

Misstandsfeststellungen und Veranlassungen der Volksanwaltschaft 2024

Bundesverwaltung

August

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Aufenthaltstitel – Verfahrensdauer Anzahl der berechtigten Beschwerden: 14	Wiener Landeshauptmann (LH) Magistratsabteilung (MA) 35	Die MA 35 setzte in der Regel keine durchgehenden Schritte bzw. ließ zwischen Verfahrensschritten lange Zeit verstreichen. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei Personalknappheit, organisatorische Mängel und eine große Anzahl an Anträgen bei Aufenthaltstitelverfahren keine rechtlich relevanten Begründungen sind. Neben der gesetzlichen Entscheidungsfrist von grundsätzlich sechs Monaten ist für gewisse Aufenthaltstitel (Aufenthaltsbewilligung „Student“) eine kürzere Entscheidungsfrist von 90 Tagen vorgesehen. Die Fristen wurden in zahlreichen Fällen nicht eingehalten, was die VA kritisierte.
Asyl – Dauer des erstinstanzlichen Verfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 71	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Das BFA verletzte die Entscheidungspflicht und setzte in Verfahren, in denen internationaler Schutz beantragt wurde, keine durchgehenden oder nur wenige Verfahrensschritte. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei eine steigende Anzahl an Anträgen bzw. allfällige organisatorische Mängel keine ausreichende Rechtfertigung sind.
Mangelhafter Versand einer Wahlkarte 2024-0.436.906 (VA/BD-I/C-1)	Bundesministerium für Inneres (BMI) Gemeinde Enzenreith	Ein Auslandsösterreicher kritisierte, dass er keine Wahlkarte für die Europawahl 2024 zugesandt bekommen hatte. Das Prüfverfahren ergab, dass er den Antrag für seine Eintragung in die Wählerevidenz falsch ausgefüllt hatte. Die Gemeinde Enzenreith erfasste seine Adresse deshalb ohne Hausnummer. Das Kuvert mit den Wahlunterlagen war damit unzureichend adressiert und der niederländische Postdienstleister konnte es nicht zustellen. Die VA ging durch den Vorfall von einer Sensibilisierung der Gemeinde aus.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Nichtausstellung einer Meldebestätigung 2024-0.430.320 (VA/BD-I/C-1)	Magistratisches Bezirksamt für den 4. und 5. Wiener Gemeindebezirk (MBA) Bundesministerium für Inneres (BMI)	Die VA beanstandete, dass das zuständige MBA einer Erwachsenenvertreterin zweimal die Ausstellung einer Meldebestätigung für ihre Tochter verweigert hatte, obwohl sie eine Vollmacht vorgelegt hatte. Die Bediensteten hatten irrtümlich verlangt, dass sie einen Ausweis der Tochter vorlegen soll. Laut BMI erfolgte eine Sensibilisierung der Bediensteten. Es stellte auch eine rasche Lösung in Aussicht.
Korrektur einer Meldeadresse 2024-0.416.798 (VA/BD-I/C-1)	Magistratisches Bezirksamt für den 18. Wiener Gemeindebezirk (MBA) Bundesministerium für Inneres (BMI)	Ein Mann nahm im Jänner 2021 online eine Meldung vor. Später ersuchte er die Meldebehörde um eine Richtigstellung. Weil diese seinem Ersuchen nicht nachkam, beschwerte er sich bei der VA. Das BMI räumte ein, dass nicht mehr klärbar sei, warum das MBA die Meldung nicht korrigiert hatte. Da das MBA die Korrektur noch im laufenden Prüfverfahren nachholte und dem Betroffenen eine entsprechende Meldebestätigung übermittelte, sah die VA den Fehler als behoben an.
Gebühren für Strafregisterbescheinigung 2024-0.380.992 (VA/BD-I/C-1)	Bundesministerium für Inneres (BMI)	Die VA erreichte eine Beschwerde über die bei einer Strafregisterbescheinigung zu zahlenden Gebühren. Sie regte an, die Beiträge zu den Strafregisterbescheinigungen auf den Webseiten der Landespolizeidirektion Niederösterreich und „oesterreich.gv.at“ um die Information zur Beilagengebühr zu ergänzen. Das BMI setzte die Maßnahmen um. Die VA sah den Mangel daher als behoben an.
Zuweisung in eine Wartezone 2022-0.835.252 (VA/BD-I/C-1)	Bundesministerium für Inneres (BMI) Landespolizeidirektion Vorarlberg (LPD Vbg)	Beim Besuch der Polizeiinspektion (PI) Innsbruck Fremdenpolizei traf die Kommission der VA einen Asylwerber an. Seine Erstbefragung hatte die LPD Vbg vorgenommen. Diese hatte ihm eine Zuweisung in die Wartezone Tirol ausgehändigt, um dort seine Überstellung in eine Grundversorgungseinrichtung abzuwarten. Die Zuweisung wies statt der Adresse der damals in Kufstein eingerichteten Wartezone aber jene der PI Innsbruck Fremdenpolizei aus. Die VA kritisierte diesen Fehler.
Strafvollzug – Datenschutz 2024-0.422.930 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Ein Gefangener beklagte, dass er an Diabetes leide, was auf seinem Namensschild an der Haftraumtüre der JA Sonnberg vermerkt sei. Das BMJ ließ den Hinweis entfernen.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Strafvollzug – Freigabe von Geld 2024-0.393.633 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Ein Strafgefangener beklagte, dass sein Eigengeld gesperrt sei und sein Antrag auf Freigabe nicht behandelt werde. Die Vorlage des Aktes an den zuständigen Richter verzögerte sich, da der Akt bei der Staatsanwaltschaft Wien war. Nach Anfrage der VA Mitte Juni 2024 wurde der Akt dem Gericht vorgelegt. Mit Beschluss Mitte Juli 2024 erfolgte die Freigabe des Geldes.
Maßnahmenvollzug – aufsuchende Kontakte 2024-0.287.030 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Die Qualitätsstandards im Maßnahmenvollzug sehen vor, dass der aufsuchende Kontakt mindestens einmal im Monat wahrgenommen und dokumentiert werden muss. Sollte der Insasse das Gespräch verweigern wäre dies zu dokumentieren, auch um eine nachprüfende Kontrolle zu ermöglichen.
Kinderbetreuungsgeld 2024-0.472.992 (VA/BD-JF/A-1)	Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK) Bundesministerium für Frauen, Familie, Integration und Medien (BMFFIM)	Eine Frau ersuchte die VA um Hilfe, da sie seit acht Monaten auf das Kinderbetreuungsgeld für ihre Tochter warte. Sie habe alle von der ÖGK geforderten Unterlagen übermittelt. Auf Nachfrage der VA wurde das Kinderbetreuungsgeld schließlich gewährt.
Kinderbetreuungsgeld und Krankenversicherungsschutz 2024-0.217.176 (VA/BD-JF/A-1)	Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK) Bundesministerium für Frauen, Familie, Integration und Medien (BMFFIM)	In einem grenzüberschreitenden Fall hatte eine Familie das Kinderbetreuungsgeld sofort nach der Geburt beantragt. Trotz großer Bemühungen der Eltern erlitt sie massive Probleme beim Krankenversicherungsschutz. Die ÖGK entschuldigte sich und kündigte an, die Mitarbeitenden zu sensibilisieren und die Bearbeitungsprozesse zu adaptieren. Konkret sollen Anfragen nun täglich vorab nach Dringlichkeit geprüft und in ähnlichen Fällen die e-card sofort freigeschaltet werden, sofern die Zuerkennung des Kinderbetreuungsgeldes als sehr wahrscheinlich gilt und kein aufrechter Krankenversicherungsschutz besteht
Krankenversicherung – Kostenübernahme für Heilbehelf 2024-0.479.007 (VA/BD-SV/A-1)	Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK)	Zur Behandlung einer Trichterbrust bei einem sechsjährigen Buben verschrieb die Spezialambulanz am AKH Wien eine Saugglocke. Mangels medizinischer Indikation lehnte die ÖGK die Kostenübernahme zunächst ab, obwohl das AKH die Notwendigkeit des Heilbehelfs mehrfach begründet hatte. Nach Nachfrage der VA prüfte die ÖGK nochmals die Sachlage und sagte eine Übernahme der Kosten von rund 1.000 Euro schließlich zu.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Krankenversicherung – häusliche Intensivpflege, Beatmungspflicht 2024-0.359.360 (VA/BD-SV/A-1)	Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK)	Die ÖGK hatte den Kostenzuschuss für häusliche Intensivpflege eines beatmungspflichtigen Patienten auf acht Stunden pro Tag herabgesetzt – trotz unveränderten Zustands und Pflegebedarfs. Die VA erreichte, dass der Kostenzuschuss rückwirkend wieder auf 24 Stunden täglich erhöht wird.

