



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 - 46-1/13

MA 46, Prüfung der Bescheiderstellung

Tätigkeitsbericht 2012

KURZFASSUNG

Die vom Kontrollamt zur Verbesserung des Bescheiderstellungsprozesses in der Magistratsabteilung 46 abgegebenen grundsätzlichen Empfehlungen der Aufbau- und Ablauforganisation werden umgesetzt werden.

Bei der mittelfristig geplanten Verbesserung der Informationstechnologie-Lösungen wird die Magistratsabteilung 46 von den Magistratsabteilungen 6 und 14 unterstützt werden.

Im Zuge der Einschau in den Magistratsabteilungen 37, 46, 59, 64, 65 und dem Magistratischen Bezirksamt für den 1. und 8. Wiener Gemeindebezirk konnten auch mögliche Verbesserungen zur Vereinheitlichung der Bescheiderstellung und Prozessstraffung wie die Vermeidung doppelter Arbeitsabläufe und der Reduzierung der Anzahl an Zahl-scheinen erkannt werden.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Aufgaben der Magistratsabteilung 46	7
2. Gesetzliche Grundlagen	7
3. Organisatorischer Aufbau	8
4. EDV-Landschaft	10
4.1 Elektronischer Akt.....	10
4.2 PROtokolliere und FInde	11
4.3 Abgabendialog Terminal Productivity Executive	14
5. Bescheidabwicklung Bereich behördliche Angelegenheiten und Planung.....	14
5.1 Ablauf und Zuständigkeiten	14
5.2 Speziallösung	16
6. Bescheidabwicklung Gruppe Sonderaufgaben.....	17
6.1 Ablauf und Zuständigkeiten	18
6.2 Wartung der Gebrauchsabgaben	19
7. Rückstände.....	20
8. Stichprobenweise Einschau.....	21
9. Vergleich von Bescheiderstellungsprozessen	23
9.1 Bescheidabwicklung der Magistratsabteilung 37	24
9.1.1 Organisatorischer Ablauf	25
9.1.2 Elektronischer Weg des Bescheides	26
9.1.3 Handhabung des Gebrauchsabgabegesetzes.....	28
9.2 Bescheidabwicklung der Magistratsabteilung 59	29
9.2.1 Organisatorischer Ablauf	29
9.2.2 Elektronischer Weg des Bescheides	30
9.2.3 Handhabung des Gebrauchsabgabegesetzes.....	30
9.3 Bescheidabwicklung der Magistratsabteilung 64.....	31
9.3.1 Organisatorischer Ablauf	31
9.3.2 Elektronischer Weg des Bescheides	33
9.3.3 Handhabung des Gebrauchsabgabegesetzes.....	33
9.4 Bescheidabwicklung der Magistratsabteilung 65.....	34

9.4.1 Organisatorischer Ablauf	35
9.4.2 Elektronischer Weg des Bescheides	35
9.4.3 Handhabung des Gebrauchsabgabegesetzes.....	36
9.5 Bescheidabwicklung im Magistratischen Bezirksamt.....	37
9.5.1 Organisatorischer Ablauf	37
9.5.2 Elektronischer Weg des Bescheides	38
9.5.3 Handhabung des Gebrauchsabgabegesetzes.....	39
9.6 Mitwirkung bei der Bescheiderstellung für andere Dienststellen.....	40
10. Projekte zur Weiterentwicklung	41
11. Übergangskonzept	45
12. Zusammenfassung der Empfehlungen	46

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs	Absatz
ALLG	Allgemeine Geschäftsfälle
AVG.....	Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz 1991
BauFIS	Baubehördliches Fachinformationssystem
BauGIS.....	Baubehördliches grafisches Informationssystem
BO für Wien.....	Bauordnung für Wien
bzgl.....	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
ca.....	circa
d.h.	das heißt
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
ELAK	Elektronischer Akt
E-Mail	Elektronische Post
etc.....	et cetera
EUR.....	Euro

GAG	Gebrauchsabgabegesetz
gem.	gemäß
IKT.....	Informations- und Kommunikationstechnologie
inkl.	inklusive
IT	Informationstechnologie
LGBl.	Landesgesetzblatt
lit.....	litera
lt.....	laut
MD-OS-IKT.....	Magistratsdirektion - Organisation und Sicherheit, Gruppe Informations- und Kommunikationstechnolo- gie
Mio.EUR	Millionen Euro
Nr.....	Nummer
o.ä.	oder ähnlich
OPAL.....	OP timierte Ab gaben- und L eistungsverrechnung
PDF	Portable Document Format
Pkt.	Punkt
PROFI	PRO tokolliere und FI nde
rd.	rund
ROI	return of investment
s.....	siehe
sonst.....	sonstige
StVO. 1960.....	Straßenverkehrsordnung 1960
TOGA	Teilpr ojekt G ebrauchs Ab gabe
TPX	Terminal Productivity Executive
u.a.	unter anderem
u.dgl.....	und dergleichen
usw.	und so weiter
Z	Ziffer
z.B.	zum Beispiel

Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

PRÜFUNGSERGEBNIS

1. Aufgaben der Magistratsabteilung 46

1.1 Die der Geschäftsgruppe Stadtentwicklung, Verkehr, Klimaschutz, Energieplanung und BürgerInnenbeteiligung unterstellte Abteilung serviziert die Stadt Wien mit den Hauptaufgaben der Ausarbeitung von Plänen zur Organisation und Regelung des Straßenverkehrs unter Berücksichtigung des bestehenden Straßennetzes und der generellen Verkehrsplanung sowie der Projektierung und Planung von Steuerungs- und Lenkungsmaßnahmen im Rahmen des strategischen und kooperativen Verkehrsmanagements. Weiters führt die Magistratsabteilung 46 die Verkehrspermanenzstelle und ist für die Bescheiderlassung gem. § 9 des Güterbeförderungsgesetzes zuständig.

Als weitere Aufgaben sind die Vorbereitungen der Erteilung von Bewilligungen sportlicher, auf Straßen durchzuführender Veranstaltungen sowie die Erteilung von Bewilligungen von Arbeiten auf oder neben der Straße mit Festlegung der damit verbundenen befristeten Verkehrsmaßnahmen unter Berücksichtigung des Gesamtverkehrs zu nennen. Bewilligt werden ebenso Anlagen zu Werbezwecken und Ankündigungstafeln auf Privatgrund neben Verkehrsflächen nach der StVO. 1960. Eine tragende Rolle kommt auch den beigeestellten Amtssachverständigen in Verkehrsfragen in bau- und gewerbebehördlichen Angelegenheiten und in der Luftfahrt zum Thema Verkehrssicherheit zu. Hiezu zählen auch verkehrstechnische Begutachtungen von Projekten des Straßen- und Brückenbaues sowie Großbauvorhaben.

1.2 Die Magistratsabteilung 46 behandelt durchschnittlich 60.000 Geschäftsfälle pro Jahr, wovon etwas mehr als die Hälfte bescheidmässig erledigt werden. Weiters werden laufend 45.000 Dauergenehmigungen nach dem GAG verwaltet.

2. Gesetzliche Grundlagen

Der Bescheid stellt einen individuell hoheitlichen, im Außenverhältnis - von der Behörde zur bzw. zum Normunterworfenen - ergehenden normativen Verwaltungsakt dar, der in einem besonderen Verfahren und in bestimmter Form schriftlich oder mündlich ergeht.

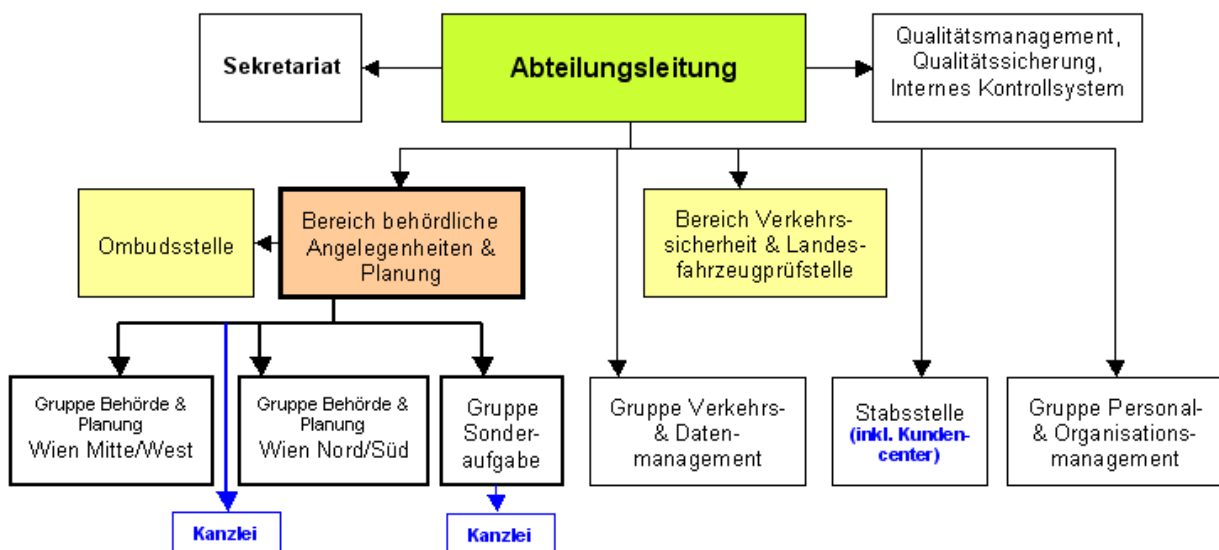
Gegen einen Bescheid kann das Rechtsmittel einer Berufung ergriffen werden. Als wesentliche Merkmale eines Bescheides sind die Adressatin bzw. der Adressat, die erlassende Behörde, die Unterfertigung, der Spruch, die Begründung und die Rechtsmittelbelehrung zu benennen.

Bei der Bescheiderstellung der Dienststelle spielen vor allem die StVO. 1960 und das GAG eine tragende Rolle. Die StVO. 1960 befasst sich mit Straßen des öffentlichen Verkehrs, den dazugehörigen Fahrregeln, den bevorzugten Straßenbenutzerinnen bzw. Straßenbenutzern, den Regelungen und der Sicherung des Verkehrs, den allgemeinen und besonderen Vorschriften jeglicher Fahrzeuge und eingespannter Tiere, der Benützung von Straßen zu verkehrsfremden Zwecken, den Verkehrserschwernissen und Straßenerhalterinnen bzw. Straßenerhaltern.

Das GAG regelt die Erteilung von Erlaubnissen zum Gebrauch von öffentlichem Gemeindegrund und die Einhebung einer Abgabe hierfür.

3. Organisatorischer Aufbau

Das Organigramm der Magistratsabteilung 46 stellte sich zum Prüfungszeitpunkt wie folgt dar:



Im Zuge der Einschau wurden die Bescheiderstellungsprozesse des Bereiches behördliche Angelegenheiten und Planung näher begutachtet. Dieser Bereich ist historisch gesehen aus einer am 1. Jänner 2001 durchgeführten Fusion mit einer Gruppe der ehemaligen Magistratsabteilung 35 (heutiges Referat § 82 Bewilligung / Gebrauchserlaubnis in der Gruppe Sonderaufgaben) und der bestehenden Gruppen Wien Mitte/West und Wien Nord/Süd der Magistratsabteilung 46 entstanden. Die Aufgabenaufteilung der beiden Bereiche zum Thema Bescheiderstellung zeigt folgende Aufstellung:

Gruppen Wien Mitte/West und Wien Nord/Süd	Sonderaufgaben
Baumschnitt (§ 91/1 StVO. 1960)	Benützung von Straßen zu verkehrsfremden Zwecken (§ 82 StVO. 1960)
Ausnahmen von der winterlichen Betreuung (§ 93 StVO. 1960)	Routengenehmigungen (Kraftfahrzeuggesetz) und Ausnahmen von Wochenend-, Feiertags- und Nachtfahrverbot (§ 45 StVO. 1960)
Arbeiten auf und neben der Straße (§ 90/1 StVO. 1960)	Sportliche Veranstaltungen (§ 64 StVO. 1960)
Ausnahmen in Einzelfällen (§ 45/1 StVO. 1960)	Ausnahmen in Einzelfällen (§ 45/1 StVO. 1960)
Filmproduktionen (§ 44a, § 82/1 und 5, § 94b StVO. 1960)	Bescheide nach dem GAG
Verkehrsinformationsbescheid (§ 44a StVO. 1960)	
Vorbereitende Verkehrsmaßnahmen (§ 44a StVO. 1960)	
Ladetätigkeit (§ 62/4 und 5 StVO. 1960)	

Stellungnahme der Magistratsabteilung 46:

Bereits unmittelbar nach Übernahme der Aufgaben der ehemaligen Magistratsabteilung 35-G im Jahr 2001 wurden die organisatorisch als auch EDV-technisch möglichen Zusammenführungen mit den Behördengruppen der Magistratsabteilung 46 umgesetzt. Es wurden alle bis dahin der ehemaligen Magistratsabteilung 35-G zukommenden, aus dem § 90 StVO. 1960 ableitbaren, Aufgaben (bis dahin war die Zuständigkeit für Angelegenheiten im Zusammenhang mit Maßnahmen des Hochbaus gegeben) mit den Aufgaben der Behördengruppen (bis dahin war die Zuständigkeit für Angelegenheiten im Zusammenhang mit Maßnahmen des Tiefbaus gegeben) vereint. Lediglich die aufgrund der EDV-technischen Abhängigkeit von den Systemen TPX und PROFI - bis da-

to - erforderliche Trennung der Prozesse des § 82 StVO. 1960 in Verbindung mit dem GAG mussten getrennt weitergeführt werden.

4. EDV-Landschaft

Der Bereich behördliche Angelegenheiten und Planung bedient sich zwei verschiedener Softwarelösungen zur Protokollierung von Akten und weiterführenden Bescheiderstellungen. Diese parallele Nutzung ist einerseits historisch gewachsen und andererseits durch die Notwendigkeit der Schnittstelle zum Abgabendialog TPX der Magistratsabteilung 6 gegeben.

