TO 10

KONTROLLAMT DER STADT WIEN
Rathausstraße 9
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 Fax: 01 4000 99 82810
e-mail: post@kontrollamt.wien.gv.at
www.kontrollamt.wien.at
DVR: 0000191

KA III - 48-1/11

MA 48, Reinigung von Außenflächen -

Querschnittsprüfung

Tätigkeitsbericht 2010

KURZFASSUNG

Das Kontrollamt hat in der Magistratsabteilung 48 - Abfallwirtschaft, Straßenreinigung und Fuhrpark die Reinigung von Außenflächen einer Prüfung unterzogen und angeregt detaillierte Daten über die zu betreuenden Außenflächen zu erarbeiten, um anhand vergleichbarer Einheiten die Grundlage für nachfolgende Steuerungsmaßnahmen zu schaffen.

Weiters wurde empfohlen, die Entscheidungen über die Durchführung der verschiedenen Aufgabengebiete mit Eigen- bzw. Fremdpersonal regelmäßig zu evaluieren, auf nachvollziehbare betriebswirtschaftliche Grundlagen zu stützen und entsprechend zu dokumentieren.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Allgemeines 5
1.1 Aufgaben der Magistratsabteilung 48 5
1.2 Prüfungsgegenstand 5
2. Grundlagen 5
2.1 Gesetzliche Grundlagen 5
2.1.1 Straßenverkehrsordnung 1960 6
2.1.2 Verordnung des Magistrats der Stadt Wien vom 16. November 1962 6
2.2 Vertragliche Verpflichtungen 7
2.3 Definition von Qualitätsstandards 7
3. Inhalt und Umfang der Reinigungsleistungen 7
3.1 Organisation 7
3.2 Fallzahlen 10
4. Prozesse 11
4.1 Reinigung mit Eigenpersonal 11
4.2 Reinigung mit Fremdpersonal 12
4.3 Vergleich der Prozesse 14
5. Kosten 15
5.1 Kosten zur Ausschreibung der winterlichen Betreuung 15
5.2 Kostenrechnung 17
5.3 Kontrakt 17
5.3.1 Definition der Produkte 17
5.3.2 Outputkennzahlen 18
5.3.3 Kosten und Erlöse im Kontrakt 20
5.4 Kostenvergleiche 20
6. Qualitätsbeurteilung 21
6.1 Messung der Leistung und der Qualität 21
6.1.1 Interne Kontrollen und Audits 21
6.1.2 Externe Kontrollen und Audits 21
6.1.3 Kontrolle der Reinigungsarbeiten von Fremdfirmen 22

6.2 Messung der Kundinnen- bzw. Kundenzufriedenheit 23
6.3 Beschwerdemanagement.....23
7. Feststellungen des Kontrollamtes.....24
7.1 Prozesse.....24
7.2 Kosten 26

Anhang
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS UND ALLGEMEINE HINWEISE 27

PRÜFUNGSERGEBNIS

1. Allgemeines

1.1 Aufgaben der Magistratsabteilung 48

Gemäß der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien (GEM) ist die Magistratsabteilung 48 neben sonstigen Aufgabengebieten für die Erbringung folgender Reinigungsleistungen zuständig:

- Reinigung und winterliche Betreuung von Gehsteigen über Auftrag der Magistratsabteilung 28 - Straßenverwaltung und Straßenbau,
- Reinigung und winterliche Betreuung der Märkte nach der Marktordnung nach Vereinbarung mit der Magistratsabteilung 59 - Marktamt,
- Unkrautbeseitigung und Reinigung der Wassereinlaufschächte und Straßengräben auch auf den Hauptstraßen B.
- Reinigung der Fahrbahn, Schneebeseitigung auf Fahrbahnen und sonstigen Flächen, Schneeabfuhr, Bestreuung der Fußgängerübergänge und Fahrbahnen (mit Ausnahme der Autobahnen und Schnellstraßen) bei Glätte sowie
- Reinigung von Grünanlagen und Baumscheiben im Bereich öffentlicher Verkehrsflächen, ausgenommen der Hauptstraßen B.

1.2 Prüfungsgegenstand

Die gegenständliche Prüfung umfasst die Reinigung und winterliche Betreuung der im Zuständigkeitsbereich der Magistratsabteilung 48 liegenden Flächen. Aufgrund des großen Prüfungsumfangs wurde in gegenständlicher Darstellung in weiten Bereichen auf eine detaillierte Betrachtung von Einzelheiten zugunsten des Überblicks und unter Verdeutlichung größerer Zusammenhänge verzichtet.

2. Grundlagen

2.1 Gesetzliche Grundlagen

Neben den Bestimmungen des Allgemeinen bürgerlichen Gesetzbuches (ABGB) über "die Haftung und Verpflichtungen von Wegehaltern und Besitzern von Gebäuden"

(§§ 1295, 1315, 1319 und 1319a ABGB) ist die Straßenverkehrsordnung 1960 (StVO 1960) mit den "Bestimmungen über die Verunreinigung und Pflichten der Anrainer bzw. Rechte und Pflichten von Straßenerhaltern" besonders relevant.

Unter den relevanten landesrechtlichen Vorschriften befindet sich die Verordnung des Magistrats der Stadt Wien vom 16. November 1962 betreffend die Reinigung von Gehsteigen, Gehwegen samt Stiegenanlagen in den Ortsgebieten Wien, Wien-Inzersdorf, Wien-Neu-Eßling und Wien-Süßenbrunn und die Winterdienst-Verordnung 2003.

Für die winterliche Gehsteigbetreuung sind die Bestimmungen der §§ 1315 und 1319a ABGB maßgeblich, wonach "der Halter eines Weges für dessen ordnungsgemäßen Zustand verantwortlich ist und für den Ersatz von Schäden haftet, sofern er oder einer seiner Leute den Mangel vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldet hat". Es haftet auch diejenige bzw. derjenige, "welcher sich einer untüchtigen Person zur Besorgung seiner Angelegenheiten bedient für den Schaden, den sie in dieser Eigenschaft einem Dritten zufügt".

2.1.1 Straßenverkehrsordnung 1960

Gemäß § 93 Abs. 1 StVO 1960 haben die Eigentümerinnen bzw. Eigentümer von Liegenschaften in Ortsgebieten, ausgenommen die Eigentümerinnen bzw. Eigentümer von unverbauten, land- und forstwirtschaftlich genutzten Liegenschaften, dafür zu sorgen, dass die entlang der Liegenschaft in einer Entfernung von nicht mehr als 3 m vorhandenen, dem öffentlichen Verkehr dienenden Gehsteige und Gehwege einschließlich der in ihrem Zuge befindlichen Stiegenanlagen entlang der ganzen Liegenschaft in der Zeit von 6.00 Uhr bis 22.00 Uhr von Schnee und Verunreinigungen gesäubert sowie bei Schnee und Glatteis bestreut sind. Ist ein Gehsteig (Gehweg) nicht vorhanden, so ist der Straßenrand in der Breite von 1 m zu säubern und zu bestreuen.

