



Der Menschenrechtsbericht  
der Stadt Graz **2023**



**Hier geht's zum  
Menschenrechtsbericht 2023  
in der Langversion:**

[www.graz.at/menschenrechtsbericht2023](http://www.graz.at/menschenrechtsbericht2023)



© Menschenrechtsbeirat der Stadt Graz, 2024.

Kontaktadresse:

Geschäftsstelle des Menschenrechtsbeirats der Stadt Graz:

Europäisches Trainings- und Forschungszentrum für Menschenrechte und  
Demokratie (ETC Graz)

Elisabethstraße 50B

8010 Graz, Österreich

[menschenrechtsbeirat@etc-graz.at](mailto:menschenrechtsbeirat@etc-graz.at), [www.etc-graz.eu](http://www.etc-graz.eu)

Grafik: Jantscher KG, Innsbruck

Druck: RehaDruck, Graz

---

## → Inhaltsverzeichnis

---

<b>1. Vorwörter</b>	<b>4</b>
Vorwort der Bürgermeisterin Elke Kahr	4
Vorwort der Vorsitzenden	7
<hr/>	
<b>2. Einleitung</b>	<b>11</b>
<hr/>	
<b>3. Die Menschenrechtssituation der Stadt Graz im Überblick</b>	<b>12</b>
<hr/>	
<b>4. Schwerpunktthema: Die E-Government Dienstleistungen der Stadt Graz aus menschenrechtlicher Perspektive</b>	<b>18</b>
<hr/>	
<b>5. Empfehlungen des Menschenrechtsbeirates der Stadt Graz</b>	<b>25</b>
<hr/>	
<b>Anhang</b>	<b>32</b>

---

# 1. Vorwörter

## → Vorwort der Bürgermeisterin Elke Kahr

**Sehr geehrte Damen und Herren,  
liebe Grazerinnen und Grazer!**

„Give peace a chance“

Der Schrecken von Terror und Krieg verfolgt uns in den Tagesnachrichten. Die Bemühungen um Frieden scheinen vielerorts ungehört zu verhallen. Dennoch gibt es keine Alternative: Wir müssen für Frieden eintreten und ihn als hohes Gut bewahren und fördern. Graz sieht sich als „Friedens- und Menschenrechtsstadt“ und hat das Ziel, den hier wohnenden Menschen ein friedliches Zusammenleben in (sozialer) Sicherheit, Würde und Respekt und mit gleichen Chancen zu ermöglichen. Die große Welt im Kleinen zu leben, mit allen ihren Verwerfungen und Konflikten, ob selbst gemacht oder importiert, ist unsere tägliche Herausforderung, ist unser ständig erneuerter Auftrag.

Der vorliegende aktuelle Menschenrechtsbericht zieht eine Bilanz, wie es in der Stadt Graz um die Menschenrechte und deren Einhaltung bestellt ist. Nach Reihenfolge der Artikel aus der Allgemeinen

Erklärung der Menschenrechte wurden rund 200 Vertreter:innen von Verwaltung, Politik und NGOs dazu befragt und dabei Probleme und Defizite aufgezeigt, gute Praktiken herausgearbeitet und neue Empfehlungen abgegeben. Schon allein wegen der so gebotenen umfassenden Sicht auf das Thema Menschenrechte im Alltag lohnt es sich, genauer hineinzulesen in die behandelten Bereiche- vom Verbot der Diskriminierung über eingeforderte wirtschaftliche und soziale Rahmenbedingungen bis hin zur Umsetzung des Rechts auf Bildung und der Freiheit des Kulturlebens.

Einen eigenen Schwerpunkt bildet das Thema E-Government, die Digitalisierung städtischer Dienst- und Serviceleistungen. Hier wird auch die Kehrseite gesehen: Sicher, die Digitalisierung vereinfacht Zugänge, aber bleiben dabei nicht andere Menschen, die diese nicht haben oder nutzen wollen, auf der Strecke? Der Bericht geht darauf ein und empfiehlt, dass auch weiterhin bestehende analoge Angebote, Parteienverkehr und telefonische Erreichbarkeit für städtische Verfahren und Dienstleistungen bereitzustellen sind. Auch Verbesserungspotenzial wird verortet, etwa im Ausbau fremdsprachiger Information zu den Angeboten und Leistungen der Stadt.

Es ist gut, Bilanz zu ziehen und Revue passieren zu lassen, was in der Menschenrechtsstadt Graz passiert, was gemacht wurde und welche Fortschritte es gibt- trotz schwieriger finanzieller Bedingungen vieler

Krisen rundherum. Mein Ziel als Bürgermeisterin und das meines Teams ist es, für Stabilität und Verlässlichkeit im Gemeinwesen zu sorgen und die Angebote der Kommune so zu gestalten, dass es für möglichst alle Bürgerinnen und Bürger ein gutes Auskommen – auch untereinander – gibt.