4.1 Elektronischer Akt

4.1.1 Die Software ELAK, ein von einer Fremdfirma entwickeltes Tool, wurde in der Dienststelle im Jahr 2002 eingeführt.

Folgende zentrale und allgemein gültige Teilprozesse können darin ausgeführt werden:

- Anlage des Aktes, des Geschäftsfalles und Vergabe der Aktenzahl
- Definition der Verfahrensart
- Zuteilung auf Ebene der Organisationseinheiten
- Sammlung aller aktenrelevanten Dokumente
- Kommunikation mit anderen Dienststellen
- Abwicklung des Postweges
- Gebührenvorschreibungen
- Dokumentation der Erledigungsart

Wie in den meisten Dienststellen, die ELAK derzeit verwenden, hat sich auch in der Magistratsabteilung 46 eine Speziallösung entwickelt. So verfügt die Dienststelle nunmehr über die Registerblätter Arbeitsvorrat, Posteingang, Akten, Checkout und Schreibtisch und ist mit der Zusatzapplikation eines Textbausteineditors versehen.

4.1.2 ELAK kommt in allen Organisationseinheiten der Magistratsabteilung 46 mit Ausnahme der Bewilligungen nach § 82 StVO. 1960 der Gruppe Sonderaufgaben zum Ein-

satz. Der integrierte Textbausteineditor kommt in den beiden Gruppen Behörde und Planung (Wien Mitte/West und Wien Nord/Süd) für die Abwicklung von Verfahren nach § 90 StVO. 1960 zum Einsatz. Dieser ermöglicht eine rasche Vorbefüllung von sogenannten Zustücken wie Ladungen, Aktenvermerke, Niederschriften etc. Dies führt zu einer erheblichen Erleichterung, Zeitersparnis und Reduktion von Tippfehlern.

Weiters wird ELAK auch zum Export des Rückstandsnachweises in ein adaptiertes Excelsheet herangezogen. Dieses thematisch, farblich gestaffelte Dokument wird quartalsweise den Referentinnen bzw. Referenten mit folgenden Parametern zur Verfügung gestellt:

- Geschäftszahl
- Zuständige Referentin bzw. zuständiger Referent
- Betreff inkl. Ergänzungen
- Adresse
- Fremdzahl (Bezugszahl der Einbringerin bzw. des Einbringers)
- Eingangsdatum
- Anmerkungen

Beim Abschluss eines Aktes in ELAK kann hinsichtlich der anfallenden Gebühren und Abgaben ein lokaler Zahlscheindruck in der Dienststelle initiiert oder ein zentraler Zahlscheindruck über die Magistratsabteilung 14 beauftragt werden.

4.2 PROtokolliere und Flnde

4.2.1 Die Software PROFI, ein von einer anderen Fremdfirma entwickeltes Tool, wurde in der Dienststelle im Jahr 1983 eingeführt.

PROFI kommt ausschließlich in der Gruppe Sonderaufgaben für Bewilligungen nach § 82 StVO. 1960 zum Einsatz und verfügt über kein weiteres Fachinformationssystem. Dafür besteht aber eine direkte Schnittstelle zum Abgabendialog TPX der Magistratsabteilung 6, wo die für die Abgabenvorschreibung relevanten Daten übernommen werden. Nach Eingabe der gebührenrelevanten Daten im Abgabendialog erfolgt die Vorschrei-

bung der Gebrauchsabgabe. Bei Nichtbezahlung erfolgen weitere Einbringungsmaßnahmen durch die Magistratsabteilung 6. Die Einzahlungen werden somit überwacht und bei Säumnis eingemahnt.

4.2.2 Die Eingabe in dem Tool PROFI ist auf zwei Fenster beschränkt. Im ersten werden die Eckdaten des Aktes wie Geschäftszahl, Betreffreitexteingabe, mindestens einer von 25 vorprogrammierten Codes, Termin (wird meist nicht genutzt), Adresse, sowie bei Abschluss des Geschäftsfalles Informationen zur Enderledigung protokolliert. Im zweiten Fenster können bei Bedarf Zwischenerledigungen bzw. Zustücke festgehalten werden. Ein elektronischer Import der dazugehörigen Unterlagen ist in PROFI nicht möglich.

4.2.3 Im Unterschied zu ELAK besitzt PROFI als Spezialfunktion die Möglichkeit bei Abgabenänderung im Landesgesetz, rasch die Datenbank aller abgeschlossenen Bescheide zu durchsuchen und einen neuen Geschäftsfall für Dauergenehmigungen anzulegen. Von der Magistratsabteilung 46 stellt diese Spezialfunktion einen wichtigen Grund für die Beibehaltung dieser bereits ausgedienten Software dar. Dieser Prozess dauert bei den derzeit ca. 45.000 Bescheiden mit mehrjähriger Gebrauchsabgabe rd. eine Woche.

Historisch gesehen wurden seit der Einführung der Gebrauchsabgabe im Jahr 1966 folgende Tarifierpassungen vorgenommen:

- LGBl. für Wien Nr.13/1982: Erhöhung aller Tarife (händische Anpassung für Dauergenehmigungen durch die Magistratsabteilung 46)
- LGBl. für Wien Nr.43/1990: Erhöhung aller Tarife (erstmalig automationsunterstützte Anpassung)
- LGBl. für Wien Nr.35/1993: Änderung des Tarifes B Post 7 (Schanigärten) und Entfall des Tarifes B Post 28
- LGBl. für Wien Nr.32/1994: Änderung des Tarifes B Post 24
- LGBl. für Wien Nr.26/2000: Euro-Umstellung.

- LGBl. für Wien Nr.42/2003: Änderung aller Tarife, bei denen für die Berechnung der Gebrauchsabgabe der Bodenwert relevant ist.

4.2.4 Bezüglich einer verwaltungsökonomischen Prozessgestaltung einer Indexanpassung erhob sich für das Kontrollamt die Frage, warum ein bereits 2007 besprochenes Konzept der damaligen Magistratsabteilung 4 zur Umstellung auf eine Indexanpassung nicht realisiert wurde und ob die Anlage von neuen Geschäftszahlen bei bestehenden Dauergenehmigungen bei Tariferhöhungen durch Landesgesetz zwingend notwendig erscheint und so die Entwicklung einer automatischen, elektronischen Lösung zur Tarifanpassung erschwert.

4.2.5 Wie im ELAK ist auch bei PROFİ die Abfrage eines Rückstandsausweises möglich. Der dem Kontrollamt vorgelegte Rückstandsoutput war jedoch mit einer beachtlichen Höhe übereinandergelegter, vollbedruckter A4-Blätter als wenig zufriedenstellend bzgl. einer anzustrebenden effizienten Verwaltung zu bezeichnen.

Im Rückstandsnachweis können zwar die Geschäftszahl, der Betreff, das Eingangsdatum, die Adresse, die zuständige Referentin bzw. der zuständige Referent, die Zustücke und die beteiligten Parteien aufgelistet werden, der Status des bearbeiteten Aktes konnte aus dem aktuellen Rückstandsausweis jedoch nicht abgelesen werden.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 46:

Der dem Kontrollamt übergebene Ausweis des Gesamtrückstandes orientiert sich an den technischen Möglichkeiten des Systems PROFİ. Erst mit Einführung eines gemeinsamen am Länder-Standard-ELAK orientierten Rückstandsausweises werden die gewünschten Möglichkeiten einer statusaktuellen Abfrage möglich sein.

4.2.6 Die Software PROFİ wird im Magistrat der Stadt Wien nur noch in 17 Teilbereichen diverser Dienststellen von rd. 660 Userinnen bzw. Usern genutzt. Davon ist für acht Teilbereiche zur historischen Akteneinsicht ein lesender Zugriff einge-

richtet und nur für die restlichen neun Bereiche ein schreibender Zugriff möglich, wobei dieser vor allem noch von der Magistratsabteilung 46 extensiv genutzt wird. Die Wartung und Aufrechterhaltung dieser veralteten Software belief sich im Jahr 2011 auf rd. 350.000,-- EUR, wovon rd. 16.000,-- EUR auf die Magistratsabteilung 46 mit 44 Userinnen bzw. Usern entfielen. Wie im Rahmen der Prüfung in Erfahrung gebracht wurde, beabsichtigt die Magistratsabteilung 14 den Server und die Software stillzulegen, was bereits mehrmals mit den nutzenden Dienststellen auch kommuniziert wurde.

4.3 Abgabendialog Terminal Productivity Executive

Der Abgabendialog TPX der Magistratsabteilung 6 dient als Eingabeoberfläche für mehrere Abgaben im Magistrat der Stadt Wien. In der Magistratsabteilung 46 ist eine direkte Schnittstelle zur Software PROFI eingerichtet. Der Abgabendialog TPX ist in der Dienststelle seit 1989 im Gebrauch, um die Gebrauchsabgaben zu bemessen, zu speichern und um Abgabenvorschreibungen zu ermöglichen. Entsprechend den Vorgaben im GAG wurden in diesem Tool die verschiedenen Tarife in Form von 37 Kürzeln mit den zugehörigen Rechenformeln zur Verfügung gestellt, die im Hintergrund durch die Magistratsabteilung 14 gewartet und gegebenenfalls adaptiert werden.

Eine direkte Schnittstelle zwischen TPX und ELAK wurde nicht geschaffen. Da in einigen mehrjährig geplanten Projekten beabsichtigt ist, die Abgaben künftig in SAP abzubilden, wird zum heutigen Zeitpunkt eine direkte Schnittstelle nicht mehr angestrebt.

5. Bescheidabwicklung Bereich behördliche Angelegenheiten und Planung

Die Gruppen Wien Mitte/West und Wien Nord/Süd sind in insgesamt zwölf Teams nach bestimmten Bezirken aufgeteilt und teilen sich den gleichen Prozessablauf für die Bescheiderstellung.

5.1 Ablauf und Zuständigkeiten

5.1.1 Als Beispiel wird der Ablauf der Bescheiderstellung für nach § 90 StVO. 1960 (Arbeiten auf und neben der Straße) zu behandelnden Geschäftsfällen näher beschrieben. Wie bereits erwähnt wird in den Gruppen Wien Mitte/West und Wien Nord/Süd jeder Geschäftsfall im ELAK protokolliert. Alle Anträge, welche einen Geschäftsfall nach § 90

StVO. 1960 betreffen, werden in der als Kundencenter bezeichneten Stabsstelle der Abteilungsleitung entweder mit einer neuen Geschäftszahl bzw. zu einer bestehenden Geschäftszahl (beispielsweise Änderungsbescheid) im System protokolliert. Terminfristen werden nicht angegeben, da die Akten sehr individuell nach Dringlichkeit gereiht und abgearbeitet werden. Die Devolutionsfrist (§ 73 AVG) von sechs Monaten wird jedoch als maximaler Richtwert herangezogen.

Parallel zum ELAK wird ein Papierakt geführt und im Dienstweg mitübergaben. Wenn Unterlagen elektronisch übermittelt werden, werden diese auch elektronisch im System importiert.

Es findet keine vorgelagerte, fachliche Sichtung der Unterlagen auf Vollständigkeit durch die Kanzlei statt. Bei fehlenden Beilagen wird direkt mit der Antragstellerin bzw. dem Antragsteller Kontakt aufgenommen.

5.1.2 ELAK verfügt in der Magistratsabteilung 46 über fünf Rollen: Dem "Genehmiger", dem "Referenten", dem "Kanzlisten", der "Baustellenkoordination" und dem "Administrator". Alle Rollen haben eine lesende Berechtigung, die Rolle "Kanzlist" hat eine uneingeschränkte schreibende Berechtigung und die Rollen "Genehmiger", "Referent" und "Baustellenkoordination" haben definierte eingeschränkte schreibende Berechtigungen, sodass erforderliche Eingaben bzw. Ergänzungen im Akt jederzeit durchgeführt werden können.

Nach der Protokollierung im System wird der Akt sowohl elektronisch als auch manuell an den "Genehmiger" weitergeleitet. Der "Genehmiger" teilt nach Sichtung des Aktes diesen einerseits elektronisch und andererseits manuell der Referentin bzw. dem Referenten zu. Während der Bearbeitung eines Aktes wird dieser je nach Abwicklungsmodalität einmal bzw. mehrmals der Kanzlei "vorgeschrieben", um die durch die Referentin bzw. dem Referenten erzeugte Schriftstücke (Ladung, Bescheid etc.) zu expedieren sowie die erforderlichen Eintragungen im ELAK durchführen zu lassen.

Nach Vorhandensein aller Unterlagen wird der Bescheid fertiggestellt und vom "Genehmiger" approbiert (Papierakt) an die Kanzlei elektronisch und in Papierform weiter-

geleitet, wo der Bescheid "schöngedruckt" (genehmigte Endausfertigung) wird und alle erforderlichen Eintragungen im ELAK vorgenommen werden. Weiters erfolgt im Fall der gewünschten Postzustellung der Anstoß für die Zahlscheinausfolgung. Durch die Ausführung des sogenannten Schönendrucks erfolgt gleichzeitig die Einspeisung relevanter Daten in eine Datenbank, welche der grafischen Darstellung von Verkehrsmaßnahmen dient.

Die Enderledigungsvermerke werden bei Abholung im Kundencenter und bei Postzustellung in der Gruppenkanzlei durchgeführt und zum elektronischen Schließen des Aktes in ELAK an die Kanzleimitarbeiterin bzw. den Kanzleimitarbeiter übergeben.

Im Fall der § 90 StVO. 1960-Verfahren erfolgt die Bemessung der Gebrauchsabgabe über den Textbausteineditor mit dem Vorteil, dass nur ein Zahlschein inkl. Verfahrenskosten und Gebrauchsabgabe an die Antragstellerin bzw. den Antragsteller gelangt.

5.2 Speziallösung

5.2.1 Die elektronische Abwicklung des Verfahrens nach § 90 StVO. 1960 zur Bewilligung von Arbeiten auf oder neben der Straße war das erste durchgängige, bei der Stadt Wien angewendete E-Government-Verfahren. Es unterstützt die Bürgerin bzw. den Bürger, sofern gewünscht, von der Antragstellung im Internet bis zur elektronischen Zustellung des Bescheides und Bezahlung der Gebühren, und erlaubt die rasche, automationsunterstützte Abwicklung des Verfahrens. Darüber hinaus bildet das Verfahren durch die digitale Verortung die Basis für ein modernes, umfassendes Verkehrsmanagement.

