

Tier für verfallen zu erklären. Nach Schätzungen der Magistratsabteilung 58 fielen rd. 1.500 Tiere unter diese vorgesehene Bewilligungspflicht. Bei Inkrafttreten der in Rede stehenden Novelle zum WTG würde sich die Zahl der abgenommenen und für verfallen erklärten Tiere, für deren Unterbringung Vorsorge zu treffen sein würde, jedenfalls deutlich erhöhen.

Magistratsabteilung 6, Maßnahmen zur Erhöhung der Sicherheit in den Kassenräumen der Stadtkassen der Magistratsabteilung 6

Das Kontrollamt unterzog in den Kassenräumen der Stadtkassen der Magistratsabteilung 6 die Maßnahmen zur Erhöhung der Sicherheit einer Prüfung:

1. Prüfungsanlass

Im Rahmen der bauwirtschaftlichen Prüfung von städtischen Amtshäusern fiel dem Kontrollamt u.a. auf, dass die dort befindlichen, den Stadtkassen der Magistratsabteilung 6 zugeordneten Kassenräume unterschiedliche Ausstattungs- und Sicherheitsstandards aufwiesen. Das Kontrollamt nahm diese Feststellungen zum Anlass einer Einschau, wobei auch auf die Absicht Bedacht genommen wurde, beginnend mit dem Magistratischen Bezirksamt für den 15. Bezirk an mehreren Standorten ein so genanntes „Frontoffice“ einzurichten und in diese Einrichtungen zeitgemäß ausgestattete Kassenschalter zu integrieren.

2. Allgemeine Beschreibung

Die Magistratsabteilung 6 betrieb im Prüfungszeitpunkt in zwölf Amtshäusern der Stadt Wien Stadtkassen, die durchwegs mit ein oder zwei Kassenschaltern ausgestattet waren. Neben dem baren sowie bargeldlosen Zahlungsverkehr mittels Bankomat- oder Kreditkarte im eigenen Bereich sowie für die im jeweiligen Amtshaus untergebrachten Dienststellen fanden auch der Verkauf von Parkscheinen und Einzahlungen im Rahmen der Parkraumbewirtschaftung statt. Die vorhandenen Bargeldüberschüsse wurden regelmäßig an die Stadthauptkasse oder an ein Geldinstitut abgeführt. Zur Aufbewahrung des Bargeldes, der Parkscheine sowie verschiedener verrechenbarer Drucksorten verfügten alle Kassenräume über Kassenschränke, die entsprechend versichert waren.

Wie die Erhebungen zeigten, wurden neun der zwölf Kassen in den Jahren 1999 bzw. 2000 errichtet. Die drei restlichen Kassenräume waren im Zusammenhang mit der Einführung der Parkraumbewirtschaftung bereits 1992, 1995 bzw. 1998 eingerichtet worden.

Grundsätzlich ist die Einrichtung von Zahlstellen im Bereich der Stadtkassen der Magistratsabteilung 6 als Serviceleistung der Stadt Wien aufzufassen, wobei damit auch die Absicht verbunden ist, dem Bürger nicht nur Zeit durch wegfallende Bankwege, sondern auch die bei Geldinstituten üblichen Einzahlungsspesen zu ersparen.

3. Feststellungen des Kontrollamtes

Bei der Errichtung und insbesondere der sicherheitsmäßigen Ausstattung der Kassenräume kooperierte die Magistratsdirektion – Verwaltungsorganisation mit der Magistratsdirektion – Hilfs- und Sofortmaßnahmen (nunmehr Magistratsdirektion – Krisenmanagement und

Sofortmaßnahmen) und der Magistratsabteilung 6, wobei darauf Bedacht genommen wurde, mit möglichst geringem Kostenaufwand einen angemessenen und zweckentsprechenden Sicherheitsstandard zum Schutz vor Überfällen und Einbrüchen zu erzielen.

Die baulichen Herstellungen, die vor allem die physische Errichtung des Kassenraumes und des Schalterpultes und in Einzelfällen die Installation einer Alarmanlage betrafen, wurden im Auftrag der Magistratsabteilung 23 ausgeführt. Pro Kassenraum fielen dabei Kosten zwischen rd. S 100.000,- und S 500.000,- (*entspricht 21.801,85 EUR und 36.336,42 EUR*) an, worin allerdings die bewegliche Einrichtung (einschließlich des Kassenschranke), die von der Magistratsabteilung 6 angeschafft wurde, nicht enthalten war.