Juli

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Aufenthaltstitel – Verfahrensdauer Anzahl der berechtigten Beschwerden: 6	Wiener Landeshauptmann (LH) Magistratsabteilung (MA) 35	Die MA 35 setzte in der Regel keine durchgehenden Schritte bzw. ließ zwischen Verfahrensschritten lange Zeit verstreichen. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei Personalknappheit, organisatorische Mängel und eine große Anzahl an Anträgen bei Aufenthaltstitelverfahren keine rechtlich relevanten Begründungen sind. Neben der gesetzlichen Entscheidungsfrist von grundsätzlich sechs Monaten ist für gewisse Aufenthaltstitel (Aufenthaltsbewilligung „Student“) eine kürzere Entscheidungsfrist von 90 Tagen vorgesehen. Die Fristen wurden in zahlreichen Fällen nicht eingehalten, was die VA kritisierte.
Asyl – Dauer des erstinstanzlichen Verfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 79	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Das BFA verletzte die Entscheidungspflicht und setzte in Verfahren, in denen internationaler Schutz beantragt wurde, keine durchgehenden oder nur wenige Verfahrensschritte. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei eine steigende Anzahl an Anträgen bzw. allfällige organisatorische Mängel keine ausreichende Rechtfertigung sind.
Klimabonus 2022 nicht erhalten Anzahl der berechtigten Beschwerden: 2	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)	Das BMK zahlte den Klimabonus 2022 (inklusive Teuerungsausgleich) entgegen den öffentlichen Zusagen bis Ende Oktober 2022 bzw. ab Februar 2023 nicht aus.
Visum – Verfahrensdauer und Säumnisbeschwerde 2024-0.495.496 (VA/BD-AA/B-1)	Bundesministerium für europäische und internationale Angelegenheiten (BMEIA) – Österreichischen Botschaft (ÖB) Islamabad	Die lange Verfahrensdauer sowie die unterbliebene Weiterleitung einer Säumnisbeschwerde an das Bundesverwaltungsgericht waren als Missstand in der Verwaltung der ÖB Islamabad zu beanstanden. Das BMEIA forderte die ÖB Islamabad erneut zu mehr Sorgsamkeit im Umgang mit Rechtsmitteln im Visumverfahren auf.
Visum – Säumnisbeschwerde 2024-0.324.205 (VA/BD-AA/B-1)	Bundesministerium für europäische und internationale Angelegenheiten (BMEIA) – Österreichischen Botschaft (ÖB) Islamabad	Die späte Übermittlung einer Beschwerde an das Bundesverwaltungsgericht durch die ÖB Islamabad sowie das Unterbleiben einer Verständigung über die Vorlage waren als Missstände in der Verwaltung der ÖB Islamabad zu beanstanden.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Strafvollzug – Hofgang 2024-0.480.206 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Eine Insassin wandte sich an die VA, weil es in der Justizanstalt Schwarza in letzter Zeit aus organisatorischen Gründen oftmals zu einer Verkürzung des Hofgangs gekommen war. Auch das BMJ räumte ein, dass es zu längeren Wartezeiten in den einzelnen Abteilungen gekommen sei. Es machte die Bediensteten wieder darauf aufmerksam, dass die Stunde für die Bewegung im Freien vollumfänglich einzuhalten ist.
Datenschutzbeschwerde – Säumnis 2024-0.393.540 (VA/BD-J/B-1)	Datenschutzbehörde (DSB)	Ab Einbringung der Beschwerde sind die Betroffenen über den Stand und das Ergebnis der Ermittlung von der DSB innerhalb von drei Monaten zu unterrichten. Überschreitet die DSB diese Frist erweist sich die Beschwerde als begründet.
Strafvollzug – Wäschesendungen 2024-0.205.274 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Vereine durften Insassen im Forensisch-therapeutischen Zentrum Garsten nur dann Gewand zusenden, wenn der Insasse über kein Haus- und Eigengeld verfügte. Da Vereine ebenfalls Private sind, lag keine sachliche Rechtfertigung für diese Unterscheidung vor. Jedem Privaten steht es frei selbst festzulegen, ob bzw. wann er freigiebig sein will. Auch Bedenken betreffend den Handel mit zugesandter Wäsche erlaubten diese Unterscheidung nicht. Wäschesendungen von sozialen Organisationen sind nicht mehr dafür geeignet, als Wäsche, die von natürlichen Personen übermittelt wurde. Mittlerweile wurde die Unterscheidung beseitigt.
Klimabonus 2022 – fehlerhafter RSa-Brief 2024-0.427.972 (VA/BD-U/C-1)	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)	Das BMK räumte ein, dass die Nichtauszahlung des Klimabonus 2022 auf einen Produktionsfehler des RSa-Briefs zurückzuführen war. Es sagte zu, den Klimabonus (samt Teuerungsausgleich) 2022 nach Bekanntgabe der Kontonummern der Betroffenen zu überweisen.
Klimabonus 2022 – Überweisung auf Konto eines Familienmitglieds 2022-0.913.053 (VA/BD-U/C-1) 2022-0.928.229 (VA/BD-U/C-1)	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)	Das BMK konnte nicht nachvollziehbar erklären, warum es den Klimabonus 2022 auf ein Konto eines Familienmitglieds überwiesen hatte. Auch Aktenunterlagen zum Überweisungsvorgang konnte das BMK trotz mehrmaliger Nachfragen nicht vorlegen. Die VA regte eine Aktenführung in der Form an, dass künftige Entscheidungen und rechtserhebliche Vorgänge nachvollziehbar dokumentiert werden.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
<p>Umschreibung eines Führerscheins 2024-0.346.733 (VA/BD-V/C-1)</p>	<p>Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK) Landespolizeidirektion (LPD) Wien – Verkehrsamt</p>	<p>Eine Frau beschwerte sich über die Verfahrensdauer der von ihr beantragten Umschreibung ihres Schweizer Führerscheins in eine österreichische Lenkberechtigung. Die VA kritisierte, dass die Frau wegen eines Tippfehlers des Verkehrsamtes in ihrer E-Mail-Adresse einen Verbesserungsauftrag nicht erhielt, was zu einer Verfahrensverzögerung führte.</p>

Juni

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Aufenthaltstitel – Verfahrensdauer Anzahl der berechtigten Beschwerden: 30	Wiener Landeshauptmann (LH) Magistratsabteilung (MA) 35	Die MA 35 setzte in der Regel keine durchgehenden Schritte bzw. ließ zwischen Verfahrensschritten lange Zeit verstreichen. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei Personalknappheit, organisatorische Mängel und eine große Anzahl an Anträgen bei Aufenthaltstitelverfahren keine rechtlich relevanten Begründungen sind. Neben der gesetzlichen Entscheidungsfrist von grundsätzlich sechs Monaten ist für gewisse Aufenthaltstitel (Aufenthaltsbewilligung „Student“) eine kürzere Entscheidungsfrist von 90 Tagen vorgesehen. Die Fristen wurden in zahlreichen Fällen nicht eingehalten, was die VA kritisierte.
Asyl – Dauer des Rechtmittelverfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 1	Bundesverwaltungsgericht (BVwG)	Das BVwG verletzte die Entscheidungspflicht und setzte keine Schritte in den asylrechtlichen Beschwerdeverfahren bzw. im Zusammenhang mit einer Säumnisbeschwerde. Organisatorische Mängel und steigende Asylanträge stellen keine rechtlich relevante Rechtfertigung dar. Die VA regte an, die Verfahren rasch abzuschließen.
Asyl – Dauer des erstinstanzlichen Verfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 151	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Das BFA verletzte die Entscheidungspflicht und setzte in Verfahren, in denen internationaler Schutz beantragt wurde, keine durchgehenden oder nur wenige Verfahrensschritte. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei eine steigende Anzahl an Anträgen bzw. allfällige organisatorische Mängel keine ausreichende Rechtfertigung sind.
Klimabonus 2022 nicht erhalten Anzahl der berechtigten Beschwerden: 5	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)	Das BMK zahlte den Klimabonus 2022 (inklusive Teuerungsausgleich) entgegen den öffentlichen Zusagen bis Ende Oktober 2022 bzw. ab Februar 2023 nicht aus.
Aufenthaltstitel – Säumnisbeschwerde, Verfahrensdauer 2024-0.345.638 (VA/BD-I/C-1)	Landesverwaltungsgericht Wien (LVwG)	Ein Mann erhob 2022 in einem Aufenthaltstitelverfahren Säumnisbeschwerde an das LVwG Wien. Das Verfahren war im Juni 2024 noch immer anhängig, wobei das LVwG bis dahin keine Verfahrensschritte gesetzt hatte. Die VA kritisierte die Dauer des Verfahrens, das eigentlich der Beseitigung der Verzögerung der ersten Instanz dienen sollte.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Aufenthaltstitel – Verzögerung bei Säumnisbeschwerde 2024-0.321.194 (VA/BD-I/C-1)	Landesverwaltungsgericht (LVwG) Wien	Eine Frau erhob Säumnisbeschwerde, die im August 2023 beim LVwG Wien einlangte. Im Mai 2024 war das Verfahren noch immer anhängig. Das LVwG führte als Grund eine Verhinderung an, ohne jedoch bisher gesetzte Verfahrensschritte näher darzustellen. Die voraussichtliche Erledigung des Verfahrens sicherte es für Ende Mai 2024 zu.
Eintrag eines Mittelnamens in Zentralen Personenstandsregister 2024-0.301.077 (VA/BD-I/C-1)	Bundesministerium für Inneres (BMI) Wiener Landeshauptmann (LH), Magistratsabteilung (MA) 63	Die VA beanstandete, dass die MA 63 als Personenstandsbehörde zunächst einen US-amerikanischen Mittelnamen weder im Zentralen Personenstandsregister noch in der nationalen Heiratsurkunde als sonstigen Namen eintrug. Da die MA 63 in weiterer Folge Maßnahmen setzte, sah die VA die eingeräumten Fehler als behoben an.
Software für Bedienstete mit Sehbehinderung 2024-0.283.794 (VA/BD-I/C-1)	Bundesministerium für Inneres (BMI) Landespolizeidirektion Steiermark (LPD Stmk)	Zu beanstanden war, dass die LPD Stmk neun Monate benötigte, ehe sie den Antrag einer Bediensteten mit Sehbehinderung auf Installation einer Vergrößerungssoftware umsetzte. Das BMI räumte die Verzögerung ein und begründete sie mit Kommunikationsproblemen. Da die Installation noch während des Prüfverfahrens abgeschlossen wurde und das BMI eine Evaluierung der Genehmigungsprozesse sowie eine Verbesserung der Kommunikation vornahm, sah die VA die Verzögerung als behoben an.
Fremdenpass – Verfahrensdauer 2024-0.263.668 (VA/BD-I/C-1)	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Ein Syrer beantragte im August 2023 beim BFA einen Fremdenpass für subsidiär Schutzberechtigte. Nach Einschreiten der VA setzte das BFA im April 2024 einen ersten Verfahrensschritt und wies den Antrag ab.
Verzögerte Beantwortung einer Anfrage 2024-0.119.897 (VA/BD-I/C-1)	Bundesministerium für Inneres (BMI)	Die VA kritisierte, dass die Dienstbehörde ein Auskunftsersuchen erst nach mehr als neun Wochen beantwortete. Als Grund gab das BMI die Vielzahl von Anfragen zur Aufnahme in den Exekutivdienst an. Nach der im Auskunftspflichtgesetz vorgesehenen Frist sind Auskünfte innerhalb von maximal acht Wochen zu erteilen. Da die Anfrage unmittelbar mit Einleitung des Prüfverfahrens beantwortet wurde, sah die VA den Mangel als behoben an.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
<p>Aufenthaltstitel und Aufenthaltsbeendigung – Verzögerung</p> <p>2024-0.060.181 (VA/BD-I/C-1)</p>	<p>Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)</p> <p>Wiener Landeshauptmann (LH), Magistratsabteilung (MA) 35</p>	<p>Im November 2016 erfolgte die Antragstellung einer Anmeldebescheinigung für den Zweck „Sonstige Angelegenheiten“ bei der MA 35. Im Verfahren zur Aufenthaltsbeendigung setzte das BFA von Oktober 2018 bis Juli 2023 keine Verfahrensschritte und bedauerte gegenüber der VA die Verzögerungen. Es stellte eine Umstrukturierung in Aussicht. Aber auch die MA 35 verabsäumte von September 2018 bis März 2022, sich beim BFA nach dem Verfahrensstand zu erkundigen.</p>
<p>Veralteter Ausweis</p> <p>2024-0.298.080 (VA/BD-J/B-1)</p>	<p>Bundesministerium für Justiz (BMJ)</p>	<p>Kontrollorgane bei Gericht müssen einen Ausweis besitzen, der unter anderem den Vor- und Zunamen sowie die Funktion enthält. Ein beim Bezirksgericht Wien-Josefstadt tätiges Kontrollorgan verwertete einem „alten Ausweis“ der nicht den gesetzlichen Anforderungen entsprach.</p>
<p>Maßnahmenvollzug: Nicht durchgeführte Operation</p> <p>2024-0.286.926 (VA/BD-J/B-1)</p>	<p>Bundesministerium für Justiz (BMJ)</p>	<p>Eine nicht dringliche Operation war angesetzt worden, musste jedoch aufgrund von COVID-19 abgesagt werden. Das forensisch-therapeutischen Zentrum unterließ es, nach der Pandemie dafür zu sorgen, dass die Operation durchgeführt wird.</p>
<p>Strafvollzug: Medikamentenausgabe nicht erfolgt</p> <p>2024-0.221.599 (VA/BD-J/B-1)</p>	<p>Bundesministerium für Justiz (BMJ)</p>	<p>Aufgrund eines Eingabefehlers oder einer fehlerhaften Speicherung wurden einem Inhaftierten der JA Wien-Josefstadt zwei verordnete Medikamente über einen Zeitraum von ca. drei Wochen nicht ausgehändigt.</p>
<p>Strafvollzug: Zugriff auf Kommentarliteratur</p> <p>2024-0.209.888 (VA/BD-J/B-1)</p>	<p>Bundesministerium für Justiz (BMJ)</p>	<p>In lediglich sechs der 28 Justizanstalten bzw. forensisch-therapeutischen Zentren ist den Inhaftierten der Standardkommentar zum Strafvollzugsgesetz in der aktuellen Auflage zugänglich. In vier Einrichtungen können die Inhaftierten lediglich auf eine veraltete Ausgabe zurückgreifen.</p>

