



**S t R H**  
Wien

## STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10  
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 FAX: 01 4000 99 82810

E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)

[www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at)

DVR: 0000191

StRH I - 10/16

Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation

und Sicherheit, Gruppe Sofortmaßnahmen

und Stadtservice und Magistratsabteilung 36;

Stadtservice für alle Wienerinnen und Wiener

## KURZFASSUNG

*Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Vorgangsweise der ehemaligen Magistratsabteilung 55 hinsichtlich der Erledigung von Beschwerden einer Prüfung. Dabei wurden das Leistungsangebot und dessen operative Verwaltung in den Jahren 2013 bis 2015 beurteilt.*

*Ein guter Organisationsablauf und eine nachvollziehbare Aktenführung im Bereich der Beschwerdeerledigungen wurden festgestellt. Trotzdem wurden Überlegungen bzw. Konzepte zur Effizienzsteigerung und Verbesserung der Kundinnen- bzw. Kundenbetreuung in zentralen Kompetenzzentren eingeleitet.*

*Der Stadtrechnungshof Wien empfahl zu evaluieren, ob und inwieweit eine gezielte Analyse der vorhandenen Beschwerdedaten und Weitergabe dementsprechender Informationen an die betroffenen Dienststellen im Sinn einer inhaltlichen Reorganisation künftig zielführend sein könnte.*

*Des Weiteren wäre zu überlegen, Folgekosten bei der Beseitigung von Schäden nach dem Verursacherprinzip einzufordern und aus Gründen der Kostentransparenz die Einführung einer Kosten- und Leistungsverrechnung in Betracht zu ziehen.*

*Nach Abschluss der Prüfung wurde die Angelegenheit des bürgerinnen- bzw. bürgernahen Stadtservices der Magistratsabteilung 36 übertragen sowie für Angelegenheiten von Sofortmaßnahmen und Stadtservice ein Gruppenleiter gem. § 9 der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien bestellt.*

## INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien.....	6
1.1 Prüfungsgegenstand.....	6
1.2 Prüfungszeitraum .....	6
1.3 Prüfungsbefugnis.....	6
2. Aufgaben der Magistratsabteilung 55 .....	6
3. Zusammenarbeit mit den Dienststellen.....	8
4. Organisationsstruktur der Magistratsabteilung 55 .....	9
4.1 Organigramm.....	9
4.2 Mobilbüros .....	12
5. Entwicklung der Bezirksbürgerdienststellen und des Personals in den Jahren 2013 bis 2015 .....	12
6. Qualitätsmanagement.....	15
7. Statistik .....	16
7.1 Protokollierungssysteme.....	16
7.2 Datenerhebung .....	17
7.3 Datenauswertung .....	17
8. Prozessablauf.....	18
9. Beschwerdeanliegen .....	20
9.1 Einschau in den Bezirksbürgerdienststellen .....	20
9.2 Akteneinschau .....	21
10. Rückstandsausweise .....	22
10.1 Offene Geschäftsfälle .....	22
10.2 Zentrale Auswertung der Rückstandsausweise .....	23
11. Personal- und Raumnutzungskosten der Bezirksbürgerdienststellen.....	23
12. Zusammenfassung der Empfehlungen .....	24

## TABELLEN- UND ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Organigramm Magistratsabteilung 55 .....	10
Tabelle 1: Anzahl der Bezirksbürgerdienststellen und deren Personal .....	12
Tabelle 2: Statistik .....	16
Abbildung 2: Prozessablauf .....	19
Tabelle 3: Personal- und Raumnutzungskosten der Bezirksbürgerdienststellen in den Jahren 2013 bis 2015 .....	23

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs .....	Absatz
ANV .....	Anfrageverwaltung
bzw. ....	beziehungsweise
d.h. ....	das heißt
E-Mail .....	Elektronische Post
etc.....	et cetera
EUR.....	Euro
IKT .....	Informations- und Kommunikationstechnologie
inkl. ....	inklusive
KA.....	Kontrollamt
Kfz .....	Kraftfahrzeug
lt.....	laut
MA .....	Magistratsabteilung
MD .....	Magistratsdirektion
MD-OS.....	Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit
Nr.....	Nummer
o.a .....	oben angeführt
Pkt. ....	Punkt

QM..... Qualitätsmanagement  
rd ..... rund  
s..... siehe  
Schuldnerberatung Wien ..... Schuldnerberatung Wien - gemeinnützige GmbH  
SZ..... Stadtinformationszentrum  
u.a. .... unter anderem  
u.dgl..... und dergleichen  
WStV ..... Wiener Stadtverfassung  
z.B. .... zum Beispiel  
Zl. .... Zahl

## PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog in der Magistratsabteilung 55 die Erledigung von Beschwerden einer Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Die in der Folge abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

### **1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien**

#### **1.1 Prüfungsgegenstand**

Der Stadtrechnungshof Wien definierte als Prüfungsgegenstand die Prüfung der in der Magistratsabteilung 55 zu erledigenden Anliegen bzw. Beschwerden von Bürgerinnen bzw. Bürgern der Stadt Wien.

#### **1.2 Prüfungszeitraum**

Der Fokus der Prüfungshandlungen wurde auf die in den Jahren 2013 bis 2015 vorgenommenen Anliegen- bzw. Beschwerdeerledigungen gelegt und diese wurden einer stichprobenweisen Einschau unterzogen.

Die eigentlichen Prüfungshandlungen wurden im Zeitraum Anfang Juli bis Ende September 2016 vorgenommen.

#### **1.3 Prüfungsbefugnis**

Die Prüfungsbefugnis für diese Prüfung war in § 73b Abs 1 WStV festgeschrieben.

### **2. Aufgaben der Magistratsabteilung 55**

Der Bürgerdienst gliederte sich in die fünf Bereiche:

- Zentrale bzw. Dienststellenleitung;
- Bezirksbürgerdienststellen;
- Dialogzentrum;

- Mobiler Bürgerdienst;
- Stadtinformation.

Die Zentrale bzw. Dienststellenleitung des Bürgerdienstes Wien war für die Koordination und Unterstützung der vier anderen Bereiche zuständig. Die Anlaufstelle für allgemeine und bezirksspezifische Anregungen, Wünsche und Beschwerden waren die Bezirksbürgerdienststellen.

