umgesetzt	nein	umgesetzt	nein	umgesetzt				
A2	ja	umgesetzt	nein	umgesetzt			ja	umgesetzt				
A3	ja	umgesetzt	nein	umgesetzt			nein	umgesetzt				
A4	ja	umgesetzt	nein	umgesetzt			nein	umgesetzt				
A5	ja	umgesetzt	nein	umgesetzt			nein	umgesetzt				
A6	ja	umgesetzt	ja	umgesetzt			ja	umgesetzt				
A7	ja	umgesetzt	nein	umgesetzt			nein	umgesetzt			ja	umgesetzt
A8	ja	teilweise umgesetzt	nein	umgesetzt			nein	umgesetzt				
A9	ja	umgesetzt	nein	umgesetzt			nein	umgesetzt				
A10	nein	umgesetzt	nein	umgesetzt			nein	umgesetzt				
A11	ja	umgesetzt	nein	umgesetzt			ja	umgesetzt				
A12	nein	umgesetzt	nein	umgesetzt			nein	umgesetzt				
A13	ja	umgesetzt	nein	teilweise umgesetzt	nein	teilweise umgesetzt						
A14	ja	umgesetzt	nein	umgesetzt	ja	umgesetzt						
A15	nein	umgesetzt	nein	umgesetzt	nein	umgesetzt						
A16	ja	umgesetzt	nein	teilweise umgesetzt	ja	umgesetzt						
A17	nein	umgesetzt	nein	umgesetzt	nein	umgesetzt						

Organisation	Empfehlung 6		Empfehlung 7		Empfehlung 8		Empfehlung 9			
	betrifft alle Dienststellen		betrifft alle Dienststellen		betrifft A5		betrifft A1			
	Behandlung im Maßnahmenbericht	Umsetzungsstand	Behandlung im Maßnahmenbericht	Umsetzungsstand	Behandlung im Maßnahmenbericht	Umsetzungsstand	Behandlung im Maßnahmenbericht	Umsetzungsstand		
LAD	ja	umgesetzt	ja	umgesetzt						
A1	nein	umgesetzt	nein	umgesetzt						
A2	nein	umgesetzt	nein	umgesetzt						
A3	ja	umgesetzt	nein	umgesetzt						
A4	nein	teilweise umgesetzt	nein	umgesetzt						
A5	nein	umgesetzt	nein	umgesetzt					nein	umgesetzt
A6	ja	teilweise umgesetzt	nein	umgesetzt						
A7	nein	umgesetzt	ja	umgesetzt						
A8	nein	teilweise umgesetzt	nein	umgesetzt						
A9	nein	umgesetzt	nein	umgesetzt						
A10	nein	umgesetzt	nein	umgesetzt						
A11	nein	umgesetzt	nein	umgesetzt						
A12	nein	umgesetzt	nein	umgesetzt						
A13	nein	teilweise umgesetzt	nein	teilweise umgesetzt						
A14	nein	umgesetzt	nein	umgesetzt						
A15	nein	teilweise umgesetzt	nein	umgesetzt						
A16	nein	umgesetzt	nein	umgesetzt						
A17	nein	umgesetzt	nein	umgesetzt						

Quelle: Dienststellen des Landes; aufbereitet durch den Landesrechnungshof

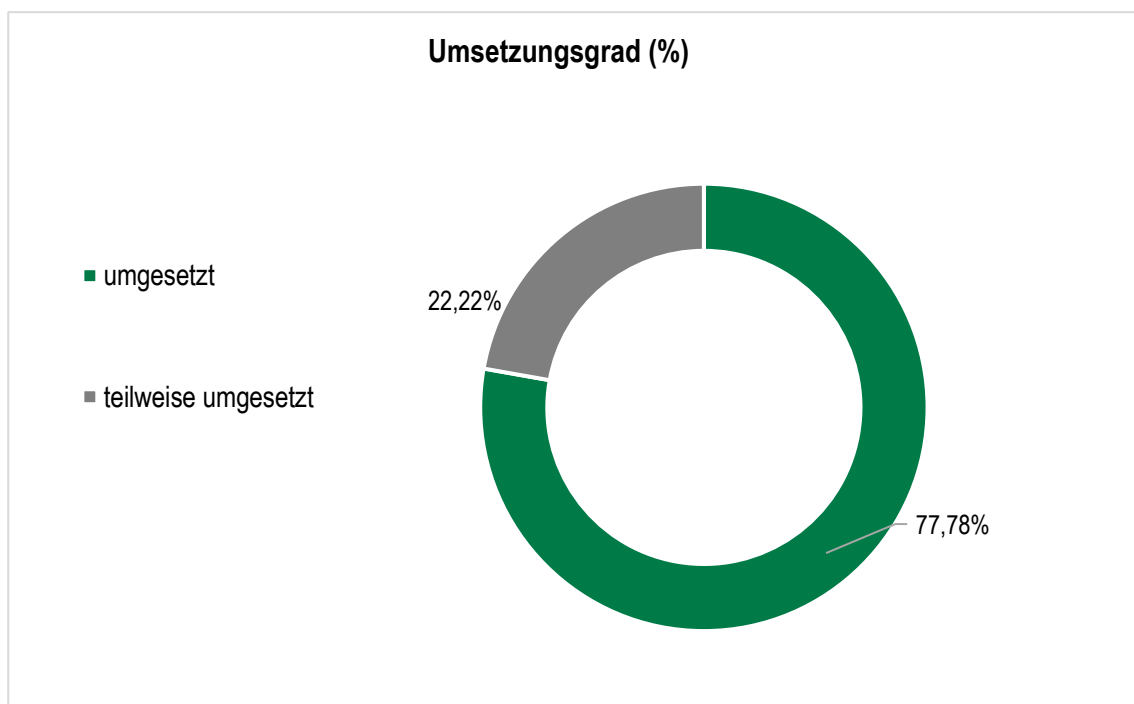
Es wird festgehalten, dass die Bewertungsstufe „teilweise umgesetzt“ auch jene Sachverhalte umfasst, die sich zum Zeitpunkt der Erhebung im Status „in Umsetzung“ befanden.

Auf Grundlage der daraus resultierenden Einzelbewertungen wurde eine aggregierte Gesamtbewertung sämtlicher Dienststellen vorgenommen, welche in der nachstehenden Grafik veranschaulicht ist:

Von **neun Empfehlungen aus dem Erstbericht** wurden

- sieben Empfehlungen umgesetzt (77,78 %) und
- zwei Empfehlungen teilweise umgesetzt (22,22 %).