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
<p>Ablehnung des einkommensabhängigen Kinderbetreuungsgelds 2024-0.230.306 (VA/BD-JF/A-1)</p>	<p>Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK) Bundesministerium für Frauen, Familie, Integration und Medien (BMFFIM)</p>	<p>Die VA übt seit längerem Kritik an der Verwaltungspraxis, wonach Familien formlos mitgeteilt wird, dass sie die Voraussetzungen für einkommensabhängiges Kinderbetreuungsgeld nicht erfüllen und auf die weit niedrigere Sonderleistung I umsteigen müssen. Diese Praxis ist rechtsstaatlich äußerst bedenklich, da ein Antrag nur mit begründetem und im Rechtsweg bekämpfbaren Bescheid abgelehnt werden kann. Auch im vorliegenden Fall folgte eine Frau der Aufforderung der ÖGK, da sie sich dazu gesetzlich verpflichtet sah, betonte aber gleichzeitig, dass sie weiterhin einkommensabhängiges Kinderbetreuungsgeld beantrage und um einen Bescheid ersuche, sollte der Antrag abgelehnt werden. Daraufhin teilte ihr die ÖGK mit, dass sie keinen Bescheid erhalten wird, weil sie den Antrag auf Sonderleistung unterschrieben hatte. Nach Einschaltung der VA kam die ÖGK zum Ergebnis, dass doch Anspruch auf einkommensabhängiges Kinderbetreuungsgeld besteht. Daher galt die Beschwerde in diesem Fall als behoben. Die Kritik der VA an der Verwaltungspraxis bestätigte sich und bleibt aufrecht.</p>
<p>Probleme mit dem Kinderbetreuungsgeld mit grenzüberschreitendem Sachverhalt 2023-0.776.044 (VA/BD-JF/A-1)</p>	<p>Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK) Bundesministerium für Frauen, Familie, Integration und Medien (BMFFIM)</p>	<p>Zehn Monate nach Antragstellung erhielt eine in Österreich lebende und arbeitende Mutter mit österreichischer Staatsbürgerschaft von der ÖGK die formlose Mitteilung, dass sie keinen Anspruch auf Kinderbetreuungsgeld habe, weil der Vater ein ausländisches Einkommen beziehe. Die VA wies die ÖGK auf die höchstgerichtliche Rechtsprechung hin, wonach die von einer EU-Behörde gewährte Familienleistung keine ausländische Familienleistung darstellt und daher nicht zur Kürzung des österreichischen Kinderbetreuungsgeldes führt. Eineinhalb Jahre nach Antragstellung erhielt die Betroffene das Kinderbetreuungsgeld. Die VA wies auf ihre kollegiale Missstandsfeststellung und Empfehlung vom 23.1.2020 zur generellen Problematik der unangemessen langen Verfahrensdauer bei Kinderbetreuungsgeldfällen mit grenzüberschreitendem Sachverhalt hin.</p>

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
<p>Übernahme Kosten Geschlechtsumwandlung in Deutschland 2024-0.278.301 (VA/BD-SV/A-1)</p>	<p>Versicherungsanstalt öffentlich Bediensteter, Eisenbahnen und Bergbau (BVAEB)</p>	<p>Eine Person will eine Geschlechtsumwandlung von Frau zu Mann in Deutschland vornehmen lassen. Da an der deutschen Privatklinik alle Operationsschritte von einem spezialisierten Team bei einem OP-Termin vorgenommen werden könnten. In Österreich seien dafür sechs bis neun unterschiedliche Operationen nötig. Die BVAEB bewilligte zunächst nur die Kosten auf Basis einer inländischen Ersatzleistung in Höhe von ca. 2.500 Euro. Nach Einschreiten der VA teilte die BVAEB mit, dass sie die notwendigen tatsächlichen Kosten der OP in Deutschland übernehme.</p>
<p>Lange Bearbeitungsdauer eines Antrags auf Heimopferrente 2024-0.265.050 (VA/BD-SV/A-1)</p>	<p>Pensionsversicherungsanstalt (PVA)</p>	<p>Eine Frau hatte einen Antrag auf Heimopferrente gestellt und wandte sich aufgrund der langen Bearbeitungsdauer von über neun Monaten an die VA. Der Antrag war nicht an die VA weitergeleitet worden bzw. hatte die PVA nicht mehr auf die zwischenzeitliche Anfrage auf Pauschalentschädigung an das Gewaltschutzzentrum Graz Bedacht genommen.</p>
<p>Kuraufenthalt genehmigt 2024-0.122.964 (VA/BD-SV/A-1)</p>	<p>Pensionsversicherungsanstalt (PVA)</p>	<p>Die PVA lehnte die Anträge eines Mannes auf Heilverfahren wiederholt ab. Sein letzter Antrag auf Heilverfahren sei zunächst bewilligt worden, dann wieder abgelehnt, da die gesundheitlichen Voraussetzungen nicht gegeben seien. Nach Einschreiten der VA wurde eine Kur in der Wunscheinrichtung des Mannes bewilligt. Er hatte inzwischen auch Berufsunfähigkeitspension beantragt und Reha-Geld zugesprochen bekommen.</p>
<p>Klimabonus 2022 und 2023 – keine Antwort 2024-0.205.943 (VA/BD-U/C-1)</p>	<p>Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)</p>	<p>Das BMK überwies die Klimaboni 2022 und 2023 auf ein bereits geschlossenes Konto. Nach einer Rücküberweisung wurden die Klimaboni mit Gutscheinen ausgezahlt. Auf eine diesbezügliche Anfrage der Betroffenen reagierte das BMK mehrere Monate nicht. Die Beschwerde war aus diesem Grund berechtigt.</p>
<p>Dienstvertrag und Besoldungsdienstalter – Verzögerung 2024-0.324.125 (VA/BD-UK/C-1)</p>	<p>Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF) Bildungsdirektion (BD) Wien</p>	<p>Ein Lehrer unterrichtet seit September 2022 an einer Wiener Schule und bekam über längere Zeit von der BD Wien weder einen Dienstvertrag ausgestellt, noch das Besoldungsdienstalter berechnet. Nachdem er sich im April 2024 an die VA gewandt hatte, erfolgte nach Einschreiten der VA die Ausstellung des Dienstvertrages bzw. Berechnung und Nachzahlung des Gehalts im Juni 2024.</p>

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
<p>Dienstvertrag und Besoldungsdienstalter – Verzögerung</p> <p>2024-0.318.919 (VA/BD-UK/C-1)</p>	<p>Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF)</p> <p>Bildungsdirektion (BD) Wien</p>	<p>Ein Lehrer unterrichtet seit 2021 an einer HTL. Er beschwerte sich, weil ihm die BD Wien weder einen Dienstvertrag ausstellte, noch seine Vordienstzeiten berechnete. Die VA beanstandete die Verzögerung. Die BD Wien berechnete das Besoldungsdienstalter, stellte den Dienstvertrag aus und überwies die ausstehende Zahlung nach Einschreiten der VA.</p>
<p>Dienstvertrag und Besoldungsdienstalter – Verzögerung</p> <p>2024-0.298.709 (VA/BD-UK/C-1)</p>	<p>Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF)</p> <p>Bildungsdirektion (BD) Wien</p>	<p>Eine Lehrerin unterrichtete seit September 2019 an einer Wiener Schule und bekam über Jahre hinweg weder einen Dienstvertrag ausgestellt, noch das Besoldungsdienstalter berechnet. Nachdem sie sich im April 2024 an die VA gewandt hatte, erfolgte die Ausstellung des Dienstvertrages bzw. Berechnung und Nachzahlung des Gehalts im Mai 2024.</p>
<p>Ausstellung eines Dienstvertrags – Verzögerung</p> <p>2024-0.231.581 (VA/BD-UK/C-1)</p>	<p>Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF)</p> <p>Bildungsdirektion (BD) Wien</p>	<p>Ein Lehrer trat im September 2023 seinen Dienst an und erhielt zumindest bis März 2024 keinen Dienstvertrag. Die VA kritisierte die Verfahrensverzögerung bei der Ausstellung des Dienstvertrags, die der BD Wien zuzurechnen war.</p>