2.1.2 Verordnung des Magistrats der Stadt Wien vom 16. November 1962

Gemäß § 1 dieser Verordnung ist die in § 93 Abs. 1 StVO 1960 vorgeschriebene Verpflichtung zur Schneesäuberung und Bestreuung bei Schnee und Glatteis bei Gehsteigen und Gehwegen bis zu einer Breite von 1,50 m zur Gänze zu erfüllen.

Wenn diese Verkehrsflächen breiter als 1,50 m sind, müssen nur zwei Drittel ihrer gesamten Breite, mindestens jedoch 1,50 m fortlaufend in einer zusammenhängenden Fläche, von Schnee gesäubert und bei Schnee und Glatteis bestreut werden.

2.2 Vertragliche Verpflichtungen

Neben den gesetzlich festgelegten bzw. den in der GEM definierten Flächen, auf denen die Reinigung bzw. winterliche Betreuung durch die Magistratsabteilung 48 erfolgt, werden Reinigungsleistungen auch im Rahmen der gewerblichen Leistungen der Magistratsabteilung 48 erbracht. Ebenso besteht die Möglichkeit der Übernahme von Reinigungsleistungen auf Basis von Verwaltungsübereinkommen.

2.3 Definition von Qualitätsstandards

Die Magistratsabteilung 48 hat ein Integriertes Management System (IMS) entwickelt und für alle Arbeitsbereiche festgelegt. Dieses beinhaltet ein Qualitätsmanagement (QM) nach EN ISO 90001:2008, ein Umweltmanagement entsprechend EN ISO 14001:2004, EMAS (eco-management and audit scheme) und den Anforderungen an zertifizierte Entsorgungsfachbetriebe, ein Arbeitssicherheitsmanagement nach OHSAS (Occupational Health and Safety Assessment Systems) 18001:2007 sowie ein Risikomanagement nach ON-Regel 49001:2008. Die vier Bereiche Qualität, Umwelt, Arbeitssicherheit und Risikomanagement werden durch die in diesem System definierten Ziele berücksichtigt. In Prozesslandschaften, Prozessgruppen, Prozessen, Dienstanweisungen, Formularen, Checklisten etc. erfolgt gemäß dem IMS-Handbuch die Überleitung der Ziele auf konkrete Vorgaben. Alle Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter sind in Ihrem Arbeitsbereich für die Einhaltung des IMS verantwortlich.

3. Inhalt und Umfang der Reinigungsleistungen

3.1 Organisation

Die Straßenreinigung ist als Betriebsbereich in der Magistratsabteilung 48 der Betriebsabteilung Betrieb zugeordnet und teilt sich neben der Betriebsabteilungsleitung und der Stabstelle Projektcontrolling, Assistenz und Sekretariat in folgende Referate:

- Kostenrechnung, Berichte, QM, EDV,
- Personalverwaltung,

- Außenstellen,
- Wirtschaftsstellen und
- Betriebsstellen.

In den Außenstellen befinden sich zwölf Kehrbezirke, welche sich aus bis zu drei politischen Bezirken zusammensetzen können. Die Kehrbezirke selbst teilen sich in 67 Sektionen. Die Nachtschicht wird als 13. Kehrbezirk mit drei zusätzlichen Sektionen geführt. Die Kehrbezirke werden zu vier Außenstellen zusammengefasst.

Jeder Kehrbezirk wird von einer Kehrbezirksleiterin bzw. einem Kehrbezirksleiter, jede Sektion von einer Oberaufseherin bzw. einem Oberaufseher geleitet. Die Oberaufseherinnen bzw. Oberaufseher verfügen je nach Arbeitsanfall über 10 bis 20 Arbeiterinnen bzw. Arbeiter und an drei Tagen pro Woche zusätzlich über Stundenaushelferinnen bzw. Stundenaushelfer.

Das Referat Wirtschaftsstellen gliedert sich in drei Stellen. In einer dieser Stellen ist die winterliche Gehsteigbetreuung und Fahrzeugverwaltung angesiedelt, eine Stelle ist mit der Leistungsverrechnung und Dezentralisierung betraut, die dritte Stelle widmet sich dem Einkauf und Verbrauch.

Die in fünf Bereiche gegliederte Betriebsstelle umfasst die Fahrzeugeinteilung, die Funk-Einsatzleitung, den Bereitschaftsdienst, die Kehrforce sowie Sondereinsätze und Marktreinigung.

Der Winterdienst wird ebenfalls durch die Betriebsabteilung Straßenreinigung vollzogen. Während der Wintermonate ist jeden Tag eine Winterdiensteinsatzleiterin bzw. ein Winterdiensteinsatzleiter für den operativen Winterdiensteinsatz verantwortlich. Mit dieser verantwortungsvollen Aufgabe werden erfahrene Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Magistratsabteilung 48 betraut, die im Bedarfsfall auf die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Straßenreinigung zurückgreifen können. Je nach Erfordernis können diese von bis zu 400 tageweise beschäftigten Aushilfsbediensteten unterstützt werden. Das Schneetelefon als Anlaufstelle für die Bevölkerung kann mit bis zu drei Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter besetzt werden.

Insgesamt sind in der Straßenreinigung mehr als 1.200 Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter beschäftigt. In den Jahren 2007 bis 2009 wurden lediglich geringfügige Änderungen der Dienstpostenpläne durchgeführt. Die Gliederung nach Bedienstetenkategorien stellt sich wie folgt dar:

Bedienstetenkategorien	2007	2008	2009
Beamtinnen bzw. Beamte des höheren technischen Dienstes			
A/III	1	1	1
Fachbeamtinnen bzw. Fachbeamte des technischen Dienstes			
B/VI	1	1	0
B/III	1	2	1
Fachbeamtinnen bzw. Fachbeamte des Verwaltungsdienstes			
B/VII	1	1	1
B/III	3	3	2
Betriebsbeamtinnen bzw. Betriebsbeamte			
C/V	6	6	5
C/IV	12	12	14
C/III	2	2	1
Kanzleibeamtinnen bzw. Kanzleibeamte			
C/V	1	1	1
C/III	3	3	3
Vorarbeiterinnen bzw. Vorarbeiter, Oberaufseherinnen bzw. Oberaufseher			
1	70	70	70
Vorarbeiterinnen bzw. Vorarbeiter, Betriebsassistentinnen bzw. Betriebsassistenten			
2	2	2	2
Vorarbeiterinnen bzw. Vorarbeiter			
3A/3	2	2	2
Platzmeisterinnen bzw. Platzmeister			
3	18	18	18
Arbeiterinnen bzw. Arbeiter			
4	840	877	867
Summe Vollzeitäquivalente	963	1.001	988
Genehmigte Saisonarbeiterinnen bzw. Saisonarbeiter	281	307	307
Gesamt	1.244	1.308	1.295

Der Betriebsbereich Straßenreinigung verfügt mit Stand vom 14. Oktober 2010 über folgende Fahrzeuge:

- 138 Klein-Lkw,
- 67 Pritschenfahrzeuge,
- 57 Kommunaltraks und Traktoren,
- 20 Kompaktlader,
- 22 Lader und
- 5 Papierkorbsammler.