Ich danke allen, die an der Erstellung des Berichts mitgewirkt haben, speziell dem Europäischen Trainings- und Forschungszentrum für Menschenrechte und Demokratie (ETC Graz) für die Umsetzung sowie den Mitgliedern des Menschenrechtsbeirates für ihre wichtige, ehrenamtlich geleistete Arbeit und Expertise für unsere Stadt.

Elke Kahr,  
Bürgermeisterin der Stadt Graz



## → Vorwort der Vorsitzenden

**Sehr geehrte Damen und Herren!**

**Liebe Leserinnen und Leser!**

„...an kleinen Orten, vor der Haustüre, haben Menschenrechte eine Bedeutung. Wenn sie dort nicht gelten, gelten sie nirgendwo.“  
Sinngemäß wurde mit diesem Satz vor 75 Jahren die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte am 10. Dezember 1948 in Paris verabschiedet. Diese Aussage ist für die Menschenrechtsstadt besonders bedeutend. Zum 75-jährigen Jubiläum der Menschenrechtserklärung richten wir daher den Blick auch auf 22 Jahre Geist und Kultur der Menschenrechtsstadt Graz.

Am 10. Dezember 1948 berichteten die Grazer Zeitungen von Nahrungsmittelknappheit, Kriegsheimkehrern und als Randnotiz von der Verabschiedung der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte, deren Inhalt als abstrakt und politisch nicht wichtig kommentiert wurde. Die Verbindung der Menschenrechte mit den sonst berichteten Ereignissen wurde nicht festgestellt. Und auch heute erleben wir oft, dass „Menschenrechtsstadt“ für viele immer noch etwas Abstraktes ist.

Der Menschenrechtsbeirat bemühte sich im Laufe seines 15-jährigen Bestehens stets, die Bedeutung der Menschenrechte für das alltägliche Leben in Graz hervorzuheben und die Verbindung zwischen

Alltag, Menschenrechten und Lebensqualität zu verdeutlichen. Wie gut ihm diese Aufgabe gelingt, war Thema einer intensiven Evaluation der Beiratsarbeit, welche 2021 begonnen und 2022 abgeschlossen wurde. Das Ergebnis war insgesamt positiv. Es gab eine Reihe von Anregungen, welche im Rahmen einer Klausur zu konkreten Maßnahmen formuliert wurden.

Der Menschenrechtsbeirat der Stadt Graz soll auch weiterhin den Menschenrechtsbericht zur Menschenrechtsslage in Graz vorlegen. Der Bericht ist ein zentrales Instrument der Menschenrechtsstadt und ihrer Institutionen, die Verwaltung eingeschlossen, um über die Lage der Menschenrechte informiert zu sein, die bestehenden Defizite zu erkennen und geeignete Maßnahmen zu ergreifen. Er ist ein Medium, um die vielen guten Praktiken aufzuzeigen und über diese zu informieren. Schließlich ist er auch praktisch bedeutend, um Empfehlungen in der städtischen Zusammenarbeit zwischen Gemeinderat, Verwaltung, Zivilgesellschaft, Justiz, Polizei und anderen tatsächlich zum Wohle der Menschen und zur Verbesserung ihrer Lebensqualität umzusetzen.

Den Menschenrechten im Kleinen und vor der Haustüre eine Bedeutung zu geben heißt: essen, wohnen, Zugang zu Gesundheitseinrichtungen, lernen, arbeiten – frei und gleichberechtigt zu sein. Deshalb ist es auch so wichtig, dass alle mitwirken, Politik



und Verwaltung, Zivilgesellschaft und Glaubensgemeinschaften, Landesbehörden und Bundesdienststellen. Dies bedeutet aber auch, dass die Menschenrechte, wenn auch nach Artikeln nummeriert, keinem Ranking unterworfen werden dürfen. Jeder Mensch hat sein Leben und seine Erfahrungswelt, weshalb alle erarbeiteten Empfehlungen des Menschenrechtsbeirats die gleiche Bedeutung und denselben Stellenwert inne haben.

Ein weiteres wichtiges Ergebnis der Evaluation betrifft die Zusammensetzung und Repräsentativität des Beirates. Daher wurde in einem ersten Schritt im Juni 2023 das Grazer Menschenrechtsforum veranstaltet, um sich in größerem Kreis auszutauschen, zu informieren und Pläne für geeignete Rahmenbedingungen der Menschenrechtsarbeit in Graz zu erstellen. Den Rahmen dafür bildete die Ausstellung „Jetzt im Recht“ der Gleichbehandlungsanwaltschaft im Volkskundemuseum.