Mai

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Aufenthaltstitel – Verfahrensdauer Anzahl der berechtigten Beschwerden: 40	Wiener Landeshauptmann (LH) Magistratsabteilung (MA) 35	Die MA 35 setzte in der Regel keine durchgehenden Schritte bzw. ließ zwischen Verfahrensschritten lange Zeit verstreichen. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei Personalknappheit, organisatorische Mängel und eine große Anzahl an Anträgen bei Aufenthaltstitelverfahren keine rechtlich relevanten Begründungen sind. Neben der gesetzlichen Entscheidungsfrist von grundsätzlich sechs Monaten ist für gewisse Aufenthaltstitel (Aufenthaltsbewilligung „Student“) eine kürzere Entscheidungsfrist von 90 Tagen vorgesehen. Die Fristen wurden in zahlreichen Fällen nicht eingehalten, was die VA kritisierte.
Asyl – Dauer des Rechtmittelverfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 4	Bundesverwaltungsgericht (BVwG)	Das BVwG verletzte die Entscheidungspflicht und setzte keine Schritte in den asylrechtlichen Beschwerdeverfahren bzw. im Zusammenhang mit einer Säumnisbeschwerde. Organisatorische Mängel und steigende Asylanträge stellen keine rechtlich relevante Rechtfertigung dar. Die VA regte an, die Verfahren rasch abzuschließen.
Asyl – Dauer des erstinstanzlichen Verfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 159	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Das BFA verletzte die Entscheidungspflicht und setzte in Verfahren, in denen internationaler Schutz beantragt wurde, keine durchgehenden oder nur wenige Verfahrensschritte. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei eine steigende Anzahl an Anträgen bzw. allfällige organisatorische Mängel keine ausreichende Rechtfertigung sind.
Klimabonus 2022 nicht erhalten Anzahl der berechtigten Beschwerden: 6	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)	Das BMK zahlte den Klimabonus 2022 (inklusive Teuerungsausgleich) entgegen den öffentlichen Zusagen bis Ende Oktober 2022 bzw. ab Februar 2023 nicht aus.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
<p>Gleichbehandlung beim Zugang zu öffentlichen Gütern und Dienstleistungen</p> <p>2023-0.505.225 (VA/BD-BKA/A-1)</p>	<p>Senat III der Gleichbehandlungskommission</p>	<p>Eine Frau brachte beim Senat III der Gleichbehandlungskommission einen Antrag auf Feststellung einer Diskriminierung ein. Ihr sei die Teilnahme an einem Boxtraining verwehrt worden, weil sie ein islamisches Kopftuch trage. Der Senat III lehnte die inhaltliche Prüfung des Antrages wegen Unzuständigkeit ab. Es sei hier ausschließlich eine mögliche Diskriminierung aufgrund der Religion zu prüfen, die aber nicht im Zuständigkeitsbereich des Senats III liege. Diese Abweisung ist fehlerhaft, da die Diskriminierungsgründe „Geschlecht“ und „ethnische Zugehörigkeit“, die im Zuständigkeitsbereich von Senat III liegen, zu prüfen sind,</p>
<p>Zögerliche Behandlung dienstrechtlicher Anträge</p> <p>2024-0.131.642 (VA/BD-I/C-1)</p>	<p>Bundesministerium für Inneres (BMI)</p>	<p>Zu beanstanden war, dass das BMI zwei dienstrechtliche Anträge auf rückwirkende Auszahlung einer Verwendungs- und Ergänzungszulage ab Neubewertung eines Arbeitsplatzes und die rückwirkende Ernennung auf einen Arbeitsplatz der Verwendungsgruppe A2 in einem Zeitraum von sechs bzw. sieben Monaten nicht bearbeitete. Erst nachdem der Mann Säumnisbeschwerde erhoben hatte, setzte die Dienstbehörde Schritte und holte den Bescheid innerhalb von sieben Wochen nach.</p>
<p>Landesgericht für Strafsachen Wien – Verlust</p> <p>2024-0.259.299 (VA/BD-J/B-1)</p>	<p>Bundesministerium für Justiz (BMJ)</p>	<p>Ein Bediensteter eines Sicherheitsunternehmens am Landesgericht für Strafsachen Wien nahm einer Besucherin eine Powerbank ab und folgte ihr einen Verwahrschein aus. Die Besucherin vergaß auf den abgegebenen Gegenstand und forderte die Wiederausfolgung erst 14 Tage später. Der Gegenstand war nicht mehr aufzufinden. Da die Abgabe des Gegenstands belegt war, erklärte sich das Unternehmen bereit, den Wert zu ersetzen.</p>
<p>Gericht – Verfahrensverzögerungen</p> <p>2024-0.221.260 (VA/BD-J/B-1)</p>	<p>Bundesministerium für Justiz (BMJ)</p>	<p>Die Weiterleitung eines Akts wegen eines Ablehnungsantrags an den Präsidenten des Landesgerichts Innsbruck dauerte mehr als einen Monat. Ferner kam es wegen eines nicht mehr feststellbaren Fehlers zur einer weiteren Verzögerung zwischen November 2023 und Februar 2024.</p>
<p>Strafvollzug – Ordnungsstrafverfahren</p> <p>2024-0.211.163 (VA/BD-J/B-1)</p>	<p>Bundesministerium für Justiz (BMJ)</p>	<p>In einem Ordnungsstrafverfahren vermengte der Leiter der Justizanstalt Sonnberg „Lockerungen“ und „Vergünstigungen“. Soweit er dem Gefangenen eine „Vergünstigung“ entziehen wollte, verletzte er die einzuhaltenden Verfahrensvorschriften, die die Wahrung des Parteienghört und die Belehrung über die Möglichkeit, Beschwerde zu erheben, beinhalteten.</p>

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Maßnahmenvollzug – Verfahrensverzögerung 2024-0.205.274 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Im Dezember 2023 wurde dem Forensisch-therapeutischen Zentrum (FTZ) Garsten als Stammanstalt ein Antrag auf Vollzugsortwechsel zur Stellungnahme und Weiterleitung an die Ziellanstalt übermittelt. Erst nach Einleitung des Prüfverfahrens der VA im März 2024 übermittelte das FTZ die Stellungnahme der Ziellanstalt im April 2024.
Staatsanwaltschaft Wien – Verfahrensverzögerung 2024-0.189.660 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Die Staatsanwaltschaft (StA) Wien verabsäumte, den gesetzlichen Bestimmungen entsprechend, einen Einspruch unverzüglich an das Gericht weiterzuleiten, nachdem der Einspruchswerber eine Entscheidung des Gerichts verlangt hatte bzw. seinem Einspruch nicht entsprochen worden war. Der Antrag vom August 2023 wurde erst im März 2024 an das Landesgericht für Strafsachen Wien übermittelt. Im April 2024 wurde über den Einspruch entschieden.
Strafvollzug – Überbelag 2024-0.108.033 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	In der Justizanstalt Eisenstadt wurde ein Ein-Personen-Haftraum mit zwei Personen belegt, sodass eine Insassin auf einer Matratze am Boden oder in einem Klappbett schlafen musste. Zudem ist ein Fünf-Personen-Haftraum mit vier Betten und drei Kästen ausgestattet, obwohl dieser aufgrund des seit Jahren bestehenden chronischen Überbelags regelmäßig mit fünf Personen belegt wird. Es müssen zeitnahe kurz- und langfristige Maßnahmen gegen die Überbelegung von Justizanstalten gesetzt werden.
Familienbeihilfe 2024-0.049.479 (VA/BD-JF/A-1)	Finanzamt Österreich (FA)	Da offenbar kein grenzüberschreitender Sachverhalt erkannt wurde, lehnte das FA einen Antrag auf Familienbeihilfe der in Deutschland mit dem Enkelkind im gemeinsamen Haushalt lebenden Großmutter ab, ebenso wie jenen Antrag der Eltern, die in Österreich leben und arbeiten. Die Familienministerin kündigte eine Wiederaufnahme des Verfahrens an.
Verzögerte Ausstellung eines Dienstvertrags 2024-0.231.581 (VA/BD-UK/C-1)	Bildungsdirektion (BD) Wien	Ein Lehrer einer Handelsakademie trat im September 2023 seinen Dienst an und erhielt zumindest bis März 2024 keinen Dienstvertrag. Die verzögerte Ausstellung des Dienstvertrags war der BD Wien zuzurechnen.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
<p>Verzögerungen bei Berechnung des Besoldungsdienstalters</p> <p>2024-0.152.849 (VA/BD-UK/C-1)</p>	<p>Bildungsdirektion (BD) Wien</p>	<p>Ein Wiener Lehrer trat seinen Dienst im Herbst 2022 an. Als Anfang 2024 die Berechnung seines Besoldungsdienstalters bzw. Ausstellung seines Dienstvertrages noch nicht abgeschlossen war, wandte er sich an die VA. Nach Einschreiten der VA wurden diese Veranlassungen im März 2024 nachgeholt. Die VA beanstandete die Verfahrensverzögerung.</p>
<p>COVID-19-Hilfen für Künstlerin</p> <p>2022-0.570.142 (VA/BD-UK/C-1)</p>	<p>Bundesministerium für Kunst, Kultur, öffentlichen Dienst und Sport (BMKÖS)</p> <p>Sozialversicherung der Selbständigen (SVS)</p>	<p>Da sowohl das BMKÖS als auch die SVS eine Frau nicht ausreichend über Antragsfristen informiert hatten, versäumte sie die Frist zur Beantragung von Hilfen nach COVID-19-maßnahmenbedingten Einkommensausfällen. Nach Einschreiten der VA wurde in Aussicht gestellt, der Betroffenen den erlittenen finanziellen Nachteil auszugleichen. Letztlich weigerten sich BMKÖS bzw. SVS jedoch ohne nachvollziehbare Begründung, der Frau den Schaden zu ersetzen.</p>
<p>Umschreibung eines Führerscheines</p> <p>2024-0.227.440 (VA/BD-V/C-1)</p>	<p>Landespolizeidirektion Wien, Verkehrsamt</p>	<p>Zu beanstanden war die lange Dauer der Umschreibung eines ausländischen Führerscheines von ca. 18 Monaten. Diese war darauf zurückzuführen, dass ein vom Antragsteller vorgelegtes Facharztgutachten behördenintern nicht weitergeleitet worden war. Auch ein Hinweis des Betroffenen auf seine Unterlagen führte zu keiner behördlichen Reaktion.</p>
<p>Umschreibung eines Führerscheines</p> <p>2024-0.116.239 (VA/BD-V/C-1)</p>	<p>Landespolizeidirektion Wien, Verkehrsamt</p>	<p>Der Inhaber einer US-amerikanischen Lenkberechtigung beschwerte sich, dass das Verkehrsamt nur seine Lenkberechtigung für die Klasse B in eine österreichische Lenkberechtigung umschrieb, obwohl er dies auch für die Klasse A beantragt hatte. Die VA kritisierte, dass das Verkehrsamt seinen Antrag hinsichtlich der Klasse A tatsächlich zunächst nicht bearbeitete.</p>

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
<p>Entziehung der Lenkberechtigung bei Erwachsenenvertretung</p> <p>2023-0.840.556 (VA/BD-V/C-1)</p>	<p>Landespolizeidirektion Oberösterreich (LPD OÖ)</p>	<p>Die LPD OÖ lud einen Mann, für den ein gerichtlicher Erwachsenenvertreter bestellt war, zur amtsärztlichen Untersuchung. Er erhob ohne Zustimmung des Erwachsenenvertreters Beschwerde gegen den Ladungsbescheid. Die LPD betrachtete diese als gegenstandslos und entzog ihm die Lenkberechtigung, da der Mann der Ladung nicht nachkam. Auch die Vorstellung war aus Sicht der LPD mangels Zustimmung des Erwachsenenvertreters unwirksam. Damit irrte die LPD, da das Bezirksgericht im Zuge der Bestellung des Erwachsenenvertreters ausdrücklich festgehalten hatte, dass kein Genehmigungsvorbehalt erforderlich sei. Der Mann konnte daher die Rechtsmittel einbringen. Nach Wegfall der Erwachsenenvertretung und Feststellung der gesundheitlichen Eignung stellte die LPD den Führerschein aus.</p>