Gemäß der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien war die Magistratsabteilung 55 mit folgenden Agenden betraut:

- Beratung und Information der Bürgerinnen bzw. Bürger zu individuellen Anliegen,
- Entgegennahme und Weiterleitung von Wünschen, Beschwerden, Anregungen und Fragen an die zuständigen Dienststellen; Evidenthaltung der Erledigungen,
- Einholung von Stellungnahmen der Fachdienststellen zu konkreten Anliegen,
- Selbstständige Anregungen zur Verbesserung der Verwaltung im Sinn der Bürgerinnen- bzw. Bürgerfreundlichkeit,
- Beratung der Bevölkerung vor Ort im Zusammenhang mit Projekten der Stadtverwaltung und bei Sondereinsätzen (Mobilbüro),
- Führen der Telefonvermittlung, soweit keine andere Dienststelle zuständig ist,
- Führen der "Stadtinformation" einschließlich der Durchführung von Rathausführungen,
- Öffentliche Auflegung des Verzeichnisses der Geschworenen sowie Schöffinnen und Schöffen,
- Ausstellung von Lebensbestätigungen.

Ferner erbrachte die Magistratsabteilung 55 Dienstleistungen für andere städtische Dienststellen in Form von Beratungen, Auskunftserteilungen, Entgegennahme und Weiterleitung von Anträgen sowie die Ausfolgung von Erledigungen u.dgl., soweit die Magistratsdirektion diese anordnete.

### **3. Zusammenarbeit mit den Dienststellen**

Gemäß Erlass der Magistratsdirektion vom 31. März 1992, Zl. MD-667-1/92, Bürgerdienst der Stadt Wien; Zusammenarbeit mit den Dienststellen, wurden alle städtischen Dienststellen angewiesen, die Mitarbeitenden des Bürgerdienstes bei der Erfüllung ihrer Aufgaben tatkräftig zu unterstützen.

Damit der Bürgerdienst seiner Aufgabenstellung als Anlaufstelle für die Bevölkerung nachkommen kann, sind Wünsche, Anregungen und Beschwerden rasch zu prüfen sowie allfällige Unzukömmlichkeiten abzustellen. Dabei sind jene Personen, die sich an den Bürgerdienst gewandt haben, über die getroffenen Maßnahmen ehestmöglich zu informieren. Anfragen, welche der Bürgerdienst an eine Dienststelle im Zusammenhang mit solchen Initiativen aus der Bevölkerung richtet, sind je nach Lage des Falles schriftlich oder telefonisch raschest zu beantworten.

Wird ein Anliegen an die Magistratsabteilung 55 herangetragen, soll grundsätzlich auch die Einschreiterin bzw. der Einschreiter über das Veranlasste informiert werden. Die Dienststellen haben daher den Bürgerdienst von der Erledigung des betreffenden Anliegens bzw. vom Ergebnis der Überprüfung des gegenständlichen Vorschlages oder der betreffenden Beschwerde in Kenntnis zu setzen.

Findet in einem solchen Fall eine Büro- und Ortsverhandlung statt, ist der Bürgerdienst zu dieser Verhandlung einzuladen. Wenn zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme des Bürgerdienstes mit der Dienststelle ein Verfahren noch nicht abgeschlossen ist, ist der Bürgerdienst über wesentliche Änderungen des Verfahrensstandes auf dem Laufenden zu halten.

Wie sich im Rahmen der Einschau zeigte, wurde der Bürgerdienst nicht ausnahmslos im angedachten Umfang eingebunden.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 55, bei verabsäumten Übermittlungen von Ergebnissen oder Erledigungen von Dienststellen, diese im Anfall auf die Einhaltung des Erlasses der Magistratsdirektion vom 31. März 1992, Zl.



MD-667-1/92, Bürgerdienst der Stadt Wien; Zusammenarbeit mit den Dienststellen, zur Unterstützung der Magistratsabteilung 55 hinzuweisen.

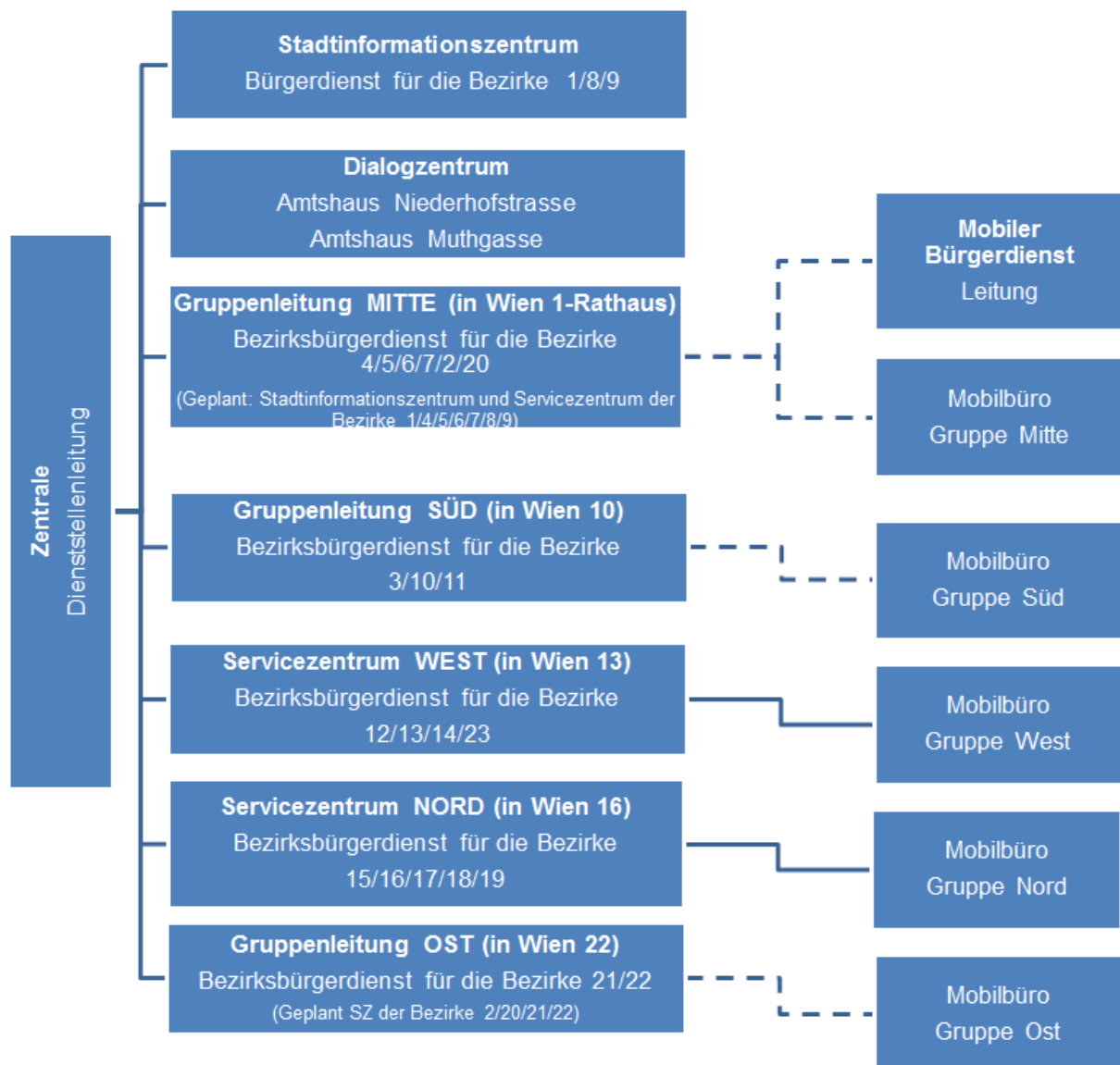
#### **4. Organisationsstruktur der Magistratsabteilung 55**