Die Spezial-ELAK-Lösung ist mit einem Textbausteineditor verknüpft und verwendet die Basisdaten aus ELAK. Die Oberfläche ist zusätzlich mit Auswahl- und Freitextfeldern sowie mit vordefinierten Auflagen bestückt, um die Dokumente weiter bearbeiten zu können. Alle in einem Dokument erfassten Daten werden in Nachfolgedokumente übernommen. Bei Terminvergaben (Ladung) erfolgt auch automatisch ein Eintrag des Verhandlungstermins in den Outlook-Kalender der Referentin bzw. des Referenten. Als weitere Erleichterung gibt es Ergänzungsoptionen, wie z.B. die Auswahl weiterer Betei-

ligter, die das jeweilige Dokument postalisch oder per E-Mail erhalten sollen. Auch die Verrechnung aller im Verfahren anfallenden Gebühren und Abgaben wird durch die Eingabe der Ausmaße bzw. anderer für die Berechnung relevanter Kriterien errechnet und in weiterer Folge an ELAK übergeben, wo sie zur Gebühr gestellt werden. Die durch die Referentin bzw. den Referenten erzeugten Dokumente werden über einen Eincheckvorgang an ELAK zurückgeschickt und über einen Workflow mit "Vorschreiben/Weiterleiten" an die Kanzlei zur weiteren Veranlassung elektronisch übermittelt. Die Magistratsabteilung 46 hat mit der Entwicklung Ende 2002 begonnen und das Produkt kam Anfang 2004 erstmals zum Einsatz. In drei Phasen wurde es noch weiterentwickelt.

5.2.2 Leider wird die Möglichkeit der E-Government-Lösung bis dato nur für ca. 3 % der Geschäftsfälle in Anspruch genommen. Als Begründung für die geringe Inanspruchnahme wurde dem Kontrollamt die noch komplexe und ungewohnte Oberfläche genannt, an deren Verbesserung jedoch von der Magistratsabteilung 46 im Prüfungszeitpunkt bereits gearbeitet wurde.

Zur vermehrten Nutzung des Internets wurde vom Kontrollamt empfohlen, die Antragstellerinnen bzw. Antragsteller auf die Möglichkeit einer elektronischen Antragstellung vermehrt hinzuweisen. Weiters wurde angeregt, bei der Beschreibung der notwendigen Einreichunterlagen als Information die bevorzugte Übermittlung der Unterlagen auf elektronischem Weg anzuführen, da so die Anzahl an einzuscannenden Unterlagen reduziert werden könnte.

6. Bescheidabwicklung Gruppe Sonderaufgaben

Während in den Gruppen Behörde und Planung die Arbeitsaufteilung überwiegend nach regionalen Gesichtspunkten erfolgt, werden in der Gruppe Sonderaufgaben nur die Bewilligungen nach § 82 StVO. 1960 mit drei Teams in bezirksweiser Aufteilung erledigt. Weitere Referate sind mit den Bezeichnungen "Sondertransporte" und "Strafakte" eingerichtet. Weiters verfügt die Gruppe Sonderaufgaben bedingt aus der am Beginn des neuen Jahrtausends erfolgten historischen Zusammenführung mit der Magistratsabteilung 35 über eine eigene Kanzlei. Eine Zusammenführung beider Kanzleien für den Be-

reich behördliche Angelegenheiten und Planung ist durch die Abteilungsleitung der Magistratsabteilung 46 bis dato noch nicht erfolgt.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 46:

Wie bereits bei Pkt. 3 ausgeführt, erfolgte eine weitgehende Zusammenführung bereits im Jahr 2001, welche auch Kanzleikräfte der ehemaligen Magistratsabteilung 35-G umfasste. Die gänzliche Zusammenführung der - aus prozesstechnischen Gründen - bisher getrennten Kanzleielemente erscheint der Magistratsabteilung 46 erst mit Einführung eines gemeinsamen EDV-Systems nach Ablöse des TPX und PROFI umsetzbar.

6.1 Ablauf und Zuständigkeiten

Die einlangenden Anträge werden in der Kanzlei der Gruppe Sonderaufgaben mit Ausnahme der Agenden für die Referate Strafakte und Sondertransporte im System PROFI protokolliert. Ein parallel erstellter Papierakt wird nach Durchsicht durch die Gruppenleitung an die Referentin bzw. den Referenten weitergeleitet. Ein Import von elektronischen Unterlagen ist in der Software PROFI nicht möglich. Es können jedoch zusätzliche Informationen zu Geschäftsfällen als sogenannte Zustücke in den Zwischenerledigungen erfasst werden.

Für die Terminisierung der Akten werden keine Fristen angelegt, da dies lt. Magistratsabteilung 46 aufgrund der Individualität der Anträge und der ständig wechselnden Gegebenheiten sehr zeitaufwendig wäre. Eine vorgelagerte, fachliche Sichtung der Unterlagen auf Vollständigkeit durch die Kanzlei findet nicht statt.

PROFI verfügt über keine Rollen und ist für die Kanzleimitarbeiterinnen bzw. Kanzleimitarbeiter lesend als auch schreibend freigeschalten, wobei die Referentinnen bzw. Referenten nur mit lesender Berechtigung ausgestattet sind.

Eingangsstücke mit neuen Geschäftszahlen werden auf die Teamleitungen aufgeteilt, Geschäftsstücke mit bereits protokollierten Vorzahlen der jeweiligen Referentin bzw.

dem jeweiligen Referenten zugeteilt. Die zuständige Referentin bzw. der zuständige Referent überprüft den Akt auf Vollständigkeit und erstellt bei Bedarf ein Schreiben zur Einholung von weiteren Unterlagen an die Antragstellerin bzw. den Antragsteller, Ladungen an Beteiligte oder Aufforderungen zu benötigten Stellungnahmen von anderen Dienststellen. Diese Formulare werden als Word-Dokument in einem elektronischen Ordner, zu dem auch die Kanzleimitarbeiterinnen bzw. Kanzleimitarbeiter Zugriff haben, für die Weiterbearbeitung zwischengespeichert.

Nach Vervollständigung der benötigten Unterlagen kann der Bescheid durch die Referentin bzw. den Referenten erstellt und auf einem gemeinsamen Ordner (Fileservice) abgelegt werden. Die Kanzlei beendet den Bescheiderstellungsprozess durch Starten des Zahlprozesses, bei Anfallen einer Gebrauchsabgabe durch Eingabe in TPX und anschließend nach Bescheidaussendung bzw. Bescheidübergabe durch Abschluss des Aktes in PROFI.

6.2 Wartung der Gebrauchsabgaben

6.2.1 Alle Bescheide, mit denen eine Gebrauchsabgabe vorgeschrieben wird (mit Ausnahme der Bescheide nach § 90 StVO. 1960), werden von der Magistratsabteilung 46 in den Abgabendialog TPX der Magistratsabteilung 6 eingegeben. Dies löst wie bereits erwähnt den Zahlungsprozess über eine zentrale Datenbank aus, in der zu jeder Zahlungsforderung eine Transaktionsnummer (Kundennummer) gespeichert ist. Bei der Eingabe wird differenziert, ob es sich um eine Einmalzahlung oder eine jährlich wiederkehrende Zahlung (Dauergenehmigung) handelt, wobei durchschnittlich jährlich 60 % an Dauergenehmigungen 40 % an Einmalzahlungen gegenüberstehen.

Über die Kennzeichnung (Einzel- oder Dauergenehmigung) kann im Abgabendialog TPX bei einer Gebührenerhöhung verifiziert werden, welche Geschäftsfälle betroffen sind. Für die ausgewählten Geschäftsfälle wird im Programm PROFI eine neue Aktenzahl protokolliert und der Tarif für die Gebrauchsabgabe bescheidmäßig angepasst. Für die rd. 45.000 eine Dauergenehmigung aufweisenden Bescheide, werden Abgabenänderungen automationsunterstützt innerhalb einer Woche durchgeführt und der BewilligungsinhaberIn bzw. dem Bewilligungsinhaber der Bescheid ohne Amtssignatur über-

mittelt. Der Zahlschein mit der angepassten Abgabe wird anschließend von der Magistratsabteilung 6 versendet.

6.2.2 Die Vorschreibung der Gebrauchsabgabe erfolgt mit Zahlschein gesammelt, automatisiert am achten des Monats, wobei speziell im Dezember und Jänner durch die hohe Frequenz an Änderungsanträgen bzw. Löschungen von Gebrauchserlaubnissen der Magistratsabteilung 46 ein verstärktes Arbeitsaufkommen abverlangt wird.

7. Rückstände

7.1 Derzeit erfolgt die statistische Auswertung der Rückstände quartalsweise auf Referatebene für alle Geschäftsfälle gemeinsam. Auswertungen nach Gruppen oder Prozessen in Form von Controllingberichten o.ä. Managementinstrumenten werden nicht vorgenommen. Im ersten Quartal 2012 zeigten die Rückstände im Vergleich zu der Gesamtzahl, der von der geprüften Abteilung bekannt gegebenen Geschäftsfälle folgendes Bild:

Gruppe Wien Mitte/West	Gruppe Wien Nord/Süd	Gruppe Sonderaufgaben
699 bei rd.17.000 Fällen	1.253 bei rd. 14.000 Fällen	3.763 bei rd. 16.000 Fällen

Die Anzahl an Bescheiden, die in diesen Gruppen im Jahr 2011 ausgestellt wurden, sind in der folgenden Darstellung abzulesen:

Gruppe Wien Mitte/West	Gruppe Wien Nord/Süd	Sonderaufgaben	
		Team Sondertransporte und Strafsakte mittels Software ELAK	Restliche Bescheide mittels Software PROFI
15.091	11.377	2.422	3.230

Wenngleich die genannten Werte die Rückstände aller Geschäftsfälle betreffen und eine exakte Auswertung derzeit nicht möglich erscheint, so ist vor allem die Arbeitsweise der Gruppe Sonderaufgaben bedingt durch die Anzahl der noch offenen Geschäftsfälle aus Sicht des Kontrollamtes für eine nach grundlegenden, verwaltungsökonomisch ausgerichteten Qualitätsstandards geführte Organisationseinheit als wenig effektiv zu bezeichnen.

7.2 Die Gruppen Wien Mitte/West und Wien Nord/Süd verfügten im Jahr 2012 über insgesamt 69 Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter, wobei 15 Bedienstete mit leitenden Positionen und sieben Personen mit Kanzleiaufgaben betraut sind.

In der Gruppe Sonderaufgaben waren im Vergleichszeitraum insgesamt 27 Bedienstete beschäftigt, wobei sechs Personen mit leitenden Positionen und sieben Personen mit Kanzleiaufgaben betraut sind.

Die im Rahmen der Prüfung des Bescheiderstellungsprozesses vom Kontrollamt thematisierte Höhe der Rückstände wurde zumindest teilweise mit der Personalfluktuationsrate, der in den letzten Jahren hohen Anzahl an Krankenstandstagen und der im Folgenden aufgezeigten Zahl an unbesetzten Dienstposten begründet:

Jahr	Unbesetzte Dienstposten im Bereich behördliche Angelegenheiten und Planung		
	Gruppe Wien Mitte/West	Gruppe Wien Nord/Süd	Gruppe Sonderaufgaben
2009	2	6	3
2010	4	4	4
2011	1	3	5

Der, im Vergleich zur gesamten Beschäftigtenzahl speziell bei der Gruppe Sonderaufgaben, hohe Anteil an vakanten Posten führt bei korrekt erhobenen Arbeitspensen je Dienstposten naturgemäß zu Doppelbelastungen mit daraus ableitbaren Personalfluktuationsraten und Krankenständen und in letzter Konsequenz zu nachvollziehbaren sich langsam bildenden höheren Rückstandsnachweisen.

8. Stichprobenweise Einschau

8.1 Bei der Einschau in die Rückstandsliste war festzustellen, dass Akten zweifach mit unterschiedlichen Protokollkennzahlen versehen waren. Von der geprüften Dienststelle wurde darauf verwiesen, dass regelmäßig Anträge von unterschiedlichen Teams des Bereiches behördliche Angelegenheiten und Planung bearbeitet werden, da sie Teilaspekte enthalten, die den Gruppen aufgabentechnisch unterschiedlich zugeordnet seien. So sind für folgende Geschäftsfälle die unten angeführten Protokollkennzahlen vorgesehen:

- ALLG/... steht für Allgemeine Geschäftsfälle
- VAS/... steht für Veranstaltungen
- DEF/... steht für definitive Verkehrsmaßnahmen
- P90/... steht für §90 Verfahren der Gruppen Behörde und Planung
- G/... steht für Agenden der Gruppe Sonderaufgaben - Referat § 82 Bewilligungen / Gebrauchserlaubnisse
- FHV/... steht für fallweise Halteverbote
- AUSN/... steht für Ausnahmen von Geboten/Verboten nach der StVO. 1960
- FILM/... für Bewilligung von Filmdreharbeiten

Beim Akt P90/27025/2009 handelt es sich beispielsweise um ein Ansuchen zur Errichtung einer Baustelle, der aufgrund der Geschäftszahl in das Aufgabengebiet der Gruppen Behörde und Planung fällt. Dieser Geschäftsfall wurde parallel auch unter G/17-300/09 in der Gruppe der Sonderaufgaben bearbeitet. In diesem Fall erhielt der Antragsteller zwei Bescheide und drei Zahlscheine; einen von der Gruppe Behörde und Planung für die einmalig über ELAK ausgestellte Gebrauchsabgabe inkl. der Verfahrenskosten und zwei weitere, betreffend die Verfahrungskosten der Gruppe Sonderaufgaben erstellt über das Bezahlservice der Stadt Wien und die Kosten für die Gebrauchsabgabe über TPX.

Weder im System ELAK, in dem der P90-Akt protokolliert war, noch in PROFIL, wo der G-Akt festgehalten wurde, konnte ein Hinweis auf begleitende oder angeschlossene Geschäftszahlen gefunden werden.

8.2 Weiters war festzustellen, dass bei den unter ALLG-Akt angelegten Geschäftszahlen oft erst während der Bearbeitung des Falles das zutreffende Aufgabengebiet erkannt wird. Bei Vergabe der neu protokollierten Geschäftszahl dürfte jedoch zumeist vergessen werden, den ALLG-Akt in ELAK zu schließen, was wiederum eine Zunahme des Rückstandsnachweises zur Folge hat.

Es war daher anzuregen, den Bearbeitungsprozess dahingehend abzuändern, dass der ALLG-Akt in ELAK direkt nach Anlegen der neuen Geschäftszahl in PROFIL geschlossen

und über beide Geschäftszahlen eine eindeutige Information über den Aktenverlauf gewährleistet wird.