April

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Aufenthaltstitel – Verfahrensdauer Anzahl der berechtigten Beschwerden: 12	Wiener Landeshauptmann (LH) Magistratsabteilung (MA) 35	Die MA 35 setzte in der Regel keine durchgehenden Schritte bzw. ließ zwischen Verfahrensschritten lange Zeit verstreichen. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei Personalknappheit, organisatorische Mängel und eine große Anzahl an Anträgen bei Aufenthaltstitelverfahren keine rechtlich relevanten Begründungen sind. Neben der gesetzlichen Entscheidungsfrist von grundsätzlich sechs Monaten ist für gewisse Aufenthaltstitel (Aufenthaltsbewilligung „Student“) eine kürzere Entscheidungsfrist von 90 Tagen vorgesehen. Die Fristen wurden in zahlreichen Fällen nicht eingehalten, was die VA kritisierte.
Asyl – Dauer des Rechtmittelverfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 2	Bundesverwaltungsgericht (BVwG)	Das BVwG verletzte die Entscheidungspflicht und setzte keine Schritte in den asylrechtlichen Beschwerdeverfahren bzw. im Zusammenhang mit einer Säumnisbeschwerde. Organisatorische Mängel und steigende Asylanträge stellen keine rechtlich relevante Rechtfertigung dar. Die VA regte an, die Verfahren rasch abzuschließen.
Asyl – Dauer des erstinstanzlichen Verfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 69	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Das BFA verletzte die Entscheidungspflicht und setzte in Verfahren, in denen internationaler Schutz beantragt wurde, keine durchgehenden oder nur wenige Verfahrensschritte. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei eine steigende Anzahl an Anträgen bzw. allfällige organisatorische Mängel keine ausreichende Rechtfertigung sind.
Klimabonus 2022 nicht erhalten Anzahl der berechtigten Beschwerden: 7	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)	Das BMK zahlte den Klimabonus 2022 (inklusive Teuerungsausgleich) entgegen den öffentlichen Zusagen bis Ende Oktober 2022 bzw. ab Februar 2023 nicht aus.
Dauer eines Verfahrens vor der Gleichbehandlungskommission 2023-0.597.681 (VA/BD-BKA/A-1)	Gleichbehandlungskommission	Das Ergebnis eines Einzelprüfungsverfahrens wurde mit einer vierwöchigen Verspätung zugestellt.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
<p>Meldebestätigung trotz Auskunftsperre 2024-0.098.029 (VA/BD-I/C-1)</p>	<p>Bundesministerium für Inneres (BMI) Bürgermeister der Gemeinde Hirtenberg</p>	<p>Die VA beanstandete, dass die Meldebehörde in Hirtenberg – trotz bestehender Auskunftsperre – eine Meldebestätigung ohne eindeutige Identitätsfeststellung herausgegeben hatte. Da das BMI eine Sensibilisierung der Behörde vornahm, sah die VA den eingeräumten Fehler als behoben an.</p>
<p>Aufenthaltsberechtigung plus – Verfahrensdauer 2024-0.078.212 (VA/BD-I/C-1)</p>	<p>Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)</p>	<p>Ein Verfahren zur Erteilung einer „Aufenthaltsberechtigung plus“ kam in der Zeit zwischen November 2022 und Juli 2023 sowie Oktober 2023 und März 2024 unbegründet zum Stillstand, weshalb dem BFA eine Verfahrensverzögerung von insgesamt 13 Monaten vorzuwerfen war.</p>
<p>Familienzusammenführung – Verfahrensdauer 2024-0.050.343 (VA/BD-I/C-1)</p>	<p>Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)</p>	<p>Für eine Familienzusammenführung stellte eine syrische Familie im August 2023 bei der Österreichischen Botschaft (ÖB) Beirut Einreiseanträge nach dem Asylgesetz. Die ÖB muss ein Visum zur Einreise ausstellen, wenn das BFA mitteilt, dass internationaler Schutz wahrscheinlich ist. Weil die Einreiseanträge schon im August 2023 beim BFA einlangten, dieses jedoch bis Dezember 2023 keine Verfahrensschritte setzte, stellte die VA eine Verfahrensverzögerung fest.</p>
<p>Ausschreibung einer Planstelle 2023-0.536.537 (VA/BD-I/C-1)</p>	<p>Bundesministerium für Inneres (BMI) Landespolizeidirektion Niederösterreich (LPD NÖ)</p>	<p>Das BMI räumte ein, der ersten Ausschreibung einer seit Juli 2022 vakanten Planstelle keine vom Bundesminister für Kunst, Kultur, öffentlichen Dienst und Sport genehmigte Arbeitsplatzbeschreibung zugrunde gelegt zu haben. Daher wurde das Besetzungsverfahren ausgesetzt und die LPD NÖ zu einer neuerlichen Ausschreibung aufgefordert. § 5 Abs. 3 Ausschreibungsgesetz 1989 sieht die Ausschreibung spätestens innerhalb eines Monats nach Freiwerden vor. Da die Planstelle am 31. Jänner 2024 ausgeschrieben wurde, behob das BMI den Mangel.</p>
<p>Ausweiseleistung durch Sicherheitsunternehmern bei Gericht 2024-0.194.946 (VA/BD-J/B-1)</p>	<p>Bundesministerium für Justiz (BMJ)</p>	<p>Bei Gericht können Sicherheitsunternehmern mit der Vornahme von Sicherheitskontrollen beauftragt werden. Die Beauftragten sind jedenfalls nur dann verpflichtet sich auf Verlangen von Personen mit Vor- und Zuname sowie als Beauftragter des Sicherheitsunternehmers auszuweisen, wenn der Betroffene, einer Sicherheitskontrolle unterzogen werden soll.</p>

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Verfahrensdauer – Fortführungsantrag 2024-0.133.796 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Nach Einbringung eines Fortführungsantrags legte die Staatsanwaltschaft dem Landesgericht Eisenstadt mit September 2023 den Akt und eine Stellungnahme vor. Der Beschuldigte übermittelte ebenfalls eine Stellungnahme dazu. Dem Berichterstatter wurde der Akt im Oktober 2023 zugewiesen. Über den Antrag entschieden, wurde aber erst rund 19 Wochen danach.
Strafvollzug – Antrag auf Geldüberweisung 2023-0.891.722 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Der Antrag eines Inhaftierten der Justizanstalt (JA) Klagenfurt auf Geldüberweisung blieb unbearbeitet. Nach der Überstellung des Insassen in eine andere JA musste er einen neuerlichen Antrag stellen, da die JA Klagenfurt keine Vorkehrungen getroffen hatte, damit die Buchung auch nach der Überstellung durchgeführt werden kann.
Auszahlung der Familienbeihilfe und des Kinderbetreuungsgeldes 2024-0.137.049 (VA/BD-JF/A-1)	Finanzamt Österreich Bundesministerium für Frauen, Familie, Integration und Medien (BMFFIM)	Das Finanzamt stoppte die Auszahlung der Familienbeihilfe an eine in Österreich lebende und arbeitende Familie aufgrund einer Anfrage der deutschen Behörden. Daraufhin wurde auch die Auszahlung des Kinderbetreuungsgeldes gestoppt. Die Familie erhielt für mehr als ein halbes Jahr keine Familienleistungen. Erst nach Einschaltung der VA wurde die Auszahlung der Leistungen wiederaufgenommen.
Versendung der Befassung der Rentenkommission an Versicherten 2024-0.263.244 (VA/BD-SV/A-1)	Pensionsversicherungsanstalt (PVA)	Die Befassung der Rentenkommission wurde nicht an die VA, sondern an den Versicherten selbst geschickt.
Verweigerung von Krankengeld 2024-0.148.225 (VA/BD-SV/A-1)	Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK)	Die ÖGK verweigerte einem Mann bei bloßem Verdacht auf Teilnahme an einer Schlägerei die Auszahlung des Krankengeldes. Nach Tätigwerden der VA erhielt er das Krankengeld. Die VA wies erneut darauf hin, dass hierfür eine rechtskräftige Verurteilung vorliegen müsste. Die ÖGK schloss sich dieser Rechtsansicht an.
Wiederkehrende Nachuntersuchungen bei ME-/CFS-Erkrankung 2024-0.061.718 (VA/BD-SV/A-1)	Pensionsversicherungsanstalt (PVA)	Eine Frau leidet seit 2019 an einer ME-/CFS-Erkrankung. Sie kritisierte die wiederkehrenden belastenden Nachuntersuchungen der PVA. Im Rahmen der Prüfung des Pflegebedarfs konnte in der Folge ein Hausbesuch durchgeführt werden. Die PVA gewährte der Betroffenen eine Berufsunfähigkeitspension und erkannte ihr Pflegegeld der Stufe 2 zu.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Reha- bzw. Kuraufenthalt nach mehreren Kleinhirnschlägen 2024-0.048.735 (VA/BD-SV/A-1)	Pensionsversicherungsanstalt (PVA)	Nach mehreren Kleinhirnschlägen sitzt ein Mann im Rollstuhl. Trotzdem lehnte die PVA seine Anträge auf Reha- bzw. Kuraufenthalt mehrmals ohne Begründung ab. Nach Einschreiten der VA bewilligte sie den Reha-Antrag im Reha-Zentrum Münster schließlich doch.
Klimabonus 2023 – mangelhafte Gutscheine 2023-0.834.336 (VA/BD-U/C-1)	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)	Eine Frau erhielt den Klimabonus 2023 in Form von Gutscheinen. Zwei der Gutscheine konnte sie nicht einlösen, da sie defekt waren. Obwohl sie die defekten Gutscheine an das BMK sandte, brauchte das BMK mehr als zwei Monate, um den Gutscheintausch zu bearbeiten.
Dienstvertrag – Verfahrensdauer 2024-0.133.830 (VA/BD-UK/C-1)	Bildungsdirektion (BD) Wien Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF)	Ein Lehrer trat Ende August 2023 seinen Dienst an. Über Monate hinweg erhielt er weder einen Dienstvertrag noch eine Information über die Anrechnung seiner Vordienstzeiten und somit nur einen Teil seines Entgelts. Da die BD Wien bereits seit Ende August 2023 über alle notwendigen Informationen verfügte, die zur Ausstellung des Dienstvertrages inklusive der Anrechnung von Vordienstzeiten nötig waren, kritisierte die VA die Verfahrensverzögerung.
Abfertigung nach Bundesländerwechsel und Pragmatisierung 2024-0.043.268 (VA/BD-UK/C-1) u.a.	Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF)	Die VA zeigte auf, wie für Lehrpersonen in besonderen dienstrechtlichen Konstellationen (z.B. Bundesländerwechsel, Übergang von vertraglichem auf pragmatisches Dienstverhältnis) übermäßige Gehaltsnachteile abgedeckt werden könnten. Das BMBWF lehnte jedoch ab, solche Nachteile mittels Abfertigungsvereinbarungen auszugleichen.
Nichtausstellung eines Dienstvertrages 2024-0.030.414 (VA/BD-UK/C-1)	Bildungsdirektion (BD) Wien Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF)	Obwohl ein Lehrer im November die BD Wien um Ausstellung seines Dienstvertrages (Dienstantritt Ende August 2023) ersuchte, stellte sie weder einen Dienstvertrag noch eine Information über die Anrechnung der Vordienstzeiten aus. Der Lehrer erhielt auch nur einen Teil des Entgelts. Die Auszahlung im Februar 2024 war jedenfalls verzögert. Gerade in Zeiten erhöhter Inflation sollte die Ausstellung des Dienstvertrages inklusive der Anrechnung von Vordienstzeiten zeitnahe erfolgen, um das Problem des Reallohnverlusts zu minimieren.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Großbaustelle A10 Tauernautobahn 2023-0.685.912 (VA/BD-V/C-1)	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)	Ein Mann beschwerte sich, dass das BMK seine Eingabe, die sich auf die Verkehrsbehinderungen auf der A10 Tauernautobahn infolge der Großbaustelle bezog, nicht beantwortet habe. Die VA kritisierte die Nichtbeantwortung der Eingabe.