Stellungnahme der Magistratsdirektion – Verwaltungsorganisation:

Ausgehend von der mit 1. Juli 1999 in Kraft getretenen Novelle zum Gebührengesetz des Bundes, welche die Möglichkeit vorsieht, Stempelgebühren nicht nur mit Marken, sondern auch in bar bzw. mittels Bankomat- oder Kreditkarte einzuheben, wurden auf Grund einer Entscheidung der damaligen Stadträtin für Finanzen, Wirtschaftspolitik und Wiener Stadtwerke in den städtischen Amtsgebäuden zentrale Kassenstellen mit Bankomatfunktion eingerichtet. Die Magistratsdirektion – Verwaltungsorganisation hat es übernommen, im Einvernehmen mit der Magistratsdirektion – Krisenmanagement und Sofortmaßnahmen sowie mit der Magistratsabteilung 6 die bestehenden Kassenräume zu überprüfen und erforderlichenfalls eigene Kassenräume für diese Zwecke bereitzustellen.

Vorrangig waren die künftigen Kassenstellen danach zu beurteilen, ob sie für die Kundinnen und Kunden der Stadt Wien gut erreichbar sind und sich in der Nähe derjenigen Dienststellen befinden, die Zahlungsverkehr mit starker Kundenfrequenz haben (wie z.B. magistratische Bezirksämter, die Baupolizei, Parkraumbewirtschaftung u.dgl.).

In jenen Fällen, in denen eine Stadtkasse im Amtshaus etabliert war, wurde dem Wunsch der Magistratsabteilung 6 Rechnung getragen, die in den meisten Fällen von eigenem Personal dieser Dienststelle geführten Kassen im unmittelbaren Bereich der Stadtkasse einzurichten. Dazu wird bemerkt, dass die Stadtkassen der Magistratsabteilung 6 schon vor diesem Zeitpunkt Kassendienste anderer Dienststellen wahrgenommen haben.

Für bereits vorhandene Kassen in den Amtsgebäuden gab es keinen Handlungsbedarf seitens der Magistratsdirektion – Verwaltungsorganisation; diese wurden von der Magistratsabteilung 6 lediglich mit der Bankomatfunktion ausgestattet.

Sofern die Notwendigkeit zur Einrichtung von neuen Kassenräumen bestand, hat die Magistratsdirektion – Verwaltungsorganisation versucht, geeignete Raumlösungen im Einvernehmen mit der Magistratsabteilung 6, den betroffenen Dienststellen der Amtsgebäude und den jeweiligen Bezirksvorsteherinnen und Bezirksvorstehern zu finden.

3.1 Die Sicherheit betreffende Feststellungen

3.1.1 Diesbezüglich zeigte die Begehung durch das Kontrollamt insbesondere bei der Ausbildung des Schalterbereiches wesentliche Ausstattungsunterschiede. So war beispielsweise in fünf Kassen ein größtmöglicher Schutz für den Kassier vor allfälligen Übergriffen in der Weise gewährleistet, dass für die Kasse ein eigener Raum geschaffen und das Schalterfenster mit einem durchschusshemmenden Mehrscheiben-Sicherheitsglas ausgestattet wurde. Teils verfügten diese Kassen auch über elektronische Alarmanrichtungen (s.a. Pkt. 3.1.2).

Im Gegensatz dazu war eine Kasse in einem Großraumbüro situiert, wobei der Kassenbereich im Zeitpunkt der Begehung durch bewegliche Möbelstücke, zum Teil in Tischhöhe, optisch abgegrenzt war. Abgesehen davon, dass diese Ausstattung nach Ansicht des Kontrollamtes nur geringe Schutzwirkung entfalten kann, war die anlässlich der Begehung des Kontrollamtes gegebene Situation auch dadurch gekennzeichnet, dass der Kassenbereich samt freistehendem Kassenschrank sowohl von der Straße als auch vom Foyer des Amtshauses frei einsehbar war und der zugehörige Schlüssel vor allfälligen Zugriffen ungeschützt auf einer Arbeitsplatte lag.

Stellungnahme der Magistratsdirektion – Krisenmanagement und Sofortmaßnahmen:

Die Magistratsdirektion – Krisenmanagement und Sofortmaßnahmen berät im Rahmen der ihr übertragenen Aufgaben die Dienststellen der Stadt Wien in Sicherheitsfragen und war in der Vergangenheit in einigen Fällen auch mit der sicherheitsrelevanten Ausstattung von Kassen der Magistratsabteilung 6 befasst.

Hauptziel der Sicherheitsmaßnahmen ist es, einen höchstmöglichen Schutz der Kassenbediensteten sowie der von ihnen betreuten Kunden zu erreichen.

