



STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10
A-1082 Wien

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

E-Mail: post@stadtrechnungshof.wien.at

www.stadtrechnungshof.wien.at

DVR: 0000191

KA III - 46-1/12

Maßnahmenbekanntgabe zu

MA 46, Prüfung des Beschwerdemanagements

Tätigkeitsbericht 2014

INHALTSVERZEICHNIS

Erledigung des Prüfberichtes.....	4
Kurzfassung des Prüfberichtes.....	4
Bericht zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen.....	5
Umsetzungsstand im Einzelnen	6
Empfehlung Nr. 1.....	6
Empfehlung Nr. 2.....	6
Empfehlung Nr. 3.....	7
Empfehlung Nr. 4.....	9
Empfehlung Nr. 5.....	9
Empfehlung Nr. 6.....	10
Empfehlung Nr. 7.....	11
Empfehlung Nr. 8.....	12
Empfehlung Nr. 9.....	12
Empfehlung Nr. 10.....	13
Empfehlung Nr. 11.....	14
Empfehlung Nr. 12.....	14
Empfehlung Nr. 13.....	15
Empfehlung Nr. 14.....	15

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs	Absatz
bzgl.....	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
ELAK	Elektronischer Akt
E-Mail	Elektronische Post

gem. gemäß
MS Microsoft
Nr. Nummer
rd. rund
StVO. 1960 Straßenverkehrsordnung 1960

Erledigung des Prüfberichtes

Das Kontrollamt unterzog das Beschwerdemanagement der Magistratsabteilung 46 im Zusammenhang mit zwei beim Kontrollamt eingegangenen Beschwerden einer stichprobenweisen Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Kontrollamtes wurde am 12. März 2013 veröffentlicht, im Rahmen der Sitzung des Kontrollausschusses vom 20. März 2013, Ausschusszahl 28/13 vorberaten und im Rahmen der Sitzung des Gemeinderates vom 26. Juni 2013 als Teil des Tätigkeitsberichtes 2012 angenommen.

Kurzfassung des Prüfberichtes

Die vom Kontrollamt im Zuge der Prüfung des Beschwerdemanagements der Magistratsabteilung 46 abgegebenen Empfehlungen hinsichtlich Verbesserungen des direkten und indirekten Beschwerdemanagementprozesses, der Aufbau- und Ablauforganisation und des Beschwerdecontrollings werden aufgegriffen werden.

Bericht zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen

Im Rahmen der Äußerung der Magistratsabteilung 46 gem. § 5 Abs 5 der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien, Anhang 1, Sonderbestimmungen für das Kontrollamt, wurde von der geprüften Einrichtung folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil an Gesamt in %
Gesamt	14	100
Umgesetzt	14	100
In Umsetzung	0	0
Geplant	0	0
Nicht geplant	0	0

Umsetzungsstand im Einzelnen

Begründung bzw. Erläuterung der Maßnahmenbekanntgabe seitens der geprüften Einrichtung unter Zuordnung zu den im oben genannten Bericht vom Kontrollamt der Stadt Wien erfolgten Empfehlungen, der jeweiligen Stellungnahme zu diesen Empfehlungen seitens der geprüften Einrichtung und allfälliger Gegenäußerung des Kontrollamtes der Stadt Wien:

Empfehlung Nr. 1

Der einschlägigen betriebswirtschaftlichen Literatur über betriebliche Aufbauorganisationen folgend war anzuregen, die Ombudsstelle für Reklamationen und Beschwerden im Verwaltungsbereich der Leitung anzusiedeln.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Das Beschwerdemanagement wird mit 1. Februar 2013 in die Stabsstelle eingegliedert. Eine Zuordnung zur Abteilungsleitung erschien im Hinblick auf eine Minimierung der Overheadkosten im Rahmen der Kosten- und Leistungsrechnung nicht durchführbar.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Das Beschwerdemanagement wurde mit Stichtag 1. Februar 2013 in die Stabsstelle eingegliedert.

Empfehlung Nr. 2

Um den vom Kontrollamt aufgezeigten Beschwerdefall über die verunmöglichte Kontaktaufnahme in Hinkunft zu vermeiden war anzuregen, entsprechende Schulungen über externe und interne Kommunikation in Beschwerdefällen durchzuführen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Bereits bestehende Regelungen, beispielsweise Handhabung von Telefonumleitungen bzw. Übernahmegruppen, bzw. Maßnahmen im E-Mail-Verkehr zur Sicherstellung der Erreichbarkeit von Organisationseinheiten der Magistratsabteilung 46 werden 2013 ins Qualitätsmanagement aufgenommen und die jeweiligen Führungskräfte gesondert informiert.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Zur Sicherstellung der telefonischen und elektronischen Erreichbarkeit wurde eine entsprechende Richtlinie in das Qualitätsmanagement der Magistratsabteilung 46 aufgenommen. Die Führungskräfte wurden über die technischen Möglichkeiten im Zusammenhang mit der telefonischen Erreichbarkeit informiert.