Die Straßenreinigung kann neben den eigenen Fahrzeugen auch auf die Kehrmaschinen, Waschmaschinen, Saugwagen und Transportfahrzeuge des Betriebsbereichs Fuhrpark zurückgreifen, welcher diese Fahrzeuge mit einer Fahrerin bzw. einem Fahrer zur Verfügung stellt. Bei Bedarf können zusätzlich private Straßenwaschmaschinen, Transportfahrzeuge und Saugwägen eingesetzt werden.

3.2 Fallzahlen

Im Mengeninventar des Rechnungsabschlusses der Stadt Wien für das Jahr 2009 sind 40.499.662 m^2 Verkehrsfläche ausgewiesen. Über das Ausmaß jener Flächen, die in die Zuständigkeit der Magistratsabteilung 48 fallen, konnten von der geprüften Abteilung keine genauen Angaben gemacht werden.

Zur Übersicht wurden dem Kontrollamt die Straßendaten der Magistratsabteilung 28 zur Verfügung gestellt. Diese Daten beinhalten einerseits die Gesamtlänge des Wiener Straßennetzes, andererseits die verschiedenen Nutzungstypen in m^2.

Kategorie	Ausmaß	Einheit
Straßenlänge	2.754	km
Fahrbahn	23.350.182	m^2
Gehsteige und Fahrbahnteiler	10.429.264	m^2
Baulich getrennte Radwege	303.621	m^2
Bauliche Fußgängerzonen	310.421	m^2

Bei dieser Aufstellung ist zu beachten, dass die Reinigung und winterliche Betreuung der Gehsteige aufgrund der Anrainerverpflichtung nur teilweise in die Zuständigkeit der Magistratsabteilung 48 fällt.

Über die zu betreuenden Gehsteigflächen existieren Aufzeichnungen in der Magistratsabteilung 48, jedoch werden in dieser Abteilung diese Flächen nicht in m^2, sondern in Laufmetern berechnet. Je nach Breite des Gehsteigs wird die Länge teilweise auch mehrmals gezählt. Aufgrund dieser Berechnung ergibt sich eine Strecke von 480.571 lfm betreuter Gehsteige und Stiegen.

Ergänzend zu den obenstehenden Zahlen wurden noch betreute Marktflächen im Ausmaß von 21.395 m^2 genannt.

Aufgrund des hohen Ausmaßes und der unterschiedlichen Nutzungsarten stellt eine umfassende und genaue Erfassung aller durch die Magistratsabteilung 48 betreuten Flächen zweifelsfrei eine große Anforderung an die Dienststelle dar. Dem Kontrollamt erschien eine Erarbeitung detaillierter Daten über die Außenflächen jedoch geboten, da nur über eine Erhebung des Ist-Zustandes anhand vergleichbarer Einheiten die Grundlage für nachfolgende Steuerungsmaßnahmen geschaffen werden kann.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 48:
Wie unter Pkt. 3.2 angeregt, wären detailliertere Daten über die zu betreuenden Außenflächen bzw. Außenlängen eine wichtige Grundlage für nachfolgende Steuerungsmaßnahmen. Da die heute vorhandenen Informationen dazu über nur ungenügendes Datenniveau verfügen, plant die Magistratsabteilung 48 derzeit ein Projekt zur Erhebung aller Flächen bzw. Längen in der Zuständigkeit der Magistratsabteilung 48 (angestrebter Zeitpunkt der Fertigstellung: Ende 2012).

4. Prozesse

Grundsätzlich werden die Außenflächen in der Zuständigkeit der Magistratsabteilung 48 durch Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Straßenreinigung gereinigt. Für Arbeiten, die den Einsatz von Großfahrzeugen erfordern (z.B. maschinell kehren, maschinell Straßen waschen), wird die Straßenreinigung durch Leistungen des Fuhrparks der Magistratsabteilung 48 unterstützt.

Im Winterdienst wurde die winterliche Betreuung von Gehsteigen, Gehwegen, Stiegenanlagen und Märkten im Bereich der Stadt Wien vertraglich an Dritte vergeben. Die übrigen Tätigkeiten werden durch die Magistratsabteilung 48 besorgt.

4.1 Reinigung mit Eigenpersonal

Die Aufgaben der Straßenreinigung wurden von der Magistratsabteilung 48 in verbindlichen Prozessbeschreibungen mit Dienstanweisungscharakter festgelegt. Zum Zeitpunkt der Einschau waren in der Prozessgruppe Straßenreinigung folgende neun Prozesse definiert:

- Händische Straßenreinigung planen,
- Straßen reinigen (händisch),
- maschinelle Straßenreinigung planen,
- Straßen reinigen (maschinell),
- Staubbeseitigung planen,
- Staubbeseitigung durchführen,
- Sperrmüll von öffentlichen Flächen entfernen,
- störende Gegenstände entfernen und
- Wassereinlaufschächte planen, reinigen und kontrollieren.

Im Bereich Winterdienst waren drei Prozessbeschreibungen festgelegt:

- Winterdienst planen,
- Winterdienst durchführen und
- Winterdienst evaluieren.

In diesen Dokumenten wurden die Geschäftsprozesse in übersichtlichen Flussdiagrammen visualisiert. Allen Schritten sind Verantwortliche zugeordnet, über Schleifen führen alle Prozesse auch bei unterschiedlichen Gegebenheiten zum vorgegebenen Ziel. Die Prozessbeschreibungen werden durch Stellenbeschreibungen der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter sowie Dienstanweisungen, Kehrpläne, Waschpläne und sonstige Unterweisungen, z.B. über rechtliche Bestimmungen, ergänzt.

4.2 Reinigung mit Fremdpersonal

Wie bereits erwähnt, wurde die winterliche Betreuung von Gehsteigen, Gehwegen, Stiegenanlagen und Märkten im Bereich der Stadt Wien vertraglich an Dritte vergeben. Die Vergabe erfolgte zuletzt im Jahr 2007 nach Abhaltung eines offenen Vergabeverfahrens.

Die Magistratsabteilung 48 hat in diesem Verfahren neben den eigenen Zuständigkeiten auch jene Außenflächen, welche in die Zuständigkeit der Magistratsabteilung 10 - Wiener Kindergärten, Magistratsabteilung 11 - Amt für Jugend und Familie, Magistratsab-

teilung 13 - Bildung und außerschulische Jugendbetreuung, Magistratsabteilung 15 - Gesundheitsdienst der Stadt Wien, Magistratsabteilung 28, Magistratsabteilung 31 - Wasserwerke, Magistratsabteilung 34 - Bau- und Gebäudemanagement, Magistratsabteilung 38 - Lebensmitteluntersuchungsanstalt der Stadt Wien, Magistratsabteilung 42 - Wiener Stadtgärten, Magistratsabteilung 44 - Bäder, Magistratsabteilung 45 - Wiener Gewässer, Magistratsabteilung 51 - Sportamt, Magistratsabteilung 56 - Wiener Schulen, Magistratsabteilung 59, Magistratsabteilung 69 - Liegenschaftsmanagement, der Magistratsdirektion, der Unternehmung "Wiener Krankenanstaltenverbund", Wien Kanal und in den Konzern der Wiener Stadtwerke fallen, einbezogen.