8.3 Bei allen vom Kontrollamt eingesehenen, bearbeiteten Rückstandsakten wurden die oben angeführten Mängel beobachtet. Von der geprüften Dienststelle wurde hiezu festgehalten, dass der Akt in beiden Softwaresystemen festgehalten wird, wobei es aufgrund knapper Personalressourcen jedoch zu Mängeln gekommen sei.

8.4 Für das Kontrollamt erhob sich die Frage, ob bei Anträgen, die von mehreren Teams der Gruppen abgearbeitet werden, eine gemeinsame Geschäftszahl die Arbeitsprozesse straffer und effizienter gestalten ließe. Mit der beabsichtigten Inbetriebnahme des ELAK-Länderstandards im Sommer 2012 wären die Referentinnen bzw. Referenten in der Lage gleichzeitig auf alle Geschäftszahlen zuzugreifen und diese zu bearbeiten. So könnten auch zwei Bescheide, die bis dato thematisch getrennt bearbeitet wurden zu einem, mit einer entsprechenden Reduktion der Anzahl an Zahlscheinen, fusioniert werden. Weiters sollten, damit auch Rückstände vermieden, die Anzahl an Postläufen komprimiert und Bescheidprozesse verkürzt werden.

9. Vergleich von Bescheiderstellungsprozessen

9.1 Gemäß folgendem Auszug aus der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien sind die Magistratsabteilungen 37, 46, 59, 64, 65 und die Magistratischen Bezirksämter mit dem Thema der Gebrauchsabgabe betraut:

Magistratsabteilung 37: Erteilung der Gebrauchsabgabe nach dem GAG sowie von Bewilligungen nach § 82 Abs 1 StVO. 1960 im Zusammenhang mit Baubewilligungen; Bemessung und Vorschreibung der Abgabe.
Magistratsabteilung 46: Erteilung von Gebrauchserlaubnissen nach dem GAG sowie von Bewilligungen nach § 82 Abs 1 StVO. 1960, soweit nicht die Magistratsabteilungen 37, 59, 64, 65 oder die Magistratischen Bezirksämter zuständig sind; Bemessung und Vorschreibung der Abgabe.
Magistratsabteilung 59: Erteilung der Gebrauchserlaubnis nach dem GAG für gewerbsmäßigen oder sonstigen erwerbsmäßigen Zwecken dienende Verkaufsstände sowie von Bewilligungen nach § 82 Abs 1 StVO. 1960 für diese Art von Verkaufsständen, soweit nicht eine Genehmigungspflicht nach dem gewerblichen Betriebsanlagenrecht, der BO für Wien oder dem Eisenbahngesetz 1957 besteht oder gleichzeitig weitere Bewilligungen nach der StVO. 1960 oder dem GAG durch die Magistratsabteilung 46 erforderlich sind und es sich nicht um auf Fundamenten errichtete Verkaufsstände oder um Zeitungsstände handelt; Bemessung und Vorschreibung der Abgabe.

<p>Magistratsabteilung 64: Erteilung der Gebrauchserlaubnis nach dem GAG und von Bewilligungen nach § 82 Abs 1 StVO. 1960 für Verkaufsstände, die nach dem Eisenbahngesetz 1957 genehmigungspflichtig sind, sowie im Zusammenhang mit Baubewilligungen, sofern es sich nicht um Verkaufsstände handelt, über deren Bewilligung eine andere Dienststelle zu entscheiden hat.</p>
<p>Magistratsabteilung 65: Erteilung von Gebrauchserlaubnissen nach dem GAG und von Bewilligungen nach § 82 Abs 1 StVO. 1960 für die Errichtung von Wartehallen bei Kraftfahrlinienhaltstellen.</p>
<p>Magistratische Bezirksämter: Erteilung von Gebrauchserlaubnissen nach dem Gebrauchsabgabegesetz sowie von Bewilligungen nach § 82 Abs 1 StVO. 1960 hinsichtlich Gastgärten (Schanigärten) vor gewerblichen Betriebsanlagen. Erteilung von Gebrauchserlaubnissen nach dem Gebrauchsabgabegesetz sowie von Bewilligungen nach § 82 Abs 1 StVO. 1960 für gewerbsmäßigen oder sonstigen erwerbsmäßigen Zwecken dienende Verkaufsstände, soweit eine Genehmigungspflicht nach dem gewerblichen Betriebsanlagenrecht besteht. Bemessung und Vorschreibung der Gebrauchsabgabe in jenen Fällen, in denen die Magistratischen Bezirksämter für die Erteilung der Gebrauchserlaubnis zuständig sind.</p>

Beim Vergleich der inhaltlichen Vorgaben der in der Aufstellung angeführten Dienststellen war feststellbar, dass in der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien die Bemessung der Gebrauchsabgabe nicht für jede Magistratsabteilung vorgesehen ist.

Um die Schnittstellen dieser Dienststellen zur Magistratsabteilung 46 aufzuzeigen und im Zuge dessen auch von deren Prozessen der Bescheiderstellung nützliche Erkenntnisse gewinnen zu können, wurde in allen angeführten Magistratsabteilungen und einem Magistratischen Bezirksamt Einsicht in den Bescheiderstellungsprozess genommen. Ein Vergleich der Prozesse mit jenen Dienststellen, in deren Kompetenzbereich Arbeitsprozesse zur Erstellung eines die Gebrauchsabgabe betreffenden Bescheides fallen, soll mögliche Verbesserungspotenziale aufzeigen.

9.1 Bescheidabwicklung der Magistratsabteilung 37

Die Magistratsabteilung 37 gewährleistet als Baupolizei der Stadt Wien durch die Bewilligung von Bauvorhaben und die Überwachung von Bauwerken den geordneten Ausbau der Stadt. Die Dienststelle generiert rd. 30.000 Bescheide (Bewilligungen, Versagungen, Aufträge, Gebührenbescheide) pro Jahr, die über vier Gebietsgruppen ausgestellt werden.

9.1.1 Organisatorischer Ablauf

Einlangende Anträge werden in der Kanzlei protokolliert und überprüft, ob bereits Vorakten vorliegen oder eine neue Aktenzahl erstellt werden muss. Bei einem eingehenden Poststück zu einem bereits vorhandenen Akt gelangen die neuen Unterlagen direkt an die zuständige Sachbearbeiterin bzw. den zuständigen Sachbearbeiter.

Bei neuen Anträgen erfolgt nach der Übergabe des Aktes an die Leiterin bzw. den Leiter der zuständigen Organisationseinheit eine Zuteilung an die zuständige Sachbearbeiterin bzw. den zuständigen Sachbearbeiter. Laut Mitteilung der Magistratsabteilung 37 sollen den leitenden Bediensteten künftig zur besseren Steuerung der Arbeitsaufteilung automatisch erstellte Auslastungs-Grafiken (Echtzeit, Echtdateien) unterstützend zur Verfügung stehen. Das Arbeitsgebiet der Sachbearbeiterinnen bzw. Sachbearbeiter, welches bis dato nach Bezirken aufgeteilt wurde, soll nach Vornahme einer Neuorganisation stattdessen eine thematische Aufteilung zum Ziel haben.

Den Sachbearbeiterinnen bzw. den Sachbearbeitern steht die Reihenfolge ihrer Arbeitsabläufe im Rahmen vordefinierter Teilprozesse (Verhandlung, Erhebung, Stellungnahmen, Aufforderung, Kontaktaufnahme, Erledigung) völlig offen, wodurch eine optimale Anpassungsfähigkeit an den individuellen Einzelfall ermöglicht werden soll und dennoch eine strukturierte und einheitliche Abwicklung gewährleistet ist. Sie können sich, wie sich das Kontrollamt im Zuge der Einschau überzeugen konnte, mit einer sehr gut gestützten und prozessorientiert aufgebauten Softwarelandschaft individuell abgestimmt auf die Abarbeitung der vorliegenden Akten konzentrieren.

Aktuell stehen elektronische Formulare für nahezu alle Varianten von zu erstellenden Schreiben zur Verfügung. Parallel dazu wird eine inhaltlich idente Textbaustein-Version zur Verfügung gestellt. Je nach Schriftstück und Fall kann oder muss eine Approbierung durch die Leitung oder eine eigene Freigabe durch die Sachbearbeiterinnen bzw. Sachbearbeiter erfolgen. Danach wird das Konzept, derzeit in analoger Form bzw. über Zwischenspeicherung an die Kanzlei weitergeleitet. Im künftigen System soll dies elektronisch und automatisiert erfolgen können.

Die Kanzlei ist für die Ausfolgung der Unterlagen und die Einleitung des Postlaufes, die Gebührenvorschreibung und die Dokumentation des Zustellprozesses zuständig. Ein dualer Postlauf mit einer externen Firma wo über elektronische Schnittstellen die fertigen Dokumente von einer beauftragten Firma übernommen, ausgedruckt und versendet, wird derzeit angedacht. Die technischen Voraussetzungen dazu sollen in den künftig genutzten ELAK-Versionen bereits vorhanden sein.

9.1.2 Elektronischer Weg des Bescheides

9.1.2.1 Die Magistratsabteilung 37 hat erstmals im Jahr 2004 in enger Zusammenarbeit mit der Magistratsabteilung 14 ihre Prozessabläufe analysiert und dokumentiert. Im Zuge der Neukonzeptionierung der Softwarelandschaft und der Einführung des Qualitätsmanagements erfolgte eine umfassende Überarbeitung und Detaillierung der Geschäftsprozessdokumentation. Die dazu erforderlichen Programme BauFIS und BauGIS werden lt. der Dienststelle angepasst und bis Ende 2012 ausgerollt. Als Basis für BauFIS dient ELAK, welches von den Kanzleikräften zu befüllen ist. Die Sachbearbeiterinnen bzw. Sachbearbeiter sowie Teamassistentinnen bzw. Teamassistenten nutzen in BauFIS primär folgende Arbeitsschritte:

- Zuteilung auf Ebene der Sachbearbeiterinnen bzw. Sachbearbeiter
- Adresszuordnung
- Dokumentation des Verfahrensverlaufs
- Terminevidenz und Dokumenterstellung
- Basisdaten für statistische Auswertungen

BauFIS ermöglicht durch eine effiziente Terminverfolgung einerseits für die Sachbearbeiterinnen bzw. Sachbearbeiter selbst und andererseits für die Leiterinnen bzw. Leiter eine gezielte Überwachung der Aktenerledigung. Darüber hinaus unterstützt es optimal die Erstellung der Dokumente durch eigens erstellte Webformulare, die anhand bereits erfasster Daten teilweise bereits vorbefüllt sind. So landen die Eckdaten bereits fehler- und zeitsparend in Verhandlungseinladungen, Stellungnahmen, Bescheiden und Aktenvermerken. Aus den Angaben der Webformulare sowie der bereits gespeicherten Daten

wird gemeinsam mit standardisierten Textteilen nach der Freigabe bzw. der Approbation ein PDF-Dokument generiert und der Kanzlei übermittelt.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 37:

Aufgrund der Änderungen durch den ELAK-Länderstandard kann die Inbetriebnahme von BauFIS erst Mitte 2013 erfolge.

9.1.2.2 Zum Zeitpunkt der Prüfung des Kontrollamtes wurden die Eckdaten in der Kanzlei in ELAK allerdings noch ohne Terminsetzung (ausgenommen Spezialfälle) eingetragen. Dafür wurde jedoch im IKT-Referat der Magistratsabteilung 37 eine Rückstandsliste erarbeitet, die über ELAK in eine eigens konzipierte Datenbank übertragen wird.

Die Rückstandsliste soll der Sachbearbeiterin bzw. dem Sachbearbeiter durch definierte Sollzeiten je Teilprozess, die je Einzelfall dynamisch zu einer Gesamtsollzeit zusammengesetzt werden können, die Arbeit erleichtern. In der Rückstandsliste erfolgt eine farbliche Kennzeichnung der Soll- und Istdauer sowie der Kategorisierung der Dringlichkeit von einem bis drei Rufzeichen, die den wichtigsten und dringendsten Akten vorangestellt werden.

Nach Ansicht des Kontrollamtes scheint mit dieser Einrichtung eine effiziente Verfolgung der Aktenerledigung gegeben, zumal die Leitung eine gegebenenfalls zu hohe Auslastung einzelner Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter besser erkennen und so die Übernahme der Akten (auch im Fall eines Ausfalles) durch andere Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter veranlassen kann.

9.1.2.3 Das Prinzip der Bestimmung der Soll- und Istdauer sowie die Kategorisierung nach Dringlichkeit soll auch im neuen Projekt umgesetzt und sogar noch ausgebaut werden. So soll das neue System den Sollwert des Erledigungstermins bei den Arbeitsabläufen nach folgenden Kriterien überprüfen und laufend adaptieren:

- Sollwert pro Produkt und gegebenenfalls Risikoklasse (Startwert),
- Je weiteren Teilprozess (Dokumente: Stellungnahmen, Ladungen ...) Anpassung des Wertes durch weitere "Zeit-Gutschriften",
- Terminsetzungen und Terminverfolgung (Verlängerung der Solldauer, Steh- und Liegezeiten berücksichtigt) mit weiterer Anpassung.

Somit kann der Prozessablauf ohne regelmäßige neue Terminsetzung durch die Sachbearbeiterin bzw. den Sachbearbeiter optimiert und überwacht werden.

Die Sachbearbeiterin bzw. der Sachbearbeiter arbeitet an den Akten, wählt die erforderlichen Teilprozesse und die Reihenfolge aus, erstellt Dokumente, gibt diese selbst frei oder weiter zur Approbation und lässt sie über die Kanzlei expedieren. Der Akt wird nach Aussendung des Bescheides in ELAK durch die Mitarbeiterin bzw. den Mitarbeiter der Kanzlei geschlossen.

9.1.3 Handhabung des Gebrauchsabgabegesetzes

Im Fall von Steckschildern, Werbeanlagen oder anderen vor die Baulinie ragenden Teilen wie z.B. Leuchtreklamen werden Bescheide hinsichtlich der Gebrauchsabgabe erstellt. Dabei können einmalige und/oder mehrjährige Gebrauchsabgaben zur Vorschreibung gelangen.

Im Jahr 2007 wurde der Bemessungsprozess von der Magistratsabteilung 46 an die Magistratsabteilung 37 übergeben. Die Magistratsabteilung 37 konnte über den Umfang der Gebrauchsabgabe-Vorschreibungen mit dem Hinweis, dass diese lediglich einen Bestandteil der Baubewilligung darstellen, keine genaue Auskunft geben.