Der Landesrechnungshof merkt ergänzend an, dass einzelne Dienststellen bestimmte Empfehlungen des Erstberichts bzw. deren Umsetzung aus inhaltlichen, strukturellen und/oder verwaltungsökonomischen Erwägungen als nicht zweckmäßig einstufen z. B. standardisierte ELAK-Vorlagen (ELAK = elektronischer Akt) sowie vordefinierte ELAK-Prozesse oder Kunden- bzw. Parteienbefragungen bei Dienststellen mit kaum bzw. wenig Kundenkontakten. Wenn die vorgelegten Begründungen nachvollziehbar waren bewertete der Landesrechnungshof diese als „umgesetzt“.



4. ALLGEMEINES

Eine wesentliche Anforderung an eine bürgernahe Verwaltung ist die Implementierung eines effektiven und zeitgemäßen Beschwerdewesens/Beschwerdemanagements. Der Landesrechnungshof überprüfte daher in seinem Erstbericht die Organisation und Abwicklung des Beschwerdemanagements innerhalb des Amtes der Landesregierung.

Ziel eines Beschwerdemanagements ist es, systematisch aus Rückmeldungen zu lernen, Prozesse zu verbessern und das Vertrauen in das Verwaltungshandeln zu stärken. Ein modernes Beschwerdemanagement bietet digitale Zugangswege, unkomplizierte Kontaktmöglichkeiten und klare Prozesse. Hierzu zählen Kommunikationskanäle, wie Online-Formulare, E-Mails oder Service-Apps, die transparent über den Stand der Bearbeitung informieren. Gleichzeitig muss der Datenschutz gewahrt sein und jeder Hinweis vertraulich behandelt werden.

Ein effizientes Beschwerdemanagement ist die Grundlage für regelmäßige Auswertungen und Analysen zur Verbesserung der internen Abläufe und der Qualität der Dienstleistungen.

Leitfaden für das Beschwerdewesen

Die LAD arbeitete den „Leitfaden für das Beschwerdewesen in der Landesamtsdirektion“ aus. Dieser soll als Grundlage für eine einheitliche Vorgehensweise im Umgang mit Beschwerden im Amt der Landesregierung dienen und kann von den Abteilungen im Rahmen ihres eigenen Beschwerdemanagements genutzt und nach dienststellenspezifischen Bedürfnissen angepasst werden. Im Zeitraum von 2014 bis 2023 war das Beschwerdemanagement Bestandteil des Tätigkeitsberichts der Internen Revision. Seit dem Jahr 2024 wird ein eigenständiger, jährlich erscheinender Tätigkeitsbericht erstellt.

Der Leitfaden gilt für Beschwerden, die von Personen oder Institutionen eingebracht werden. Er ist nicht auf Rechtsmittel im Rahmen eines Behördenverfahrens, auf die Behandlung von Volksanwaltschaftsbeschwerden (diese werden von der Abteilung 1 Organisation und Informationstechnik [A1] koordiniert) oder auf Beschwerden von Mitarbeitern über die eigene Dienststelle anwendbar.

Die Einbringung von Rechtsmitteln – wie Säumnisbeschwerden oder Volksanwaltschaftsbeschwerden – war nicht Gegenstand dieser Prüfung, da diese nach den jeweiligen Verwaltungsvorschriften mit den gesetzlich vorgegebenen Instanzen zu behandeln sind.

Der Landesrechnungshof stellt fest, dass der „Leitfaden für das Beschwerdewesen in der Landesamtsdirektion“ eine einheitliche Handhabung im Umgang mit Beschwerden in der LAD, Stabsstelle Präsidialangelegenheiten und der Internen Revision sicherstellen soll. Die Dienststellen können den Leitfaden als Vorgabe nutzen und dienststellenspezifisch anpassen.

Stichprobenprüfung

Um zu überprüfen, inwieweit die Empfehlungen, die der Landesrechnungshof im Rahmen des Erstberichtes ausgesprochen hatte, auch tatsächlich umgesetzt wurden, übermittelte der Landesrechnungshof an die geprüften Dienststellen standardisierte Fragebögen. Darauf aufbauend wurden Vor-Ort-Stichprobenprüfungen in vier Dienststellen durchgeführt. Die Auswahl der Stichproben erfolgte auf Basis des Zufallsprinzips.

Im Rahmen der Vor-Ort-Stichprobenprüfung wurde festgestellt, dass in diesen Dienststellen eine schnelle Bearbeitung und Lösung von Beschwerden gewährleistet wird. Es wurden dem Landesrechnungshof statistische Aufzeichnungen, Empfangsbestätigungen an diverse Beschwerdeführer innerhalb der Zwei-Wochen-Frist, relevante Prozesse sowie ELAK-Vorlagen vorgelegt.

5. DETAILLIERTE ERGEBNISSE DER FOLGEPRÜFUNG

Nachfolgend werden die Ergebnisse der Folgeprüfung für jene wesentlichen Bereiche dargelegt, für die der Landesrechnungshof in der Erstprüfung entsprechende Empfehlungen ausgesprochen hat. Diese Bereiche umfassten

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

Festgehalten wird, dass im vorgelegten Maßnahmenbericht nicht alle Dienststellen eine Stellungnahme zu den ausgesprochenen Empfehlungen abgaben. Der Landesrechnungshof ordnete daher die jeweiligen Stellungnahmen den korrespondierenden Empfehlungen zu.

5.1 Grundsätze der Organisation des Beschwerdemanagements

Empfehlung 1

Der Landesrechnungshof empfahl in seinem Erstbericht jenen Abteilungen, in denen bisher keine schriftlichen Prozesse für ein umfangreiches Beschwerdemanagement vorliegen, dass – unter Zugrundelegung (fach-)abteilungsspezifischer Anforderungen und auf Grundlage des Leitfadens für das Beschwerdewesen – entsprechende Prozesse aufgesetzt werden und das Ergebnis mittels Dienstanweisung den Mitarbeitern kommuniziert wird.

Im dazu ergangenen Maßnahmenbericht wurde von den Dienststellen Folgendes ausgeführt:

LAD (Fachabteilung Katastrophenschutz und Landesverteidigung):

„Seitens der Fachabteilung Katastrophenschutz und Landesverteidigung (FAKS) wird ausgeführt, dass grundsätzlich sehr wenige Beschwerden eingehen und diese auch sehr differenziert sind, sodass sich ein gleichförmiger Ablauf, welcher in Prozessen abgebildet werden könnte, nicht ergibt. Es wäre ein unnötiger Verwaltungsaufwand, nun Prozesse zu eruiieren und im ELAK abzubilden, welche vielleicht ein- zweimal im Jahr benötigt werden. Darüber hinaus können sich immer wieder neue Konstellationen in der Art der Beschwerdeführung ergeben, bei denen vordefinierte Prozesse nicht verwendet werden können.“

Abteilung 2 Zentrale Dienste (A2):

„Wie im Bericht des Landesrechnungshofes festgehalten, ist das in der Abteilung 2 eingerichtete Beschwerdemanagement auf die spezielle Funktion der Abteilung als primär interne Dienstleisterin mit reduziertem Kontakt zu BürgerInnen abgestellt. Die dafür erforderlichen Vorgaben sind im Organisationshandbuch der Abteilung hinreichend geregelt.“