Die winterliche Betreuung wurde in drei Leistungspositionen gegliedert: Die "Leistungsposition 1" beinhaltet Gehsteige, Gehwege, kombinierte Rad- und Gehwege, Parkflächen und Abstellflächen, die "Leistungsposition 2" Stiegenanlagen und die "Leistungsposition 3" Märkte. Wienweit wurde eine Fläche mit einer Länge von 652.474 lfm vergeben. Als Laufmeter wird die im Normalfall zu räumende Zugangsbreite von 1,50 m verstanden, breitere oder asymmetrische Verkehrsflächen werden entsprechend umgerechnet. Daraus ergeben sich folgende Flächen je Bezirk:

Bezirk	Laufmeter Leistungsposition 1	Laufmeter Leistungsposition 2	Laufmeter Leistungsposition 3	Laufmeter gesamt
1. Bezirk	31.699	660	0	32.359
2. Bezirk	23.434	374	8.308	32.116
3./4./5. Bezirk	41.534	707	1.666	43.907
6./7. Bezirk	10.902	306	0	11.208
8./9. Bezirk	12.215	333	0	12.548
10. Bezirk	47.939	625	2.214	50.778
11. Bezirk	53.457	294	3.030	56.781
12. Bezirk	29.391	212	2.578	32.181
13. Bezirk	24.155	129	0	24.284
14. Bezirk	26.941	662	0	27.603
15. Bezirk	20.450	524	402	21.376
16. Bezirk	16.274	427	0	16.701
17./18. Bezirk	18.345	368	893	19.606
19. Bezirk	30.867	706	1.207	32.780
20. Bezirk	19.906	317	2.403	22.626
21. Bezirk	76.292	201	2.757	79.250
22. Bezirk	71.553	885	786	73.224
23. Bezirk	62.628	518	0	63.146
Summe	617.982	8.248	26.244	652.474

Die Leistungen der Fremdfirmen zur winterlichen Außenreinigung umfassen die Beistellung des entsprechenden Personals, der notwendigen Arbeitsgeräte und des für den Winterdienst erforderlichen Materials (Streusplitt, Auftaumittel etc.). Die Verrechnung erfolgt jeweils in Form eines Pauschalpreises je Laufmeter für sämtliche Einsätze in einer Wintersaison und inkludiert daher sämtliche Lohn-, Material-, Geräte- und Entsorgungskosten.

Die Stadt Wien ist berechtigt, den Vertrag mit der jeweiligen Fremdfirma unter Einhaltung einer 14-tägigen Kündigungsfrist aufzukündigen, wenn die Fremdfirma auch nach zwei Rügeschreiben weiterhin schwerwiegend gegen die Vertragsbestimmungen der Magistratsabteilung 48 verstößt oder die vertragsgemäße Leistung nicht erbringt. Bei schwerwiegenden Verstößen gegen bestehende Gesetze und Verordnungen ist die Stadt Wien berechtigt, bestehende Verträge sofort zu kündigen.

Die Fremdfirmen verpflichten sich zur Haftung für Leistungsmängel jeder Art, durch welche Personen- oder Sachschäden verursacht werden. Sie sind verpflichtet, die Stadt Wien in solchen Fällen gegenüber Schadenersatzansprüchen Dritter schad- und klaglos zu halten. Die Fremdfirmen haben daher die Verpflichtung, eine entsprechende Haftpflichtversicherung abzuschließen und ein verbindliches Angebot einer Versicherung nachzuweisen. Bezüglich der Räumintervalle ist festgelegt, dass diese vier Stunden nicht überschreiten dürfen.

Durch die Möglichkeit der Bieterinnen bzw. Bieter, Angebote für einen oder mehrere Bezirke einzureichen, wurden die Dienstleistungen nach dem Kriterium des günstigsten Angebotes an acht Unternehmen vergeben. Die Verträge wurden für den Zeitraum vom 20. Oktober 2007 bis 20. April 2008 mit der Option auf Verlängerung um jeweils ein weiteres Jahr abgeschlossen. Im Prüfungszeitraum wurde diese Verlängerungsoption jährlich wahrgenommen. Die jeweiligen Preise wurden mit einer jährlichen Preisumrechnung nach dem Verbraucherpreisindex vertraglich wertgesichert.

4.3 Vergleich der Prozesse

Dem Kontrollamt stellte sich die Frage, anhand welcher Grundlagen die Entscheidungen zwischen Reinigung bzw. winterliche Betreuung mit Eigenpersonal und Reinigung bzw. winterlicher Betreuung mit Fremdpersonal getroffen werden.

Nach Auskunft der Magistratsabteilung 48 kann aufgrund der Dienstzeit der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Straßenreinigung von 6.00 Uhr bis 14.00 Uhr im Winterdienst der gesetzlich nötige Zeitraum für die Gehsteigbetreuung in der Zeit von 6.00 Uhr bis 22.00 Uhr nicht gewährleistet werden. Ferner wären auch die maschinellen Kapazitäten der Magistratsabteilung 48 derzeit nicht entsprechend ausgerichtet, die winterliche Betreuung der gesamten Außenflächen insbesondere jener auf Gehsteigen selbst auszuführen. Die Straßenreinigung wird hingegen, wie bereits beschrieben, mit Eigenpersonal durchgeführt.

Konkrete Aufzeichnungen zur Entscheidungsfindung sowie Investitionsrechnungen und ausgearbeitete Alternativen lagen nicht vor. Das Kontrollamt empfahl die Entscheidungen über die Durchführung der verschiedenen Aufgabenbereiche mit Eigen- bzw. Fremdpersonal regelmäßig zu evaluieren, auf nachvollziehbare betriebswirtschaftliche Grundlagen zu stützen und entsprechend zu dokumentieren.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 48:

Zur genannten Empfehlung (Entscheidungsfindung über Eigen- bzw. Fremdleistung) wird angemerkt, dass hiebei neben betriebswirtschaftlichen Aspekten auch rechtliche Vorgaben die Entscheidungsfindung beeinflussen.