Stellungnahme der Magistratsdirektion – Verwaltungsorganisation:

In dem betreffenden Amtshaus konnte kein eigener Raum für die Bankomatkasse frei gemacht werden. Nach mehreren Gesprächen mit den Dienststellen dieses Amtshauses wurde im Einvernehmen mit dem Büro des Bezirksvorstehers festgelegt, vorübergehend einen Arbeitsplatz im Bürger-Service-Zentrum für diese Zwecke einzurichten. Vom Büro des Bezirksvorstehers wurde damals zugesagt, im Zuge der bevorstehenden Umbauarbeiten in der Bezirksvorstehung einen eigenen Raum für diese Kassenstelle frei zu machen. Vorgesehen war, die Bankomatkasse im 2. Stock dieses Amtshauses, unmittelbar neben der Baupolizei und dem magistratischen Bezirksamt einzurichten. Diese Zusage konnte in weiterer Folge vom Bezirk nicht eingehalten werden, da die Notwendigkeit bestand, zusätzliches Personal im Bereich der Bezirksvorstehung unterzubringen.

Die Magistratsdirektion – Verwaltungsorganisation hat hierauf im Einvernehmen mit der Magistratsabteilung 6 und mit der Magistratsdirektion – Krisenmanagement und Sofortmaßnahmen zusätzliche Sicherheitsausstattungen für diese Kassenstelle festgelegt (Installation einer Alarmanlage mit Bewegungsmeldern, Alarmierung zur Wache Rathaus der Magistratsabteilung 68, Einbau eines Alarmtasters, Anbringung eines Sichtschutzes an der rückwärtigen Glaswand, breitere Ausführung des Pultes und den Einbau eines ca. 60 cm hohen Glasrahmens entlang des Pultes). Die

Umsetzung dieser Maßnahmen wurde bereits im April des vorigen Jahres angeordnet; sie wurde mittlerweile realisiert.

Der Schalterbereich einer Kasse war mit einem Mehrscheiben-Sicherheitsglas ausgestattet, die beabsichtigte Schutzwirkung wurde damit aber insofern nicht erreicht, als der Kassensbereich nur Teil eines größeren Büroraumes war, in dem auch Parteienverkehr stattfand und der über eine – auch im versperrten Zustand mühelos zu überwindende – Holztüre mit Glasfüllung zugänglich war. Ein erhöhtes Risiko ergab sich daraus, dass diese Türe unmittelbar neben dem Kassenschalter situiert und überdies tagsüber unversperrt war.

Eine weitere Schwachstelle war dadurch gegeben, dass der Kassenraum samt Kassenschrank auf Grund seiner ebenerdigen Lage vom Hof aus einsehbar war, die Fenster nur mit Normalglas verglast waren und daher keinerlei Einbruchsschutz boten.

Eine ähnliche Situation war in einer ebenfalls im Erdgeschoß gelegenen anderen Stadtkasse festzustellen. Auf Grund der geringen Parapethöhe von nur 1,50 m über Gehsteigniveau und der sowohl gegen Einblicke als auch gegen Einbruch ungesicherten Fenster lag wohl auch in diesem Fall ein Sicherheitsrisiko vor. Wie dem Kontrollamt mitgeteilt wurde, versucht die Kassierin der Beobachtung dadurch zu entgehen, dass sie vor dem Öffnen des Kassenschranke die Raumbeleuchtung ausschaltet.

Zwei weitere Kassen verfügten im Zeitpunkt der Begehung über keine fixen Mehrscheiben-Sicherheitsverglasungen der Schalterbereiche. Vielmehr wurden die Glasfüllungen von bestehenden Holztürblättern lediglich mit Durchreichen aus Kunststoff ausgestattet. In diesen Fällen handelte es sich zwar um kostengünstige Ausstattungen, die jedoch nach Ansicht des Kontrollamtes keineswegs die an sie zu stellenden Sicherheitsanforderungen erfüllten, weil sie auch im versperrten Zustand allfälligen Übergriffen kaum Widerstand entgegenzusetzen vermochten.

Einen den Erfordernissen angemessenen Schutz boten nach Meinung des Kontrollamtes drei Kassen. Deren Trennwände waren im Bereich der Kassenschalter rd. 2,20 m hoch ausgeführt, womit ein Überklettern weitgehend unterbunden war. Für die Sichtfenster der Kassenschalter wurde durchschusshemmendes Mehrscheiben-Sicherheitsglas verwendet.