##### **4.1 Organigramm**

Angemerkt wird, dass im Verlauf der Prüfung hervorkam, dass der Bürgerdienst neu strukturiert werden soll. Es wurde in Aussicht genommen, dass Anfang des Jahres 2017 die Serviceeinrichtung mit der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Sofortmaßnahmen zusammengelegt werden soll. Grund dieser Neuausrichtung sind gesellschaftliche Veränderungen, wobei ein zentraler Standort geplant ist.

Zum Prüfungszeitpunkt stellte sich das Organigramm der Magistratsabteilung 55 wie folgt dar:

Abbildung 1: Organigramm Magistratsabteilung 55



Quelle: Magistratsabteilung 55, Darstellung Stadtrechnungshof Wien, Stand: September 2016. Die strichlierten Linien stellen lt. Magistratsabteilung 55 die geplante Zuordnung der Mobilbüros an die künftigen Servicezentren dar.

Zum Prüfungszeitpunkt waren die Servicezentren WEST und NORD umgesetzt. Der Mobile Bürgerdienst bestand aus einem Leiter und elf Mitarbeitenden. Bei den Servicezentren waren die Mobilbüros bereits örtlich zugeteilt. Die künftigen Servicezentren waren noch in Aufbau und erfuhren noch keine vollständige örtliche Zuteilung. Durch die Zusammenlegung mit dem erwähnten Geschäftsbereich der Magistratsdirektion wird es

zu einer weiteren Straffung der Organisationsstruktur der Magistratsabteilung 55 kommen.

Stellungnahme der Gruppenleitung für Angelegenheiten von Sofortmaßnahmen und Stadtservice:

Die Neustrukturierung des ehemaligen Bürgerdienstes in das neu geschaffene Stadtservice ist nunmehr abgeschlossen. Das Stadtservice wurde an einem zentralen Standort im 1. Wiener Gemeindebezirk, Ebendorferstraße 2, als Anlaufstelle für Bürgerinnen bzw. Bürger eingerichtet. Vier Teams mit örtlicher Zuständigkeit in Anlehnung an die Betriebsanlagenzentren wurden geschaffen, um Synergien bestehender Strukturen zu nutzen.

Die vier Teams

- Zentrum und Stadtinformation (zuständig für den 1., 3., 4., 5., 6., 7. und 8. Wiener Gemeindebezirk),
- Süd (zuständig für den 2., 10., 11. und 23. Wiener Gemeindebezirk),
- West (zuständig für den 12., 13., 14., 15., 16. und 17. Wiener Gemeindebezirk),
- Nord (zuständig für den 9., 18., 19., 20., 21. und 22. Wiener Gemeindebezirk)

nehmen sich sämtlicher Anliegen von Bürgerinnen bzw. Bürger aus den diversesten Eingangskanälen an. Das Stadtservice reagiert damit auf geänderte Kommunikationsbedürfnisse und die fortschreitende Digitalisierung, denn der Großteil der Anfragen wird längst via E-Mail oder Telefon an das Stadtservice herangebracht.

Durch den gezielten Einsatz der mobilen Büroeinheiten und dem Ausbau der "Grätzlarbeit" soll eine Anlaufstelle für Bürgerinnen

bzw. Bürger vor Ort geschaffen werden. Die Reaktion auf aktuelle Hotspots ist damit gesichert.

In enger Kooperation mit den Geschäftsgruppen und den Bezirken können so Problemstellungen direkt erkannt und zeitnah einer Lösung zugeführt werden.

#### **4.2 Mobilbüros**

Zum Prüfungszeitpunkt gab die Magistratsabteilung 55 bekannt, dass sie mit sieben Kfz und zwei Infobussen ausgestattet war. Zwei Kfz standen als Zugfahrzeuge für zwei Mobilbüros (ohne eigenen Antrieb) zur Verfügung. Diese vier Fahrzeuge werden im Jahr 2017 skartiert und nicht ersetzt.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, den Fuhrpark der Magistratsabteilung 55 entsprechend den künftigen Zielen anzupassen und die geplante Skartierung der o.a. Kfz und Mobilbüros im Jahr 2017 umzusetzen.

#### **5. Entwicklung der Bezirksbürgerdienststellen und des Personals in den Jahren 2013 bis 2015**

In der nachstehenden Tabelle wurden die Anzahl der Bezirksbürgerdienststellen und deren Mitarbeitenden (Vollzeitbeschäftigte) der Jahre 2013 bis 2015 (Stichtag 31. Dezember) dargestellt:

Tabelle 1: Anzahl der Bezirksbürgerdienststellen und deren Personal

	2013	2014	2015
Bezirksbürgerdienststellen	16	15	14
Mitarbeitende	34	38	36

Quelle: Magistratsabteilung 55

Die Magistratsabteilung 55 verfolgte kontinuierlich die Zusammenlegung von Außenstellen in den Bezirken, da der historische Gedanke "in jedem Bezirk eine Außenstelle" nicht mehr zeitgemäß, dafür aber kostenintensiv war.

Ab dem Jahr 2014 wurden die Bezirksbürgerdienststellen für den 9., 18. und 19. Wiener Gemeindebezirk in die Außenstelle Wien 9, Wilhelm-Exner-Gasse 5, zusammengelegt. Aus Gründen der Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit wurde die Bezirksbürgerdienststelle für den 19. Wiener Gemeindebezirk, Gatterburggasse 12 aufgelassen.

Im Jahr 2015 wurden in einem weiteren Schritt die Bezirksbürgerdienststellen für den 15. und 16. Wiener Gemeindebezirk in die Außenstelle Wien 16, Richard-Wagner-Platz 19, zusammengefasst. Diese räumlichen Gegebenheiten waren dafür vorhanden, weil die Magistratsabteilung 55 perspektivisch in dieser Außenstelle die Errichtung eines Servicezentrums bereits andachte.