März

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Aufenthaltstitel – Verfahrensdauer Anzahl der berechtigten Beschwerden: 27	Wiener Landeshauptmann (LH) Magistratsabteilung (MA) 35	Die MA 35 setzte in der Regel keine durchgehenden Schritte bzw. ließ zwischen Verfahrensschritten lange Zeit verstreichen. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei Personalknappheit, organisatorische Mängel und eine große Anzahl an Anträgen bei Aufenthaltstitelverfahren keine rechtlich relevanten Begründungen sind. Neben der gesetzlichen Entscheidungsfrist von grundsätzlich sechs Monaten ist für gewisse Aufenthaltstitel (Aufenthaltsbewilligung „Student“) eine kürzere Entscheidungsfrist von 90 Tagen vorgesehen. Die Fristen wurden in zahlreichen Fällen nicht eingehalten, was die VA kritisierte.
Asyl – Dauer des Rechtsmittelverfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 5	Bundesverwaltungsgericht (BVwG)	Das BVwG verletzte die Entscheidungspflicht und setzte keine Schritte in den asylrechtlichen Beschwerdeverfahren bzw. im Zusammenhang mit einer Säumnisbeschwerde. Organisatorische Mängel und steigende Asylanträge stellen keine rechtlich relevante Rechtfertigung dar. Die VA regte an, die Verfahren rasch abzuschließen.
Asyl – Dauer des erstinstanzlichen Verfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 81	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Das BFA verletzte die Entscheidungspflicht und setzte in Verfahren, in denen internationaler Schutz beantragt wurde, keine durchgehenden oder nur wenige Verfahrensschritte. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei eine steigende Anzahl an Anträgen bzw. allfällige organisatorische Mängel keine ausreichende Rechtfertigung sind.
Klimabonus 2022 nicht erhalten Anzahl der berechtigten Beschwerden: 13	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)	Das BMK zahlte den Klimabonus 2022 (inklusive Teuerungsausgleich) entgegen den öffentlichen Zusagen bis Ende Oktober 2022 bzw. ab Februar 2023 nicht aus.
Sperre der Notstandshilfe 2024-0.181.329 (VA/BD-AR/A-1)	Arbeitsmarktservice Steiermark (AMS Stmk)	Das AMS Judenburg warf einem Mann vor, eine Beschäftigung im Einzelhandel vereitelt zu haben und verhängte eine sechswöchige Sperre der Notstandshilfe, obwohl laut vorliegenden arbeitsmedizinischen Attesten die Beschäftigung gesundheitlich nicht zumutbar gewesen wäre. Die VA erreichte, dass das AMS die Entscheidung berichtigte und die Sperre aufhob.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Sperre des Arbeitslosengeldes 2023-0.850.161 (VA/BD-AR/A-1)	Arbeitsmarktservice Steiermark (AMS Stmk)	Das AMS Bruck/Mur warf einem Mann vor, an einer Jobbörse nicht teilgenommen zu haben und verhängte eine sechswöchige Sperre des Arbeitslosengeldes. Die VA zeigte im Zuge ihres Prüfverfahrens auf, dass die Zustellung des „Einladungsschreibens“ verspätet erfolgt war, sodass der Betroffene von der Jobbörse zu spät erfahren habe. Das AMS berichtigte die Entscheidung und hob die Sperre des Arbeitslosengeldes auf.
Aktualität von Stellenangeboten 2023-0.789.956 (VA/BD-AR/A-1)	Arbeitsmarktservice (AMS) Österreich	Aus Anlass von Hinweisen eines AMS-Kunden stellte die VA fest, dass es bei der Aktualisierung von Stellenangeboten im ejob-room des AMS in Einzelfällen zu Fehlern bei der Aktualisierung kam.
Strafvollzug – Ordnungsstraferskenntnis 2024-0.197.298 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ) Justizanstalt (JA) Sonnberg	Ein Gefangener beschwerte sich, dass über ihn eine Ordnungsstrafe verhängt und vollzogen wurde: Er musste 14 Tage lang im strengen Hausarrest verbleiben und durfte während dieser Zeit nicht arbeiten. Als besonderen Erschwerungsgrund wurde angeführt, dass von ihm eine beträchtliche Gefahr für die Sicherheit in der JA ausgehe, da er unkontrolliert „psychoaktive Substanzen“ einnehme. Zum Zeitpunkt des Erlassens des Straferskenntnisses lag jedoch noch keine Auswertung der Substanz vor.
Strafvollzug – Vergünstigung 2024-0.196.446 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ) Justizanstalt (JA) Sonnberg	Ein Insasse klagte im März 2024, dass ihm elektrische Geräte, die er in der Voranstalt als Vergünstigung erhalten habe, nicht ausgefolgt werden. Da die Anstaltsleitung nicht bereit war, die Sachen auszufolgen, musste die VA den Gefangenen an das Vollzugsgericht verweisen.
Verfahrensverzögerung 2024-0.053.211 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Obwohl das Landeskriminalamt Steiermark den Abschlussbericht zeitnahe erstattete und er im April 2023 bei der Staatsanwaltschaft einlangte, stellte diese die Enderledigung nicht zeitnah fertig. Als Grund gab sie den Wechsel des Sachbearbeiters und vordringlich zu bearbeitende Angelegenheiten an. Die Erledigung erfolgte erst im Februar 2024.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Kein Kinderbetreuungsgeld 2024-0.053.818 (VA/BD-JF/A-1)	Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK) Bundesministerium für Frauen, Familie, Integration und Medien (BMFFIM)	Einer in Österreich lebenden und arbeitenden Familie wurde mitgeteilt, dass sie kein Kinderbetreuungsgeld erhält, wenn sie den Zweitwohnsitz in Deutschland nicht abmeldet. Nach Einschaltung der VA, die darauf hinwies, dass der Lebensmittelpunkt in Österreich liegt, wurde Kinderbetreuungsgeld gewährt.
Wochengeldfalle beim Kinderbetreuungsgeld 2023-0.459.053 (VA/BD-JF/A-1)	Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK) Bundesministerium für Frauen, Familie, Integration und Medien (BMFFIM)	Bekommen Frauen relativ knapp hintereinander zwei Kinder, erhalten sie kein Wochengeld und damit auch kein einkommensabhängiges Kinderbetreuungsgeld, wenn das zweite Kind noch während der Karenz, aber nach dem Auslaufen des Kinderbetreuungsgeldes für das erste Kind, geboren wird. Der OGH stellte bereits am 30.8.2022 fest, dass diese „Wochengeldfalle“ dem EU-Recht widerspricht und nicht angewendet werden darf. Dennoch ist das weiterhin der Fall. Das BMSGPK kündigte einen Gesetzesentwurf bis Sommer 2024 an.
Antrag Heimopferrente 2024-0.167.118 (VA/BD-SV/A-1)	Pensionsversicherungsanstalt (PVA)	Statt dem Antrag auf Heimopferrente schickt die PVA dreimal das Schreiben „Bestätigung über die Entschädigungsleistung (§ 1 HOG)“ an die Rentenkommission. Von der VA werden aber keine Entschädigungen bezahlt. Ohne Antragsformular kann der HOG-Antrag von der Rentenkommission nicht bearbeitet werden.
Begleitperson für Reha-Aufenthalt 2024-0.141.998 (VA/BD-SV/A-1)	Pensionsversicherungsanstalt (PVA)	Einer Frau mit Parkinson, Pflegestufe 3 und einem Behinderungsgrad von 80 % wurde eine Reha bewilligt, jedoch ohne Begleitperson. Nach nochmaliger Ablehnung der Begleitperson, trotz eines ärztlichen Briefs der die Notwendigkeit einer Begleitperson bestätigte, wandte sich die Betroffene an die VA. Nach Einschreiten der VA bewilligte die PVA die Mitnahme einer Begleitperson zum Reha-Aufenthalt.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
<p>Begünstigte Selbstversicherung für Studierende 2024-0.136.908 (VA/BD-SV/A-1)</p>	<p>Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK)</p>	<p>Einer Studentin war es aufgrund einer langjährigen Erkrankung nicht möglich, ihr Studium innerhalb der vorgesehen Mindeststudiendauer abzuschließen. Trotz Vorlage der entsprechenden medizinischen Nachweise teilte ihr die ÖGK mit, dass die begünstigte Selbstversicherung nicht mehr möglich sei und schrieb ihr einen Betrag von rund 500 Euro monatlich zur Selbstversicherung vor. Nach Einschreiten der VA konnte der Zeitraum der begünstigten Selbstversicherung nochmals verlängert werden.</p>
<p>Verfahrensdauer zu Behindertenpass und Parkausweis 2024-0.074.301 (VA/BD-SV/A-1)</p>	<p>Sozialministeriumservice – Landesstelle Oberösterreich (SMS OÖ)</p>	<p>Ein Mann beantragte im Jänner 2023 einen Behindertenpass und einen Parkausweis. Im Mai 2023 fand eine gutachterliche Untersuchung statt und im Juli 2023 legte er weitere Befunde vor. Danach erhielt der Betroffene keine Rückmeldung. Laut SMS hatte der neurologische Sachverständige die Gutachtertätigkeit eingestellt und ein weiterer Gutachter auf längere Sicht keine freien Termine. Da dieser nun wieder zur Verfügung stehe, könne das Verfahren bald abgeschlossen werden.</p>
<p>Langes Warten auf Erledigung des Pensionsantrags 2024-0.053.869 (VA/BD-SV/A-1)</p>	<p>Pensionsversicherungsanstalt (PVA)</p>	<p>Eine Frau beantragte im Mai 2023, ihre Berufsunfähigkeitspension in eine Alterspension umzuwandeln. Aufgrund der langen Verfahrensdauer trat sie im Jänner 2024 an die VA heran. In der Folge erkannte die PVA mit Bescheid vom Februar 2024 den Anspruch auf Alterspension ab September 2023 zu.</p>
<p>Antrag Heimopferrente 2024-0.049.445 (VA/BD-SV/A-1)</p>	<p>Pensionsversicherungsanstalt (PVA)</p>	<p>Statt dem Antrag auf Heimopferrente schickte die PVA ein Schreiben „Bestätigung über die Entschädigungsleistung (§ 1 HOG)“ an die Rentenkommission. Von der VA werden aber keine Entschädigungen bezahlt. Ohne Antragsformular kann der HOG-Antrag von der Rentenkommission nicht bearbeitet werden.</p>

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
<p>Umschreibung eines ausländischen Führerscheines 2024-0.131.310 (VA/BD-V/C-1)</p>	<p>Landespolizeidirektion Oberösterreich (LPD OÖ)</p>	<p>Zu Recht beschwerte sich eine Frau über die lange Dauer der Bearbeitung ihres Antrages auf Umschreibung eines ukrainischen Führerscheines von fast sieben Monaten. Der Grund für die Bearbeitungsdauer war, dass eine Bescheinigung des Landeskriminalamtes OÖ über die Echtheit des Führerscheines bei der LPD OÖ verloren gegangen war.</p>
<p>Einschränkung einer Lenkberechtigung 2024-0.050.313 (VA/BD-V/C-1)</p>	<p>Bezirkshauptmannschaft (BH) Feldkirch</p>	<p>Die VA beanstandete die mangelhafte Begründung eines Bescheides, mit dem die BH Feldkirch die Lenkberechtigung eines Führerscheinbesitzers befristete. Weiters war nicht nachvollziehbar, weshalb die BH einem allfälligen Rechtsmittel gegen den Bescheid die aufschiebende Wirkung aberkannte.</p>
<p>Veraltete Zahlscheine 2024-0.071.950 (VA/BD-V/C-1)</p>	<p>Landespolizeidirektion Wien, Verkehrsamt</p>	<p>Ausgegebene Zahlscheine zur Entrichtung von Gebühren für eine arztärztliche Untersuchung enthielten keine Zahlungsreferenz, sondern den Hinweis, dass als Zahlungsnachweis nur ein Poststempel oder ein Kassastempel der Bank gilt. Laut Verkehrsamt dokumentierten die in den Selbstbedienungs-Foyers ausgegebenen Bestätigungen die Übernahme, nicht aber die Durchführung der Zahlung. Das Verkehrsamt nahm die bemängelten Zahlscheine aus der Verwendung. Künftig werden Parteien nur noch die Bankverbindung des Verkehrsamtes für eine Überweisung erhalten. Der Zahlungseingang wird dann in der Verrechnungsstelle vor Zuweisung zum Amtsarzt überprüft.</p>
<p>Rückgabe eines Führerscheines 2023-0.874.225 (VA/BD-V/C-1)</p>	<p>Landespolizeidirektion Wien, Verkehrsamt</p>	<p>Einem Autofahrer wurde der Führerschein vorläufig wegen vermuteter Suchtmittelbeeinträchtigung abgenommen. Die Blutuntersuchung widerlegte dies. Der Mann ersuchte daher das Verkehrsamt mit E-Mail um Wiederausfolgung des Führerscheines. Erst rund zwei Wochen nach Erhalt des Blutbefundes teilte die Behörde dem Mann mit E-Mail mit, dass er sich den Führerschein abholen könne. Die VA kritisierte, dass das Verkehrsamt den Mann nicht umgehend zur Führerscheinausfolgung eingeladen hatte.</p>