Wenngleich bei den Kassieren der Magistratsabteilung 6, wie eine diesbezügliche Befragung ergab, ein sehr unterschiedliches Sicherheitsbedürfnis besteht, so darf bei der sicherheitsmäßigen Ausstattung der Kassenräume der Umstand nicht außer Acht gelassen werden, dass auf Grund des längeren Parteienverkehrs der Kassier einmal wöchentlich mitunter als einziger Bediensteter der Dienststelle von 15.30 Uhr bis 17.30 Uhr anwesend und in dieser Zeit einer erhöhten Gefährdung ausgesetzt ist.

Ein Vergleich mit privaten Banken und Sparkassen, von denen in letzter Zeit, wie das Kontrollamt in Erfahrung brachte, vereinzelt getestet wird, inwieweit im Kassensbereich der Abbau von trennenden Barrieren einerseits der Förderung der Kundennähe dient und andererseits der Sicherheit abträglich ist, war auf Grund weitaus aufwändigerer elektroni-

Stellungnahme der Magistratsdirektion – Verwaltungsorganisation:

Bei der Einrichtung dieser Bankomatkasse stand bereits fest, dass die endgültige Kassenstelle im Zuge der Realisierung eines Frontoffice im Erdgeschoß dieses Amtshauses eingerichtet werden wird. Im Einvernehmen mit der Magistratsabteilung 6 und dem Büro des Bezirksvorstehers wurden daher nur mehr die für einen provisorischen Kassenbetrieb der Stadtkasse unbedingt notwendigen Maßnahmen gesetzt.

scher Überwachungs- und Alarmanlagen, spezifischer räumlicher und personeller Verhältnisse, geringer Geldmengen im Schalterbereich dieser Institute etc., nicht zielführend.

3.1.2 Trotz der Manipulation mit etwa gleich hohen Geldbeträgen zeigten die Stadtkassen in Bezug auf Alarmanlagen unterschiedliche Ausstattungsstandards. So verfügten zehn der insgesamt zwölf Kassenräume über Alarmanlagen mit Druckknopfmelder, wobei der Überfallalarm in sieben Fällen an die Magistratsabteilung 68 – Wache Rathaus und in drei Fällen lediglich in benachbarte Räume des Kassenraumes weitergeleitet wurde. Nur sechs Kassenräume waren mit Bewegungsmeldern zur Alarmsignalisierung im Falle eines Einbruches ausgestattet. In den Räumen zweier Kassen fehlten Alarmeinrichtungen gänzlich, wozu jedoch zu erwähnen ist, dass die Montage derartiger Anlagen in einer Kasse bereits in Auftrag gegeben war.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 6:

Die Errichtung von Kassenstellen und deren sicherheitsmäßige Ausstattung erfolgte im Einvernehmen mit der Magistratsdirektion – Verwaltungsorganisation und der Magistratsdirektion – Krisenmanagement und Sofortmaßnahmen, wobei mit den durch die Magistratsabteilung 23 bereitgestellten Budgetmitteln (größtenteils aus den Bezirksbudgets) das Auslangen gefunden werden musste. Dadurch kam es zu unterschiedlich ausgestatteten Kassenstellen, bei denen allerdings auf Mindestanforderungen an Sicherheit Bedacht genommen wurde.

Der Ausbau der Stadtkassen zum Barzahlungsverkehr erstreckte sich über einen Zeitraum von etwa zehn Jahren. Die Erkenntnisse in Bezug auf die Sicherheitserfordernisse, insbesondere auch die Sicherheitstechnik (Alarmeinrichtungen usw.) haben sich in diesem Zeitraum stark gewandelt. Ein „Nachziehen“ auf den jeweils modernsten Standard wäre mit großen Kosten verbunden, wobei die Wirtschaftlichkeit bei vorbeugenden Sicherheitsmaßnahmen schwer beurteilbar ist, jedenfalls aber nicht in der Kompetenz der Magistratsabteilung 6 liegt.

Was die vom Kontrollamt erwähnten Kassen ohne Alarmeinrichtungen betrifft, stellt eine Kassenstelle ein kurzfristiges Provisorium dar, da sich die im Amtshaus befindlichen Dienststellen auf keinen gemeinsamen Standort einigen konnten. Die erforderlichen Sicherheitseinrichtungen (Sichtschutz, Alarmanlage, Verglasung des Kassenspultes) wurden inzwischen installiert. In der zweiten Kassenstelle konnte auf Grund des begrenzten Raumangebotes bzw. geringer Budgetmittel keine bessere Situation geschaffen werden.