Die Menschenrechtsstadt engagiert sich auch als Friedensstadt, was angesichts der mit allen Schrecken menschlicher Grausamkeit geführten Kriege und Terrorakte wichtiger ist, als es den Anschein haben mag. Zeitigen solche internationalen Konflikte, egal welcher Ursache, mit all ihren menschlichen Tragödien, Auswirkungen auf das Zusammenleben in Graz, so müssen sie auch hier deeskaliert und ausdiskutiert werden. Nicht um Position für die eine oder andere Seite zu ergreifen, sondern um eindeutig Stellung zu beziehen, für Frieden,

für Menschenrechte, für die Achtung der Menschenwürde sowie für Freiheit von Angst und Not!

Einer, dem dies das größte Anliegen seines Lebens war, ist von uns gegangen: Pfarrer Wolfgang Pucher. Ein würdevolles Leben für die Ärmsten der Gesellschaft war ihm so wichtig wie sein eigenes. Er möge mit seinem Wirken für den Geist und die Kultur der Menschenrechte in der Menschenrechtsstadt Graz unvergessen und ein Vorbild für die Zukunft sein.

Ihre Vorsitzenden



PS.: Die Vorsitzenden danken allen herzlich, die an der Erarbeitung des Menschenrechtsberichtes mitgewirkt haben, jenen genauso, die Informationen und Unterlagen bereitstellten, wie jenen, die ihn zusammenstellten, der AG Menschenrechtsbericht und insbesondere dem Team des ETC Graz.

## 2. Einleitung

Menschenrechte sind grundlegende Rechte für alle Menschen. Das gilt auch in der Stadt Graz. Deshalb hat die Stadt Graz einen Menschenrechtsbeirat gegründet. Dieser soll die Politik beraten. Der Beirat veröffentlicht jedes Jahr einen Menschenrechtsbericht. Der Bericht zeigt aktuelle Themen und Probleme zu Menschenrechten in Graz auf. Er geht den folgenden Fragen nach: Was funktioniert gut im Bereich der Menschenrechte? Wo gibt es Schwierigkeiten? Was könnte von der Stadt Graz noch verbessert werden?

Der Menschenrechtsbericht 2023 ist der 16. Menschenrechtsbericht des Menschenrechtsbeirates der Stadt Graz. Wichtige Einrichtungen der Stadt Graz haben zu aktuellen Themen und Problemen rund um die Menschenrechte Stellungnahmen abgegeben. Es wurden auch Gespräche mit Experten oder Expertinnen geführt.

Das Schwerpunktkapitel des Menschenrechtsberichts 2023 behandelt das Thema E-Government der Stadt Graz aus menschenrechtlicher Perspektive.

Der Menschenrechtsbericht 2023 umfasst auch einige Empfehlungen. Diese Empfehlungen sind an die Regierung der Stadt Graz gerichtet. Die Empfehlungen sollen der Politik helfen, Menschenrechte in Graz besser umzusetzen. Dadurch können die Bedürfnisse aller Menschen in Graz noch mehr berücksichtigt werden.

## Der Menschenrechtsbeirat trauert um Wolfgang Pucher

Pfarrer Wolfgang Pucher ist im Juli 2023 verstorben. Er war ein Gründungsmitglied des Menschenrechtsbeirats. Wolfgang Pucher hat sehr viel getan für Menschen, die von Armut betroffen sind. Für seine Arbeit wurde er oft auch angefeindet.

Wolfgang Pucher wird fehlen. In seiner Gemeinde, im Menschenrechtsbeirat und auch in der Stadt Graz.



## 3. Die Menschenrechtssituation der Stadt Graz im Überblick

Der Menschenrechtsbericht 2023 ist eine Gesamtbestandsaufnahme zur Menschenrechtssituation in Graz. Er ist der umfangreichste Menschenrechtsbericht bisher. Der Bericht enthält auch Empfehlungen zu fünf großen Bereichen. Die Empfehlungen richten sich an die Stadtregierung und den Gemeinderat.

Der Menschenrechtsbericht 2023 zeigt **einige Problembereiche für die Stadt Graz** auf. Die Stadt Graz ist nicht für alle diese Bereiche zuständig oder verantwortlich. Manche Aspekte betreffen

das Verhältnis der Menschen untereinander. Manches liegt in der Verantwortung des Landes Steiermark oder des Bundes. Viele Punkte sind aber trotzdem für die Menschen in Graz wichtig. Daher werden sie in diesem Bericht angeführt.

Seit dem Jahr 2007 werden Daten zu Gewalt und Rassismus an und unter Jugendlichen erhoben. Diese zeigen, dass Jugendliche immer mehr von Gewalt und Rassismus betroffen sind. Das betrifft nicht nur die Stadt Graz, sondern auch die gesamte Steiermark.

Kinder mit Behinderung erhalten in Kindergärten der Stadt Graz nicht genügend Unterstützung. In den Kindergärten fehlen geeignete Personen mit guter Ausbildung. Diese Menschen können im Moment auch nicht gefunden werden, weil es zu wenig gut ausgebildete Personen gibt. Diese Situation besteht in der ganzen Steiermark.