Abteilung 3 Verfassung und Inneres (A3):

„Die Dienstanweisung der Abteilung 3 zum Beschwerdemanagement wurde aufgrund der Empfehlungen des Landesrechnungshofes überarbeitet und im Rahmen des genehmigten Organisationshandbuches allen Bediensteten zur Kenntnis gebracht.“

Abteilung 4 Finanzen (A4):

„Im Bereich der Fachabteilung Landesbuchhaltung - Darlehensverrechnung wird derzeit ein entsprechender Prozess vorbereitet, welcher in Kürze fertiggestellt wird.“

Abteilung 5 Personal (A5):

„Die Abteilung 5 Personal hat ein Beschwerdemanagement aufgebaut und eingeführt. Beschwerden werden über das Vorstandsbüro der Abteilung abgewickelt. Ein Leitfaden für das Beschwerdewesen legt die Vorgangweise und Dokumentation fest. Der Leitfaden ist Beilage der Dienstanweisung der Abteilung.“

Abteilung 6 Bildung und Gesellschaft (A6):

„In der Abteilung 6 wurde ein Leitfaden Beschwerdemanagement erstellt, der den Empfehlungen des Landesrechnungshofes gerecht wird und sehr stark an den Leitfaden für das Beschwerdewesen in der Landesamtsdirektion angelehnt wurde.“

Abteilung 7 Gemeinden, Wahlen und ländlicher Wegebau (A7):

„Die Abteilung 7 Gemeinden, Wahlen und ländlicher Wegebau verweist darauf, dass bereits seit 1. Jänner 2017 mit der internen 'Richtlinie Beschwerdemanagement' praktisch alle Empfehlungspunkte des LRH umgesetzt waren.“

Abteilung 8 Gesundheit und Pflege (A8):

„Bereits bei Beantwortung der Rechnungshof-Überprüfung als auch zum Zeitpunkt der Stellungnahme des Prüfberichts teilte die Abteilung 8 mit, dass mit der Erarbeitung eines Feedbackmanagement-Leitfadens, welcher in Form einer Dienstanweisung an alle MitarbeiterInnen ergehen wird, bereits begonnen wurde. Inhaltlich soll dabei einerseits durch einen ARIS-Prozess ein standardisiertes Vorgehen gewährleistet werden. Andererseits wird es künftig möglich sein, mithilfe von ELAK-Vorlagen sowie sogenannten ELAK-Begriffen qualitative und quantitative Aussagen zu eingelangtem Feedback zu treffen. Erst durch diese technischen Änderungen ist eine differenzierte Auswertung möglich. Die Fertigstellung wird aller Voraussicht nach Ende 2018 erfolgen.“

Abteilung 9 Kultur, Europa, Sport (A9):

„Demzufolge wurde ein Leitfaden für den einheitlichen Umgang mit Beschwerden in der Abteilung, in Anlehnung an den Leitfaden der Landesamtsdirektion und den Empfehlungen des Landesrechnungshofs, erstellt und in die Dienstanweisung aufgenommen.“

Abteilung 11 Soziales, Arbeit und Integration (A11):

„Grundsätzlich werden die Empfehlungen des LRH sehr begrüßt. In der Abteilung 11 ist ein systematisiertes Beschwerdemanagement implementiert.“

Abteilung 13 Umwelt und Raumordnung (A13):

„Den Vorgaben des Landesrechnungshofes wurde bereits zum Zeitpunkt der Berichtslegung in hohem Maße entsprochen. Ergänzend sei lediglich festgehalten, dass der Beschwerdeprozess mittlerweile den MitarbeiterInnen der Abteilung 13 nicht nur zur Kenntnis gebracht

wurde, sondern bereits seit April 2017 auch durch eine entsprechende Dienstanweisung im Organisationshandbuch verbindlich ist.“

Abteilung 14 Wasserwirtschaft, Ressourcen und Nachhaltigkeit (A14):

„Es wurden die notwendigen Prozesse betreffend mündliche und schriftliche Beschwerden entwickelt und für alle MitarbeiterInnen der Abteilung 14 nachvollziehbar dargestellt. Um sämtliche Beschwerden zu dokumentieren, wurde auf der Basis des Leitfadens für das Beschwerdewesen in der Landesamtsdirektion ein Formular 'Beschwerde-AV' entwickelt, welches allen MitarbeiterInnen der Abteilung 14 anlassbezogen zur Verfügung steht. Im Verlauf des Jahres 2018 sind die Implementierung des Beschwerdemanagements im OHB der Abteilung 14 ebenso wie im ELAK vorgesehen, sodass mit einer vollständigen Umsetzung des Beschwerdemanagements in der Abteilung 14 gemäß den Empfehlungen des LRH mit Anfang 2019 gerechnet werden kann.“

Abteilung 16 Verkehr und Landeshochbau (A16):

„Wie schon im Fragenkatalog ausgeführt, wird in der Abteilung 16 Verkehr und Landeshochbau (vormals A18 Verkehr) das Beschwerde- bzw. Anfragen- und Interventionsmanagement seit Ende 2005 von einem Mitarbeiter in der Stabsstelle Personal, Organisation, Recht, BBL-Koordination abgewickelt. Naturgemäß wurden im Laufe der Jahre Abläufe aufgrund von Erfahrungen adaptiert und optimiert.“

Im Rahmen der Folgeprüfung eruierte der Landesrechnungshof den Einsatz eines systematischen Beschwerdemanagements im Amt der Landesregierung.

Der Landesrechnungshof stellt fest, dass in den überwiegenden Dienststellen ein Beschwerdemanagement auf Grundlage des Leitfadens für das Beschwerdewesen der LAD eingerichtet ist.

In einigen Dienststellen werden nur vergleichsweise wenige bis keine Beschwerden eingereicht. Das liegt meist daran, dass dort entweder kein oder nur wenig Bürgerkontakt besteht oder das Aufgabengebiet wenig Beschwerdefälle beinhaltet.

Die Vorgehensweisen sind großteils in den Dienstanweisungen der jeweiligen Dienststellen festgelegt. Diese Dienstanweisungen werden jährlich im Zuge des erforderlichen Genehmigungsprozesses der Organisationshandbücher gegebenenfalls überarbeitet und angepasst.

Einige Dienststellen haben aufgrund ihrer speziellen Aufgaben und Zuständigkeiten eigene, auf ihre Fachgebiete abgestimmte Vorgehensweisen. Diese beinhalten Arbeitsprozesse, die auf die jeweiligen fachlichen Anforderungen und Gegebenheiten abgestimmt sind.