Stellungnahme der Magistratsdirektion – Verwaltungsorganisation:

Auf Grund der in den meisten Amtsgebäuden beengten Raumsituation und auch wegen des den Bezirksvorsteherinnen und Bezirksvorstehern zukommenden Anhörungsrechtes bei Raumfragen in den Bezirksamtsgebäuden konnte nicht in allen Objekten die anzustrebende Raumlösung realisiert werden.

Darüber hinaus bestand das Problem, dass nicht alle Bezirke bereit waren, die mit dem Neubau eines Kassenraumes verbundenen baulichen und technischen Maßnahmen im geforderten Umfang zu finanzieren. In diesem

Zusammenhang ist zu bemerken, dass auf Grund einer Änderung der Wiener Stadtverfassung die Bezirke seit 1. Jänner 1998 die Kompetenz für die Budgetmittel zur Erhaltung und Instandsetzung der Bezirksamtsgebäude haben.

Eine einheitliche Ausstattung der Bankomatkassen war aus den genannten Gründen daher nicht möglich.

Lt. der Allgemeinen Kassen- und Verlagsvorschrift für den Magistrat der Stadt Wien (KVM) vom 20. Juli 1998, MD-1011-6/97, sind Kassenräume in geeigneter Weise gegen Einbrüche und Überfälle abzusichern. Im Sinne dieser Bestimmungen erachtete das Kontrollamt eine Ausstattung der Kassenräume mit einer Überfalls- und Einbruchsalarmanlage für durchaus angemessen und insbesondere in jenen wenigen Stadtkassen für unerlässlich, in denen die Kassenräume örtlich ungünstig in abgeschiedenen oder schwer einsehbaren Bereichen situiert sind und für die Kassiere (insbesondere an den Tagen mit verlängertem Parteienverkehr) ein erhöhtes Risiko besteht.

In dem Zusammenhang wurde seitens des Kontrollamtes die Lage der Kassenräume in vier Stadtkassen angeführt.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 6:
Einer günstigen Situierung von Kassenstellen in Erdgeschossen von Amtshäusern wird im Rahmen der Errichtung weiterer Frontoffice erhöhte Beachtung geschenkt werden.

Stellungnahme der Magistratsdirektion – Verwaltungsorganisation:

In einem Amtshaus wurde der Standort der Bankomatkasse auf ausdrücklichen Wunsch des Bezirksvorstehers und des Leiters der Stadtkasse so gewählt, dass sich dieser einerseits in der Nähe des Stiegenhauses befindet und damit für Kundinnen und Kunden leicht erreichbar ist und andererseits in unmittelbarer Nähe der Stadtkasse liegt.

Hinsichtlich der Finanzierung für die baulichen und technischen Maßnahmen wurde vom Bezirksvorsteher ein Betrag von rd. S 100.000,- (*entspricht 7.267,28 EUR*) vorgegeben. Die Magistratsdirektion – Verwaltungsorganisation hat hierauf in weiteren Gesprächen und Verhandlungen erreicht, dass dieser Betrag um S 25.000,- (*entspricht 1.816,82 EUR*) erhöht wird, womit das Sicherheitsglas und die Schiebemulde finanziert werden konnten.

Gemäß den Bestimmungen der Allgemeinen Kassen- und Verlagsvorschrift war die Funktionstüchtigkeit der Alarmvorrichtungen wöchentlich in Form eines mit der Magistratsabteilung 68 – Wache Rathaus abgestimmten Probealarmes zu überprüfen.

Diese Regelung erwies sich als durchaus sinnvoll, zumal sich z.B. im Falle einer Stadtkasse im Rahmen eines Probealarmes zeigte, dass ein Bewegungsmelder keinen Alarm auslöste.

Vom Kassier einer anderen Stadtkasse wurde ferner mitgeteilt, er habe im Rahmen eines Probealarmes festgestellt, dass die Wirksamkeit des

Bewegungsmelders den Zugangsbereich des Kassenraumes nicht erfasse, was auf eine fehlerhafte Ausrichtung oder unzureichende Empfindlichkeit des Melders schließen ließ.

Diese Feststellungen ließen es jedenfalls geboten erscheinen, eine technische Wartung der Alarminrichtungen durch eine fachlich versierte Firma in angemessenen Zeitabständen vorzusehen.