Für Kinder unter drei Jahren gibt es zu wenige Plätze in Betreuungseinrichtungen. Das hat negative Auswirkungen auf Eltern, die arbeiten gehen. Vor allem Frauen sind dadurch gegenüber Männern benachteiligt. Außerdem trägt diese Situation dazu bei, dass Frauen im Alter weniger Geld zur Verfügung haben.

Eine Wohnung in der Stadt Graz zu mieten ist sehr teuer geworden. Davon sind sehr viele Menschen in Graz betroffen. Auch Wohnungen in gemeinnützigen Wohnbauten sind teurer geworden. Menschen in

Not können eine Einmalzahlung für die Wohnkosten beantragen. Diese löst das Problem allerdings nicht.

Vor allem Roma und Romnja werden bei der Suche nach Wohnungen benachteiligt.

Menschen ohne Wohnung haben oftmals keine Sozialversicherung. Wenn sie krank sind, werden sie zumeist nur sehr kurz im Spital behandelt. Manchmal werden sie auch vor Einrichtungen der VinziWerke abgesetzt. Niemand weiß dann über den Gesundheitszustand dieser Menschen Bescheid.

Die Gesundheit von Frauen ist nur wenig erforscht. Hierzu gibt es nicht genug Daten. Es gibt auch zu wenige Erkenntnisse über gendergerechte Medizin. Diese Medizin nimmt die spezifischen Bedürfnisse von Frauen in den Blick.

Die Stadt Graz unternimmt bereits einige **Anstrengungen, um die Situation der Menschen zu verbessern**. Der Menschenrechtsbericht 2023 zeigt diese Maßnahmen auf:

Eine wichtige Maßnahme ist die Begrenzung der Mietzinserhöhung. Dadurch werden Gemeindewohnungen für die Menschen leistbar. Menschen in Graz können auch um eine Mietzinszahlung ansuchen. Das Amt für Wohnungsangelegenheiten kann zudem die Kautions für Menschen übernehmen. Dieser Betrag muss dann zurückgezahlt werden.

In der Stadt Graz gibt es ein eigenes Referat für Wohnen, Wohnungssuche und Mobile Sozialarbeit. Dieses soll dazu beitragen, Wohnraum für alle Menschen zu sichern.

Die Stadt Graz hat auch die „Homeless Bill of Rights“ unterzeichnet. Dadurch sollen die Rechte von wohnungslosen Menschen gestärkt werden.

Menschen in Graz müssen für eine Gemeindewohnung ein Jahr in Graz gemeldet sein. Sie müssen auch ein Jahr lang in Graz gearbeitet haben. Früher waren dies fünf Jahre.

Auch Asylberechtigte mit unbefristetem Aufenthalt in Österreich können sich auf eine Gemeindewohnung in Graz bewerben. Dies war früher nicht möglich. Somit ist es hier zu einigen Verbesserungen gekommen. Die Stadt Graz hat damit wichtige Empfehlungen des Menschenrechtsbeirates umgesetzt.

Das Bewusstsein für Benachteiligung und Diskriminierung ist in Graz gestiegen. Vor allem bei der Bevölkerung. Aber auch bei den Behörden. Die Ordnungswache in Graz macht regelmäßig Schulungen zu den Themen Interkulturalität, Diversität, Integration und Diskriminierung.

Auch für die Angestellten in der Verwaltung der Stadt Graz gibt es Schulungen. Es gibt Prüfungen in den Bereichen Menschenrechte, Diversität und Gleichbehandlung.

Die Ordnungswache in Graz ist sensibilisiert. Bei ähnlichen Fallzahlen sind die Ermahnungen gestiegen. Die Strafverfügungen sind aber geringer. Sie sind um 75% gesunken. Von 2.000 auf etwa 500 Fälle pro Jahr.

Im Moment arbeitet die Stadt Graz an einer Inklusionsstrategie. Durch diese sollen die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung mehr berücksichtigt werden. In der Strategie werden konkrete Maßnahmen formuliert. Viele Institutionen und Menschen arbeiten an der Strategie mit: Selbstvertretungsorganisationen, Trägerorganisationen, Verwaltung, Politik und einzelne Bürger und Bürgerinnen.

Ein gutes Beispiel ist die Broschüre „Bus und Bim für ALLE“. Menschen mit unterschiedlichen Behinderungen haben hier Tipps und Infos gesammelt. Durch diese können auch Menschen mit Behinderung öffentliche Verkehrsmittel gut nutzen.

Kinderspielplätze in der Stadt Graz werden mit vielen Gruppen gemeinsam geplant. Dadurch sollen verschiedene Bedürfnisse berücksichtigt werden.