5. Kosten

5.1 Kosten zur Ausschreibung der winterlichen Betreuung

Im Jahr 2009 wurde nach der bereits unter Pkt. 4.2 beschriebenen Ausschreibung über die winterliche Betreuung von Gehsteigen, Gehwegen, Stiegenanlagen und Märkten im Bereich der Stadt Wien folgende Preise von den beauftragten Unternehmen (Beträge in EUR exkl. USt) verrechnet:

Wiener Gemeindebezirk	Unternehmen	Preis je Laufmeter Gehsteig	Preis je Stiegenmeter
1.	Firma C.	1,96	3,51
2.	Firma C.	1,96	3,51
3.	Firma C.	2,99	4,71
4.	Firma C.	2,99	4,71
5.	Firma C.	2,99	4,71

Wiener Gemeindebezirk	Unternehmen	Preis je Laufmeter Gehsteig	Preis je Stiegenmeter
6.	Firma D.	3,21	10,35
7.	Firma D.	3,21	10,35
8.	Firma F.	3,37	6,00
9.	Firma F.	3,37	6,00
10.	Firma F.	3,37	6,00
11.	Firma A.	3,38	8,41
12.	Firma E.	3,93	10,35
13.	Firma H.	3,89	6,21
14.	Firma G.	4,74	9,48
15.	Firma D.	4,14	12,42
16.	Firma C.	4,43	6,04
17.	Firma C.	4,98	6,17
18.	Firma C.	4,98	6,17
19.	Firma D.	3,88	14,49
20.	Firma C.	2,40	3,73
21.	Firma B.	3,09	13,66
22.	Firma D.	3,10	12,42
23.	Firma D.	3,10	12,42
Durchschnitt Wien gesamt		3,45	7,91

Die Preise sind bezirksweise stark unterschiedlich und betragen für einen Laufmeter Gehsteig zwischen 1,96 EUR und 4,98 EUR, für einen Stiegenmeter zwischen 3,51 EUR und 14,49 EUR.

Die Preisunterschiede basieren auf den regional unterschiedlichen maschinellen Einsatzmöglichkeiten, der Streuung der zu betreuenden Flächen, der Stützpunktanzahl und den unterschiedlich langen Anfahrtswegen. Aus diesen Gründen wurden oftmals auch von den gleichen Firmen bezirksweise unterschiedliche Preise angeboten.

Nachfolgende Tabelle beinhaltet die in den Jahren 2007 bis 2009 ausbezahlten Summen (Beträge in EUR inkl. USt) und eine Prognose über die Ausgaben für die Wintersaison 2010/11:

	Bezirke	Winter 2007/08	Winter 2008/09	Winter 2009/10	Winter 2010/11
Firma A.	11	176.993,96	177.489,23	168.545,75	168.639,04
Firma B.	21	221.456,04	229.930,11	230.381,18	220.903,53
Firma C.	1, 2, 3, 4, 5, 16, 17, 18, 20	443.069,21	458.030,97	491.334,09	493.777,48
Firma D.	6, 7, 15, 19, 22, 23	596.026,58	616.917,35	626.573,83	647.596,20
Firma E.	12	123.266,40	125.907,73	126.733,82	127.304,44
Firma F.	8, 9, 10	197.027,91	200.596,79	204.446,86	205.126,25

	Bezirke	Winter 2007/08	Winter 2008/09	Winter 2009/10	Winter 2010/11
Firma G.	14	121.664,95	128.184,77	116.899,78	117.940,68
Firma H.	13	73.450,08	71.629,93	78.155,80	80.507,57
		1.952.955,13	2.008.686,88	2.043.071,11	2.061.795,19

Diese Beträge umfassen die Zahlungen für die ausgeschriebenen Gesamtflächen und werden von den jeweiligen zuständigen Dienststellen getätigt. Zu erwähnen ist, dass die Veränderungen der Beträge großteils aufgrund von Änderungen in den Betreuungspflichten der Gehsteige aber auch von Flächenänderungen durch Marktauflösungen oder Flächenänderungen im Zuge von U-Bahn-Bauten verursacht wurden.

5.2 Kostenrechnung

Laut Kostenrechnung der Magistratsabteilung 48 sind in der Straßenreinigung und im Winterdienst in den Jahren 2007 bis 2009 folgende Kosten in EUR angefallen:

		2007	2008	2009
Straßenreinigung	Umlagen	9.753.133,00	11.573.544,00	9.612.717,00
	Sachaufwand	4.213.165,00	3.796.266,00	3.581.823,00
	Personalverrechnung	38.223.940,00	45.108.747,00	45.040.690,00
	Fahrzeugverrechnung	6.540.234,00	7.576.121,00	6.460.580,00
	Fahrzeuge	844.311,00	1.194.688,00	1.052.209,00
	Kalkulatorische Kosten	104.297,00	152.188,00	157.662,00
	Summe	59.679.080,00	69.401.554,00	65.905.681,00
Winterdienst	Umlagen	533.435,00	1.064.785,00	2.248.445,00
	Sachaufwand	730.491,00	887.727,00	3.123.623,00
	Fremd-Dienstleistungen	5.454.378,00	5.679.348,00	9.493.851,00
	Personalverrechnung	10.199.500,00	8.789.709,00	14.580.722,00
	Fahrzeugverrechnung	3.087.450,00	2.852.892,00	4.190.404,00
	Fahrzeuge	2.459.204,00	2.342.871,00	2.539.724,00
	Kalkulatorische Kosten	146.089,00	157.516,00	222.055,00
	Summe	22.610.547,00	21.774.848,00	36.398.824,00
Straßenreinigung und Winterdienst	Gesamtsumme	82.289.627,00	91.176.402,00	102.304.505,00

Die angeführten Zahlen zeigen in weiten Bereichen eine tendenzielle Zunahme der Kosten, die teilweise durch Wetterbedingungen im Winterdienst, durch besondere Ereignisse wie die EURO 2008 oder auch durch die Übernahme von Reinigungsflächen, z.B. aus dem Bereich der Magistratsabteilung 42, verursacht sind.

5.3 Kontrakt

5.3.1 Definition der Produkte

Im Kontrakt der Magistratsabteilung 48 wurden für die Außenreinigung drei Produkte definiert:

P01 Kehrarbeiten
Maschinelles und manuelles Reinigen der Fahrbahnen ausgenommen Autobahnen, Privatstraßen und Straßen, die zur Erhaltung noch nicht von der Stadt Wien übernommen wurden, im Auftrag der Magistratsabteilung 28 inkl. Kehrichttransport; Planung der Kehrarbeiten; alle zu diesen Reinigungsarbeiten anfallenden Transporte.

P02 Sonstige Arbeiten Straßenreinigung
Reinigung nach Beauftragung (Veranstaltungen, Baustellen etc.), Freihalten des Stadtbildes von störenden Werbeständern, Reinigen und Mähen der Straßengräben (Straßenbankette, Wassergräben), manuelle und maschinelle Staub- und Unkrautbekämpfung (Entfernung Wildwuchs und Straßen waschen), Papierkörbe waschen, montieren und entleeren, Altstoffbehälterdeckelreinigung auf öffentlichem Gut, Reinigung der Altstoffsammelinseln (unmittelbare Umgebung), Sperrmüllabfuhr von öffentlichen Verkehrsflächen, Reinigung der Marktflächen, Laubentfernung, Verkehrszeichenverleih; alle zu diesen Arbeiten anfallenden Transporte.