Laut Aussage der Dienststelle wurde der Einsatz der Gebrauchsabgabensoftware TPX der Magistratsabteilung 6 zwar zum damaligen Zeitpunkt als Unterstützung zur Berechnung der Gebühr erwünscht, jedoch soll dieses Ansuchen abgelehnt worden sein. Daher wird bis dato die Abgabe manuell berechnet. Die Antragstellerin bzw. der Antragsteller wird über die Abgabenhöhe im Bescheid informiert. Die Aussendung des Zahlscheines erfolgt jedoch erst nach Eingabe der Daten in TPX durch die Magistratsabtei-

lung 46, welche dafür eine Abschrift und Plankopie des Bescheides erhält und nochmals eine Kontrolle der Abgabenhöhe vornimmt.

9.2 Bescheidabwicklung der Magistratsabteilung 59

Die Magistratsabteilung 59 verwaltet die städtischen Märkte, überwacht die Einhaltung der lebensmittelrechtlichen Bestimmungen und führt Kontrollen im Bereich des Konsumentinnenschutzes bzw. Konsumentenschutzes durch. Sie erstellt rd. 400 Bescheide pro Jahr, welche in den Zuständigkeitsbereich der Gruppe "Märkte, Wirtschaft", im Fachbereich "Gewerbe, Straßenstände" fallen.

9.2.1 Organisatorischer Ablauf

Die Anträge treffen in der Kanzlei der Magistratsabteilung 59 ein und werden nach der Unterfertigung durch die Gruppenleitung an die Kanzleibediensteten des Fachbereiches weitergeleitet. Zwei, eigens für diesen Bereich bestimmte Bedienstete sind für die Protokollierung, den Schriftverkehr und die telefonische Beratung zuständig.

Bei der Protokollierung in ELAK erfolgt keine Terminvergabe, wobei als interne Frist die Devolutionsfrist nach § 73 AVG mit sechs Monaten als vereinbart gilt. Die Einhaltung der Frist wird über eine quartalsweise Auswertung der Rückstände geprüft. Ein eigener Controllingbericht zu diesem Thema erfolgt nicht.

Der Akt wird nach Anfangsbuchstaben des Nachnamens der Antragstellerin bzw. des Antragstellers unter einer Referentin bzw. einem Referenten aufgeteilt, die die Unterlagen auf Vollständigkeit zu prüfen haben. Bei der Notwendigkeit einer Kontaktaufnahme mit der Antragstellerin bzw. dem Antragsteller wird ein Formformular in Word von der Referentin bzw. dem Referenten befüllt und in einem Gemeinschaftspostfach abgelegt. Von dort aus kann die Kanzleimitarbeiterin bzw. der Kanzleimitarbeiter die Protokollierung, den Ausdruck und die postalische Abwicklung übernehmen.

Nach der Vervollständigung und je nach Art des Antrages kommt es zur Einholung von Stellungnahmen, zu Ladungen für Besprechungen vor Ort usw. Das abgeschlossene Verfahren wird zumeist mit einem Bescheid beendet, der wieder von der Referentin

bzw. dem Referenten erstellt und im Gemeinschaftspostfach zur weiteren Bearbeitung abgespeichert wird.

Die Magistratsabteilung 59 stellt das Vieraugenprinzip zur Überprüfung sicher, indem alle Schriftstücke vor der Weitergabe von der Gruppenleitung vidiert werden. Nachdem die Kanzleimitarbeiterin bzw. der Kanzleimitarbeiter den Zahlungsverlauf angestoßen hat, kann der Bescheid ausgedruckt und versandt bzw. persönlich von der Antragstellerin bzw. vom Antragsteller abgeholt werden. Im Anschluss erfolgt der Abschluss in ELAK.

9.2.2 Elektronischer Weg des Bescheides

Die gesamte Abwicklung für den Bescheiderstellungsprozess erfolgt im ELAK, wobei die Kanzleimitarbeiterinnen bzw. Kanzleimitarbeiter über einen schreibenden und die Referentinnen bzw. Referenten über einen lesenden Zugriff verfügen.

Der Akt kann über eine bestehende bzw. neu angelegte Geschäftszahl geöffnet und mit allen eingereichten Unterlagen elektronisch abgelegt werden. Dazu scannen die Referentinnen bzw. Referenten die Dokumente einzeln ein und lassen den Import in das System durch die Kanzleimitarbeiterinnen bzw. Kanzleimitarbeiter durchführen. Bei La-geplänen wird erst eine Größenanpassung über den Kopierer sichergestellt. Auch alle weiteren Schriftstücke werden laufend im Prozess angehängt, um eine Vollständigkeit auch elektronisch zu gewährleisten.

Nach Versand bzw. Abholung des Bescheides und Einleitung des Zahlungsverfahrens wird die Geschäftszahl in ELAK ausgetragen. Rückstandsnachweise werden ebenfalls aus ELAK gewonnen.

9.2.3 Handhabung des Gebrauchsabgabengesetzes

In der Magistratsabteilung 59 kommen der Tarif A11 für tageweise, längstens 14-tägige Aufstellung von nicht ortsfesten Verkaufsständen und der Tarif C5 für Selbstbemessungen zur Anwendung. Für die derzeit ca. 900 bestehenden Marktstände werden 90 %

über Dauergenehmigung nach dem Tarif C5 und 10 % über einmalige Zahlungen nach dem Tarif A11 verwaltet.

Die Bemessung der Abgabe erfolgt durch die Magistratsabteilung 59 auf manuellem Weg und wird in den Bescheidentwurf integriert, der an die Magistratsabteilung 46 übermittelt wird. Diese überprüft den Inhalt des Bescheides, rechnet die Gebrauchsabgabe nach und speichert sie in TPX. Wenn ein Fehler in der Bemessung auftreten sollte, wird die Magistratsabteilung 59 darüber in Kenntnis gesetzt und der Bescheid durch die zuständige Referentin bzw. den zuständigen Referenten korrigiert.

9.3 Bescheidabwicklung der Magistratsabteilung 64

Die Magistratsabteilung 64 ist für die allgemeinen und grundsätzlichen Angelegenheiten des Bau-, Energie-, Luftfahrt- und Eisenbahnrechts zuständig. Von den insgesamt jährlich 5.000 erstellten Bescheiden dieser Dienststelle wurden im Zuge der Einschau durch das Kontrollamt, der Bescheiderstellungsprozess in Bezug auf Löschungen nach § 131 BO für Wien und Abschreibungsverfahren nach § 13 BO für Wien mit rd. 400 Bescheiden jährlich untersucht.

9.3.1 Organisatorischer Ablauf

9.3.1.1 Die Verfahren der Magistratsabteilung 64 sind prozesstechnisch dargestellt und durch Arbeitsrichtlinien gestützt. Die Kanzleimitarbeiterinnen bzw. Kanzleimitarbeiter sind dazu angehalten, einlangende Poststücke noch am selben Tag zu protokollieren. Nach Durchsicht der Eingangspost durch die Abteilungsleitung werden die Poststücke durch die Kanzlei über die Gruppenleiterin bzw. den Gruppenleiter an die zuständige Referentin bzw. den zuständigen Referenten weitergeleitet. Von der Kanzlei werden Terminevidenzen geführt und täglich überwacht, um die Referentinnen bzw. Referenten sowie nachrichtlich die Gruppenleitung drei Tage vor Ablauf der Frist zu erinnern.

9.3.1.2 Zur besseren Umsetzung einer raschen Aktenfertigung, wurde ein sehr präziser Controllingbericht entwickelt, der die Arbeitsaufläufe, deren Dauer und Mängel quartalsweise analysiert und dessen Ergebnis mit der Abteilungsleitung besprochen wird. In den exakt abgebildeten Prozessen kann fast jeder Teilaspekt statistisch abgebildet und

verglichen werden. So gibt es Vergleichsgrafiken, die die Rückstände je Prozess und Referentin bzw. Referenten darstellen und auch mit den Vorjahren vergleichen. Die Dauer jedes einzelnen Verfahrensschrittes kann für jede Referentin bzw. jeden Referenten gesondert festgestellt werden, wodurch ein unmittelbarer Vergleich der Dauer der Teilprozesse und des Rückstandes gegeben ist.

Die Zahlen zu der Basis der Statistiken werden aus dem ELAK und den Accessdatenbanken gewonnen, die über die Jahre aufgebaut wurden. Aus diesen Daten ist es ebenfalls möglich die Rückmeldungs- bzw. Bearbeitungsdauer in den Schnittstellen zu anderen Magistratsabteilungen darzustellen. Bei der Einschau durch das Kontrollamt konnten beispielsweise folgende Prozesswartezeiten im Verkehr mit der Magistratsabteilung 46 zu folgenden verschiedenen eine Bescheiderstellung betreffenden Themen festgestellt werden:

Betroffene Bereiche	2010 in Tagen	2011 in Tagen
Außenladung und Außenabflug	7	7
Berufungsverfahren nach GAG	38	36
Luftfahrthindernisse	7	8
Luftfahrtveranstaltungen	7	8
Luftfahrzeugvermietung	15	kein Bescheid
Steigenlassen von Luftballonen	2	1
Vorfallsmeldungen	20	19
Weihnachtsfestbeleuchtung	11	13

9.3.1.3 Sobald die Referentin bzw. der Referent den Antrag erhält, wird dieser auf Inhalt bzw. Vollständigkeit der Einreichunterlagen geprüft. Fehlende Unterlagen werden schriftlich (Word-Formformular) unter Setzung einer angemessenen Frist von der Antragstellerin bzw. dem Antragsteller über die Kanzlei angefordert. Wenn die erforderlichen Unterlagen nicht nachgereicht werden, erfolgt die bescheidmäßige Zurückweisung des Antrages. Sobald die Unterlagen vollständig sind, kann im Fall der Löschung der Bescheid durch die Referentin bzw. den Referenten in einem vorgefertigten Schriftstück vervollständigt und dann entweder persönlich abgeholt oder durch die Kanzlei über einen Zustellservice expediert werden. Zuletzt wird der Akt, nach Genehmigung der zuständigen Gruppenleitung und der Abteilungsleitung durch die Kanzlei elektronisch geschlossen und abgelegt.

9.3.2 Elektronischer Weg des Bescheides

Die Kanzleimitarbeiterinnen bzw. Kanzleimitarbeiter legen einen Akt im ELAK inkl. elektronisch vorhandener Einreichunterlagen an. Der Papierakt wird parallel vollständig geführt und mit dem Prozessverlauf weitergereicht. Die Kanzlei sowie ein Mitglied der Controllingabteilung haben schreibenden und lesenden Zugriff im ELAK, während den Referentinnen bzw. Referenten nur lesender Zugriff gewährt wird. In der Kanzlei erfolgt lediglich die Protokollierung nicht aber die erste Sichtung auf Vollständigkeit der Unterlagen.

Der Aktenrückstand wird nicht direkt über ELAK abgeleitet, sondern wie bereits beschrieben aus ELAK in eine eigens konzipierte Exceltabelle übernommen und weiterverarbeitet.

Jegliche Schreiben an die Antragstellerin bzw. den Antragsteller oder an sonstige am Verfahren Beteiligte wird über Formulare aus Word durch die Referentinnen bzw. Referenten abgefasst und in elektronischen Ordnern auf gemeinsamen Laufwerken durch die Kanzlei übernommen, im Dienstweg unterfertigt und expediert.

Die Kanzleimitarbeiterinnen bzw. Kanzleimitarbeiter sind auch für die weitere Beförderung und die Austragung des Aktes im ELAK zuständig. So wird im ELAK die Zahlung über die Magistratsabteilung 6 angestoßen und der eigentliche Bescheid kann entweder persönlich von der Antragstellerin bzw. vom Antragsteller abgeholt oder im Postweg übermittelt werden. Es wird automatisiert ein Zahlschein mit den Verfahrenskosten ausgesendet. Die Einzahlungen werden elektronisch überwacht.

9.3.3 Handhabung des Gebrauchsabgabegesetzes

Die Magistratsabteilung 64 ist für verschiedene das GAG betreffende Verfahren zuständig. So werden beispielsweise die Bewilligung der Festbeleuchtung von Straßenzügen zu besonderen Anlässen erteilt oder die Entscheidungen über Berufungen nach dem GAG für den Berufungssenat der Stadt Wien vorbereitet. Die letztgenannte Zuständigkeit beinhaltet auch die Vorbereitung von Entscheidungen, wenn der Berufungssenat

der Stadt Wien im Weg eines Devolutionsantrages als erste Instanz zur Entscheidung berufen ist.

Bis zum Jahr 2010 erfolgten Bescheidausstellungen bzgl. der Weihnachtsfestbeleuchtung ausschließlich durch die Magistratsabteilung 64, wobei die Höhe der Gebrauchsabgabe im Verfahren durch die Magistratsabteilung 46 berechnet und die Übermittlung des Zahlscheines nach Zustellung des Bescheides der Magistratsabteilung 64 durch die Magistratsabteilung 46 veranlasst wurde.

Ab 2011 wurde der Prozess dahingehend geändert, dass vor Beginn der Weihnachtszeit die Bewilligung nach dem GAG inkl. Verfahrenskosten mit Bescheid der Magistratsabteilung 64 erteilt wird. Aus Vereinfachungsgründen hinsichtlich der Berechnung der zu entrichtenden Abgabe erfolgen gegen Ende der Beleuchtungsphase die bescheidmäßige Vorschreibung und die Übermittlung des entsprechenden Zahlscheines durch die Magistratsabteilung 46.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 46:

Künftig ist die Vorschreibung der Gebrauchsabgabe für die Weihnachtsfestbeleuchtung obsolet, da für das Jahr 2012 die Vorschreibungen bereits erfolgt sind und mit 1. März 2013 die Vorschreibung einer diesbezüglichen Gebrauchsabgabe entfällt.

9.4 Bescheidabwicklung der Magistratsabteilung 65

Die Magistratsabteilung 65, zuständig für rechtliche Verkehrsangelegenheiten, erstellt u.a. Bescheide für die Bereiche der Fahrschulen, Krafftahrlinien, Fiakerunternehmen, Parkraumbewirtschaftung und Straßenaufsichtsorgane.

