

Sehr geehrter Herr Holzinger,

bezugnehmend auf Ihre u.a. an Herrn Bürgermeister Dr. Michael Häupl eingebrachte Beschwerde möchte ich Ihnen Folgendes mitteilen:

Mit einem vielfältigen transparenten Angebot durch umfangreiche Broschüren und eine Homepage der Magistratsabteilung 50 soll sowohl die örtliche als auch die sachliche Zuständigkeiten für alle Bürgerinnen und Bürger ersichtlich sein. Eine Besachaltung von KundInnen und Kunden stellt keinen Grund für mangelnde Informationsweitergabe dar.

Eine effiziente Bearbeitung der Anträge, die persönlich, per Post, per E-Mail und Fax eingebracht werden, erfolgt in chronologischer Reihenfolge. Bei persönlicher Vorsprache geben Schilder an Türen und Schreibtischen Auskunft über die Namen der Sachbearbeiterin oder des Sachbearbeiters. Auch die ausgefertigten Bescheide weisen Informationen über den Namen der Sachbearbeiterin oder des Sachbearbeiters auf. Auch bei telefonischen Anfragen ist der Name der beratenden Person erfragbar, wenn dieser zu Beginn des Gespräches nicht verstanden wurde. Aus diesem Grund liegt eine klare Verknüpfung der Sachbearbeiterin oder des Sachbearbeiters mit einem eingebrachten Antrag vor. Direkte immer gleichbleibende Ansprechpersonen oder spezielle Bearbeitungen für Organisationen gibt es jedoch auf Grund der Vielzahl von Anträgen – bis zu 600 täglich – nicht. Auf Grund der zahlreich einlangenden Anträge und Unterlagen kann keine sofortige Rückmeldung erfolgen. Sollten Unterlagen fehlen, erhalten Wohnbeihilfewerberinnen und Wohnbeihilfewerber entsprechende Informationen zugesandt.

Für Ihren Klienten XXX wurde am XX Juli 20XX ein Antragsformular, ein Beiblatt und die Bevollmächtigung Ihrer Stelle zur Vertretung bei Behörden per E-Mail eingebracht. Seitens der Wohnbeihilfestelle wurde, da u.a. auch die Einkommenssituation nicht geklärt war, mit XXX direkt Kontakt aufgenommen, um die fehlenden Belege so rasch wie möglich nachgereicht zu erhalten. Auch wurde mit Ihrer Stelle per E-Mail Kontakt aufgenommen und Sie wurden über die nachzureichenden Unterlagen sowie die Nachreichfrist informiert. Sobald die Unterlagen bei der Magistratsabteilung 50 eingelangt sind, erfolgt eine bescheidmäßige Erledigung.

Ich hoffe, Ihnen mit dieser Information behilflich gewesen zu sein.

Mit freundlichen Grüßen

--

Mag.^a Andrea Wagner