In der Fachabteilung Katastrophenschutz und Landesverteidigung werden unterschiedliche Gesetzesmaterien und Aufgabenbereiche bearbeitet, weshalb die Bearbeitung von Beschwerden themenspezifisch und abhängig vom jeweiligen Fachbereich erfolgt.

In der A8 bestand zum Zeitpunkt der Folgeprüfung kein abteilungsweit übergeordnetes Beschwerdemanagementsystem mit schriftlich dokumentierten und standardisierten Abläufen. Beschwerden werden in den jeweiligen Organisationseinheiten unter der Verantwortung der zuständigen Führungskraft bzw. des jeweiligen Referenten bearbeitet. Übergeordnete oder schwerwiegende Beschwerden – einschließlich anonymer Beschwerden – werden auf Abteilungsebene dokumentiert und bearbeitet. Die Prüfung wird zum Anlass genommen, auf die bestehenden Vorgaben erneut hinzuweisen und deren Umsetzung in der Abteilung sicherzustellen. Zudem sollen diese Vorgaben in eine allgemeine Dienstanweisung aufgenommen werden.

**Stellungnahmen Landesrat Dr. Karlheinz Kornhäusl und
Landesrätin Simone Schmiedtbauer (A8):**

Die angekündigte Aufnahme in die Dienstanweisung der Abteilung 8 wird im Zuge der Aktualisierung im September 2025 erfolgen. Die damit in Verbindung stehenden Maßnahmen sind in Vorbereitung.

Im Boden- und Pflanzenlabor der Abteilung 10 Land- und Forstwirtschaft (A10) ist aufgrund der bestehenden Akkreditierung ein strukturierter Beschwerdemanagementprozess implementiert. Darüber hinaus wird das Thema Beschwerden seit dem Jahr 2022 im Rahmen des festgelegten Risikomanagements jährlich evaluiert.

Im Rahmen der organisatorischen Abläufe der Abteilung 15 Energie, Wohnbau, Technik (A15) werden sowohl mündliche als auch schriftliche Beschwerden themenspezifisch bearbeitet. Beschwerden im Zusammenhang mit der *Förderungsabwicklung* werden im Rahmen der jeweiligen Fachprozesse behandelt und entsprechend dokumentiert. Der Beschwerdeführer erhält unmittelbar nach Einlangen der Beschwerde eine Rückmeldung durch die jeweils zuständige Fachkraft. Im Bereich der *Aufsicht der Gemeinnützigen Bauvereinigungen* erfolgt eine standardisierte Protokollierung und Dokumentation der Beschwerden, und diese werden durch schriftliche Eingangsbestätigungen an die Beschwerdeführer bestätigt. Allgemeine Anliegen ohne konkreten Fachbezug werden einzelfallbezogen, jedoch formlos abgewickelt. Im *Bereich des Umweltlaboratoriums* liegt eine Verfahrensanweisung zum Umgang mit Beschwerden vor. Diese ist Bestandteil des Managementsystems im Rahmen der Akkreditierung. Im Bereich der *KFZ-Prüfhalle* kommt es – im Vergleich zu anderen Organisationseinheiten – zu einer erhöhten Anzahl an Rückfragen und Beschwerden. Über das zentrale Online-Formular des Serviceportal des Landes können Anliegen, Anregungen und Beschwerden übermittelt werden. Falls erforderlich werden vom zuständigen Sachbearbeiter oder technischen Amtssachverständigen ergänzende Informationen eingeholt. Alle Beschwerden werden im ELAK erfasst und zugeordnet. Der Beschwerdeführer erhält eine Rückmeldung samt Begründung. Alle Beschwerden werden dokumentiert und im Rahmen von Dienstbesprechungen analysiert.

Der Landesrechnungshof stellt zusammenfassend fest, dass sich alle Dienststellen im Amt der Landesregierung mit dem Beschwerdewesen auseinandersetzen.

Die Empfehlung 1 wurde umgesetzt.

5.2 Beschwerdeannahme

Empfehlung 2

Der Landesrechnungshof sprach in seinem Erstbericht die Empfehlung aus, *„dass in sämtlichen Abteilungen bei schriftlichen Beschwerden immer eine Empfangsbestätigung zumindest innerhalb der Zweiwochenfrist gemäß § 115 Steiermärkisches Volksrechtgesetz an den Beschwerdeführer ausgestellt wird“*.

Im dazu ergangenen Maßnahmenbericht wurde von der A6 ausgeführt, dass *„ein kurzes erstes Schreiben innerhalb zwei Wochen den Eingang der Beschwerde bestätigt und darüber Auskunft gibt, dass die Beschwerde in Bearbeitung genommen wurde“*.

Der Landesrechnungshof führte diesbezüglich Stichprobenkontrollen durch und stellte fest, dass schriftliche Empfangsbestätigungen grundsätzlich innerhalb weniger Tage, oftmals sogar am selben Tag, versendet werden.

In zwei Dienststellen werden keine Empfangsbestätigungen an die Beschwerdeführer versendet, dennoch erfolgt eine unmittelbare Bearbeitung der Beschwerden.

Stellungnahme Landesrätin Mag. Dr. Claudia Holzer, LL.M. (A16):

*Bezüglich der A16 gelten gemäß des Rohberichtes alle Maßnahmen mit Ausnahme der Empfehlung 2 als bereits umgesetzt; die Empfehlung 2 als nur „teilweise umgesetzt“.
Unmittelbarer Handlungsbedarf ergibt sich diesbezüglich allerdings keiner.*

Replik des Landesrechnungshofes:

Das Steiermärkische Volksrechtgesetz sieht vor, dass eine Empfangsbestätigung zumindest innerhalb der Zweiwochenfrist an den Beschwerdeführer ausgestellt wird.

Die Empfehlung 2 wurde teilweise umgesetzt.

Empfehlung 3

Der Landesrechnungshof sprach in seinem Erstbericht folgende Empfehlung aus:

„Der Landesrechnungshof regt die Schaffung eines Standard-Online-Formulars zur Beschwerdeeingabe an die Dienststellen generell an.“

Im dazu ergangenen Maßnahmenbericht wurde von der LAD Folgendes ausgeführt:

„Die Empfehlung des Landesrechnungshofes betreffend die Schaffung eines Standard-Online-Formulars zur Beschwerdeeingabe an die Dienststellen wurde von der Landesamtsdirektion in Zusammenarbeit mit der Abteilung 1 Organisation und Informationstechnik weiterverfolgt und ist in Umsetzung. Ein Standard-Online-Formular für Wünsche, Anregungen und Beschwerden (BürgerInnen-/KundInnenanliegen) wird in Kürze auf der Startseite des Verwaltungs-Servers zur Verfügung stehen.“

Im Jahr 2018 richtete die LAD in Zusammenarbeit mit der A1 auf dem Serviceportal des Landes Steiermark unter dem Link „Beschwerden & Hinweisgeber“ ein Angebot ein, das allen Bürgern ermöglicht, Wünsche, Anregungen und Beschwerden auf einfache und vertrauliche Weise elektronisch zu übermitteln. Ergänzend steht ein weiteres Formular zur Verfügung, mit dem Hinweise auf Verstöße gegen Rechtsvorschriften übermittelt werden können, sofern diese Bereiche des Unionsrechts betreffen.