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
<p>Bewertung eines ausländischen Bildungsabschlusses</p> <p>2024-0.132.989 (VA/BD-WF/C-1)</p>	<p>Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung</p>	<p>Die VA beanstandete, dass die Bewertung eines ukrainischen Hochschulabschlusses fast ein Jahr dauerte. Im Anerkennungs- und Bewertungsgesetz ist dafür eine Frist von längstens drei Monaten vorgegeben. Die Behörde begründete die Verfahrensdauer mit einem erhöhten Antragsaufkommen sowie technischen Problemen bei der Abwicklung des konkreten Ansuchens und kündigte eine Personalaufstockung an.</p>
<p>Gesundheit – Versorgungsbedarf bei Long-/Post-COVID bzw. ME/CFS</p> <p>2023-0.697.340 (VA/W-GES/A-1)</p>	<p>Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK)</p> <p>Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK)</p> <p>Alle Länder</p>	<p>Die VA stellte im Rahmen eines amtswegigen Prüfverfahrens fest, dass sich die Versorgungslage für Betroffene einer postviralen Erkrankung (insbesondere ME/CFS bzw. Long-COVID) in den einzelnen Bundesländern sehr unterschiedlich darstellt, jedoch in keinem Bundesland ausreichend ist. Seitens des BMSGPK wird ein Kompetenzzentrum zu ME/CFS eingerichtet werden, das wissenschaftlich und beratend tätig werden kann. Versorgungszentren als direkte Anlauf- oder Beratungsstelle für Betroffene sind, soweit bekannt, nicht geplant, wären aus Sicht der VA jedoch notwendig.</p>

Februar

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Aufenthaltstitel – Verfahrensdauer Anzahl der berechtigten Beschwerden: 40	Wiener Landeshauptmann (LH) Magistratsabteilung (MA) 35	Die MA 35 setzte in der Regel keine durchgehenden Schritte bzw. ließ zwischen Verfahrensschritten lange Zeit verstreichen. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei Personalknappheit, organisatorische Mängel und eine große Anzahl an Anträgen bei Aufenthaltstitelverfahren keine rechtlich relevanten Begründungen sind. Neben der gesetzlichen Entscheidungsfrist von grundsätzlich sechs Monaten ist für gewisse Aufenthaltstitel (Aufenthaltsbewilligung „Student“) eine kürzere Entscheidungsfrist von 90 Tagen vorgesehen. Die Fristen wurden in zahlreichen Fällen nicht eingehalten, was die VA kritisierte.
Asyl – Dauer des erstinstanzlichen Verfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 47	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Das BFA verletzte die Entscheidungspflicht und setzte in Verfahren, in denen internationaler Schutz beantragt wurde, keine durchgehenden oder nur wenige Verfahrensschritte. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei eine steigende Anzahl an Anträgen bzw. allfällige organisatorische Mängel keine ausreichende Rechtfertigung sind.
Klimabonus 2022 nicht erhalten Anzahl der berechtigten Beschwerden: 15	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)	Das BMK zahlte den Klimabonus 2022 (inklusive Teuerungsausgleich) entgegen den öffentlichen Zusagen bis Ende Oktober 2022 bzw. ab Februar 2023 nicht aus.
Karte für Geduldete – Verfahrensdauer 2024-0.020.994 (VA/BD-I/C-1)	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Bereits im Jahr 2023 stellt die VA fest, dass das BFA im Verfahren eines russischen Staatsbürgers 13 Monate ab Antragstellung keine Verfahrensschritte setzte. Im Jänner 2024 wandte sich der Mann erneut an die VA, da sein Verfahren noch immer nicht abgeschlossen war. Das Prüfverfahren ergab, dass das BFA seit der ersten Stellungnahme des BMI im August 2023 abermals keine weiteren Verfahrensschritte setzte.
Personalausweis – Verfahrensdauer 2023-0.917.653 (VA/BD-I/C-1)	Bundesministerium für Inneres (BMI) Bezirkshauptmannschaft (BH) Hallein	Die VA beanstandete, dass die BH Hallein nicht binnen drei Monaten über einen Antrag auf Ausstellung eines Personalausweises entschied, sondern zehn Monate benötigte. Da das BMI die Passbehörde sensibilisierte und diese den Personalausweis im laufenden Prüfverfahren übermittelte, sah die VA den Fehler als behoben an.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Aufenthaltsbeendigung – Verfahrensdauer 2023-0.889.049 (VA/BD-I/C-1)	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA) Magistratsabteilung (MA) 35, Wien	Ein Mann beantragte im April 2022 bei der MA 35 eine Verlängerung seiner Aufenthaltsbewilligung Student. Im Juni 2022 wies die MA 35 den Antrag ab. Im Jänner 2023 langte der Akt des Landesverwaltungsgerichts (LVwG) wegen Aufenthaltsbeendigung beim BFA ein. Erst im Jänner 2024 teilte das BFA der MA 35 sowie dem LVwG mit, eine Rückkehrentscheidung erlassen zu wollen. Die Verzögerung sei auf die hohen Antragszahlen zurückzuführen.
Dienstrecht – Verfahrensdauer 2023-0.876.594 (VA/BD-I/C-1)	Bundesverwaltungsgericht (BVwG)	Ein Mann erhob gegen einen dienstrechtlichen Bescheid im Februar 2023 Beschwerde an das BVwG. Die VA beanstandete, dass das Gericht elf Monate lang keine Verfahrensschritte setzte. Da das BVwG das Verfahren Ende Jänner 2024 abschloss, sah die VA den Beschwerdegrund als behoben an.
Verfahrensdauer 2023-0.880.997 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Ein Antrag auf Fortführung wurde binnen weniger Tage mit einer Stellungnahme im Mai 2023 an das Landesgericht für Strafsachen Graz weitergeleitet. Das Landesgericht entschied über diesen aber erst mit Beschluss von Ende Dezember 2023. Als Grund für die Dauer wurde die starke Auslastung des betreffenden Richters mit – prioritär zu behandelnden – sehr umfangreichen Hauptverhandlungs- und zum Teil Haftakten genannt.
Verfahrensdauer 2023-0.898.718 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Für Justizwachebedienstete besteht seit dem 1. Jänner 2023 die Möglichkeit, mit Schwerarbeitszeiten in Pension zu gehen. Das BMJ brauchte für die Erhebungen zum Antrag eines Justizwachebeamten vom Mai 2023 auf bescheidmäßige Feststellung der Anzahl seiner Schwerarbeitszeiten bis Jänner 2024. Erst dann konnte dem Justizwachebeamten Parteigliederung zum Ermittlungsergebnis eingeräumt werden.
Irrtum bei Weiterleitung des Antrages 2024-0.094.500 (VA/BD-SV/A-1)	Pensionsversicherungsanstalt (PVA)	Die Befassung der Rentenkommission wurde nicht an die VA geschickt, sondern an den gehörlosen Antragsteller.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Behindertenpass bzw. Parkausweis – Verfahrensdauer 2023-0.916.900 (VA/BD-SV/A-1)	Sozialministeriumservice Salzburg (SMS Sbg)	Ein Mann stellte einen Antrag auf Zusatzeintragung „Unzumutbarkeit der Benützung öffentlicher Verkehrsmittel“ in den Behindertenpass. Erst knapp ein Jahr später, als er im Rahmen des Parteienghört sein Anliegen vorbrachte, beauftragte das SMS eine neuerliche medizinische Begutachtung. Das Zweitgutachten bestätigte einen Grad der Behinderung von 80% und das – zuvor verneinte – Vorliegen der Voraussetzungen für die Zusatzeintragung in den Behindertenpass.
Anrechnung von Vordienstzeiten 2023-0.829.595 (VA/BD-UK/C-1)	Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF)	Eine Frau arbeitete seit August 2009 als AHS- bzw. BHS-Lehrerin. Als sie ihren unbefristeten Vertrag bekam, wurden Jahre, in denen sie an der Universität Klagenfurt und an der Fachhochschule Kärnten gearbeitet hatte, nicht angerechnet. Da die Besoldungsreform die Anrechnung mittlerweile ermöglichte, stellte die Frau 2019 bei der BD Wien einen Antrag. Fast vier Jahre später erhielt die Lehrerin noch immer keine Nachzahlung. Das BMBWF begründete die Verzögerung mit einem hohen Verwaltungsaufwand bei der BD Wien.
Verspätete Auszahlung der Jubiläumsszuwendung 2023-0.637.980 (VA/BD-UK/C-1) 2023-0.475.271 (VA/BD-UK/C-1)	Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF) Bildungsdirektion (BD) Wien	Aufgrund organisatorischer Probleme (insbesondere Personalmangel) bei der BD Wien verzögerte sich die Auszahlung der Jubiläumsszuwendungen bei den Betroffenen und anderen Personen um mehr als ein Jahr. Nach Einschreiten der VA wurde die Zahlung zeitnah durchgeführt. Die BD weigerte sich aber, den Betroffenen Schadenersatz für die durch den Zahlungsverzug verursachte hohe inflationsbedingte Wertminderung zu leisten.