Im Jahr 2016 erfolgte die Einrichtung von zwei Servicezentren. Die Servicezentren WEST (13. Wiener Gemeindebezirk, Hietzinger Kai 1) für die Bezirksbürgerdienststellen 12., 13., 14. und 23. Bezirk und NORD (16. Wiener Gemeindebezirk, Richard-Wagner-Platz 19) für die Bezirksbürgerdienststellen des 15., 16., 17., 18. und 19. Bezirkes wurden am 8. Juli 2016 eingerichtet.

Die Magistratsabteilung 55 verfolgte das Ziel, künftig fünf Servicezentren zu schaffen, in denen die Anliegen von mehreren Bezirken bearbeitet werden. Begründet wurde dies einerseits durch den Ausbau des internen Beschwerdemanagements innerhalb der einzelnen Dienststellen des Magistrats der Stadt Wien. Andererseits durch den technologischen Fortschritt, weil die Beschwerdetelefonnummern vermehrt im Internet zu erfahren sind, d.h. die Kundin bzw. der Kunde direkt in der betroffenen Dienststelle anrufen. Insbesondere haben sich die Zugangskanäle verändert, die Kundinnen bzw. die Kunden erreichen den Bürgerdienst vermehrt durch Anruf oder E-Mail und weniger durch persönlichen oder postalischen Kontakt.

Für die weiteren Jahre wäre der Ausbau drei weiterer Servicezentren wie folgt geplant gewesen:

- Servicezentrum Ost im 22. Wiener Gemeindebezirk, für die Bezirksbürgerdienststellen für den 2., 20, 21. und 22. Bezirk und der Außenstelle für den 21. Bezirk.

- Servicezentrum Süd im 10. Wiener Gemeindebezirk, für die Bezirksbürgerdienststellen für den 3., 10. und 11. Bezirk.
- Servicezentrum Mitte, Stadtinformationszentrum und für die Bezirksbürgerdienststellen für den 1., 4., 5., 6., 7., 8. und 9. Bezirk im 1. Wiener Gemeindebezirk, Friedrich-Schmidt-Platz 1 (Rathaus).

Die Magistratsabteilung 55 beabsichtigte diese Neustrukturierung fortzusetzen, um noch effektiver auf die Anliegen der Bürgerinnen bzw. Bürger reagieren zu können. Unterstützt werden die Zentren - wie bereits erwähnt - noch durch ein Team des Mobilien Bürgerdienstes, das in den jeweiligen Bezirken unterwegs ist und bei einem Ortsaugenschein zur Stelle sein kann, der aber künftig auf die einzelnen Servicezentren aufgeteilt werden soll.

Folgende Vorteile der Zusammenlegung von Bezirksbürgerdienststellen in Servicezentren wurden zusammenfassend genannt:

- Kostenreduktion aufgrund mittel- bis langfristiger Einsparungen von Personal und Infrastruktur;
- Bessere Erreichbarkeit der Bürgerinnen bzw. Bürger (Bürgerinnen- bzw. Bürgernähe im Sinn des Kundinnen- bzw. Kundengedankens);
- Effektiver Personalressourceneinsatz durch gleichmäßigere Verteilung der Tätigkeiten im Arbeitsprozess (Vermeidung von Ungleichgewicht zwischen stark- und schwach frequentierten Außenstellen);
- Effektive Personalorganisation (z.B. Urlaub, Erkrankung, Abfedern von Langzeitkrankenständen).

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die Reorganisation der Magistratsabteilung 55 zur Effizienzsteigerung mit maximalen Synergien zu nutzen und eine Verbesserung der Bürgerinnen- bzw. Bürgerbetreuung sicherzustellen.

## 6. Qualitätsmanagement

Wie bereits im Bericht des damaligen Kontrollamtes (s. Tätigkeitsbericht 2007, MA 55, Prüfung der Gebarung der Jahre 2003 bis 2005, Zl. KA I - 55-1/07) angeführt, hatte die Magistratsabteilung 55 für die Mitarbeitenden Richtlinien in Form eines dynamischen Qualitätskriterienkataloges (neue Bezeichnung: QM-Katalog) festgelegt. Diese Qualitätskriterien sind wesentliche Anhaltspunkte für die Optimierung der von der Dienststelle erbrachten Dienstleistungen. Der QM-Katalog befindet sich auf den Seiten des abteilungsinternen Intranets und ist somit für das gesamte Personal der Magistratsabteilung 55 einsehbar.

Darüber hinaus sind im QM-Katalog Festlegungen für die Mitarbeitenden enthalten, welche die Arbeitsweisen der Bürgerdienststellen beinhalten. Dabei wurden u.a. die Vorgehensweise der Aktenbearbeitung, schriftliche Kundenanfragen, Anliegen und Anfragen an politische Organe, Verhalten bei den Außendiensten, Teilnahmen an Ortsverhandlungen, Kommissionen und Ausschüssen u.dgl. geregelt.

Laut Auskunft wird der QM-Katalog anlassbezogen aber mindestens halbjährlich überprüft und den aktuellen Anforderungen angepasst. Änderungen werden in Gruppen- und Referatsleitersitzungen besprochen und innerhalb der Referate mitgeteilt.

Gegenüber der letzten Prüfung im Jahr 2007 hatten sich die Inhalte als auch das Layout des QM-Kataloges, nunmehr inkl. einer Prozessdarstellung, erheblich geändert. Ferner finden sich z.B. das Betriebskontinuitätsmanagement, das Risikomanagement, das interne Ausbildungskonzept und die gesamte IKT im QM-Katalog wieder.

Der Stadtrechnungshof Wien konnte sich dabei überzeugen, dass der QM-Katalog eine große Hilfestellung für die Mitarbeitenden darstellte. Jedoch waren bei der Prüfung des QM-Kataloges die einzelnen Änderungsschritte und deren Inkrafttreten nicht ausreichend dokumentiert.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die regelmäßigen Evaluierungen des QM-Kataloges nachvollziehbar zu dokumentieren.

## 7. Statistik

### 7.1 Protokollierungssysteme

Von der Magistratsabteilung 55 wurden die angebotenen Dienstleistungen sowie die entsprechenden statistischen Kennzahlen erfasst.

In der folgenden Tabelle wurde die Anzahl der Inanspruchnahme der Dienstleistungen der Magistratsabteilung 55 in den Jahren 2013 bis 2015 überblicksweise dargestellt:

Tabelle 2: Statistik

Bürgerinnen- bzw. Bürgeranliegen	2013	2014	2015
Elektronischer Akt (ELAK)	19.741	17.801	18.279
Anfrageverwaltung (ANV) - Meldung	12.027	6.999	5.795
Anfrageverwaltung (ANV) - Beauskunftung	157.430	169.943	178.538
WrAK (Wiener Automobil Kartei)	711	676	594

Quelle: Statistik Magistratsabteilung 55

7.1.1 Ein Geschäftsfall wird im elektronischen Akt aufgenommen, wenn das Anliegen erfahrungsgemäß eine weitere Bearbeitung erfordert bzw. Maßnahmen oder Recherchen benötigen.