Der Landesrechnungshof stellt fest, dass die LAD als zentrale Anlaufstelle für Beschwerden fungiert. Diese erfasst sämtliche über das Serviceportal eingereichten Eingaben und übernimmt eine koordinierende Funktion.

Die nachstehende Tabelle zeigt eine Übersicht über die Jahre 2020 bis 2024, in denen die LAD als zentrale Anlaufstelle die eingegangenen Beschwerden dokumentierte, einschließlich des Bearbeitungsstands im Prüfzeitraum:

Beschwerden LAD			
Jahr	eingelangt	davon erledigt	davon offen
2020	30	30	0
2021	20	20	0
2022	21	21	0
2023	28	25	3
2024	45	44	1

Quelle: LAD; aufbereitet durch den Landesrechnungshof

Die Empfehlung 3 wurde umgesetzt.

5.3 Beschwerdebearbeitung und -reaktion

Empfehlung 4

Der Landesrechnungshof empfahl in seinem Erstbericht die Erstellung standardisierter ELAK-Vorlagen und vordefinierter ELAK-Prozesse im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Beschwerden.

Im dazu ergangenen Maßnahmenbericht wurde von den Dienststellen Folgendes ausgeführt:

LAD (Fachabteilung Katastrophenschutz und Landesverteidigung):

„Standardisierte ELAK-Vorlagen und ELAK-Prozesse wären daher für die FAKS nicht tunlich.“

A2:

„Selbstverständlich werden diese Vorgaben im Bedarfsfall - z. B. bei Auflage eines für alle Dienststellen anwendbaren Standard-Formulars zur Beschwerdeeingabe und/oder von standardisierten Vorlagen und vordefinierten ELAK-Prozessen für die Bearbeitung von Beschwerden - sorgfältig zu überarbeiten und entsprechend zu adaptieren sein.“

A6:

„In diesem Zusammenhang wurde der ELAK-Prozesslauf einer Beschwerde definiert. So wurden schriftliche Prozesse entsprechend aufgesetzt und der neu erstellte Leitfaden Beschwerdemanagement wird mittels Dienstanweisung den MitarbeiterInnen kommuniziert.“

A11:

„(...) lediglich war zum Zeitpunkt der Landesrechnungshofprüfung der ELAK in der Abteilung 11 noch nicht eingerichtet und daher auch die zentrale Protokollierung der Beschwerden nicht. Nunmehr ist der ELAK auf Leitungs- und Stabsstellenebene implementiert, die Führung der abteilungsinternen Beschwerdeliste erfolgt über Share Point. Das Thema Beschwerdemanagement ist in der Dienstanweisung der Abteilung 11 geregelt.

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

Hierzu wurde ein eigener ELAK-Beschwerdemanagement-Akt angelegt, in welchem die Beschwerde entsprechend den Vorgaben zur Beschwerdedokumentation laut ELAK-Prozess dokumentiert wird. Eigene Vorlagen wurden dazu nicht erstellt, da die Parteien überwiegend den direkten Kontakt mit der/dem zuständigen Bearbeiterin/Bearbeiter suchen und schätzen. Schriftlich einlangende Beschwerden werden im ELAK im jeweiligen Fachakt veraktet und im Akt Beschwerdemanagement wird eine Kopie davon abgelegt.“

A14:

„Im Verlauf des Jahres 2018 sind die Implementierung des Beschwerdemanagements im OHB der Abteilung 14 ebenso wie im ELAK vorgesehen, sodass mit einer vollständigen Umsetzung des Beschwerdemanagements in der Abteilung 14 gemäß den Empfehlungen des LRH mit Anfang 2019 gerechnet werden kann.“

A16:

„Selbstverständlich werden notwendige Anpassungen - wie zum Beispiel der ELAK - durchgeführt und das System, das sich bestens bewährt hat, dahingehend soweit wie möglich und auch sinnvoll aktualisiert.“

Einheitliche ELAK-Vorlagen und standardisierte ELAK-Prozesse in den Dienststellen tragen dazu bei, Beschwerden effizient zu bearbeiten und nachvollziehbar zu dokumentieren.

Der Landesrechnungshof analysierte, inwieweit die Dienststellen solche Vorlagen und Prozesse nutzen, und stellte dabei fest, dass eine Nutzung nur vereinzelt erfolgt.

Einige Dienststellen begründen dies mit dem geringen Beschwerdeaufkommen, dem fehlenden direkten Bürgerkontakt oder der hohen Zahl an Organisationseinheiten mit unterschiedlichen Beschwerdethemen, wodurch ein einheitliches Vorgehen aus verwaltungsökonomischer Sicht als nicht zweckmäßig erachtet wird. Einzelne Dienststellen nutzen Vorlagen und standardisierte Prozesse für bestimmte Teilbereiche. Weitere Dienststellen sicherten eine ehestmögliche Umsetzung zu. In sechs Dienststellen erfolgt die gesamte Bearbeitung von Beschwerden durchgängig über ELAK-Prozesse und ELAK-Vorlagen.

Stellungnahme Landeshauptmann Mario Kunasek (A3):

Wie bereits in den Stellungnahmen zum Prüfbericht 2017 und im Rahmen der Folgeprüfung am 21. März 2025 ausgeführt, hat die Abteilung 3 sehr vielfältige Aufgabengebiete zu vollziehen. So kommt es in der Fachabteilung Verfassungsdienst nur vereinzelt zu Kontakten mit Bürgern, da sie als Serviceeinrichtung für die Dienststellen des Landes fungiert.

Bereiche mit stark frequentiertem Kundenkontakt sind die Referate „Aufenthalts- und Sicherheitswesen“ sowie „Staatsbürgerschaft“. Hier werden schriftliche Beschwerden von den zuständigen Bearbeitern beantwortet und von der Referatsleitung bzw. in Ausnahmefällen von der Abteilungsleitung genehmigt.

Dazu kommt, dass in den erwähnten Bereichen mit intensivem Parteienverkehr eine große Zahl an unterschiedlichen Verfahren als Behörde 1. Instanz geführt werden und somit die Einführung standardisierter ELAK-Vorlagen und Prozesse weder sinnvoll noch zweckmäßig erscheint, da es sich hier um auf den Einzelfall abgestimmte Beschwerdebeantwortungen handelt.

Hingewiesen wird, dass das Referat Landesarchiv von der gegenständlichen Prüfung nicht umfasst ist.