Soziale Grundrechte sollen in der Verfassung von Österreich verankert werden. Das empfiehlt das Sozialamt der Stadt Graz. Besonders das Recht auf angemessenen Wohnraum ist wichtig. Dieses ist in Österreich juristisch noch nicht anerkannt.



Seit dem Jahr 2017 gibt es die Arbeitsgruppe „Dialog Beschäftigung“. Sie besteht aus Mitgliedern aus dem Sozialamt der Stadt Graz, dem Arbeitsmarktservice, der Arbeiterkammer, der Industriellenvereinigung, der Wirtschaftskammer, dem Österreichischen Gewerkschaftsbund und anderen Interessensgruppen. In dieser Gruppe wird viel diskutiert. Die Mitglieder sprechen über Rahmenbedingungen, die notwendig sind, damit Menschen arbeiten können und vor Armut geschützt sind.

Die Steirische Wirtschaftsförderungsgesellschaft vergibt Zuschüsse an Unternehmen in der Steiermark. Diese Zuschüsse bekommen nur Unternehmen, die Maßnahmen zur Gleichstellung umsetzen. Hierbei geht es vor allem um die Themen Chancengleichheit und Nichtdiskriminierung.

Die Stadt Graz möchte zur modernsten Verwaltung Europas werden. Das umfasst auch eine Digitalisierungsstrategie. In dieser beruft sich die Stadt Graz auf die Menschenrechte.

Der Menschenrechtsbeirat der Stadt Graz stellt fest: Die Stadtregierung und der Gemeinderat lassen sich durch die Menschenrechte leiten.

Die Stadt Graz setzt viele Projekte und Schulungen um. Durch diese erfahren immer mehr Menschen von den Menschenrechten. Menschenrechte sind ebenfalls ein zentrales Thema in der internationalen Zusammenarbeit.

## **4. Schwerpunktthema: Die E-Government Dienstleistungen der Stadt Graz aus menschen- rechtlicher Perspektive**

Die Verwaltung der Stadt Graz soll für die Menschen da sein.

Die Verwaltung stellt Informationen bereit. Sie bietet auch Dienstleistungen an. Diese sollen allen Menschen in der Stadt zur Verfügung stehen.

Digitale Technologien spielen dabei eine wichtige Rolle. Das hat die COVID-19-Pandemie deutlich gezeigt. Viele Regierungen bauen ihre E-Government-Angebote aus. Auch die Stadt Graz tut das. Bereits seit dem Jahr 2018 gibt es dafür die Richtlinie „Digitale Agenda Graz“. Diese Richtlinie enthält zwölf Leitsätze. Diese wurden von Experten und Expertinnen ausgearbeitet. Die Stadt Graz hat sich mit diesen Leitsätzen selbst verpflichtet. Alle digitalen Angebote sollen geschlechtergerecht, barrierefrei und integrativ gestaltet sein. Die Einhaltung der Menschenrechte ist dabei für die Stadt Graz besonders wichtig.

E-Government bedeutet das Bereitstellen von Informationen und Dienstleistungen über das Internet. Es können zum Beispiel Anträge online eingebracht werden. Oder es können auch Termine über das Internet gebucht werden. Die Menschen können direkt auf diese Angebote zugreifen. Sie müssen dazu nicht in ein Amt gehen.

Für den Menschenrechtsbericht 2023 wird das Thema E-Government aus menschenrechtlicher Perspektive betrachtet. Wichtig ist dafür vor allem Artikel 41 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union – das Recht auf eine gute Verwaltung. Informationen und Dienstleistungen der Stadt müssen für alle Menschen gewährleistet sein. Dies muss fair, zeitgerecht und transparent geschehen. Es muss auch wirksame Rechtsmittel geben, für den Fall, dass jemand sich diskriminiert fühlt.

Wichtig ist auch, dass der Datenschutz und der Schutz der Privatsphäre von Menschen berücksichtigt werden.

Durch E-Government kann auch das Recht auf Teilhabe von Menschen gefördert werden. Ebenso das Recht auf eine eigene Meinung. Sowie das Recht, Informationen zu erhalten. Auch das sind wichtige Menschenrechte.

Um zu überprüfen, ob die Stadt Graz mit ihrem E-Government-Angebot menschenrechtliche Verpflichtungen erfüllt, sind vier Bereiche wichtig: Verfügbarkeit, Zugänglichkeit, Annehmbarkeit und Adaptierbarkeit. Dazu wurden einige Fragen entwickelt.

## → Verfügbarkeit:

- Wie viele E-Government-Angebote hat die Stadt Graz?
- Wie wird entschieden, welche Dienstleistungen über das Internet angeboten werden?
- Gibt es Dienstleistungen, die nur online verfügbar sind? Wenn ja, welche?