Als Anliegen wird jedes Herantreten an die Stadt Wien bzw. an die Bezirksbürgerdienste bezeichnet, das Wünsche, Fragen, Anregungen und Beschwerden beinhalten kann.

7.1.2 In der Anfrageverwaltung wurden Schadensmeldungen und Beauskunftungen festgehalten und entsprechend erfasst und ausgewertet. Schadensmeldungen betrafen z.B. ausgefallene Ampeln, ein defektes Verkehrszeichen, Schlaglöcher etc., die an die zuständige Fachabteilung zur Behebung weitergeleitet wurden. Der Rückgang der Anfrageverwaltung - Meldungen in den Jahren 2013 bis 2014 von rd. 42 % war lt. Angaben der Magistratsabteilung 55 durch die Zuteilung des Mobilien Bürgerdienstes zu den Bezirksbürgerdienststellen ab dem Jahr 2014 begründet. Durch die Arbeitsunterstützung wie z.B. bei Ortsaugenscheinen, Verhandlungen und Ausstellung von Lebensbestätigungen nahm die Anzahl der Wahrnehmungsfahrten im Straßenraum ab.



7.1.3 Die Anfrageverwaltung - Beauskunftungen stellten kurze Informationen an die Kundin bzw. den Kunden dar, wie z.B. die Öffnungszeiten der öffentlichen Bäder, Dauer eines Filmfestivals am Rathausplatz u.dgl.

7.1.4 Die Wiener Automobil Datei ist eine Applikation der Magistratsabteilung 48 und kam bei Meldungen über Kfz und Anhänger ohne Nummernschilder sowie für desolate Fahrzeuge, z.B. durch Unfall oder bei fahruntüchtigen Fahrzeugen, wie z.B. Fahrrädern zur Anwendung. Dadurch konnten diese schnell und unbürokratisch an die Magistratsabteilung 48, Abschleppgruppe, weitergeleitet werden.

## **7.2 Datenerhebung**

Der Stadtrechnungshof Wien stellte bei der durchgeführten Begehung in einer Bezirksbürgerdienststelle fest, dass bloß die Herausgabe eines Folders einer Bürgerin bzw. eines Bürgers in der statistischen Erfassung mündete. Dies wäre aus Sicht des Stadtrechnungshofes Wien entbehrlich, da dies bestenfalls als "Arbeitsnachweis" der Mitarbeiterin bzw. des Mitarbeiters bewertet werden könnte. Tatsächlich wird dieser Arbeitsschritt jedoch statistisch erfasst und zuletzt als "ANV Beauskunftung" ausgewertet, was nicht besonders aussagekräftig ist.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die statistische Erfassung von Daten zu evaluieren.

## **7.3 Datenauswertung**

Aus den Protokollführungssystemen wurde im Auftrag der Abteilungsleitung der Magistratsabteilung 55 monatlich eine Statistik erstellt. Neben dieser wurden Jahresstatistiken verfasst und ebenso an die Abteilungsleitung übermittelt.

Der Stadtrechnungshof Wien stellte fest, dass über die besagten statistischen Auswertungen hinaus, die vorhandenen Datenmengen der Protokollierungssysteme der Magistratsabteilung 55 nicht weiter bearbeitet wurden. In der Statistik der Anfragenverwaltung für Meldung und Beauskunftung waren zwar thematische Auswertungen nach Be-

griffen vorhanden, eine gezielte Nachverfolgung bzw. Einleitung von Maßnahmen zu derartigen Schwerpunktthemen war allerdings nicht zu erkennen.

Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien bieten die vorhandenen Daten bei entsprechender Aufbereitung und Analyse ein erhebliches Potenzial, Schwachstellen der Verwaltung anhand von Beschwerdehotspots zu erkennen.

So könnten immer wiederkehrende Themen, welche unmittelbar von den Bürgerinnen bzw. Bürgern an den Bürgerdienst herangetragen werden, schwerpunktmäßig erfasst werden. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse könnten gezielt, im Sinn eines kooperativen, effizienten Beschwerdemanagements, an die betroffenen Dienststellen übermittelt werden, womit für diese eine entsprechende Handlungsgrundlage gegeben wäre.

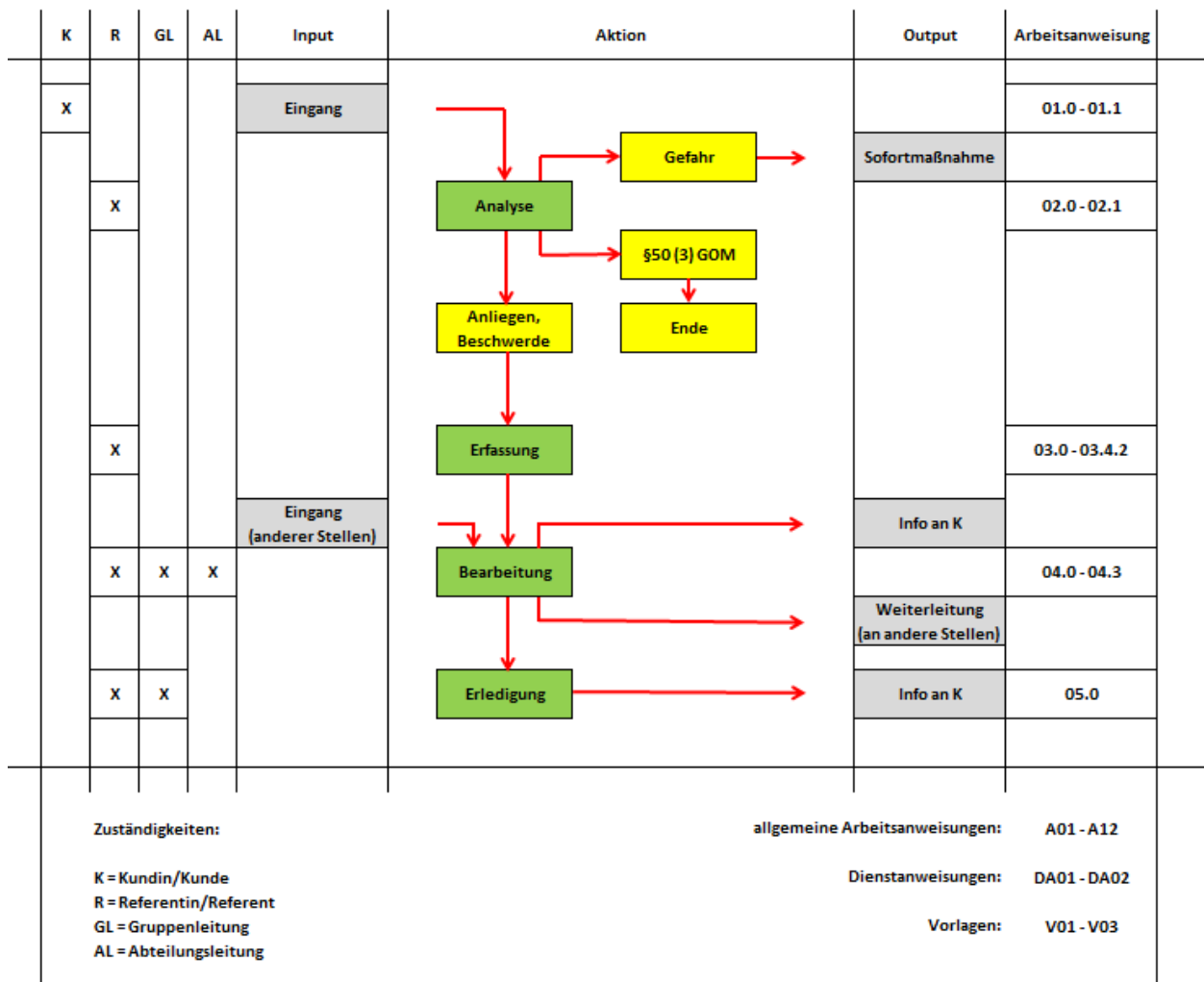
Der Stadtrechnungshof Wien empfahl zu evaluieren, ob und inwieweit eine gezielte Analyse der vorhandenen Beschwerdedaten und Weitergabe dementsprechender Informationen an die betroffenen Dienststellen im Sinn einer inhaltlichen Reorganisation künftig zielführend sein könnten.