Abschließend wird bemerkt, dass sich der ha. Umgang mit Beschwerden in der Praxis bewährt und von den Parteien gut angenommen wird, da die Beantwortungen rasch und unkompliziert erfolgen.

**Stellungnahme Landesrat Dipl.-Ing. Willibald Ehrenhöfer und
Landesrat Mag. Hannes Amesbauer, BA (A11):**

Der Empfehlung des Landesrechnungshofes wurde entsprochen. Der ELAK ist mittlerweile auf Leitungs- und Stabstellenebene implementiert. Die Führung der abteilungsinternen Beschwerdeliste erfolgt über Share-Point. Das Thema Beschwerdemanagement ist in der Dienstanweisung der Abteilung 11 geregelt. Ein eigener ELAK-Akt zum Beschwerdemanagement wurde eingerichtet, in welchem Beschwerden gemäß den Vorgaben zur Beschwerdedokumentation verarbeitet werden.

Die Empfehlung 4 wurde umgesetzt.**Empfehlung 5**

Der Landesrechnungshof sprach in seinem Erstbericht folgende Empfehlung aus:

„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 Landesrechnungshof empfiehlt daher, diese gesetzliche Regelung zu evaluieren und gegebenenfalls anzupassen.“

Im dazu ergangenen Maßnahmenbericht wurde von der A7 Folgendes ausgeführt:

„Der LRH stellt fest (Seite 22 des Prüfberichtes), dass anonyme Beschwerden, im Gegensatz zur Vorgabe des § 114 Abs. 2 Steiermärkisches Volksrechtegesetz, in nahezu allen Dienststellen des Amtes der Landesregierung behandelt werden. Durch Gesetzes-

änderungen, 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 (siehe Seite 22 des Prüfberichtes), diese gesetzliche Regelung zu evaluieren und gegebenenfalls anzupassen.

Das Steiermärkische Volksrechtegesetz gewährt im § 114 Abs. 1 jedermann das Recht, in den Angelegenheiten des selbständigen Wirkungsbereiches des Landes bei den Organen des Landes Beschwerden zu erheben, um allenfalls vorliegende Missstände und vermutetes Fehlverhalten aufzuzeigen; damit soll die Möglichkeit einer Korrektur geschaffen und auch die Offenheit der Verwaltung vergrößert werden. Nach Abs. 2 dieser Bestimmung können Beschwerden schriftlich oder mündlich vorgebracht werden. Hierbei sind Name und Adresse anzugeben. Anonyme Beschwerden sind nicht zu behandeln. Dadurch legt der Gesetzgeber ausdrücklich fest, dass ein solches Beschwerdevorbringen nur dann zulässig und zu behandeln ist, wenn das Anbringen die Identität der/des Antragsstellerin/Antragstellers erkennen lässt.

Die Abteilung 7 erachtet die gesetzgeberischen Festlegungen über die Modalitäten der Beschwerdeführung - wie etwa die erforderliche Preisgabe der Identität - nach wie vor als zeitgerechtes und geradezu notwendiges Mittel, um ein durch die Beschwerde ausgelöstes Verfahren ordnungsgemäß und umfassend führen zu können. 'Whistleblower-Systeme', die überwiegend im Bereich des Strafrechts geschaffen wurden, dürfen mit der in diesem Gesetz verankerten 'Beschwerdekultur' nicht gleichgesetzt werden. Abgesehen davon, dass es keinen verfassungsrechtlichen Anspruch auf Beschwerdeerhebung ohne Preisgabe persönlicher Daten gibt, darf von einer/einem (mündigen) Einschreiterin/Einschreiter erwartet werden, dass sie/er ein ernsthaftes Begehren vorbringt und zu ihrem/seinem Anliegen steht. Überdies könnte ein Beschwerdeverfahren, wie es durch die angesprochene Gesetzesbestimmung ermöglicht wird, nicht ohne Einschränkungen aus dem Verborgenen herausgeführt werden (vgl. dazu insbesondere § 115 Abs. 4 und 5 leg. cit.).

Da mit der erforderlichen Preisgabe der Identität bei Beschwerdeerhebung der/dem Einzelnen auch nicht die Möglichkeit einer selbstbestimmten Verhaltensentscheidung genommen wird, lehnt die Abteilung 7 eine Novellierung der angesprochenen Gesetzesbestimmung ausdrücklich ab und wird im Vollzug das Vorliegen der geforderten Voraussetzungen nach wie vor genau beachten.

Die gleichen Überlegungen werden von der Abteilung 7 auch hinsichtlich der §§ 185 ff Steiermärkisches Volksrechtegesetz (Beschwerderecht in den Angelegenheiten des selbständigen Wirkungsbereiches der Gemeinde) und des § 98a Steiermärkische Gemeindeordnung (Aufsichtsbeschwerden) angestellt; zum letzten Punkt ist noch zu bemerken, dass der Landtag Steiermark in seiner Sitzung vom 6. Februar 2018 einen Antrag auf Änderung der Steiermärkischen Gemeindeordnung hinsichtlich der Behandlung anonymer Aufsichtsbeschwerden mehrheitlich abgelehnt hat. Dieser Antrag hatte zum Inhalt, Aufsichtsbeschwerden zukünftig auch anonym in schriftlicher Form einbringen zu können und eine Behandlungspflicht von anonymen Aufsichtsbeschwerden durch die Aufsichtsbehörde sicherzustellen.“

Im Rahmen der Umsetzung der EU-Whistleblower-Richtlinie (RL [EU] 2019/1937) wurde das Steiermärkische Hinweisgeberschutzgesetz, welches am 21. Juni 2022 in Kraft trat, erlassen. In Folge wurde in der LAD eine externe Meldestelle eingerichtet. Diese Meldestelle ermöglicht es Personen, die im beruflichen Kontext Informationen über Verstöße gegen Unionsrecht erlangten, entsprechende Hinweise vertraulich zu melden. Das Gesetz erfasst Meldungen über Verstöße gegen ausgewählte Bereiche des nationalen und europäischen Rechts, darunter öffentliches Auftragswesen, Finanzdienstleistungen, Geldwäschebekämpfung, Produktsicherheit, Verkehrssicherheit, Umwelt- und Verbraucherschutz, Datenschutz sowie die Sicherheit von Netz- und Informationssystemen.

Weiters wurde auch eine interne Meldestelle in der Fachabteilung Verfassungsdienst geschaffen, bei welcher die Mitarbeiter des Landes, die im Zusammenhang mit ihrer beruflichen Tätigkeit Kenntnis über Verstöße gegen Unionsrechtsakte erlangen, Meldungen erstatten können.

Diese Meldungen können schriftlich über ein Online-Formular, mündlich im Rahmen eines Telefonats oder persönlich eingebracht werden. Nach Eingang einer Meldung wird innerhalb von sieben Tagen eine schriftliche Bestätigung übermittelt. Spätestens drei Monate nach Eingang erfolgt eine Rückmeldung über die ergriffenen Maßnahmen.