3.1.3 Ein Sicherheitsrisiko erblickte das Kontrollamt auch in dem Umstand, dass während der Begehungen Tresorschlüssel vielfach nicht, wie in der Allgemeinen Kassen- und Verlagsvorschrift festgelegt, von den Kassieren bei sich verwahrt wurden, sondern teils in den Schlössern der Kassenschränke steckten oder frei sichtbar auf Arbeitsflächen lagen. Bedeutsam war dies bei jenen Kassenräumen, die entweder über keine Überfallalarminrichtung verfügten oder deren Schalterfront keine ausreichende Barrierewirkung boten. Diese Feststellung traf auf die Kassenräume in fünf Stadtkassen zu.

Im Kassenraum einer dieser Stadtkassen fiel dem Kontrollamt ferner auf, dass sich in der neben dem Kassenschrank vorhandenen Handkassette, die an sich nur der kurzzeitigen Aufbewahrung vereinnahmter Geldbeträge sowie des Wechselgeldes dienen sollte, ein höherer Geldbetrag befand.

Das Kontrollamt empfahl, den Bargeldbestand so gering wie möglich zu halten und höhere Geldbeträge, insbesondere bei Überschreitung der Versicherungssumme, in Entsprechung der zitierten Kassen- und Verlagsvorschrift, im versperrten Kassenschrank zu verwahren bzw. erforderlichenfalls an die Magistratsabteilung 6 – Stadthauptkasse oder an ein Geldinstitut abzuführen.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 6:
Die Kassiere wurden – insbesondere in Bezug auf die Handhabung von Kassen- und Tresorschlüsseln – auf die Einhaltung der Bestimmungen der Allgemeinen Kassen- und Verlagsvorschrift für den Magistrat der Stadt Wien hingewiesen.

3.2 Die sonstige Ausstattung betreffende Feststellungen

Diesbezüglich fiel auf, dass einige Kassenräume mit rd. 25 cm hohen Podesten ausgestattet waren, um aus ergonomischen Gründen die Augenhöhe des sitzend tätigen Kassiers jener der stehenden Partei anzugleichen.

Im Fall einer Stadtkasse war auf Grund der räumlichen Verhältnisse des im 1. Stock liegenden Kassenraumes die Podestfläche derart beengt, dass die Gefahr des Abkippen des Drehsessels über die Podeststufe bestand. Eine besondere Gefährdung war dadurch gegeben, dass in einem solchen Fall der Kassier in die Scheiben des in unmittelbarer Nähe befindlichen, mit einem nur 70 cm hohen Parapet ausgestatteten Fensters hätte stürzen können.

Angesichts der besonderen Umstände und im Hinblick auf die nicht den heutigen Bauvorschriften entsprechende Höhe des Fensterparapets wurde empfohlen, entsprechende Vorkehrungen zu treffen.

3.3 Künftige Entwicklungen

Im Prüfungszeitpunkt bestand die Absicht, unter der Leitung der Magistratsdirektion – Verwaltungsorganisation an mehreren Standorten ein Frontoffice einzurichten, wobei jenes im Magistratischen Bezirksamt für den 15. Bezirk als Pilotprojekt bereits im Februar 2001 den Betrieb aufnahm. Dabei handelt es sich um zentrale Serviceeinrichtungen für Bürger, in denen eine Vielzahl der den Aufgabenbereich des Magistrats und der städtischen Betriebe und Unternehmungen betreffenden Angelegenheiten vorgebracht und auch Anbringen eingereicht werden können. In diese Frontoffice sollen unter der Führung der Magistratsabteilung 6 zeitgemäß ausgestattete Kassenschalter integriert werden, an

denen der Zahlungsverkehr ebenfalls für den obigen Aufgabenbereich abgewickelt werden kann.

Während als erste dieser Einrichtungen das bereits erwähnte Frontoffice im Zeitraum der gegenständlichen Prüfung schon in Betrieb gegangen war, gab es hinsichtlich der anderen Standorte noch keine Entscheidung.

Wie die Begehung zeigte, war der Kassenschalter – welcher in das Frontoffice integriert worden war – neben den oben beschriebenen Alarminrichtungen überdies mit einer Videoüberwachungsanlage mit Bildübertragungsmöglichkeit im Alarmfall an die Magistratsabteilung 68 – Wache Rathaus ausgestattet.

Angesichts der Tatsache, dass in dieser zentralen Kasse ein Zahlungsverkehr mit weit höheren Geldbeträgen zu erwarten war, erachtete das Kontrollamt diesen höheren Sicherheitsstandard als durchaus angemessen, weshalb angeregt wurde, diesen auch für die Ausstattung der künftigen Frontoffice als Maßstab heranzuziehen.