## **8. Prozessablauf**

Der organisatorische Ablauf vom Einlangen von Anliegen der Bürgerinnen bzw. Bürger bis zur Leistungserbringung stellte sich zum Zeitpunkt der Prüfung wie folgt dar:

Abbildung 2: Prozessablauf

Bezirksbürgerdienste



Quelle: Magistratsabteilung 55

Die Behandlung anonymer Eingaben wird in § 50 Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien festgehalten. Gemäß § 50 (3) Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien sind anonyme Eingaben, deren Inhalt und Wortlaut offenbar mutwillig anzusehen ist, sofern nicht nach § 50 (2) Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien vorzugehen ist, nach Weisung der Dienststellenleiterin bzw. des Dienststellenleiters von der weiteren Behandlung Abstand zu nehmen und zu vernichten.

Ein Anliegen einer Bürgerin bzw. eines Bürgers wird zunächst dahingehend analysiert, ob eine unmittelbare Gefahr besteht, welche die Einleitung einer Sofortmaßnahme erfordert. Das entsprechende Anliegen wird nach Möglichkeit durch die geprüfte Stelle selbst erledigt, gegebenenfalls erfolgt eine Kooperation mit anderen Fachdienststellen. Mit diesen erfolgt dann eine permanente Abstimmung über den Bearbeitungsstand. Ist ein Anliegen als abgeschlossen anzusehen, wird zunächst die Gruppenleitung zur Kon-

trolle und Ablage mittels elektronischen Workflow im elektronischen Akt von der Erledigung durch die Referentin bzw. den Referenten informiert. Danach wird der Kundin bzw. dem Kunden berichtet.

Bei der Einschau fiel auf, dass allenfalls auftretende Kosten wie z.B. die Beseitigung von Bauschutt von einer öffentlichen Fläche von der beauftragten Dienststelle getragen wird. Es erfolgte dabei seitens der Magistratsabteilung 55 nicht der Versuch, diese Kosten allfälligen Schädigern anzulasten, auch wenn entsprechende Hinweise oder Sachverhalte dies ermöglichen würden.

Die Magistratsabteilung 55 teilte diesbezüglich mit, dass sie sich als Servicestelle für alle Bürgerinnen bzw. Bürger sieht und dies auch aus der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien abzuleiten wäre.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl dennoch, allenfalls ergebende Folgekosten einer Schadensbehebung mit den befassten Dienststellen zu klären und den Verursacher zur Verantwortung zu ziehen.

## **9. Beschwerdeanliegen**

### **9.1 Einschau in den Bezirksbürgerdienststellen**

Anlässlich seiner Prüfung hatte der Stadtrechnungshof Wien neben der Zentrale im Stadtinformationszentrum (1. Wiener Gemeindebezirk, Friedrich-Schmidt-Platz 1) auch die Bezirksbürgerdienststellen in der Stadtinformation einer Einschau unterzogen, welche auch die Anliegen des 1., 8. und 9. Bezirkes erfassten.

Im Servicezentrum NORD (16. Wiener Gemeindebezirk, Richard-Wagner-Platz 19) erfolgte eine weitere Einschau, wo bereits die Bezirksbürgerdienststellen des 15., 16., 17., 18. und 19. Bezirkes zusammengezogen bzw. eingerichtet wurden. Eine weitere Einschau betraf die Bezirksbürgerdienststelle für den 3. Wiener Gemeindebezirk.

Im Stadtinformationszentrum waren insgesamt zwölf Mitarbeitende tätig. Dies waren eine Leiterin und ein Stellvertreter und sieben Referentinnen bzw. Referenten, die per-

sönliche, telefonische und schriftliche Anliegen bearbeiten und auch Rathausführungen durchführen. Zusätzlich waren eine Amtsgehilfin und zwei Lehrlinge im Stadtinformationszentrum beschäftigt bzw. zugeordnet.

Im Servicezentrum NORD waren zum Prüfungszeitpunkt des Stadtrechnungshofes Wien sechs Mitarbeitende sowie zwei Mitarbeitende des Mobilien Bürgerdienstes zugeordnet. In der Bezirksbürgerdienststelle für den 3. Wiener Gemeindebezirk waren zwei Mitarbeitende beschäftigt.

Die Arbeitsabläufe der Mitarbeitenden waren - wie bereits erwähnt - im dienststelleninternen QM-Katalog festgelegt. In dieser waren sowohl die Abläufe der Entgegennahme und Weiterleitung von Wünschen, Beschwerden, Anregungen und Fragen an die zuständigen Dienststellen und die Evidenthaltung der Erledigungen festgelegt.