Obwohl es derzeit keine gesetzliche Verpflichtung zur Annahme und Bearbeitung von anonymen Beschwerden gibt, dokumentiert die LAD anonyme Beschwerden und leitet diese an die betroffenen Dienststellen weiter. Solche Beschwerden werden auch an die Interne Revision weitergeleitet, die diese gegebenenfalls bei Prüfungen mitberücksichtigt. Die meisten solcher Beschwerden betreffen dabei das Thema Korruption. In diesen Fällen arbeitet die LAD mit der Fachabteilung Verfassungsdienst zusammen.

Der Landesrechnungshof stellt fest, dass die EU-Whistleblower-Richtlinie (RL 2019/1937) im Land durch das Steiermärkische Hinweisgeberschutzgesetz in nationales Recht umgesetzt wurde. Anonymen Hinweisen wird grundsätzlich nachgekommen.

Die Empfehlung 5 wurde umgesetzt.

Empfehlung 6

Der Landesrechnungshof empfahl in seinem Erstbericht, dass die Dienststellen statistische Aufzeichnungen über Beschwerden in den Dienststellen führen sollten. Durch eine regelmäßige Auswertung der Beschwerden können mittels eines Mehrjahresvergleiches Erkenntnisse über die Entwicklung von Beschwerden gewonnen werden bzw. kann dies zur Verbesserung des Verwaltungshandelns beitragen.

Im dazu ergangenen Maßnahmenbericht wurde von den Dienststellen Folgendes ausgeführt:

LAD (Fachabteilung Katastrophenschutz und Landesverteidigung):

„Zur Empfehlung der statistischen Aufzeichnungen wird ausgeführt, dass, sollten vereinzelt Beschwerden auftreten, diese ohnehin im ELAK erfasst werden und nötigenfalls jederzeit ausgewertet werden können.“

A3:

„Eine statistische Auswertung der Beschwerden wird erstmals im Juli 2018 erfolgen.“

A6:

„Dafür wurde im ELAK ein Beschwerdemanagement-Akt angelegt. Statistische Auswertungen sind somit in regelmäßigen Abständen möglich.“

Der Landesrechnungshof unterzog das Führen von statistischen Aufzeichnungen von Beschwerden in den Dienststellen einer näheren Betrachtung.

In sechs Dienststellen erfolgt eine regelmäßige Auswertung von Beschwerden. Weitere Dienststellen geben an, derzeit keine Auswertungen durchzuführen, diese jedoch bei Bedarf jederzeit vornehmen zu können. Einige planen, künftig entsprechende Auswertungen einzuführen. Zwei Dienststellen sehen in der Durchführung von Auswertungen keinen Mehrwert.

**Stellungnahme Landeshauptmann Mario Kunasek und
Landesrat Dipl.-Ing. Willibald Ehrenhöfer (A4):**

Der Empfehlung des Landesrechnungshofes wurde entsprochen. Im Organisationshandbuch der Abteilung 4 wurde festgelegt, dass die wesentlichen Beschwerdeinhalte in der jeweils betroffenen Organisationseinheit zu erfassen sind. In weiterer Folge wird zukünftig einmal jährlich eine zentrale Auswertung erstellt.

Stellungnahme Landeshauptmann Mario Kunasek (A9):

Aus Sicht der Abteilung ist die Empfehlung des Landesrechnungshofes umgesetzt. Zu Beginn eines jeden Jahres wird von der Abteilung eine Übersicht aller im vorangegangenen Jahr eingegangenen Beschwerden – inklusive der Vergleichsauswertungen mehrerer Vorjahre – erstellt. Diese Zusammenfassung dient nicht nur der internen Dokumentation, sondern auch der Analyse wiederkehrender Anliegen und potenzieller Verbesserungsmaßnahmen.

Stellungnahme Landeshauptmann-Stellvertreterin Manuela Khom und Landesrat Dr. Karlheinz Kornhäusl (A9):

Zu Beginn jedes Jahres wird von der Abteilung eine Übersicht aller im vorangegangenen Jahr eingegangenen Beschwerden – inklusive der Vergleichsauswertungen mehrerer Vorjahre – erstellt. Diese Zusammenfassung dient nicht nur der internen Dokumentation, sondern auch der Analyse wiederkehrender Anliegen und potenzieller Verbesserungsmaßnahmen. Aus Sicht der Abteilung ist die Empfehlung des Landesrechnungshofes umgesetzt.

Stellungnahme Landesrätin Mag. Dr. Claudia Holzer, LL.M. und Landesrätin Simone Schmiedtbauer (A15):

Auf Grund der vielschichtigen Aufgabenbesorgungen mit unterschiedlichsten Ausprägungen der Erledigungen (Gutachten, Förderabwicklungen, Umweltinformation, KFZ-Genehmigungen, etc.) und der unterschiedlichsten Empfänger der Leistungen der Abteilung 15, haben sich bereichsspezifische Auswertungen als effiziente Vorgangsweise gezeigt. Aus diesen können wirkungsvoll Maßnahmen abgeleitet und Arbeitsweisen im selbstständigen Wirkungsbereich der Organisationseinheiten kurzfristig effektiv angepasst werden. Eine prozessorientierte Harmonisierung der Vorgangsweise über den LAD Leitfaden hinausgehend für alle Bereiche der Abteilung 15, wird daher aus den angeführten Gründen für nicht zweckmäßig erachtet.

Die Empfehlung 6 wurde teilweise umgesetzt.

5.4 Beschwerdenachbearbeitung und -auswertung

Empfehlung 7

Der Landesrechnungshof empfahl in seinem Erstbericht zur Erfassung und Steigerung der Kundenzufriedenheit vermehrt die Durchführung von standardisierten Kunden- bzw. Parteienbefragungen in den Dienststellen.

Im dazu ergangenen Maßnahmenbericht wurde von den Dienststellen Folgendes ausgeführt:

LAD (Fachabteilung Katastrophenschutz und Landesverteidigung):

„Zum Thema ‘KundInnen- und Parteienbefragungen’ darf mitgeteilt werden, dass die FAKS nahezu keinen KundInnen- und Parteienverkehr hat.“

A7:

„Auf Grund der besonderen Situation der Abteilung 7 als Aufsichtsbehörde erscheint es nicht zielführend, standardisierte KundInnen- bzw. Parteienbefragungen zur Erfassung und Steigerung der KundInnenzufriedenheit oder als Instrument der Qualitätssicherung einzusetzen.“

Kunden- bzw. Parteienbefragungen stellen ein Instrument der Qualitätssicherung dar und können zur Steigerung der Kundenzufriedenheit beitragen.