Im Zuge der Einschau durch das Kontrollamt wurde der die Parkraumbewirtschaftung betreffende Bescheiderstellungsprozess, mit jährlich durchschnittlich 8.000 ergangenen Bescheiden, untersucht.

9.4.1 Organisatorischer Ablauf

Die Anträge werden in der Kanzlei der Magistratsabteilung 65 protokolliert und auf Vollständigkeit überprüft. Wenn offensichtlich Unterlagen fehlen, wird die Antragstellerin bzw. der Antragsteller direkt kontaktiert. Nach Vidierung des Aktes durch die Gruppenleitung erfolgt ohne fixe Buchstaben-zuteilung, jedoch unter Berücksichtigung eines ausgewogenen Arbeitsanfalles die Weiterleitung auf die Ebene der Sachbearbeitung. Bei Mängelfeststellungen im Laufe der Prüfung ist von der zuständigen Sachbearbeiterin bzw. vom zuständigen Sachbearbeiter ein entsprechendes Schreiben mit zweiwöchiger Antwortfrist aufzusetzen, welches über die Kanzlei expediert wird. Sobald die Unterlagen komplett vorliegen, ist von der Sachbearbeiterin bzw. dem Sachbearbeiter ein Formblatt für Bescheide auszufüllen, über die Kanzlei zu verschicken und von dieser der Akt abzuschließen.

9.4.2 Elektronischer Weg des Bescheides

9.4.2.1 Der auf elektronischem oder postalischem Weg in die Kanzlei der Magistratsabteilung 65 gelangende Akt wird im System ELAK eingetragen. Die Unterlagen werden in Papierform in einem Ordner gesammelt und verwaltet. Im Bereich der Parkraumbewirtschaftung haben die Sachbearbeiterinnen bzw. Sachbearbeiter lesenden und schreibenden Zugriff auf ELAK und können von dort aus den Akt überarbeiten.

In den anderen Bereichen der Magistratsabteilung 65 (Fahrschulen, Fiakerunternehmen, Berufungsverfahren, Krafffahrlinien, Straßenaufsichtsorgane) besteht hingegen derzeit für die Sachbearbeiterinnen bzw. Sachbearbeiter kein Zugriff auf das System ELAK.

Die entsprechenden Unterlagen werden aus ELAK regelmäßig ausgedruckt und den zuständigen Referaten zur weiteren Bearbeitung ausgehändigt. Wie dem Kontrollamt anlässlich der Prüfung mitgeteilt wurde, sollen mit dieser Maßnahme die Lizenzgebühren für ELAK reduziert werden.

9.4.2.2 Als Termin bei der Fristsetzung zur Bescheiderstellung wird generell entweder der bereits in den Unterlagen des Antrages angeführte Termin eingetragen oder die

Devolutionsfrist von sechs Monaten herangezogen. Nur im Bereich der Parkraumbewirtschaftung und der Fahrschulen, wo die Bearbeitung meist unmittelbar erfolgt, wird kein Termin gesetzt.

Die Bescheide werden in einem Formblatt von Word eingetragen und in einem gemeinsamen elektronischen Ordner, auf den die Kanzleimitarbeiterinnen bzw. Kanzleimitarbeiter Zugriff haben, abgelegt. Diese spielen regelmäßig die Bescheide in ELAK ein und überwachen die Übernahme durch die Zustellfirma.

9.4.2.3 Über eine Schnittstelle werden die Bescheide durch eine Fremdfirma aus ELAK übernommen und inkl. integriertem Zahlschein an die Antragstellerin bzw. den Antragsteller versendet. Sobald die Einzahlungsbestätigung über die Magistratsabteilung 6 in ELAK und somit auch bei der Zustellfirma ersichtlich ist, sendet die Magistratsabteilung 65 automatisch die Parkkarte an die Antragstellerin bzw. den Antragsteller. In dringenden Fällen wird aber auch eine direkte Zahlungsmöglichkeit über die Stadtkasse des Magistratischen Bezirksamtes für den 3. Wiener Gemeindebezirk mit gleichzeitiger Ausfolgung der Parkkarte in der Magistratsabteilung 65 angeboten. Erst nach diesem Schritt wird der Akt durch die Kanzlei auch in ELAK endgültig geschlossen und erscheint somit nicht mehr im Rückstandsnachweis auf.

9.4.3 Handhabung des Gebrauchsabgabegesetzes

Laut Magistratsabteilung 65 wird bei den jährlich rd. 30 Anträgen auf Errichtung von Wartehallen bzw. Unterständen im Bescheid die Entrichtung einer Gebrauchsabgabe vorgeschrieben. Diese jährlich zu entrichtende Abgabenvorschreibung wird von der Magistratsabteilung 46 bemessen. Hiezu wird von der Magistratsabteilung 65 ein kurzes Schreiben verfasst und dieses samt den Planunterlagen übermittelt. Nach Überprüfung und Bemessung wird die Gebrauchsabgabenbekanntgabe wiederum inkl. der Planunterlagen, den einzufügenden Spruch und den nötigen Auflagen an die Magistratsabteilung 65 zurückgeschickt. Die Dienststelle übernimmt die Daten in den vorbereiteten Bescheid auf Word-Basis und legt ihn in den dafür abgestellten, gemeinsamen, elektronischen Ordner ab.

Wie dem Kontrollamt im Rahmen seiner Prüfung mitgeteilt wurde, würde der Magistratsabteilung 65, statt der Fülle der von der Magistratsabteilung 46 zugesandten Unterlagen, eine kurze elektronische Rückmeldung des Bemessungswertes ausreichend erscheinen.

9.5 Bescheidabwicklung im Magistratischen Bezirksamt

Die Magistratischen Bezirksämter, als Schnitt- und Servicestelle zwischen den Bürgerinnen bzw. Bürgern und der Wiener Stadtverwaltung, sind u.a. für Genehmigungsverfahren und Bewilligungen insbesondere nach der Gewerbeordnung, dem ArbeitnehmerInnenschutzgesetz, dem GAG, der StVO. 1960 und dem Wiener Baumschutzgesetz, die Ausstellung von Dokumenten und Bestätigungen (Melde-, Fund- und Passwesen), Verwaltungsstrafverfahren, für Wahlen und Angelegenheiten der direkten Demokratie zuständig.

Im Zuge der Erhebungen wurde das Magistratische Bezirksamt für den 1. und 8. Wiener Gemeindebezirk aufgrund seiner sehr großen Anzahl an Bescheiden nach dem GAG ausgewählt. Der Bescheiderstellungsprozess für Betriebsanlagen, Schanigärten und Baumbescheide wurde einer näheren Einschau unterzogen. Laut den einschlägigen statistischen Aufzeichnungen werden in diesem Bezirksamt jährlich rd. 220 Anträge für Betriebsanlagengenehmigungen, rd. 450 Anträge für den Betrieb von Schanigärten und rd. 60 Ansuchen zur Baumentfernung gestellt.

9.5.1 Organisatorischer Ablauf

9.5.1.1 Die Anträge langen in der Einlaufstelle ein und werden dort, nach einer von der Bezirksamtsleitung vorgegebenen Referatseinteilung (die Aufteilung in den verschiedenen Referaten erfolgt nach zugeteilten Anfangsbuchstaben der Straßennamen), auf die jeweiligen Referentinnen bzw. Referenten protokolliert, der Bezirksamtsleitung zur Vordierung (elektronisch und handschriftlich am Eingangsstück) vorgelegt und anschließend zur Bearbeitung weitergeleitet.

Bei nicht ausreichend bereitgestellten Unterlagen wird die Antragstellerin bzw. der Antragsteller von der Sachbearbeiterin bzw. dem Sachbearbeiter schriftlich aufgefordert,

die Unterlagen innerhalb einer angemessenen Frist zu verbessern, da widrigenfalls das Ansuchen zurückgewiesen wird. Erst nach Vorliegen aller Unterlagen wird eine Verhandlung ausgeschrieben und die Ladung an die Antragstellerin bzw. den Antragsteller, die erforderlichen Fachabteilungen, Bezirksvorstehungen und Parteien übermittelt.

Im Anschluss erstellt die Referentin bzw. der Referent den Bescheid, welcher samt zugehörigem Zahlschein für die lt. amtlichem Gebührenspiegel angefallenen Verfahrenskosten durch die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Kanzlei expediert wird.

9.5.1.2 Im Rahmen des internen Controllings wurden Zielindikatoren (Fristen) für den Verfahrensablauf bis zur Bescheiderstellung festgelegt. Je Verfahren oder Teilprozess wurde eine Durchlaufzeit für die Umsetzung mit einer prozentuell zu erreichenden Erfolgsquote festgesetzt. So ist z.B. für den Abschluss eines Baumschutzverfahrens eine acht Wochenfrist ab der Antragseinreichung in mindestens 69 % bis 80 % der Fälle sicherzustellen oder es sind für Verhandlungstermine neun Wochen bei vollständigen Unterlagen in mindestens 79 % bis 90 % der Fälle zu erreichen.

Deren Einhaltung wird - abgesehen von der persönlichen Fristenwahrung durch die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter - mittels quartalsweisen Berichten und Rückstandsausweisen regelmäßig überprüft und evaluiert, wobei Rückstandsausweise alle drei Monate im Weg des ELAK erstellt und an die Bezirksamtsleitung sowie den Referentinnen bzw. Referenten mit anschließender gemeinsamer Besprechung übermittelt werden.

10.5.1.3 Im Zusammenhang mit den Bewilligungen für Schanigärten ist als Besonderheit zu erwähnen, dass neben Erstgenehmigungen auch Verlängerungen von Genehmigungen anfallen. Der diesbezügliche Ablauf ist insofern verkürzt, als keine Verhandlung anberaumt wird, sondern eine elektronische Anfrage lediglich an die Bezirksvorstehung und die Magistratsabteilung 46 via E-Mail ergeht, ob der beantragten Verlängerung zugestimmt werde.

9.5.2 Elektronischer Weg des Bescheides

Alle Bescheide werden in der Dienststelle in ELAK eingetragen. Darin ist der Verfahrensablauf insofern nachvollziehbar, als alle Verfahrensschritte protokolliert und zusätz-

lich bestimmte Schriftstücke (z.B. Stellungnahmen der Fachdienststellen, Verhandlungsausschreibungen, Bescheide etc.) eingescannt werden.

Im Gewerbebereich ist ELAK zur Gänze umgesetzt, indem eine elektronische Aktenführung vom Einlangen der Unterlagen bis zum Aussenden des Bescheides und der Rückscheinverwaltung gegeben ist. Demgegenüber überwiegt im Betriebsanlagenverfahren, aufgrund der zahlreichen Beilagen (Pläne, Beschreibungen etc.) die Papierform.

Zur Terminsetzung wird festgehalten, dass in keinem Fall der Bescheiderstellung Fertigstellungszeitpunkte im ELAK eingetragen werden. Die Einhaltung wird wie bereits dargestellt durch das interne Controlling gewährleistet und überprüft.

Sobald ein Bescheid expediert wurde, wird dies im ELAK festgehalten und die Geschäftszahl nach Ablauf der zweiwöchigen Berufungsfrist im System nach einer entsprechenden Weisung der Referentin bzw. des Referenten durch die Kanzlei geschlossen.

9.5.3 Handhabung des Gebrauchsabgabegesetzes

Bei den Bewilligungen nach dem GAG, die in den Magistratischen Bezirksämtern nur bei Bescheiden für die Bewilligung für Schanigärten anfallen, wird diese als Dauergegenehmigung oder nach Jahren befristet erteilt. Die Höhe der Gebrauchsabgabe wird durch die Referentin bzw. den Referenten errechnet und im Bescheid vorgeschrieben. Hiefür wird keine eigene Software eingesetzt. Seitens der Bezirksämter werden aber nur die Zahlscheine betreffend die Verfahrenskosten mit dem Bescheid versandt. Der Bescheid wird auch an die Magistratsabteilung 46 zur Verrechnung der Gebrauchsabgabe übermittelt, wo die Eingabe in TPX und anschließend die Aussendung des Zahlscheines über die Gebrauchsabgabe erfolgen.

Die Antragstellerin bzw. der Antragsteller erhält somit einerseits vom Magistratischen Bezirksamt den Bescheid samt Zahlschein für die Verfahrenskosten und von der Magistratsabteilung 6 einen weiteren Zahlschein für die Gebrauchsabgabe.

Wenn dem Magistratischen Bezirksamt bei der Berechnung der Gebrauchsabgabe ein Fehler unterlaufen sollte, wird dieses von der Magistratsabteilung 46 darüber in Kenntnis gesetzt und zur Ausstellung eines Berichtigungsbescheides aufgefordert.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 46:

In bereits erfolgten Abstimmungsgesprächen wurde festgelegt, dass die Vorschreibung der Gebrauchsabgabe für sogenannte "Schanigärten" ab der Schanigartensaison 2013 zum Großteil (ausgenommen die Langzeitbewilligungen) im Sinn der Kundinnen- bzw. Kundenorientierung direkt von den Magistratischen Bezirksämtern gemeinsam mit der Vorschreibung der sonstigen Gebühren und Abgaben erfolgen wird.

9.6 Mitwirkung bei der Bescheiderstellung für andere Dienststellen

Alle Bescheide des Magistrats der Stadt Wien, die eine Gebrauchsabgabe erfordern, werden in unterschiedlichster Weise an die Magistratsabteilung 46 zur Eingabe in TPX übermittelt. Wie obigen Beschreibungen zu entnehmen war, sind die Prozesse und Abläufe sehr unterschiedlich gehalten. So werden teilweise die Informationen, die zur Berechnung notwendig sind, wie Pläne, Maße (Länge, Breite, Höhe etc.) und Begleitschreiben mit Ansuchen auf Bemessung der Gebrauchsabgabe übermittelt oder es erfolgt die Zusendung eines bereits fertigen Bescheides. In beiden Fällen müssen die Kanzleibediensteten der Magistratsabteilung 46 jedoch den Spruch überprüfen, die Bemessung durchführen bzw. kontrollieren, die Dienststelle bei falscher Bemessung informieren und die Eingabe in TPX durchführen und speichern.