## → Zugänglichkeit:

- Welche Voraussetzungen müssen Personen erfüllen, um die digitalen Angebote der Stadt Graz nutzen zu können?
- Wann wird ein Identitätsnachweis benötigt?
- Wie können Menschen mit nicht-deutscher Muttersprache die digitalen Angebote nutzen? Welche Sprachen sind verfügbar?
- Sind die digitalen Dienstleistungen der Stadt Graz auch in einfacher Sprache verfügbar? Gibt es Unterstützung für Menschen, die bei der Benützung Hilfe brauchen? (Bsp.: erklärende Videos, Service-Hotline, etc.)
- Wie können Menschen mit Behinderung die digitalen Angebote nutzen? Welche Unterstützung erhalten sie?
- Welche Angebote gibt es für Menschen, die die Zugangsvoraussetzungen nicht erfüllen.
- Wie kann die Stadt Graz ihre eigene Website noch verbessern?

## → Annehmbarkeit:

- Welche Vorteile hat die Nutzung von digitalen Dienstleistungen für die Menschen?
- Wie viele Menschen in Graz haben im Jahr 2022 die digitalen Angebote genutzt?
- Welche Angebote wurden am häufigsten genutzt? Welche am seltensten?
- In welcher Form informiert die Stadt Graz über die digitalen Angebote?
- Welche Nachteile hat die Nutzung von digitalen Angebote für die Menschen?
- Gibt es spezielle Angebote und Unterstützung für Menschen, die die digitalen Services der Stadt Graz nicht in Anspruch nehmen wollen?
- Wird Künstliche Intelligenz in den digitalen Angeboten eingesetzt?
- Wie berücksichtigt die Stadt Graz den Datenschutz und die Privatsphäre der Menschen? Werden Daten weitergegeben?

## → Adaptierbarkeit:

- Hat die COVID-19-Pandemie in Graz zu mehr digitalen Angeboten geführt?
- Hat sich die Nutzung der Angebote durch Corona verändert?
- Werden die digitalen Angebote der Stadt Graz evaluiert? Werden Veränderungen vorgenommen?

Um diese Fragen zu beantworten, wurden das Strategische IT-Management und das Referat Innovation und Recht der Stadt Graz befragt.

Hier sind die **Ergebnisse** der Befragung:

### → Verfügbarkeit:

Die Stadt Graz bietet derzeit 348 E-Government-Dienstleistungen an. Das ist ein sehr umfangreiches Angebot. Die Dienstleistungen können über die Website „Digitale Stadt Graz“ aufgerufen werden. Alle Magistratsabteilungen sind hier eingebunden. Jedes Amt entscheidet selbst, welche Angebote auch digital zur Verfügung stehen. Alle Formulare sind einheitlich gestaltet.

Im Moment gibt es keine Dienstleistungen der Stadt Graz, die nur digital angeboten werden. Die Menschen können entscheiden, ob sie die Leistungen digital nutzen oder persönlich ins Amt gehen. So sollen alle Menschen Zugang zu den Dienstleistungen haben.

Die Stadt Graz verfolgt hier einen ganzheitlichen Ansatz.

### → Zugänglichkeit:

Um die digitalen Angebote der Stadt Graz nutzen zu können, ist ein internetfähiges Endgerät notwendig. Das kann ein PC sein, ein Notebook, ein Smartphone, ein Tablet und ähnliche Geräte. Auf diesen

muss ein Webbrowser installiert sein. Für manche Dienstleistungen müssen die Personen in Graz mit Hauptwohnsitz gemeldet sein.

Manchmal ist auch ein Identitätsnachweis notwendig.

Für die Stadt Graz stehen die Menschen im Mittelpunkt. Daher können alle Dienstleistungen auch persönlich vor Ort in Anspruch genommen werden. Die digitalen Angebote sparen allerdings Zeit.

Alle digitalen Formulare sind einheitlich gestaltet. Sie sind in leicht verständlicher Sprache verfasst. Zudem sind alle digitalen Formulare barrierefrei gestaltet und in die Websites eingebettet.

Allerdings sind die digitalen Angebote der Stadt Graz momentan nur in deutscher Sprache verfügbar. Menschen, die andere Sprachen sprechen, können hierdurch benachteiligt sein.

Die Nutzung der digitalen Angebote hat sich in den letzten Jahren gesteigert. Vor allem seit der COVID-19-Pandemie. Im Vergleich zum Jahr 2019 wurden im Jahr 2022 doppelt so viele Anträge digital eingebracht. Im Jahr 2022 wurden E-Government-Dienstleistungen der Stadt Graz insgesamt 186.602-mal von den Bürger:innen genützt.

## → Annehmbarkeit:

Die Stadt Graz macht sehr viel Werbung für ihre digitalen Dienstleistungen. Medienkampagnen werden in Zeitungen, in den sozialen Medien und auf Werbeflächen im öffentlichen Bereich durchgeführt.