Da der Inbetriebnahmezeitpunkt der vorgesehenen Frontoffice nicht absehbar war und diese darüber hinaus aus Gründen der angestrebten Kundenfreundlichkeit mittelfristig keinesfalls die zwölf bestehenden Stadtkassen ersetzen können, regte das Kontrollamt an, in den verbleibenden Stadtkassen einen vergleichbaren, der jeweiligen Situation und den örtlichen Verhältnissen angemessenen Standard in Bezug auf die Sicherheitseinrichtungen herbeizuführen.

4. Sicherheitsstandards von Kassen anderer Magistratsabteilungen

Das Kontrollamt nahm die obigen Feststellungen in Bezug auf die Stadtkassen der Magistratsabteilung 6 auch zum Anlass, stichprobenweise Vergleiche mit Kassen anderer Magistratsabteilungen vorzunehmen. Dabei wurde vom Leiter der Magistratsabteilung 6 mitgeteilt, dass im gesamten Magistratsbereich rd. 1.300 Kassen bzw. Verläge existieren, wozu allerdings zu bemerken ist, dass es sich dabei zum Großteil um Handkassen und Verläge mit geringer Dotierung handelte.

Die Einschau zeigte, dass in einem Amtshaus 18 Kassenstellen mit unterschiedlich hohen Dotierungen bestanden, wobei die Sicherheitseinrichtungen bei weitem nicht dem Niveau der Stadtkassen entsprachen.

So verfügte das Sozialreferat der Magistratsabteilung 12 wohl über einen – im Sozialraum situierten – Kassenschrank, nicht jedoch über einen entsprechend ausgestatteten Kassenschalter. Alarminrichtungen jeglicher Art fehlten zur Gänze. Dies, obwohl diese Kassenstelle mit einem höheren Betrag dotiert war.

Unzureichende Sicherheitseinrichtungen wurden auch im Kassenraum der Außenstelle der Magistratsabteilung 61 – Staatsbürgerschafts- und Personenstandsangelegenheiten im selben Amtshaus vorgefunden, obwohl diese Abteilung den Zahlungsverkehr auch für andere Dienststellen des Hauses abwickelte und daher noch höhere Geldbeträge umsetzte.

5. Allgemeine Empfehlungen

Das Kontrollamt empfahl der Magistratsdirektion – Krisenmanagement und Sofortmaßnahmen, im Einvernehmen mit der Magistratsdirektion – Verwaltungsorganisation auf eine Anpassung der sicherheits-

Stellungnahme der Magistratsabteilung 6:

Die Magistratsabteilung 6 greift die Anregungen des Kontrollamtes zur Anhebung der Sicherheitseinrichtungen in den Stadtkassen auf einen zeitgemäßen und angemessenen Standard auf und wird diesbezüglich mit der Magistratsdirektion – Krisenmanagement und Sofortmaßnahmen Kontakt aufnehmen.

mäßigen Ausstattung auch dieser Kassen an den zeitgemäßen Standard – wie er z.B. bei den Frontoffice realisiert wird – hinzuwirken und ferner gemeinsam mit den betroffenen Dienststellen Überlegungen dahingehend anzustellen, inwieweit eine Zusammenlegung von Kassenstellen, allenfalls unter der Leitung der Magistratsabteilung 6, möglich und zweckmäßig wäre.

Weiters wurde angeregt, einen einheitlichen, den spezifischen Verhältnissen angemessenen Mindeststandard für die Ausstattung von Kassenstellen und Verlägen für den gesamten Magistrat, etwa in Form einer Richtlinie, auszuarbeiten bzw. die Dienststellen dazu zu verhalten, im Falle der Einrichtung von Kassenräumen künftig die Magistratsdirektion – Krisenmanagement und Sofortmaßnahmen zu den Planungen beizuziehen.

Stellungnahme der Magistratsdirektion – Verwaltungsorganisation:

Grundsätzlich ist die Magistratsdirektion – Verwaltungsorganisation im Sinne der Ausführungen des Kontrollamtes bemüht, die sicherheitsmäßige Ausstattung von Kassenstellen nach den von der Magistratsdirektion – Krisenmanagement und Sofortmaßnahmen ausgearbeiteten Richtlinien zu vereinheitlichen.

Diese Richtlinien werden von der Magistratsdirektion – Verwaltungsorganisation bei den von ihr betreuten Projekten (z.B. im Büroneubau für die Gebietsgruppe II der Magistratsabteilung 37 und im Neubauprojekt für die Gebietsgruppe III der Magistratsabteilung 37) bereits angewendet. In den Bezirksamtsgebäuden wird eine Anpassung der räumlichen und baulichen Gegebenheiten nur nach Maßgabe der aus dem Bezirksbudget bereitgestellten Mittel möglich sein.