P03 Winterdienst
Maschinelle und manuelle Tätigkeiten auf Fahrbahnen ausgenommen Autobahnen, Privatstraßen und Straßen, die zur Erhaltung noch nicht von der Stadt Wien übernommen wurden, im Auftrag der Magistratsabteilung 28. Dazu zählen: Schneebeseitigung auf Fahrbahnen, Schneeabfuhr, Bestreuung der Fußgängerübergänge und Fahrbahnen, Planung des Straßenwinterdienstes, Führung und Betreuung von Winterdienstlagerplätzen und Schneeableerstellen, winterliche Betreuung von Behindertenzonen, Streusplitteinkehrung, Splittrecycling (Deponie Rautenweg), Sand und Schlammfangmaterial, Reinigung der Wassereinlaufschächte, Winterdiensteinsatzleitung, winterliche Betreuung von Gehsteig- und Stiegenanlagen im Auftrag der Magistratsabteilung 28 und Magistratsabteilung 29 - Brückenbau und Grundbau; alle zu diesen Sammel- und Verarbeitungsschritten anfallende Transporte.

5.3.2 Outputkennzahlen

Für das Produkt P01 Kehrarbeiten wurden zur Definition des Outputs die Mengenkennzahlen "Anzahl Verkehrsfläche maschinell" und "Anzahl Verkehrsfläche manuell" fest-

gelegt, die sich jeweils auf tatsächlich gereinigte Kilometer beziehen. Das Produkt P02 Sonstige Arbeiten Straßenreinigung wurde lediglich als Prozentsatz zu den Kehrarbeiten angegeben, für das Produkt P03 Winterdienst wurde die Anzahl der Ausfahrten, die Anzahl der Dienstverlängerungen und die Anzahl der Alarmierung von Privatfuhrwerkerinnen bzw. Privatfuhrwerkern im Winterdienst erfasst.

Ein Vergleich des Outputs der relevanten Produkte über die Jahre 2007 bis 2009 stellt sich wie folgt dar:

Produkte	Mengenkennzahl	2007	2008	2009
P01 Kehrarbeiten	Anzahl Verkehrsfläche maschinell in km	286.136,00	353.310,00	320.278,00
P01 Kehrarbeiten	Anzahl Verkehrsfläche manuell in km	794.521,22	891.511,50	1.074.153,00
P02 Sonstige Arbeiten Straßenreinigung	Prozent sonstige Tätigkeiten zu kehren	17,82	11,07	16,03
P03 Winterdienst	Anzahl Ausfahrten Winterdienst	6.018,00	5.949,00	9.385,00
P03 Winterdienst	Anzahl Dienstverlängerungen	6,00	7,00	18,00
P03 Winterdienst	Anzahl Alarmierungen Privatfuhrwerker	6,00	7,00	17,00

Folgende Anzahl an Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiterstunden wurde auf die relevanten Produkte verbucht:

Produkte	2007	2008	2009
P01 Kehrarbeiten	1.589.042	1.794.597	1.706.822
P02 Sonstige Arbeiten Straßenreinigung	284.742	375.741	394.962
P03 Winterdienst	364.431	327.743	561.320
Summe	2.238.215	2.498.081	2.663.104
Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiterstunden gesamt	5.802.797	6.164.186	6.305.970
Prozentanteil P01 - P03 an gesamten Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiterstunden	38,6	40,5	42,2

Ein Vergleich dieser Tabellen lässt gut und nachvollziehbar den wetterabhängig jährlich unterschiedlichen Arbeitsanfall im Winterdienst erkennen, der sich in den dargestellten Zahlen widerspiegelt.

Veränderungen bei dem Produkt P01 Kehrarbeiten gründen teilweise auf der bereits erwähnten Übernahme von Reinigungsflächen aus dem Bereich der Magistratsabteilung 42.

5.3.3 Kosten und Erlöse im Kontrakt

Die Kosten und Erlöse der relevanten Produkte stellen sich in EUR wie folgt dar:

Produkte	Kosten/Erlöse	2007	2008	2009
P01 Kehrarbeiten	Gemeinkosten	42.355.706,00	49.845.375,00	48.473.133,00
P01 Kehrarbeiten	Direkte Kosten	2.138.084,00	1.844.232,00	1.638.583,00
P01 Kehrarbeiten	Gesamtkosten	44.493.790,00	51.689.607,00	50.111.716,00
P01 Kehrarbeiten	Leistungserlöse	67.952,00	87.353,00	63.415,00
P02 Sonstige Arbeiten Straßenreinigung	Gemeinkosten	6.826.990,00	9.384.728,00	10.059.563,00
P02 Sonstige Arbeiten Straßenreinigung	Direkte Kosten	1.688.706,00	1.610.040,00	1.647.658,00
P02 Sonstige Arbeiten Straßenreinigung	Gesamtkosten	8.515.696,00	10.994.768,00	11.707.221,00
P02 Sonstige Arbeiten Straßenreinigung	Leistungserlöse	962.462,00	1.300.776,00	1.617.006,00
P03 Winterdienst	Gemeinkosten	14.520.149,00	13.582.291,00	21.088.557,00
P03 Winterdienst	Direkte Kosten	5.136.855,00	5.144.052,00	8.560.330,00
P03 Winterdienst	Gesamtkosten	19.657.004,00	18.726.343,00	29.648.887,00
P03 Winterdienst	Leistungserlöse	837.100,00	867.505,00	1.411.723,00
P01 - P03	Gesamtkosten	72.666.490,00	81.410.718,00	91.467.824,00
P01 - P03	Leistungserlöse	1.867.514,00	2.255.634,00	3.092.144,00

Erlöse ergeben sich bei den Produkten P01 Kehrarbeiten und P03 Winterdienst großteils durch Erlöse für die Betreuung von Bundesstraßen und die Verkaufserlöse von Splitt und Sand aus dem Einkehrsplittrecycling. Beim Produkt P02 Sonstige Arbeiten Straßenreinigung werden Erlöse durch die temporäre Aufstellung von Straßensperren und Parkverboten, z.B. bei Weihnachtsmärkten und durch Organmandate der Waste Watcher lukriert.

5.4 Kostenvergleiche

Vergleiche auf der Ebene der Ausgaben und Aufwendungen sind lediglich zwischen den verbuchten Leistungen der Fremdfirmen hinsichtlich der winterlichen Betreuung möglich, jedoch nicht zwischen der Fremderbringung von Leistungen und Eigenleistung. Für Kostenvergleiche auf Grundlage der Reinigung mit Eigenpersonal fehlen entsprechende Kennzahlen. Die Magistratsabteilung 48 hat für den abteilungsinternen Gebrauch zwar einige Tarife festgelegt, darunter fallen z.B. Arbeits- und Fahrzeugstundensätze, flächenbezogene Kennzahlen für die Reinigungsleistungen sind jedoch nicht vorhanden.

Die im Kontrakt vorhandenen Outputkennzahlen sind für künftige Berechnungen nur bedingt verwendbar, da es sich hiebei lediglich um erfasste Arbeitsleistungen handelt,

wie z.B. die Anzahl der tatsächlich gefahrenen bzw. gereinigten Kilometer oder die Anzahl der Ausfahrten im Winterdienst. Ein Rückschluss auf die Kosten der Reinigung eines Straßenkilometers ist nicht möglich.