Für bestimmte Zielgruppen wird eigene Werbung gemacht. Zum Beispiel in den IBOB-Cafés. Oder auch speziell für Senior:innen. Die Werbung hat dazu beigetragen, dass die digitalen Angebote mittlerweile sehr gut genutzt werden.

Die Stadt Graz evaluiert alle digitalen Dienstleistungsangebote regelmäßig. Dabei wird besonders darauf geachtet, wie einfach sie von Benutzern und Benutzerinnen verwendet werden können.

Datenschutz und Privatsphäre der Bürger und Bürgerinnen sind der Stadt Graz besonders wichtig. Die eingegebenen Daten werden mit den zentralen Registern, wie zum Beispiel Melderegister, abgeglichen.

Die Stadt Graz setzt keine Künstliche Intelligenz ein. Alle digitalen Anträge werden von Menschen überprüft und bearbeitet.

## → Adaptierbarkeit:

Es findet eine Überprüfung der digitalen Dienstleistungen statt. Danach werden sie entsprechend angepasst. Auf Bedürfnisse spezifischer Gruppen wird Rücksicht genommen.

Die Stadt Graz bemüht sich, ihr Angebot stetig zu verbessern.

Das **Recht auf eine gute Verwaltung** ist ein zentrales Menschenrecht. **Durch die E-Government-Dienstleistungen ist dieses Recht momentan für die Menschen in der Stadt Graz diskriminierungsfrei umgesetzt.**



## 5. Empfehlungen des Menschenrechtsbeirates der Stadt Graz

Für den Menschenrechtsbericht 2023 wurden Empfehlungen in fünf Bereichen formuliert. Sie sind an die Regierung der Stadt Graz gerichtet.

### → 1. Die digitale Stadt

In Graz gibt es die Richtlinie „Digitale Agenda Graz“. Sie ist ein wichtiger Ausgangspunkt für die Digitalisierung der Stadt Graz. Die Richtlinie entspricht hohen menschenrechtlichen Anforderungen.

a) Diskriminierung kann auch im Bereich Digitalisierung vorkommen. Manche Menschen haben keinen Zugang zu digitalen Dienstleistungen.

Der Menschenrechtsbeirat empfiehlt der Stadt Graz daher, Bildungsmaßnahmen umzusetzen. Mit diesen können Medien- und Informationskompetenzen von Menschen gefördert werden.

b) Nicht alle Menschen können leicht auf digitale Dienstleistungen zugreifen.

Der Menschenrechtsbeirat empfiehlt der Stadt Graz, Möglichkeiten zu entwickeln, dass alle Menschen digitale Dienstleistungen

auch nutzen können. So zum Beispiel durch leicht verständliche Informationen. Oder auch Erklärungen in verschiedenen Sprachen.

- c) Leistungen der Stadt Graz sollen nicht nur digital angeboten werden. Der Menschenrechtsbeirat empfiehlt, dass städtische Verfahren und Dienstleistungen weiterhin auch persönlich oder telefonisch möglich sind.

## → 2. Förderung der Verständigung und Vielsprachigkeit

- a) Kunst und Kultur: In Graz werden sehr viele Sprachen gesprochen. Auch Ausstellungen in Museen sollen mehrsprachig umgesetzt sein.
- b) Soziale Dienste, Gesundheitswesen und Bürger und Bürgerinnenamt: Alle Angebote der Stadt Graz sollen mehrsprachig zugänglich sein. Zum Beispiel durch Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die verschiedene Sprachen sprechen. Oder durch Dolmetsch-Dienste.

c) Bildung:

- i. Der Menschenrechtsbeirat empfiehlt, den muttersprachlichen Unterricht in Grazer Volksschulen auszubauen.
- ii. Der Menschenrechtsbeirat empfiehlt, mehr Dolmetschungen für die Österreichische Gebärdensprache im gesamten Bildungsbereich zu fördern.
- iii. Der Menschenrechtsbeirat empfiehlt, Dolmetsch-Möglichkeiten auf Romanes in den Grazer Volksschulen bereitzustellen.

d) Deutschkurse und Deutschförderung: Der Menschenrechtsbeirat empfiehlt den Ausbau von Deutschkursen und Deutschförderungen. Diese sollen tatsächlich den Bedarf decken.

e) Information: Informationsmaterialien für die Menschen in Graz sollen in verschiedenen Sprachen erstellt werden. Zumindest in den Sprachen, die in Graz am meisten gesprochen werden.

f) Diversität: In der Stadt Graz leben viele verschiedene Menschen. Alle Menschen sollen in den Medien der Stadt richtig dargestellt werden. In den Medien sollen auch Bilder verschiedener Menschen verwendet werden.