Stellungnahme der Magistratsdirektion – Krisenmanagement und Sofortmaßnahmen:

Im Wesentlichen wurden in den letzten Jahren geschlossene Kassenschalter mit Alarmanlagen eingerichtet. Auf Grund der Erfahrungen wird nunmehr von Seiten der Magistratsdirektion – Krisenmanagement und Sofortmaßnahmen versucht, einheitliche Standards zur Anwendung zu bringen.

Diese Standards sehen hinsichtlich der Ausstattung der Kasse, der Aufstellung des Treasors sowie der Alarmeinrichtung Anforderungen vor, die in der Vergangenheit nicht überall zur Ausführung gelangen konnten, da die räumlichen Verhältnisse eine optimale Platzierung der Kassenstellen nicht zuließen oder aus Budgetgründen eine optimale Umsetzung nicht möglich war. Jedenfalls wird bei der Neuerrichtung von Alarmanlagen darauf geachtet, dass eine Alarmübertragung an die Magistratsabteilung 68 – Wache Rathaus erfolgt und keine dienststelleninternen Alarmierungen eingerichtet werden. Diese Vorgangsweise sichert eine professionellere Reaktion auf Echtalarmlarmen sowie auch die periodische Überprüfung der Alarmanlagen selbst.

Durch die Einrichtung von Frontoffice, in denen eine Sicherung der Kasse durch bauliche Einrichtungen im Hinblick auf die „Öff-

nung zum Kunden“ nicht vorgesehen ist, wurde für das erste derartige Frontoffice ein Sicherheitskonzept erarbeitet, das im Wesentlichen an die in Banken bestehenden Systeme angelehnt ist und neben der herkömmlichen Alarmanlage auch eine Videoüberwachung vorsieht. Hinsichtlich der Einrichtungs- und Ausstattungsstandards der Kassenstellen im Hinblick auf die Sicherheit wurde eine Checkliste sowohl für geschlossene als auch für offene Kassen ausgearbeitet.

Die Magistratsdirektion – Krisenmanagement und Sofortmaßnahmen ist bemüht, diese einheitlichen Standards bei der Neueinrichtung von Kassenstellen durchzusetzen und wird sich auch zur Vereinheitlichung dieser Standards in bestehenden Einrichtungen mit der Magistratsabteilung 6 in das Einvernehmen setzen.

Magistratsabteilung 6, Prüfung der Stadthauptkasse

Im Sinne des § 2 Abs. 2 lit. e des Anhanges 3 der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien, der die Prüfung der Kassenbestände durch das Kontrollamt vorsieht, hat das Kontrollamt am 9. Juli 2001 eine unvermutete Kassenprüfung in der Magistratsabteilung 6 – Stadthauptkasse vorgenommen:

1. Kassenprüfung

Die vor den Prüforgangen vorgenommene Zählung der Geld-, Bundesstempel- und sonstigen Wertmarkenbestände (mit Berücksichtigung der Bankbestände) ergab die Übereinstimmung der Istbestände mit den Sollbeständen.

2. Überprüfung der Alarmanlage

2.1 Zur Alarmauslösung bei einem Überfall oder Einbruch dienen in der Stadthauptkasse verschiedene Einrichtungen.

Im Zuge der Überprüfung dieser Alarmanlageneinrichtungen wurde dem Kontrollamt seitens der Magistratsabteilung 6 – Stadthauptkasse mitgeteilt, dass eine der vorhandenen Sicherheitsvorkehrungen nicht funktioniere. Diese wurde daraufhin nicht mehr in den Alarmtest miteinbezogen, bei dem die volle Funktionsfähigkeit aller übrigen Sicherheitsvorkehrungen festgestellt wurde.

Bezüglich der als nicht funktionsfähig gemeldeten Einrichtung hat das Kontrollamt, da festgelegt ist, dass im 1-Wochen-Rhythmus von den in der Stadthauptkasse beschäftigten Mitarbeitern im Beisein von Bediensteten der Magistratsabteilung 68 – Wache Rathaus die sicherheitstechnischen Einrichtungen zu überprüfen und die Ergebnisse dieser Überprüfungen aufzuzeichnen sind, in die diesbezüglichen Aufzeichnungen Einsicht genommen.

Aus dem von der Magistratsabteilung 6 fortlaufend geführten Alarmbuch und dem von der Magistratsabteilung 68 geführten Alarmprotokoll war ersichtlich, dass die erwähnte Anlage bereits mit