Im Rahmen der Folgeprüfung wurde das Thema „Kunden- bzw. Parteienbefragungen in den Dienststellen“ näher untersucht. Dabei stellte der Landesrechnungshof fest, dass in fünf Dienststellen regelmäßig entsprechende Kunden- bzw. Parteienbefragungen durchgeführt werden. Einige Dienststellen gaben an, auf solche Befragungen zu verzichten, da entweder kein direkter Kundenkontakt besteht oder alternative digitale Lösungen genutzt werden. Eine Dienststelle plant, dieses Instrument künftig einzuführen.

Die Empfehlung 7 wurde umgesetzt.

5.5 Schulungen betreffend Beschwerdemanagement

Empfehlung 8

Der Landesrechnungshof empfahl in seinem Erstbericht spezifische Schulungsangebote, die nur das Beschwerdewesen beinhalten und seitens der Steirischen Landesverwaltungsakademie (LAVAK) für Mitarbeiter angeboten werden.

Die LAVAK bietet seit dem Jahr 2017 regelmäßig Seminare an, die sich inhaltlich mit dem Thema „Umgang mit Beschwerden“ befassen. Dieses Thema ist zudem Bestandteil der allgemeinen Kommunikationsseminare, wodurch ein integrierter Ansatz zur Stärkung der kommunikativen Kompetenzen im Umgang mit herausfordernden Situationen verfolgt wird. Die Seminare sind als fixe Bestandteile im jährlichen Seminarprogramm verankert und richten sich an alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt bzw. entsprechenden Aufgabenstellungen.

Darüber hinaus absolvierte eine Mitarbeiterin der LAD, Stabsstelle Präsidialangelegenheiten und Interne Revision eine spezialisierte Aus- und Weiterbildungsmaßnahme im Umfang von 16 Stunden zum professionellen Umgang mit Beschwerden. Diese vertiefende Qualifikation soll dazu beitragen, dass die Bearbeitung von Beschwerden fachlich fundiert und lösungsorientiert erledigt wird.

Die Empfehlung 8 wurde umgesetzt.

5.6 Beschwerdewesen im Rahmen des CAF

Empfehlung 9

Der Landesrechnungshof empfahl in seinem Erstbericht, dass im Rahmen der CAF-Selbstbewertung das Begriffsfeld „Unmutsäußerung/Beschwerde/Beschwerdewesen/Beschwerdemanagement“ stärker thematisiert wird.

Im dazu ergangenen Maßnahmenbericht wurde von der A1 Folgendes ausgeführt:

„ad ‘Beschwerdemanagement’ im CAF Fragenprogramm des Landes Steiermark:

1) Im CAF Fragenprogramm des Landes Steiermark (CAF Raster) wird ‘Beschwerdemanagement’ insgesamt acht Mal angesprochen. Konkret erfolgt dies mehrfach in den Themen ‘Partnerschaften mit BürgerInnen und KundInnen entwickeln’ und ‘KundInnen-/BürgerInnenorientierte Dienstleistungen und Produkte entwickeln und zur Verfügung stellen’ sowie im Rahmen von Kennzahlenmessungen.

Diese Schwerpunktsetzung basiert auf der europäischen CAF-Ausrichtung auf EFQM-Level und wird von der Abteilung 1 Organisation und Informationstechnik als ausreichend thematisiert angesehen.

2) Die zentrale CAF Programmleitung der Abteilung 1 wird ab dem CAF Programm 2018/2021 den Aspekt des Beschwerdemanagements in der Ausbildung von Führungskräften und Bediensteten im Zuge der Ausrollungsvorhaben verstärkt behandeln. Insofern wird der Empfehlung des Landesrechnungshofes Rechnung getragen und vollinhaltlich entsprochen.

ad ‘Beschwerdemanagement’ im Zuge von CAF Dienststellenprojekten:

Die Entscheidung, mit welchen Themen man sich im Rahmen des CAF-Projekts näher befasst, trifft die Dienststellenleitung. Die bisher vorliegenden CAF Bewertungsberichte zeigen, dass in allen CAF anwendenden Dienststellen im CAF Programm 2014/2015 ‘Beschwerdemanagement’ thematisch behandelt wurde. Als erforderlich angesehene Maßnahmen wurden über Auftrag der Dienststellenleitungen in die einzelnen CAF Aktionspläne aufgenommen und als umzusetzen vorgesehen.“

Im Rahmen der Folgeprüfung stellt der Landesrechnungshof fest, dass derzeit sechs Dienststellen CAF-anwendende Dienststellen sind und das Thema Beschwerdemanagement im CAF-Fragenprogramm ausreichend berücksichtigt wird.

Die Empfehlung 9 wurde umgesetzt.

6. FESTSTELLUNGEN

Der Landesrechnungshof führte eine Folgeprüfung über das Beschwerdemanagement im Amt der Landesregierung durch. Die Prüfung umfasste überwiegend den Zeitraum von 2020 bis 2024.

Der Landesrechnungshof hebt die hohe Kooperationsbereitschaft der Dienststellen hervor.

Nach Durchführung des Anhörungsverfahrens ergeben sich folgende Feststellungen:

Kapitel 4: Allgemeines

- Der „Leitfaden für das Beschwerdewesen in der Landesamtsdirektion“ soll eine einheitliche Handhabung im Umgang mit Beschwerden in der Landesamtsdirektion (LAD), Stabsstelle Präsidialangelegenheiten, und der Internen Revision sicherstellen. Die Dienststellen können den Leitfaden als Vorgabe nutzen und dienststellenspezifisch anpassen.

Kapitel 5.1: Grundsätze der Organisation des Beschwerdemanagements

zu Empfehlung 1:

- Sämtliche Dienststellen im Amt der Landesregierung setzten sich mit dem Beschwerdewesen auseinander. Ein standardisiertes Beschwerdemanagement auf Grundlage des Leitfadens für das Beschwerdewesen der LAD ist in den überwiegenden Dienststellen eingerichtet.

Kapitel 5.2: Beschwerdeannahme

zu Empfehlung 3:

- Die LAD fungiert als zentrale Anlaufstelle für Beschwerden, erfasst sämtliche über das Serviceportal eingereichten Eingaben und übernimmt eine koordinierende Funktion.

Kapitel 5.3: Beschwerdebearbeitung und Reaktion

zu Empfehlung 5:

- Die EU-Whistleblower-Richtlinie (RL 2019/1937) im Land wurde durch das Steiermärkische Hinweisgeberschutzgesetz in nationales Recht umgesetzt. Anonymen Hinweisen wird grundsätzlich nachgekommen.

Kapitel 5.6: Beschwerdewesen im Rahmen des Common Assessment Framework (CAF)

zu Empfehlung 9:

- Derzeit sind sechs Dienststellen auch CAF-anwendende Dienststellen. Das Thema Beschwerdemanagement wird im CAF-Fragenprogramm ausreichend berücksichtigt.

Graz, am 2. September 2025

Der Landesrechnungshofdirektor:

Mag. Heinz Drobesch