### → 3. Häusliche Gewalt

Das Gewaltpräventionsprojekt StoP – Stadtteile ohne Partnergewalt dient dazu, häusliche Gewalt zu verhindern und zu bekämpfen. Der Menschenrechtsbeirat empfiehlt der Stadt Graz, diesem Projekt beizutreten.

### → 4. Maßnahmen zur Förderung der gesellschaftlichen Teilhabe von Kindern und Jugendlichen

Kinder und Jugendliche haben ein Recht darauf, an allen Angeboten der Stadt Graz gleichberechtigt teilzunehmen. Kinder und Jugendliche haben oftmals ganz eigene Sichtweisen. Und ganz eigene Bedürfnisse. Die Stadt Graz soll aktiv auf Kinder und Jugendliche zugehen. In Gesprächen soll sich die Politik mit Kindern und Jugendlichen austauschen. So kann die Politik die Lebenswelt von Kindern und Jugendlichen besser berücksichtigen.

## → 5. Maßnahmen zur Rassismusbekämpfung

Der Menschenrechtsbeirat empfiehlt der Stadt Graz,

- a. das bisherige Zehn-Punkte-Aktionsprogramm gegen Rassismus zu evaluieren.
  
- b. ein neues Zehn-Punkte-Aktionsprogramm zu beschließen und umzusetzen. Es soll den Zeitraum 2024-2026 umfassen. Das Aktionsprogramm soll die Hinweise der Europäischen Städtekoalition gegen Rassismus – ECCAR berücksichtigen. Außerdem soll es auf dem neuen Integrationsleitbild der Stadt Graz fußen.

# Mitglieder des Menschenrechtsbeirats der Stadt Graz

Stand: Oktober 2023

**Mag. Max Aufischer**

(Vorsitzender)

Kulturvermittlung Steiermark

**Mag.<sup>a</sup> Angelika Vauti**

(stv. Vorsitzende)

Universalmuseum Joanneum

**Tristan Ammerer**

Grüne GR-Klub

**Dr. Wolfgang Benedek**

Universitätsprofessor i.R.,

Karl-Franzens-Universität Graz

**Sigrid Binder**

Grüne Gemeinderätin a.D.

**Dr.<sup>in</sup> Jennifer Brunner, MA MA BA**

Interreligiöser Beirat

**Günther Ebeschweiger**

Präventionskongress

**Mag. Christian Ehetreiber**

ARGE Jugend gegen Gewalt  
und Rassismus

**Mag. Godswill Eyawo**

MigrantInnenbeirat

**Mag.<sup>a</sup> Daniela Grabovac**

Antidiskriminierungsstelle Steiermark

**Brigadier Thomas Heiland, BA MA**

Stadtpolizeikommandant Graz

**Karl Heinz Herper**

SPÖ Stadtrat a.D.,

Menschenrechtspreisträger 2019/20

**Mag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Elke Lujansky-Lammer**

Gleichbehandlungsanwaltschaft  
Regionalbüro Steiermark

**Mag.<sup>a</sup> Gabriele Metz, MA**

Ombudsstelle für Grazer Mädchen  
und Frauen

**Joe Niedermayer**

RosaLila PantherInnen

**Sabine Reininghaus**

NEOS Graz

**Anna Robosch**

SPÖ GR-Klub

**Mag. Markus Scheucher**

BHS-Lehrer i.R., Lektor WU Wien

**Mag.<sup>a</sup> Denise Schiffrer-Barac**

KIJA Steiermark

**Mag. Michael Schwanda**

Oberlandesgericht Graz

**Dr. Klaus Starl**

Geschäftsstelle, ETC Graz

**Mag.<sup>a</sup> Ulrike Taberhofer**

KPÖ-GR Klub

**Dr.<sup>in</sup> Claudia Unger**

ÖVP GR-Klub

**Dr. Wolfgang Wehap**

Amt der Bürgermeisterin

**Dr. Josef Wilhelm**

Vorstand Friedensbüro Graz

**Mag.<sup>a</sup> Jutta Willfurth**

Friedensbüro Graz

**Mag. Michael Winter**

(Korruptions-)Freier GR-Klub

**→ Geschäftsstelle**

Europäisches Trainings- und Forschungszentrum für Menschenrechte und Demokratie an der Universität Graz (ETC Graz)

Elisabethstraße 50B, 8010 Graz

Tel: 0316/380-15 40

[https://www.graz.at/cms/beitrag/10153819/7771489/Menschenrechtsbeirat\\_in\\_Graz.html](https://www.graz.at/cms/beitrag/10153819/7771489/Menschenrechtsbeirat_in_Graz.html)

Referentinnen: **Simone Philipp** und **Livia Perschy**



Der Menschenrechtsbeirat  
der Stadt Graz

Information/Kontakt:  
Geschäftsstelle des Menschenrechtsbeirates:  
ETC Graz, Elisabethstraße 50B, A-8010 Graz  
menschenrechtsbeirat@etc-graz.at