Jänner

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Asyl – Dauer des Rechtsmittelverfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 3	Bundesverwaltungsgericht (BVwG)	Das BVwG verletzte die Entscheidungspflicht und setzte keine Schritte in den asylrechtlichen Beschwerdeverfahren bzw. im Zusammenhang mit einer Säumnisbeschwerde. Organisatorische Mängel und steigende Asylanträge stellen keine rechtlich relevante Rechtfertigung dar. Die VA regte an, die Verfahren rasch abzuschließen.
Aufenthaltstitel – Verfahrensdauer Anzahl der berechtigten Beschwerden: 48	Wiener Landeshauptmann (LH) Magistratsabteilung (MA) 35	Die MA 35 setzte in der Regel keine durchgehenden Schritte bzw. ließ zwischen Verfahrensschritten lange Zeit verstreichen. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei Personalknappheit, organisatorische Mängel und eine große Anzahl an Anträgen bei Aufenthaltstitelverfahren keine rechtlich relevanten Begründungen sind. Neben der gesetzlichen Entscheidungsfrist von grundsätzlich sechs Monaten ist für gewisse Aufenthaltstitel (Aufenthaltsbewilligung „Student“) eine kürzere Entscheidungsfrist von 90 Tagen vorgesehen. Die Fristen wurden in zahlreichen Fällen nicht eingehalten, was die VA kritisierte.
Asyl – Dauer des erstinstanzlichen Verfahrens Anzahl der berechtigten Beschwerden: 67	Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA)	Das BFA verletzte die Entscheidungspflicht und setzte in Verfahren, in denen internationaler Schutz beantragt wurde, keine durchgehenden oder nur wenige Verfahrensschritte. Dadurch kam es zu Verzögerungen, wobei eine steigende Anzahl an Anträgen bzw. allfällige organisatorische Mängel keine ausreichende Rechtfertigung sind.
Klimabonus 2022 nicht erhalten Anzahl der berechtigten Beschwerden: 35	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)	Das BMK zahlte den Klimabonus 2022 (inklusive Teuerungsausgleich) entgegen den öffentlichen Zusagen bis Ende Oktober 2022 bzw. ab Februar 2023 nicht aus.
Berichtigung einer Geburtsurkunde 2023-0.757.991 (VA/BD-I/C-1)	Standesamt Wien-Zentrum Bundesministerium für Inneres (BMI)	Die VA kritisierte, dass ein Verfahren zur Berichtigung einer Geburtsurkunde des Standesamts Wien-Zentrum nach wie vor verzögert wird. nach dem Einlangen des Berichts der Berufsvertretungsbehörde in New Delhi ab Mai 2023. Da das Verfahren bereits seit zwei Jahren anhängig ist, regte die VA beim BMI als oberste Personenstandsbehörde den raschen Abschluss an.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Verfahrensdauer 2023-0.891.687 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Ein Insasse einer Justizanstalt stellte im Juni 2023 einen Antrag auf Erlassung eines Auskunftsverweigerungsbescheides beim BMJ. Das BMJ bestätigte im Jänner 2024 der VA das Einlangen des Antrags und teilte mit, bedauerlicherweise unterblieb irrtümlich eine zeitgerechte Bearbeitung. Der Bescheid werde umgehend nachgeholt.
Abtretung an zuständige Behörde 2023-0.865.089 (VA/BD-J/B-1) 2023-0.865.060 (VA/BD-J/B-1) 2023-0.865.032 (VA/BD-J/B-1) 2023-0.865.008 (VA/BD-J/B-1)	Datenschutzbehörde (DSB)	Obwohl ein Mann über die Unzuständigkeit der DSB aufgeklärt worden war, brachte er beharrlich Beschwerden gegen Verantwortliche in Italien bei der DSB und nicht bei der italienischen Datenschutz-Aufsichtsbehörde ein. Zur Abtretung von einigen dieser 24 alleine im Oktober 2021 eingebrachten Beschwerden brauchte die DSB rund zwei Jahre.
Vorlage an Bundesverwaltungsgericht 2023-0.805.566 (VA/BD-J/B-1) 2023-0.805.549 (VA/BD-J/B-1) 2023-0.805.533 (VA/BD-J/B-1) 2023-0.805.494 (VA/BD-J/B-1)	Datenschutzbehörde (DSB)	Ein Mann beschwerte sich mehrfach bei der DSB. Da sie seinen Anträgen nicht folgte, brachte er Beschwerden ein, die dem Bundesverwaltungsgericht vorzulegen waren. Für die Vorlagemittelungen benötigte die DSB mehr als neun Monate.
Abfertigungsdauer eines Bezirksgerichts 2023-0.702.562 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	In einer Exekutionssache bewilligte ein Bezirksgericht im März 2023 einen Antrag auf Vollzug der Fahrnisexekution. Dieser Beschluss wurde – aufgrund von Personalausfällen – erst im September 2023 an die verpflichtete Partei abgefertigt.
Psychiatrische Behandlung in einer Justizanstalt 2023-0.371.408 (VA/BD-J/B-1)	Bundesministerium für Justiz (BMJ)	Eine Mutter zeigte auf, dass ihr Sohn im Maßnahmenvollzug in der Justizanstalt (JA) Stein keine seinem Zustand entsprechende Behandlung erhalten würde. Diese ist nur in einem medizinisch psychiatrischen Umfeld, wie in einer Psychiatrie bzw. einer Forensik möglich. Die JA Stein kann dies mit der derzeitigen Ausstattung unmöglich leisten. Das BMJ stellte eine Verlegung in das forensisch therapeutische Zentrum in Asten in Aussicht.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
Kinderbetreuungsgeld 2023-0.881.095 (VA/BD-JF/A-1)	Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK)	Trotz bewilligter Ratenvereinbarung wurde das Kinderbetreuungsgeld aufgrund eines Fehlers der Behörde nicht in drei monatlichen Raten ,sondern auf einmal einbehalten.
Kinderbetreuungsgeld 2023-0.819.498 (VA/BD-JF/A-1)	Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK) Bundesministerium für Frauen, Familie, Integration und Medien (BMFFIM)	Eine Mutter erhielt erst mehr als eineinhalb Jahre nach Antragstellung Kinderbetreuungsgeld, weil sie im EU-Ausland arbeitete. Die Berufstätigkeit beendete sie aber schon sechs Monate vor der Geburt. Damit verletzte die Behörde die gesetzlich vorgeschriebene Verfahrensdauer und die EU-rechtlich regelte vorläufige Leistungspflicht des Wohnstaates.
Kinderbetreuungsgeld 2023-0.522.492 (VA/BD-JF/A-1)	Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK) Bundesministerium für Frauen, Familie, Integration und Medien (BMFFIM)	Eine in Österreich lebende Familie erhielt erst zwei Jahre nach Antragstellung das Kinderbetreuungsgeld, weil der Vater im EU-Ausland arbeitet. Damit verletzte die Behörde die gesetzlich vorgeschriebene Verfahrensdauer und die EU-rechtlich regelte vorläufige Leistungspflicht des Wohnstaates..
Antrag Heimopferrente 2024-0.033.018 (VA/BD-SV/A-1)	Sozialministeriumservice (SMS) Wien	Ein Mann bezieht einen Ruhegenuss der Gemeinde Wien. Trotzdem forderte ihn das SMS Wien auf, eine Entschädigung beim Land Kärnten zu beantragen. Eigentlich müsste der Antrag auf Heimopferrente der Rentenkommision der VA vorgelegt werden. Zusätzlich verwies ihn die Behörde auch noch an die falsche Anlaufstelle für Heimkinder, denn in seinem Fall ist die Ombudsstelle der Katholischen Kirche zuständig.
(Alters-)Diskriminierung beim Zugang zu Förderungen 2023-0.720.689 (VA/BD-U/C-1)	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK)	Die Kritik eines Mannes war Anlass für eine amtswegige Prüfung: Dieser konnte nur mit Hilfe seines Sohnes den Online-Antrag für die Förderung eines Faltrades im Rahmen des Aktionsprogramms „klimaaktiv mobil – 2023“ stellen. Das BMK begründete dies mit der sparsamen und zweckmäßigen Verwendung öffentlicher Mittel. Es wollte aber andere Lösungen anbieten. Da dies nicht aus dem Förderleitfaden hervorgeht und andere Ministerien auch Förderanträge in Papierform berücksichtigen, kritisierte die VA, dass die Online-Antragstellung potentiell Personen ausschließt.

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
<p>Anerkennung einer Sportlehrausbildung 2023-0.635.022 (VA/BD-UK/C-1)</p>	<p>Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF)</p>	<p>Auf der Website der Bundessportakademie fand sich ein Passus, der bei den Absolventinnen und Absolventen hinsichtlich der Lehrbefähigung als Sportpädagogen falsche Erwartungen wecken konnte. Nach Einschreiten der VA sagte das BMBWF zu, die Informationen zu berichtigen. Weiters stellte es eine klare Regelung in Aussicht, inwieweit die Anrechnung von Lehrgängen an der Akademie auf ein Sportlehramtsstudium möglich ist.</p>
<p>Nachschulung und Verlängerung der Führerscheinprobezeit 2023-0.836.234 (VA/BD-V/C-1)</p>	<p>Landespolizeidirektion Wien, Verkehrsamt</p>	<p>Das Verkehrsamt ordnete rechtswidrig eine Nachschulung an und verlängerte die Probezeit um ein Jahr, da ein Führerscheinbesitzer die erlaubte Höchstgeschwindigkeit außerhalb des Ortsgebietes um 31 km/h überschritten hatte. Dies wäre aber erst ab einer Überschreitung von 40 km/h zulässig gewesen.</p>
<p>Strafe wegen Verkehrssicherheit eines KFZ 2023-0.590.980 (VA/BD-V/C-1)</p>	<p>Bezirkshauptmannschaft (BH) Graz-Umgebung</p>	<p>Ein Mann beschwerte sich über die Dauer eines Verwaltungsstrafverfahrens. Die VA kritisierte, dass die BH Graz-Umgebung innerhalb von mehr als sechs Monaten keine Schritte gesetzt hatte und regte an, das Verfahren zeitnahe abzuschließen.</p>
<p>Strafen wegen Übertretungen mit gestohlenen KFZ-Kennzeichen 2023-0.395.011 (VA/BD-V/C-1)</p>	<p>Landespolizeidirektion (LPD) OÖ</p>	<p>Obwohl eine Frau den Diebstahl ihrer KFZ-Kennzeichen angezeigt hatte, erhielt sie Anonymverfügungen, da damit Verkehrsübertretungen begangen wurden. Sie musste aktiv die LPD OÖ über die Diebstahlsanzeige informieren, damit die Verfahren eingestellt wurden. Die Behörde verwies auf Fehler, da ihre Daten unzulässig in das Strafprogramm übernommen worden waren. Entsprechende Schulungen seien erfolgt.</p>

Thema	Behörde	Feststellungen / Veranlassungen
<p>Energiekostenpauschale für Unternehmen 2023-0.691.379 (VA/BD-WA/C-1)</p>	<p>Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft (BMAW)</p>	<p>Das BMAW lehnte einen Antrag auf Bewilligung der Energiekostenpauschale für Unternehmen aus formalen Gründen ab, weil die Zahlen nicht jenen aus der Umsatzsteuervoranmeldung bzw. einer bescheidmäßigen unterjährigen Umsatzsteuerfestsetzung entsprachen. Das BMAW räumte ein, dass es aufgrund falscher oder nicht verfügbarer Daten zu inkorrekten Ablehnungen gekommen sei. Wegen des vollautomatisierten Ablaufs sei eine Korrektur nicht möglich. Diese Sonderfälle sollen im Jahr 2024 die Möglichkeit erhalten, erneut einzureichen.</p>
<p>Genehmigung eines Rehabilitationsverfahren 2023-0.809.060 (VA/OÖ-GES/A-1)</p>	<p>Pensionsversicherungsanstalt (PVA)</p>	<p>Eine Frau beantragte ein Rehabilitationsverfahren, dass ein auf ihre ME/CFS (Long-Covid)-Erkrankung zugeschnittenes Therapieprogramm anbietet. Statt eine Reha in einer dafür spezialisierten Einrichtung zu genehmigen, bewilligte die PVA die Teilnahme am Projekt „Gesundheitsvorsorge Aktiv“ in einer allgemeinen Reha-Einrichtung. Aufgrund ihrer Erkrankung ist es der Betroffenen jedoch nicht möglich eine solche Reha zu absolvieren. Körperliche Belastung oder Aktivierung würde zu einer Verschlechterung ihrer Symptome führen. Die VA konnte eine Bewilligung für einen Aufenthalt in der spezialisierten Rehaklinik erreichen.</p>