Die von den oben erwähnten Magistratsabteilungen und Magistratischen Bezirksämtern an die Magistratsabteilung 46 übermittelten Bescheide sind für die Jahre 2009 bis 2011 folgender Aufstellung zu entnehmen:

Jahr	Magistratsabteilung 37	Magistratsabteilung 59	Magistratsabteilung 64	Magistratsabteilung 65	Magistratische Bezirksämter	Summe
2009	511	38	13	17	1.217	1.796
2010	528	26	9	10	1.212	1.785
2011	493	49	2	19	1.261	1.824
Summe	1.532	113	24	46	3.690	5.405

Da die Übermittlung der Unterlagen, der Retourversand der Bemessung bzw. der Korrekturen, sowie die Sichtung und das Einlesen in jeden einzelnen Bescheid sehr zeitaufwendig sind, ist nach Ansicht des Kontrollamts zu prüfen, ob durch eine durchdachte und ökonomisch strukturierte Vereinheitlichung notwendiger Prozessschritte bei allen betroffenen Magistratsabteilungen eine beachtenswerte Einsparung und Verwaltungsvereinfachung erzielt werden könnte. Vom Kontrollamt war anzuregen zu überdenken, die Gebrauchsabgabe direkt von den mit der Erstellung des Bescheides betrauten Referentinnen bzw. Referenten bemessen zu lassen. Besagte Fachkräfte wären ohne zusätzliches Einlesen mit der Thematik vertraut. Bei der Prozessanalyse in allen mit der Gebrauchsabgabe tangierten Dienststellen zeigte sich, dass kein themen- oder wissensbezogener Mangel zur Bemessung des Tarifes bestand. Ein bis zwei Postaussendungen je Bescheid könnten zusätzlich eingespart und der Prozessablauf wesentlich beschleunigt werden. Die Letztkontrolle der Gebrauchsabgabe wäre von der auszustellenden Dienststelle zu verantworten, womit gleichzeitig der Motivationsfaktor zur Umsetzung von Verwaltungsvereinfachungen verstärkt werden könnte. Auch für die Antragstellerinnen bzw. Antragsteller selbst würde sich bei Erhalt eines Bescheides mit nur einem Zahlschein der Eindruck einer verwaltungsökonomisch arbeitenden Behörde verstärken und positive Impulse vermitteln.

Weiters war anzuregen, mit der Einführung des ELAK-Länderstandards und der Umstellung von TPX auf SAP an einer einheitlichen Lösung zu arbeiten, bei der die Einspeisung der Bescheide mit einmaliger oder mehrjähriger Gebrauchsabgabe als zulässig erkannt und auch eine automatische Neuanlage von Bescheiden mit Dauergenehmigung bei Gebührenerhöhung in einer dafür bereitgestellten Datenbank gesichert wird.

10. Projekte zur Weiterentwicklung

10.1 Im Jahr 2002 wurde im Bereich behördliche Angelegenheiten und Planung der Magistratsabteilung 46, mit Ausnahme der Gruppe Sonderaufgaben, das Programm PROF1 auf ELAK umgestellt und die Basis für ein komplexes Fachinformationssystem aufgebaut. Laut der geprüften Dienststelle soll ab dem Jahr 2012 auf die Umstellungen und Weiterentwicklungen der Gruppe Sonderaufgaben größeres Augenmerk gelenkt

werden. Widersprüchlich zu diesem Thema war für das Kontrollamt jedoch die Tatsache, dass der Umstieg von der PROFI-Software erst als Folgeprojekt des Projektes "P90-MI Migration P90" mit Mitte/Ende 2013 angelegt ist.

Die Problematik einer Umstellung dürfte bereits im Frühjahr 2010 bekannt gewesen sein und machte so die Umsetzung des damaligen Projektes TOGA für die beteiligten Dienststellen unmöglich. Bei diesem Projekt sollten die Voraussetzungen zum Einsatz von Schnittstellen geprüft und Lösungen zur Verbesserung und Vereinfachung der derzeit redundanten Erfassung von Dauergenehmigungen von Gebrauchsabgaben erarbeitet werden. Das Vorhaben TOGA wurde wegen der Entscheidung auf SAP (Projektstart OPAL) umzustellen, eingestellt. OPAL als Basisfunktion von SAP zielt darauf ab, nach dem Rollout die neue Infrastruktur für die Schaffung einer magistratsweiten Einnahmenverrechnung zu nutzen.

10.2 Ab Juli 2012 soll lt. Mitteilung der Magistratsabteilung 14 der ELAK-Länderstandard flächendeckend im Magistrat der Stadt Wien zur Nutzung gelangen. Diese überarbeitete Form des ELAK zielt auf eine abteilungsübergreifende elektronische Aktenführung ab, die durch ein verbessertes Rechtekonzept ermöglicht wird.

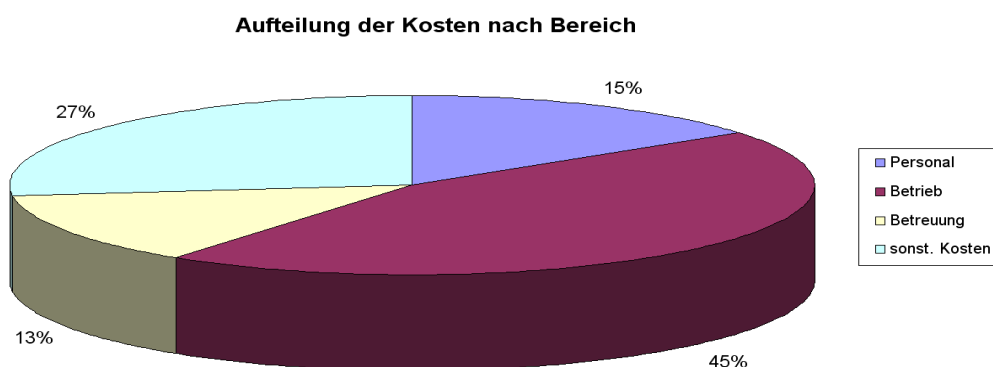
Die Umstellung der Individuallösungen der einzelnen Magistratsabteilungen war deshalb notwendig, da die regelmäßigen Updates der ELAK-Software durch die Speziallösungen gehemmt wurden und ständiges Anpassen und Umprogrammieren zu viel Zeit und Budgetmittel in Anspruch genommen hatten. Durch eine einheitliche Lösung sollen nunmehr jederzeit Updates erfolgen können, ohne zusätzliche Kosten zu verursachen. Dies bedingt jedoch die derzeit laufenden Spezialentwicklungen als parallele Module zu ELAK anzubieten, um einen Einbruch im Arbeitsablauf einzelner Dienststellen zu verhindern. So soll über das Projekt "P90-MI Migration P90" der Magistratsabteilung 46 in Zusammenarbeit mit der Magistratsabteilung 14 und einer Entwicklerfirma der derzeitige Spezial-ELAK mit Textbausteineditor der betroffenen Gruppen der Magistratsabteilung 46 für den neuen ELAK-Länderstandard kompatibel gemacht werden. Die Kosten des Projektes belaufen sich seit dem Jahr 2009 auf rd. 2,50 Mio.EUR, wobei rd. 270.000,-- EUR von der Magistratsabteilung 46 selbst zu tragen sind.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 14:

Es wird mitgeteilt, dass der flächendeckende Einsatz des ELAK-Länderstandards seit 10. Dezember 2012 gegeben ist.

10.3 Wie bereits erwähnt, wird die in den 1980er-Jahren etablierte Software PROFi nur mehr in 17 Teilbereichen diverser Dienststellen verwendet. Die Magistratsabteilung 14 ist daher bemüht, das veraltete Programm, welches neben erheblichen Kosten für die Wartung und die Aufrechterhaltung der Soft- und Hardware, viele Anfragen auf Erneuerungen und Verbesserungen nicht zulässt, abzulösen.

Folgender Abbildung ist die Aufteilung der erwähnten Kosten in der Höhe von 350.000,- EUR für das Jahr 2011, welche zur Aufrechterhaltung von PROFi im Magistrat der Stadt Wien benötigt werden, zu entnehmen:



In den Betriebskosten sind die Kosten für den Speicher, die Datenbank und den Server enthalten, die Betreuungskosten umfassen die Dienstleistungen an der Applikation.

10.4 Wie dem Kontrollamt mitgeteilt wurde, wäre eine Umstellung von PROFi auf ELAK bei der Gruppe Sonderaufgaben der Magistratsabteilung 46 bereits vor Jahren erfolgt, wenn ein Ersatz für die automatische Anlage von Dauergenehmigungen aufgrund einer Tarifänderung im GAG vorhanden gewesen wäre. Während bereits von der Magistratsabteilung 14 an einer Ablöse von ELAK alt auf das ELAK-Länderstandard und von der

Magistratsabteilung 6 an einer solchen von TPX auf SAP gearbeitet wird, waren für das Kontrollamt für diese vor allem die Magistratsabteilung 46 betreffende Grundsatzproblematik noch keine Lösungsansätze erkennbar.

Noch vor einem Programmende von PROFI müsste auch die Schnittstelle TPX neu definiert werden. Derzeit befindet sich die Magistratsabteilung 6 in der Umsetzung des Projektes OPAL, welches den ebenfalls veralteten, aus den 1980er-Jahren stammenden Abgabendialog TPX durch SAP ablösen soll. Das mittelfristige Projekt hat Jänner 2010 begonnen und wird lt. Aussage der Magistratsabteilung 6 mit 31. Dezember 2014 abgeschlossen werden. Es beinhaltet alle im Magistrat anfallenden Abgaben, die über TPX bis dato abgewickelt wurden. Zum Zeitpunkt der Prüfung wurde der Sportförderungsbeitrag über SAP pilotiert.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 14:

Die Magistratsabteilung 14 ist von der Magistratsabteilung 46 bereits mit einer Umsetzung beauftragt worden.

10.5 Wie im Rahmen der Prüfung von der Magistratsabteilung 6 in Erfahrung gebracht wurde, sei die Verrechnung der Gebrauchsabgabe bereits im Mai 2010, aufgrund der Problematik der fehlenden Indexanpassung und Komplexität durch die Verknüpfung mit PROFI, aus dem Projekt genommen worden.

Nach einer gemeinsamen Sitzung der Magistratsabteilungen 6 und 46 wurde am 24. Jänner 2012 festgehalten, dass drei Lösungsansätze eine Verknüpfung in SAP zulassen würden und nun eine Entscheidung und Kontaktaufnahme mit der Magistratsabteilung 14 durch die Magistratsabteilung 46 geboten wäre. Leider wurde dem Kontrollamt bei Nachfrage in der Magistratsabteilung 14 mitgeteilt, dass die Ressourcen derzeit für weitere Projekte sehr beschränkt seien. Auch von der Magistratsabteilung 46 wurde bestätigt, dass neben mangelnden zeitlichen und personellen Ressourcen auch budgetäre Probleme auftreten könnten.

Zusammenfassend war festzustellen, dass die Basis für eine Verknüpfung zwischen SAP und dem ELAK-Länderstandard erst mit 2015 gegeben sein dürfte und bis dahin auch PROFI aufrecht gehalten wird. Bis dato gab es noch keine Überlegungen, wie die Grundproblematik der Suche nach Dauergenehmigungen aus der Datenbank, das Schließen der alten Geschäftszahl, das Generieren und Anhängen der neuen Geschäftszahl, die Aktualisierung der Gebrauchsabgabe auf neuen Tarif, der Ausdruck und Versand des neuen Bescheides bei der Gruppe Sonderaufgaben der Magistratsabteilung 46 kosten- und zeitsparend gelöst werden kann.

11. Übergangskonzept

11.1. Nach Rücksprache mit der Magistratsabteilung 46 werden erst nach der Einführung des ELAK-Länderstandards und der SAP-Umstellung durch die Magistratsabteilung 6 weitere Schritte gesetzt werden können. Da aufgrund der derzeitigen Softwareunterstützung ein Abarbeiten und Verhindern weiterer Rückstände aus Sicht des Kontrollamtes mit dem Grundstock an vorhandenen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern nicht realistisch erscheint, war zu empfehlen, parallel zu der ELAK-Länderstandard- und der SAP-Umstellung Prozessanalysen durchzuführen und ein Grobkonzept zu erstellen. Über ein zügig erstelltes Grobkonzept könnte eine Ressourcenbereitstellung der Magistratsabteilung 14 und deren Kosten für künftige Budgetplanungen erörtert und bei Bedarf mit einer Ausschreibung für eine Fremdvergabe begonnen werden. Die, derzeit von der am Projekt "P90-MI Migration P90" federführend beteiligte Fremdfirma erarbeiteten, das Fachinformationssystem betreffenden Erkenntnisse, könnten partiell auch für die Gruppe Sonderaufgaben genutzt und so finanzielle Einsparungen lukriert werden.

11.2 Vor allem war anzuregen, an elektronischen Datenbanken für verbesserte Rückstandsnachweise und statistische Auswertungen zu arbeiten, die künftig auch als Basis für die Lösung der Grundproblematik der Gebrauchsabgabenanpassung dienlich sein könnten. Jedenfalls sollten die Module für spätere Schnittstellen an die neuen Softwarebausteine angedockt werden können. Weiters empfahl das Kontrollamt, Kontakt zu anderen Dienststellen mit Bescheiderstellungsprozessen aufzunehmen und Potenzial in bereits laufenden elektronischen Lösungen zu finden. Auch Teilübernahmen von beste-

henden Fachinformationssystemen könnten in einer mittelfristigen Planung eingebettet werden.

11.3 Bei einer Prozessangleichung bei gleichzeitiger Übernahme des Prozessschrittes "Gebrauchsabgabe" an die den Bescheid ausstellende Behörde könnte eine zentrale Datenbank für Akte nach GAG angelegt werden, die über ein eigenes Fachinformationssystem bei Gebührenerhöhung einen zentralen Lauf an Bescheiden mit Festsetzung der neuen Abgabe auslöst.

