

**Fachbereich**  
**Behindertenhilfe und Pflegeheimkosten**  
8011 Graz, Schmiedgasse 26

Frau  
GR<sup>in</sup> Sigrid Zitek

Tel.: +43 316 872-DW 6404  
Fax: +43 316 872-DW 6419  
sozialamt@stadt.graz.at

Mail:  
[sigrid.zitek@stadt.graz.at](mailto:sigrid.zitek@stadt.graz.at)  
[wolfgang.polz@stadt.graz.at](mailto:wolfgang.polz@stadt.graz.at)

**BearbeiterIn: Mag.<sup>a</sup> Koch-Uitz Martina**  
Tel.: +43 316 872-DW 6404  
martina.koch-uitz@stadt.graz.at

UID: ATU36998709, DVR: 0051853

**Parteienverkehr**  
Mo. bis Fr. 8 bis 12.30 Uhr  
**www.graz.at**

Graz, 28.6.2019

GZ.: A 5 – 45604/2012-83  
Betr: Fragestunde GR 6.6.2019  
Helpdesk für die Behindertenhilfe

Frau GR<sup>in</sup> Sigrid Zitek stellte im Rahmen der Fragestunde in der Sitzung des Gemeinderates am 6.6.2019 namens des KPÖ Gemeinderatsklubs folgende Frage an Herrn StR. Kurt Hohensinner, MBA:

*“Können Sie uns detaillierte Informationen über den Fortschritt der Realisierung des Helpdesks für Menschen mit Behinderung sowie den Termin seiner Einführung nennen?”*

Dazu wird Folgendes mitgeteilt:

Service und Hilfe für Menschen in Notlagen sind im Sozialbereich unerlässlich. In einem ersten Schritt haben wir eine zentrale Infostelle für den Bereich Sozialhilfe/Mindestsicherung geschaffen, die hervorragend funktioniert und für MitarbeiterInnen sowie KlientInnen eine Bereicherung ist.

Im Bereich Behindertenhilfe verfolgen wir einen ähnlichen Weg und wollen eine ähnliche Konzeption auch hier etablieren.

Ziele sind etwa:

- Verbesserung der Serviceleistungen und stärkere BürgerInnenorientierung
- Schaffung einer zentralen Erstanlaufstelle/Infostelle im Bereich Behindertenhilfe
- Bessere Unterstützung, Sichtung und EDV-Möglichkeiten bei der Antragsstellung und Bearbeitung
- Schaffung auch einer zentralen Telefon-Erstanlaufstelle (Hotline)
- Zentralisiertes Terminmanagement für effiziente und schnelle Bearbeitung

Zum aktuellen Stand:

- Hier geht es nicht nur darum, einfach eine Stelle zu schaffen, sondern auch den gesamten Bearbeitungsweg und das Antragsmanagement umzustrukturieren und serviceorientierter zu machen.
- Das heißt, das ist ein Prozess der auch seine Zeit beansprucht.
- Mit der Internen Organisationsentwicklung der Stadt, der Magistratsdirektion etc. gibt es seit Projektbeginn letzten Herbst laufende Besprechungen und Konzeptentwicklungen.
- Das passiert in mehreren Bereichen: Organisation, EDV, Personal und räumliche Ressourcen.
- Seit April 2019 läuft ein erster „Probetrieb“ des Helpdesk, der von allen Beteiligten bis dato positiv angenommen wird.
- In diesem wurden erste Verwaltungsvereinfachungen bereits umgesetzt, auch kleinere bauliche Adaptierungen, vor allem für die Erreichbarkeit von RollstuhlfahrerInnen wurden gemacht.
- Nach wie vor sind wir aber auch noch in Gesprächen mit dem Land Steiermark betreffend Inklusionszentrum für Graz. Auch diese Gespräche haben indirekt Auswirkungen auf den Helpdesk.
- Das Projekt wird laufend weiter vorangetrieben. Zum Beispiel werden nun Experten beigezogen, um gemeinsam alle notwendigen baulichen Maßnahmen zur Barrierefreiheit abzustimmen (z.B. ein akustisches Aufrufsystem).
- Kurzum: Der Start für den Probetrieb ist geglückt und verläuft gut. Den Endausbau des Helpdesk (auch mit allen baulichen Maßnahmen) werden wir voraussichtlich Anfang 2020 erreichen.

Die Bearbeiterin:

Mag.<sup>a</sup> Martina Koch-Uitz  
elektronisch unterschrieben

Die Abteilungsvorständin:

Dr.<sup>in</sup> Andrea Fink  
elektronisch unterschrieben

G e s e h e n:  
Der Stadtrat

Kurt Hohensinner, MBA  
elektronisch unterschrieben