6. Qualitätsbeurteilung

6.1 Messung der Leistung und der Qualität

6.1.1 Interne Kontrollen und Audits

Die Kontrolle der Reinigungsleistung obliegt in erster Linie den Oberaufseherinnen bzw. Oberaufsehern der Straßenreinigung und deren vorgesetzten Kehrbezirksleiterinnen bzw. Kehrbezirksleitern. Darüber hinaus wird auch durch die Außenstellenleiterinnen bzw. Außenstellenleiter der Straßenreinigung sowie die Leiterin bzw. den Leiter der Straßenreinigung kontrolliert. Ergänzend werden Stichprobenkontrollen durch Abfallberaterinnen bzw. Abfallberater durchgeführt. Die Kontrollen erfolgen durch Sichtkontrollen und Evaluierung auf Basis der Erfahrung der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter. Alle Kontrollen werden in personenbezogenen Kontrollbüchern dokumentiert. Wenn durch Wahrnehmungen im Zuge der Kontrolltätigkeit Korrekturmaßnahmen erforderlich sein sollten, so wird dieser Bedarf mit E-Mail oder Telefonat an die Zuständige bzw. den Zuständigen gemeldet.

6.1.2 Externe Kontrollen und Audits

Wie bereits unter Pkt. 2.3 erwähnt, beinhaltet das IMS der Magistratsabteilung 48 ein QM nach EN ISO 90001:2008, ein Umweltmanagement, welches EN ISO 14001:2004, EMAS und den Anforderungen an zertifizierte Entsorgungsfachbetriebe entspricht, ein Arbeitssicherheitsmanagement nach OHSAS 18001:2007 sowie ein Risikomanagement nach ONR 49001:2008. Auf der Grundlage dieser Systeme werden regelmäßig die entsprechenden Zertifizierungsverfahren und Audits durch externe Gutachterinnen bzw. Gutachter durchgeführt.

Ein umfassendes Zertifizierungsverfahren im Bereich der Straßenreinigung wurde im Jahr 2009 durch die DEKRA Certification GmbH durchgeführt, die der Magistratsabteilung 48 eine ausgezeichnete Stadtreinigung bescheinigte.

Vor Ort wurde anhand einer repräsentativen Stichprobenwahl über verschiedene Leistungsbereiche (z.B. Fahrbahnen, Gehwege, Straßengrün etc.) eine Reinigungsqualitätsanalyse durchgeführt. Eine Befragung der Bürgerinnen bzw. Bürger ermittelte die Wahrnehmung der Stadtreinigungsqualität und Servicefreundlichkeit der Magistratsabteilung 48 und die entsprechenden Erwartungen der Bürgerinnen bzw. Bürger in diesem Bereich.

In der Managementbefragung wurden leitende Angestellte in der Magistratsabteilung 48 zu den eingesetzten Systemen zur Steuerung, Qualitätssicherung und Erhaltung der Leistungsfähigkeit persönlich befragt. Neben bereits implementierten Systemen und umgesetzten Maßnahmen wurde der Fokus u.a. auch auf die Ziele und Prioritäten mit den geplanten Konzepten für die Zukunft gelegt.

Parallel hierzu erfolgten Mitarbeiterbefragungen, in denen die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Magistratsabteilung 48 die Leistungsfähigkeit des Betriebes einschätzen konnten und sich dazu äußerten, wie sie sich von der Magistratsabteilung 48 für ihre Leistungserbringung unterstützt fühlen.

Im abschließenden Audit vor Ort wurden weitere Analysen in der gesamten Organisations- und Prozessstruktur hinsichtlich Dokumentationen und Schnittstellen sowie über die Serviceeinrichtungen der Magistratsabteilung 48 durchgeführt.

Das nach dem Zertifizierungsverfahren ausgestellte Zertifikat "ausgezeichnete Stadtreinigung" bestätigt, dass die Magistratsabteilung 48 ein entsprechendes Managementsystem zur Reinigungsqualität, Zuverlässigkeit und Bürgerfreundlichkeit erfolgreich implementiert hat und wirksam betreibt.

6.1.3 Kontrolle der Reinigungsarbeiten von Fremdfirmen

Betreffend die Vergabe der Leistungen "Winterliche Betreuung von Gehsteigen, Gehwegen, Stiegenanlagen und Märkten im Bereich der Stadt Wien" an Fremdfirmen erfolgt die Kontrolle der Arbeiten durch die für die entsprechenden Flächen jeweils zuständige Magistratsabteilung.

Im Jahr 2010 wurden von der Magistratsabteilung 48 erstmals die betroffenen Abteilungen zu einer Besprechung eingeladen. Inhalt der Besprechung war insbesondere ein Erfahrungsaustausch über die Winterdienstfirmen. Allgemeine Vertragsbestimmungen und Vertragsstrafen wurden diskutiert und sämtliche Beanstandungen der Dienststellen über die jeweiligen Vertragspartnerinnen bzw. Vertragspartner gesammelt. Die Zusammenführung der zahlreichen Erfahrungen stellt eine wichtige Grundlage für Entscheidungen über Vertragsverlängerungen und weitere Vergaben dar.

6.2 Messung der Kundinnen- bzw. Kundenzufriedenheit

Im Auftrag der Magistratsabteilung 48 werden bei der Wiener Bevölkerung regelmäßig Meinungsumfragen durchgeführt. Die Sauberkeit der Stadt wird hier regelmäßig positiv eingeschätzt. So bewerteten im Jahr 2008 bei einer Umfrage unter 1.000 Personen 74 % die Sauberkeit von Wien im Vergleich mit anderen europäischen Städten als sehr gut oder gut. Bei einer weiteren Umfrage zum Themenbereich der Straßenreinigung in der engeren Wohnumgebung beurteilten 76 % von 8.700 befragten Personen die Störungen bzw. Beeinträchtigungen im Bereich der Straßenreinigung mit den Noten 1 und 2, und daher als nicht bzw. kaum vorhanden, lediglich 2 % stellten große Beeinträchtigungen fest.

Zu erwähnen ist, dass der befragte Personenkreis regelmäßig ein Gesamtbild der Stadt bewertet hat. In den Befragungen wurde nicht zwischen Flächen, die in die Reinigungszuständigkeit der Magistratsabteilung 48 fallen und anderen Flächen unterschieden, wobei dieser Unterschied von der Bevölkerung meist nur bedingt wahrgenommen wird.

6.3 Beschwerdemanagement

Sämtliche schriftliche und telefonische Beschwerden werden in der Magistratsabteilung 48 durch das Referat Beschwerdemanagement zentral erfasst. Dabei erfolgt eine Kategorisierung nach verschiedenen Parametern, wie z.B. inhaltliche Schlagwörter oder Bezirke. Dadurch ist eine Auswertung der Anzahl an Beschwerden zu verschiedenen Themen der Außenreinigung möglich.