12. Zusammenfassung der Empfehlungen

Empfehlung Nr. 1:

Zusammenfassend befand das Kontrollamt den Bescheiderstellungsprozess der Magistratsabteilung 46 vor allem in der Gruppe Sonderaufgaben als nicht mehr zeitgemäß. Es wurde daher empfohlen, eine neue Prioritätenreihung in der mittelfristigen Planung durchzuführen, um ein vergleichbares Niveau in den drei Gruppen des Bereiches behördliche Angelegenheiten und Planung zu gewährleisten. Die Erfahrungen und umgesetzten IT-Lösungen der Gruppen Wien Mitte/West und Wien Nord/Süd sollten umgehend in ein Grobkonzept eingebracht und mit der Setzung der ersten Meilensteine für die Gruppe Sonderaufgaben begonnen werden.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 46:

Derzeit werden in der Gruppe Sonderaufgaben sämtliche Bescheide, behördliche Schreiben, Informationsblätter u.dgl. inhaltlich und EDV-mäßig neu gestaltet. Ziel dieser Maßnahme ist es, sämtliche neuen Schriftstücke, auch im Rahmen des Qualitätsmanagements der Magistratsabteilung 46, für die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen. Diese Schriftstücke können von den Referentinnen bzw. Referenten elektronisch vorbereitet werden, sodass diese von der Kanzlei nur mehr versendet werden müssen. Damit entfällt der Aufwand für die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Kanzlei, die Schriftstücke EDV-mäßig zu erstellen, wodurch eine wesentliche Beschleunigung der Bearbei-

tungszeit von der Erstellung des jeweiligen Schriftstückes bis zur Versendung an die Kundinnen bzw. Kunden erreicht werden kann.

Aufgrund der vom Landtag bereits beschlossenen Novelle des GAG ist geplant, diese Schriftstücke für die Verwendung durch die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter freizugeben, da viele Änderungen in denselben von der Novelle des GAG abhängig sind. Mit der Umsetzung des im Kontrollamtsbericht angesprochenen Grobkonzeptes hinsichtlich IT-Lösungen unter Zugrundelegung der Erfahrungen der bereits umgesetzten IT-Lösungen der Gruppen Wien Mitte/West und Wien Nord/Süd wird im 2. Quartal 2013 begonnen.

Empfehlung Nr. 2:

Innerhalb von mehr als zehn Jahren ist es nicht gelungen in diesem Bereich einheitlich strukturierte Verwaltungsabläufe zu gestalten. So waren unterschiedliche kanzleimäßige Bearbeitungsabläufe und eine differierende Eingabesoftware, welche über zwei eigene Kanzleien erfolgt, festzustellen. Das Kontrollamt empfahl kurzfristig eine Fusion beider Kanzleien unter Miteinbeziehung des Aufgabenbereiches des Kundencenters der Stabsstelle durchzuführen, um Synergien zu nutzen und Arbeitsabläufe effizienter zu gestalten. Nach einer Analyse des Bescheiderstellungsprozesses samt organisatorischen Ablauf und der damit verbundenen IT-Landschaft, sollten Ansätze zur Behebung dieser Problematik gefunden werden. So könnten Abläufe konsolidiert und Teilprozesse der beiden Kanzleien durchleuchtet und fusioniert werden. Synergien sollten genutzt und das Wissen bei den Rückstandsverwaltungen und beim Aufbau eines Fachinformationssystems weitergegeben werden.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 46:

Die Magistratsabteilung 46 wird nach der Vereinheitlichung der IT-Lösungen Überlegungen zu der im Kontrollamtsbericht empfohlenen kurzfristigen Fusion beider Kanzleien und die damit verbundene Nutzung von Synergien anstellen und anschließend die Umsetzbarkeit prüfen.

Empfehlung Nr. 3:

Für die Gruppe Sonderaufgaben sollte eine bessere Lösung für den Rückstandsnachweis in Zusammenarbeit mit der Magistratsabteilung 14 gefunden werden, um rasch gleiche Arbeitsabläufe auszufiltern und diese abarbeiten zu können. Der Rückstandsnachweis sollte der Referentin bzw. dem Referenten priorisiert nur jene Akten anzeigen, die aktuell von ihr bzw. ihm bearbeitet werden können. Für das Kontrollamt erschien es nicht sinnvoll, Geschäftsfälle angezeigt zu sehen, die von der Kanzlei abzuarbeiten sind, oder die sich in Wartestellung aufgrund von Stellungnahmen oder Nachreichungen befinden. Der Rückstand sollte flexibel jedem Bediensteten nur ihre bzw. seine zu bearbeitenden Arbeitsschritte aufzeigen und Akte mit Wartestellung als Information am Ende der Liste darstellen. Wie individuell die Anträge auch scheinen mögen, sollte eine Terminisierung im Prozess dennoch nicht fehlen.

Auch bei den Rückstandsnachweisen der Gruppen Wien Mitte/West und Wien Nord/Süd erkannte das Kontrollamt noch Potenzial zur Weiterentwicklung. So könnten eine Priorisierung der Akten mit geplantem Termin und nähere Anmerkungen über den nächsten offenen Schritt angedacht werden und die quartalsweise Übermittlung an die Referentinnen bzw. Referenten auf einen monatlichen Rhythmus umgestellt oder den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern jederzeit eine direkte Einsicht ermöglicht werden.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 46:

Die Rückstandsausweise werden aktuell von den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern geprüft und im System PROFi richtiggestellt. Eine Auswertung der Daten, wie vom Kontrollamt empfohlen, ist ohne eine, mit zusätzlichen Kosten verbundene Änderung im System PROFi nicht möglich. Aufgrund der geplanten Einführung des ELAK-Länderstandards in der Magistratsabteilung 46 (geplant Ende des Jahres 2013) sind aus Sicht der Magistratsabteilung 46 diese zusätzlichen Kosten (Investition in ein altes Computersystem) für die Zeit der Übergangsphase nicht zu rechtfertigen.

Nach Einführung des ELAK-Länderstandards werden seitens der Magistratsabteilung 46 Überlegungen hinsichtlich der empfohlenen Auswertungen des Rückstandsausweises, auch für die Gruppen Wien Mitte/West und Wien Nord/Süd, angestellt bzw. wird im Anschluss eine etwaige Umsetzung geprüft werden.

Empfehlung Nr. 4:

Mittelfristig sind IT-Lösungen für die Entwicklung der nächsten Jahre einzuplanen. So sollten parallel zur Umstellung auf das ELAK-Länderstandard und dem Projekt "P90-MI Migration P90", auch die Ablöse von PROFi, die Schnittstelle zu SAP, eine Erleichterung beim Rückstandsausweis und eine Lösung für die Gebrauchsabgaben in Form eines Fachinformationssystems budgetiert werden. Das Fachinformationssystem für die Gruppe Sonderaufgaben könnte auf Basis des Projektes "P90-MI Migration P90" aufsetzen und eine Suchfunktion für Dauergenehmigungen beinhalten, die eine automatische Auswertung und Aufbereitung ermöglicht. Je nachdem welche Lösung für die Dauergenehmigungen nach dem GAG in Zukunft ins Auge gefasst wird, sollte vom Fachinformationssystem auch eine Schnittstelle mit eingeplant werden.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 46:

Die Erstellung des Grobkonzeptes für die Ablöse des PROFi und die Umstellung auf den ELAK-Länderstandard und - damit im Zusammenhang stehend - die Schaffung einer Lösung für die Gebrauchsabgabe, inkl. Schnittstelle zur Magistratsabteilung 6, wird von der Magistratsabteilung 46 beauftragt werden. Geplanter Beginn 2. Quartal 2013.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 6:

Das Thema Gebrauchsabgabe wurde im Rahmen des SAP-Portfoliomanagements eingebracht und mit Priorität 4 (= SAP-Vorhaben deren ROI nach mehr als fünf Jahren erreicht wird bzw. keine politische, gesetzliche oder technische Notwendigkeit) bewertet.

Gemeinsam mit der Magistratsabteilung 14 werden zeitgerecht die weiteren Schritte abgestimmt. Durch die direkte Abhängigkeit der Thematik mit dem Programm OPAL sieht der derzeitige Plan vor, im Jahr 2014, die nach ELAK-Umstellung gefestigten Geschäftsprozesse der Magistratsabteilung 46 in Bezug auf die Verrechnung zu analysieren und die betroffenen Arbeitspakete (Fachinformationssystem, Schnittstellen) festzuhalten. Danach kann die weitere Umsetzung und deren Aufwände konkretisiert werden.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 14:

Es wird mitgeteilt, dass die Empfehlung durch das laufende Vorhaben "P90-MI Migration P90" (Ablöse der Spezial-ELAK-Applikation durch ELAK-Länderstandard) und durch das beauftragte Vorhaben PROFI-Ablöse einer Lösung zugeführt wird.

Empfehlung Nr. 5:

Bei Anträgen, die mehrere Teams im Bereich behördliche Angelegenheiten und Planung betreffen, ist eine gemeinsame Geschäftszahl anzustreben. Dies könnte mit Einführung des ELAK-Länderstandards realisiert werden.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 46:

Die empfohlene gemeinsame Geschäftszahl ist nach Einsatz der ELAK-Länderstandards von der Magistratsabteilung 46 geplant.

Empfehlung Nr. 6:

Es war anzuregen, alle Ansuchen mit Einmalzahlungen der Gebrauchsabgabe, welche das Aufgabengebiet der Gruppe Sonderaufgaben betreffen, im ELAK einzutragen, um zu validen, nachweisbaren Rückstandsdarstellungen zu gelangen.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 46:

Die Anregung wurde von der Magistratsabteilung 46 bereits umgesetzt. Die Einmalzahlungen der Gebrauchsabgabe werden im Bezahlservice der Stadt Wien zur Gebühr gestellt.

Empfehlung Nr. 7:

Zu empfehlen war, die Ausstellung von Bescheiden nach § 90 StVO. 1960 im Internet für Antragstellerinnen bzw. Antragsteller attraktiver als bisher zu gestalten und zu bewerben. Im Hinblick auf die steigende Anzahl der elektronisch abzuwickelnden Geschäftsfälle wäre auf den Informationsseiten zur Einreichung der Unterlagen bei der Magistratsabteilung 46 darauf hinzuweisen, dass die Übermittlung der Einreichunterlagen in elektronischer Form bevorzugt werde. Dies würde das Anlegen der Akten in ELAK künftig erleichtern und den anzustrebenden vollelektronischen Aktenlauf begünstigen.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 46:

Der im Einsatz befindliche Internetantrag wird im Zuge des Projektes "P90-MI Migration P90" in Abstimmung mit der MD-OS-IKT überarbeitet und attraktiver gestaltet werden (geplanter Einsatz 4. Quartal 2013).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 14:

Es wird mitgeteilt, dass diese Empfehlung durch das laufende Vorhaben "P90-MI Migration P90" (Ablöse der Spezial-ELAK-Applikation durch ELAK-Länderstandard) und durch das beauftragte Vorhaben PROFI-Ablöse einer Lösung zugeführt wird.

Empfehlung Nr. 8:

Mittelfristig gesehen sollte der Bescheiderstellungsprozess auch allgemein durch ein ausgeweitetes Controlling und dem Einsatz von Prozessstatistiken unterstützt werden. So könnten Schwachstellen im Prozessablauf rascher erkannt und Lösungen für noch effizientere Arbeitsweisen entwickelt werden.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 46:

Der Empfehlung wird mittelfristig nachgekommen werden.

Empfehlung Nr. 9:

Im Zuge der Einschau in den Magistratsabteilungen 37, 46, 59, 64, 65 und dem Magistratischen Bezirksamt für den 1. und 8. Wiener Gemeindebezirk konnten auch mögliche Vorschläge zur Vereinheitlichung der Bescheiderstellung und Prozessstraffung erkannt werden. So wäre nach Einsatz des ELAK-Länderstandards mit einer größtmöglichen Dezentralisierung der Gebrauchsabgabenvorschreibung an die jeweiligen Fachabteilungen eine zeit- und ressourcenschonende Verwaltungsvereinfachung leicht umsetzbar. Doppelte Arbeitsabläufe, der zwei- bis dreifache Schriftverkehr und Versand für die Bemessung und Eingabe in TPX wären vermeidbar und die Anzahl an Zahlscheinen durch eine gemeinsame Verrechnung der Verfahrenskosten und der Gebrauchsabgabe bei Einmalzahlung reduzierbar.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 46:

Für die Umsetzung der Empfehlung ist eine übergeordnete Entscheidung erforderlich, sodass die Eingabe der Gebrauchsabgabe zwecks Verrechnung nicht mehr durch die Magistratsabteilung 46, sondern direkt durch die bewilligende Dienststelle zu erfolgen hat.

Empfehlung Nr. 10:

Bei Dauergenehmigungen, wie sie bei der Magistratsabteilung 37 und Magistratsabteilung 46 üblich sind, sollte über eine zentrale Schnittstelle für Tarifierpassungen, sofern die Gebrauchsabgabe weiterhin mit neuer Geschäftszahl vorgeschrieben werden soll, nachgedacht werden.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 46:

Aus dem AVG ergibt sich, dass beispielsweise bei Berufungen der Bescheid zu bezeichnen ist, gegen den sich die jeweilige Berufung richtet. Dies erfolgt durch Vergabe einer Geschäftszahl, die einen solchen Bezug zu einem bestimmten Bescheid ermöglicht. Daher

werden Abgabenbescheide (bei Tarifierpassungen) von der Magistratsabteilung 46 mit einer neuen Geschäftszahl bezeichnet, um die entsprechende Bezugnahme zu ermöglichen.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 14:

Es wird mitgeteilt, dass diese Empfehlung durch das laufende Vorhaben "P90-MI Migration P90" (Ablöse der Spezial-ELAK-Applikation durch ELAK-Länderstandard) und durch das beauftragte Vorhaben PROFI-Ablöse einer Lösung zugeführt wird.

Empfehlung Nr. 11:

Grundsätzlich war anzuregen, die Verschiedenartigkeit der aufgezeigten Prozessabläufe in einer gemeinsam zu gründenden, den Erfahrungsaustausch pflegenden Gruppe auf die wirtschaftlichste Form der Bescheiderlassung hin abzuklären. Für das Kontrollamt waren vor allem bei den, die Gebrauchsabgabe betreffenden Bescheide Verbesserungspotenziale hinsichtlich der aufgezeigten Schnittstellenproblematik zwischen der Magistratsabteilung 46 und den anderen untersuchten Dienststellen erkennbar.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 46:

Die Empfehlung wird seitens der Magistratsabteilung 46 zur Kenntnis genommen. Ein Erfahrungsaustausch zwischen der Magistratsabteilung 46 und anderen Dienststellen des Magistrats der Stadt Wien hat bereits stattgefunden (z.B. Magistratisches Bezirksamt für den 4. und 5. Wiener Gemeindebezirk) und ist auch mit anderen Dienststellen geplant.

Die Stellungnahmen der geprüften bzw. betroffenen Einrichtungen sind den jeweiligen Berichtsabschnitten zugeordnet worden.

Der Kontrollamtsdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im März 2013