Ferner wurden als Tätigkeitsfelder die Entgegennahme von Meldungen über Verunreinigungen und Schäden, wie etwa abgestellte Fahrzeuge ohne Kennzeichen, Fahrbahnschäden sowie die Weitergabe der Meldungen an die zuständigen Fachdienststellen zur Behebung sowie die umfassende Information genannt. Darüber hinaus waren Hilfestellung bei der Lösung der kleinen und großen Herausforderungen des täglichen Lebens, die Informationsveranstaltungen in den Bezirken und die Anmeldung zur Schuldnerberatung Wien angeführt.

## **9.2 Akteneinschau**

Der Stadtrechnungshof Wien nahm in die Akten in den erwähnten Bürgerdienststellen hinsichtlich der Beschwerdeerledigungen stichprobenweise Einschau.

Die Entgegennahme der Anliegen der Kundinnen bzw. Kunden sind entweder im elektronischen Akt zu protokollieren und weiter zu bearbeiten oder nur statistisch zu erfassen, wenn es sich lediglich um persönliche oder telefonische Auskünfte ohne weitere Behandlung handelte. Im QM-Katalog ist u.a. auch festgelegt, dass sämtliche elektronisch übermittelten Kundinnen- bzw. Kundenanliegen innerhalb von 24 Stunden (Werk-

tag) entweder zu beantworten oder die Kundin bzw. der Kunde über den Erhalt der E-Mail oder die weitere Vorgangsweise zu informieren sind.

Alle eingesehenen elektronischen Akten gaben die Anliegen der Kundinnen bzw. der Kunden übersichtlich wieder. Ebenso erfolgten zeitnah die notwendigen Schritte zur Veranlassung bzw. Weiterleitung an die zuständigen Dienststellen. Die Rückmeldung an die Kundinnen bzw. Kunden über die Erledigung des Anliegens war ebenfalls dokumentiert. Insgesamt bot die elektronische Datenbank in der Magistratsabteilung 55 eine nachvollziehbare Übersicht der eingelangten bzw. bearbeiteten Anliegen bzw. Beschwerden der Bürgerinnen bzw. Bürger.

Der Stadtrechnungshof Wien konnte sich dabei überzeugen, dass anhand der eingesehenen Fälle die diesbezüglichen Vorgaben eingehalten wurden. Ebenso war die entsprechende Qualitätssicherung durch die Gruppenleitung im Workflow durch das Vieraugenprinzip gewährleistet.

## **10. Rückstandsausweise**

### **10.1 Offene Geschäftsfälle**

Im QM-Katalog der Magistratsabteilung 55 waren für die Aktenerledigungen der Beschwerdeanliegen vierteljährliche Rückstandsausweise vorgesehen.

Die Rückstandsausweise betrafen zum Zeitpunkt der Prüfung durch den Stadtrechnungshof Wien zwei noch offene Geschäftsfälle aus dem Jahr 2012, welche allerdings irrtümlich angelegt wurden. Aus dem Jahr 2013 waren 12 Geschäftsfälle, aus den Jahren 2014 und 2015 waren 11 bzw. 21 unerledigte Geschäftsfälle offen.

Die längere Bearbeitungsdauer von diversen Akten resultierte aus Urgenzen, Erhebungen anderer Magistratsabteilungen, noch unbeantworteten Schreiben, neuerlichen Verhandlungen, im Raum stehende Entscheidungsfindungen, gerichtlichen Aufkündigungsverfahren u.dgl.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die Erledigung der offenen Fälle voranzutreiben und intensiv das Einvernehmen mit den zuständigen Dienststellen zu suchen.

## 10.2 Zentrale Auswertung der Rückstandsausweise

Darüber hinaus zeigte sich, dass die von den jeweiligen Gruppen der Bezirksbürgerdienststellen dem Stadtrechnungshof Wien übermittelten Rückstandsausweise nicht vollständig mit der Gesamtauswertung in der Zentrale der Magistratsabteilung 55 übereinstimmte.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, eine zentrale Auswertung aller offenen Fälle in Hinkunft sicherzustellen.

## 11. Personal- und Raumnutzungskosten der Bezirksbürgerdienststellen

In der nachstehenden Tabelle stellte der Stadtrechnungshof Wien die anteiligen Kosten der Personal- und Raumnutzungskosten der Bezirksbürgerdienststellen in den Jahren 2013 bis 2015 dar (Beträge in EUR):

Tabelle 3: Personal- und Raumnutzungskosten der Bezirksbürgerdienststellen in den Jahren 2013 bis 2015

	2013	2014	2015
Personalkosten	1.946.666,39	2.102.617,95	2.010.171,04
Raumnutzungskosten	82.110,65	82.378,75	80.621,62
Gesamt	2.028.777,04	2.184.996,70	2.090.792,66

Quelle: Magistratsabteilung 55

Der Anstieg der Personalkosten von dem Jahr 2013 auf das Jahr 2014 war lt. Angaben der Magistratsabteilung 55 hauptsächlich durch die Nachbesetzung von unbesetzten Dienstposten begründet.

Im Jahr 2015 wurde die Bezirksbürgerdienststelle für den 15. Wiener Gemeindebezirk geschlossen und das Personal in die Bezirksbürgerdienststelle des 16. Wiener Gemeindebezirkes verlegt. Dies erklärte u.a. die leichte Kostenreduktion der Raumnutzung im Jahr 2015 gegenüber dem Vorjahr.

Die Grundsätze der Ausgestaltung der Kosten- und Leistungsrechnung waren von der Magistratsdirektion im Erlass vom 23. September 2009, MD-OS-189/2009, Standards für Kosten- und Leistungsrechnung in den Dienststellen des Magistrats der Stadt Wien, festgelegt worden. In diesen wurden u.a. die Ziele der Kosten- und Leistungsrechnung, grundsätzliche Regelungen die in diesem Zusammenhang wahrzunehmenden Verantwortungen und Aufgaben für alle Dienststellen gemäß der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien festgehalten.

Der Stadtrechnungshof Wien stellte fest, dass in die Planung der Servicezentren die Überlegung zur Führung einer Kosten- und Leistungsrechnung keinen Eingang fand.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, aus Gründen der Kostentransparenz die Einführung einer Kosten- und Leistungsverrechnung in Betracht zu ziehen.

## **12. Zusammenfassung der Empfehlungen**

Empfehlung Nr. 1:

Bei verabsäumten Übermittlungen von Ergebnissen oder Erledigungen von Dienststellen wären diese im Anlassfall auf die Einhaltung des Erlasses der Magistratsdirektion vom 31. März 1992, Zl. MD-667-1/92, Bürgerdienst der Stadt Wien; Zusammenarbeit mit den Dienststellen, zur Unterstützung der Magistratsabteilung 55 hinzuweisen (s. Pkt. 3).