Die folgende Tabelle zeigt die Anzahl der Beschwerden hinsichtlich Außenreinigung für die Jahre 2007 bis 2009:

Schlagwort	2007	2008	2009	Summe
Verunreinigung allgemein	17	38	73	128
Verunreinigung Fahrbahn	679	942	766	2.387
Verunreinigung Fahrradweg	0	7	28	35
Verunreinigung Straßenbegleitgrün	0	10	89	99
Verunreinigung durch Sperrmüll	413	527	524	1.464
Hundekot	30	151	144	325
Papierkörbe überfüllt bzw. beschädigt	215	564	587	1.366
Summe	1.354	2.239	2.211	5.804

Die Beschwerden werden an den Betriebsbereich Straßenreinigung weitergeleitet, wo Sofortmaßnahmen gesetzt bzw. im Bedarfsfall auch Evaluierungen für längerfristige Verbesserungen durchgeführt werden.

7. Feststellungen des Kontrollamtes

7.1 Prozesse

Wie bereits unter Pkt. 4.1 beschrieben sind in der Magistratsabteilung 48 Prozessbeschreibungen für den Winterdienst und die Straßenreinigung vorhanden. Das Kontrollamt begrüßte diesen ablauforganisatorischen Bestandteil des QM und regte eine regelmäßige Evaluierung und Anpassung der Dokumentationen an.

Unterlagen über die Entscheidung zwischen Eigenleistung und Fremdvergabe konnten nicht vorgelegt werden. Das Kontrollamt empfahl, diese Entscheidungen künftig anhand nachvollziehbarer Kriterien zu treffen und zu dokumentieren. Als notwendige Grundlage wird hier die genaue Erfassung aller Flächen gewertet, um den Bedarf und die Eigenleistung im Vorfeld beziffern zu können.

Einen weiteren wichtigen Aspekt in der Optimierung von Prozessen sah das Kontrollamt in wirtschaftlichen Überlegungen zur abteilungsübergreifenden Zusammenarbeit. Aufgrund der vielfältigen Zuständigkeiten auf dem Gebiet der Stadt Wien kommt es zu zahlreichen Fällen, in denen innerhalb enger räumlicher Zusammenhänge z.B. bei U-Bahn-Stationen oder vor öffentlichen Gebäuden die Zuständigkeiten stark aufgesplittet sind.

Die Magistratsabteilung 48 hat bereits einige Verbesserungen in Angriff genommen. Ein wichtiger Beitrag war hier die Zusammenarbeit mit der Magistratsabteilung 42. Gemein-

sam mit dieser Abteilung wurde das sogenannte Wand-zu-Wand-Modell ausgearbeitet, bei welchem es sich genauer gesagt um ein Gehsteigkante-zu-Gehsteigkante-Modell handelt und die Reinigung in diesen Bereichen gesamt der Magistratsabteilung 48 überantwortet wurde. Seit Einführung dieses Modells mit 1. Jänner 2008 werden diese Straßenflächen, also auch Baumscheiben und Grünflächen innerhalb der Straßen von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern der Magistratsabteilung 48 gereinigt.

Zur Kooperation mit zahlreichen anderen Dienststellen, Unternehmen der Stadt Wien und Externen, wie z.B. den Österreichischen Bundesbahnen wurde ein Reinigungsausschuss ins Leben gerufen, dessen Vorsitz die Magistratsabteilung 48 übernommen hat. Bei diesem Ausschuss, der ca. viermal jährlich tagt, werden gemeinsame Problembereiche und aktuelle Themen wie z.B. die Einkehrpflicht nach dem Winterdienst, Verunreinigungen im öffentlichen Raum oder Graffiti erörtert und Optimierungen angestrebt.

Darüber hinaus wird im Anlassfall mit einzelnen Magistratsabteilungen das Gespräch gesucht, um Verbesserungen der Außenreinigung und des Winterdienstes zu erzielen und Synergie-Effekte zu nutzen. So wurden unter Federführung der Magistratsabteilung 48 z.B. in Gesprächen mit der Magistratsabteilung 28, Magistratsabteilung 42, Magistratsabteilung 45, Magistratsabteilung 46 - Verkehrsorganisation und technische Verkehrsangelegenheiten und Magistratsabteilung 49 - Forstamt und Landwirtschaftsbetrieb der Stadt Wien Optimierungen der winterlichen Betreuung von Radwegen angestrebt, um insbesondere unterschiedliche Zuständigkeiten innerhalb eines Radwegabschnitts zu vermeiden.

In der Vereinheitlichung und organisatorischen Zusammenlegung von Reinigungsflächen scheint durch die Ressourcenschonung ein betriebswirtschaftlicher Vorteil für die Stadt Wien gegeben. Das Kontrollamt bewertete daher die angestellten Überlegungen und Schritte in diese Richtung durchaus positiv. Um eine Optimierung für alle Beteiligten zu erzielen, scheint jedoch die Kenntnis von flächenbezogenen Kosten der Eigenleistungen notwendig, um in jedem Fall die bestmögliche Entscheidung treffen zu können.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 48:

Die positiv bewerteten Vorgehensweisen (ablauforganisatorisches QM, Nutzung von Synergien durch abteilungsübergreifende Zusammenarbeit) werden wie angeregt auch künftig von der Magistratsabteilung 48 verfolgt.

7.2 Kosten

Mit dem in der Magistratsabteilung 48 eingeführten Kontrakt-Management wurden Schritte zur Kostenanalyse sowie die Basis für weiterführende Steuerungsmaßnahmen gesetzt.

Das Kontrollamt regte an, die im Kontrakt gewählten Kennzahlen einer kritischen Würdigung zu unterziehen und durch zielgerichtete, insbesondere durch flächenbezogene Kennzahlen zu ergänzen. Mithilfe dieser Kennzahlen sollten Aussagen über die Kosten für die Eigenleistungen je Fläche möglich werden, welche die Basis für die Übernahme weiterer Flächen bzw. die Fremdvergabe von Leistungen bilden.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 48:

Für eine Verbesserung der Kontrakt-Kennzahlen sind detailliertere Daten über die zu betreuenden Flächen bzw. Längen nötig. Die Magistratsabteilung 48 plant daher wie oben erwähnt eine Erhebung dieser Informationen.

Die Stellungnahme der geprüften Einrichtung ist den jeweiligen Berichtsabschnitten zugeordnet worden.

Der Kontrollamtsdirektor:
Dr. Peter Pollak, MBA
Wien, im März 2011

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS UND ALLGEMEINE HINWEISE

ABGB	Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
EMAS	eco-management and audit scheme
EN	Europäische Norm
EURO	Fußballeuropameisterschaft 2008
GEM	Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien
IMS	Integriertes Management System
ISO	Internationale Organisation für Normung
Lkw	Lastkraftwagen
OHSAS	Occupational Health and Safety Assessment Systems
ON-Regel	Österreichische Normungsinstitut-Regel
QM	Qualitätsmanagement
StVO 1960	Straßenverkehrsordnung 1960

Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

Es wurden schützenswerte personenbezogene Daten im Sinn der rechtlichen Verpflichtung anonymisiert sowie auf die Wahrung von Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen Bedacht genommen, wodurch die Lesbarkeit des Berichtes beeinträchtigt sein könnte.