### Stellungnahme der Gruppenleitung für Angelegenheiten von Sofortmaßnahmen und Stadtservice:

Die Einhaltung der Übermittlung von Ergebnissen oder Erledigungen wird im Auftrag des Gruppenleiters (MD-945970-2016) von den jeweiligen Teamleitungen überwacht. Im Anlassfall erfolgt eine umgehende Einforderung der noch ausstehenden Information bei der betroffenen Dienststelle.



**Empfehlung Nr. 2:**

Der Fuhrpark der Magistratsabteilung 55 wäre entsprechend den künftigen Zielen anzupassen und die geplante Skartierung der Kfz und Mobilbüros im Jahr 2017 umzusetzen (s. Pkt. 4.2).

Stellungnahme der Gruppenleitung für Angelegenheiten von Sofortmaßnahmen und Stadtservice:

Der Fuhrpark des Stadtservices wurde dahingehend angepasst, dass die nicht mehr in Verwendung gestandenen Anhänger des Mobilien Stadtservices skartiert wurden. Außerdem wurden die beiden Kfz, die vorwiegend als Zugfahrzeuge für diese Anhänger angeschafft wurden, skartiert.

Die übrigen Kfz und die zwei verbleibenden Mobilbüroeinheiten wurden den Teams des neu geschaffenen Stadtservices zugeordnet.

**Empfehlung Nr. 3:**

Die Reorganisation der Magistratsabteilung 55 wäre zur Effizienzsteigerung mit maximalen Synergien zu nutzen und eine Verbesserung der Bürgerinnen- bzw. Bürgerbetreuung wäre sicherzustellen (s. Pkt. 5).

Stellungnahme der Gruppenleitung für Angelegenheiten von Sofortmaßnahmen und Stadtservice:

Die Reorganisation des Bürgerdienstes in das neue Stadtservice wurde abgeschlossen. Zur Effizienzsteigerung wurden vier Teams mit örtlicher Zuständigkeit in Anlehnung an die Betriebsanlagenzentren geschaffen, um bereits bestehende Synergieeffekte zu nutzen.

Durch die zentrale Positionierung des Stadtservices mit allen Teams an einem Standort kann gewährleistet werden, der Bevölkerung rasch und umfassend Hilfestellung zu leisten.

Empfehlung Nr. 4:

Die regelmäßigen Evaluierungen des QM-Kataloges sind nachvollziehbar zu dokumentieren (s. Pkt. 6).

Stellungnahme der Gruppenleitung für Angelegenheiten von Sofortmaßnahmen und Stadtservice:

Der bestehende QM-Katalog wird derzeit überarbeitet und den Aufgabenstellungen des neu gebildeten Stadtservices in enger Kooperation mit der Gruppe Sofortmaßnahmen der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit angepasst. Dies beinhaltet natürlich auch die im Februar startende Sag's Wien App als neuen Eingangskanal von Bürgerinnen- bzw. Bürgeranliegen. Die Neufassung des QM-Katalogs wird mit einem Zeitstempel versehen. Die periodisch wiederkehrende Evaluierung wird dann immer mit einem neu gesetzten Zeitstempel dokumentiert.

Empfehlung Nr. 5:

Die statistische Erfassung von Daten ist zu evaluieren (s. Pkt. 7.2).

Stellungnahme der Gruppenleitung für Angelegenheiten von Sofortmaßnahmen und Stadtservice:

Die statistische Erfassung und Verarbeitung von Daten wird derzeit evaluiert. Dementsprechend wird derzeit die Implementierung der neu geöffneten Eingangskanäle in die bestehende Datenerfassung vorangetrieben.

Empfehlung Nr. 6:

Es wäre zu evaluieren, ob und inwieweit eine gezielte Analyse der vorhandenen Beschwerdedaten und Weitergabe dementsprechender Informationen an die betroffenen Dienststellen im Sinn einer inhaltlichen Reorganisation künftig zielführend sein könnte (s. Pkt. 7.3).

Stellungnahme der Gruppenleitung für Angelegenheiten von Sofortmaßnahmen und Stadtservice:

Eine gezielte Analyse von Beschwerdedaten zur Information der betroffenen Dienststelle ist jedenfalls im Sinn der Gruppenleitung. Derzeit bestehen bereits derartige Informationsflüsse im Bereich der Magistratsabteilung 46 und der Magistratsabteilung 48. Das ist gerade im Hinblick auf bestehende Hotspots und die damit einhergehende Grätzlarbeit unverzichtbar.

Empfehlung Nr. 7:

Allenfalls ergebende Folgekosten einer Schadensbehebung sind mit den betroffenen Dienststellen zu klären und die Verursacher zur Verantwortung zu ziehen (s. Pkt. 8).

Stellungnahme der Gruppenleitung für Angelegenheiten von Sofortmaßnahmen und Stadtservice:

Die Gruppenleitung wird im Sinn der Kostenwahrheit darauf achten, dass im Schadensfall die bekannte Verursacherin bzw. der bekannte Verursacher zur Kostenübernahme herangezogen wird.

Empfehlung Nr. 8:

Die Erledigung der offenen Fälle ist voranzutreiben und intensiv das Einvernehmen mit den zuständigen Dienststellen zu suchen (s. Pkt. 10.1).

Stellungnahme der Gruppenleitung für Angelegenheiten von Sofortmaßnahmen und Stadtservice:

Im Sinn des Erlasses vom 12. Dezember 2016 wird der Gruppenleiter im Weg der Teamleitungen auf eine möglichst zeitnahe Erledigung der Anliegen der Wiener Bevölkerung achten. Im Anlassfall wird die Übermittlung von notwendiger Information und/oder Ausführung gezielt bei den betroffenen Dienststellen eingefordert.

Empfehlung Nr. 9:

Eine zentrale Auswertung aller offenen Fälle ist in Hinkunft sicherzustellen (s. Pkt. 10.2).

Stellungnahme der Gruppenleitung für Angelegenheiten von Sofortmaßnahmen und Stadtservice:

Die in den verschiedenen Erfassungsmedien erfassten offenen Fälle werden künftig quartalsweise durch die Kanzlei der Dezernatsleitung ausgewertet und der jeweiligen Teamleitung zur Verfügung gestellt. Diese stellt die Aufarbeitung aller offenen Fälle gemeinsam mit den jeweiligen Mitarbeitenden sicher.

Empfehlung Nr. 10:

Aus Gründen der Kostentransparenz ist die Einführung einer Kosten- und Leistungsverrechnung in Betracht zu ziehen (s. Pkt. 11).

Stellungnahme der Gruppenleitung für Angelegenheiten von Sofortmaßnahmen und Stadtservice:

Um eine Kostentransparenz zu gewährleisten, wird eine Controllerin im Bereich der Dezernatsleitung installiert.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im April 2017