Empfehlung Nr. 3

Die Kommunikationswege, Vertretungsregelungen und Aufgabenverteilungen im Beschwerdemanagement sollten dem gesamten Personal in regelmäßigen Abständen in Erinnerung gerufen werden und in der Willkommensmappe für neue Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter enthalten sein. Im Abwesenheitsfall von kontaktierten Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern wäre eine nach außen erkennbare Abwesenheitsnotiz anzustreben und bei vermehrten Anrufen in der Kanzlei der Beschwerdemanager zu informieren. Sollten schriftliche Anfragen nicht in den nächsten drei bis fünf Werktagen geklärt werden können, ist dies der Beschwerdeführerin bzw. dem Beschwerdeführer auf schriftlichem oder telefonischem Weg kundzutun.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Bis zum 1. Februar 2013 wurden die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Magistratsabteilung 46 über die Organisationsänderung im Beschwerdemanagement und die Vertretungsregelung bzw. Aufgabenverteilung im Beschwerdemanagement informiert. Dar-

über hinaus wurde festgelegt, diese Regelungen einmal jährlich allen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern per E-Mail in Erinnerung zu rufen. Weiters werden die Informationen zum Beschwerdemanagement in die derzeit in Ausarbeitung befindliche Willkommensmappe für neu eintretende Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter aufgenommen. Es ist geplant, diese mit 1. April 2013 erstmalig auszuhändigen.

Der Empfehlung, im Abwesenheitsfall von kontaktierten Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern eine nach außen erkennbare Abwesenheitsnotiz anzustreben, kann von der Magistratsabteilung 46 nicht nachgekommen werden, da eine Benachrichtigung durch den Abwesenheitsassistenten bei der Stadt Wien nur magistratsintern verwendet werden kann. Diese Vorgangsweise wurde durch entsprechende Änderungen in den Einstellungen von MS Outlook von der zuständigen Dienststelle für den gesamten Magistrat der Stadt Wien sichergestellt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Kommunikationswege, Vertretungsregelungen und Aufgabenverteilungen im Beschwerdemanagement wurden Ende Jänner 2013 bekannt gegeben und werden künftig jährlich per E-Mail in Erinnerung gebracht. Die Informationen zum Beschwerdemanagement wurden in die Willkommensmappe zeitgerecht eingearbeitet. Die vollständige Willkommensmappe konnte erstmals den im Oktober 2013 neu eingetretenen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern ausgehändigt werden. Vor dieser Zeit wurden Teile davon ausgehändigt. Aufgrund der seitens der Abteilungsleitung freigegebenen und nunmehr vorliegenden Willkommensmappe und der erfolgten Information aller Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter ist die Empfehlung als umgesetzt zu betrachten.

Empfehlung Nr. 4

Um den Bearbeitungsprozess von Beschwerden, welche die Befassung anderer Dienststellen bedingen, zu beschleunigen, war anzuregen, Richtlinien für die Zusammenarbeit zu gestalten und festzuhalten. Im Zuge dieser Gespräche sollten auch unterschiedliche Arbeitsstrategien bei gleichen Prozessabläufen besprochen und vereinheitlicht werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Um den Bearbeitungsprozess von Beschwerden zu beschleunigen, wird von der Magistratsabteilung 46 ab 1. April 2013 beim Ersuchen um Übermittlung einer Stellungnahme an andere Dienststellen eine Terminvorgabe erfolgen. Diese Regelung wird in den Qualitätsmanagement-Prozess Beschwerdemanagement aufgenommen werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Eine entsprechende Regelung wurde in den Qualitätsmanagement-Prozess Beschwerdemanagement aufgenommen.

Empfehlung Nr. 5

Mit der Bundespolizei, als magistratsfremde, vor Ort prüfende Stelle der genehmigten Veranstaltungen und Werbemaßnahmen sollten durch eine gezielte Informationspolitik über mündliche Bescheide brachliegende Potenziale zur Vermeidung von Beschwerdefällen genutzt werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Zur Verbesserung der Informationspolitik werden die Bescheidnehmerinnen bzw. Bescheidnehmer von der Gruppe Sonderaufgaben bei der Erlassung mündlicher Bescheide verstärkt auf die Möglichkeit der Übermittlung einer Verhandlungsniederschrift hin-

gewiesen werden. Diese kann im Fall einer Rückfrage durch die Bundespolizei von den Bescheidnehmerinnen bzw. Bescheidnehmern vorgelegt werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Bescheidnehmerinnen bzw. Bescheidnehmer werden bei der Verhandlung grundsätzlich über diese Möglichkeit informiert und bekommen eine Kopie oder (Gleichschrift) standardisiert mit, dies wird am Akt vermerkt.

Empfehlung Nr. 6

Um die Anzahl an mündlichen Bescheiden zu reduzieren, war anzuregen, die Vorlaufzeit des Bescheiderstellungsprozesses von drei Wochen zu verlängern. Das Kontrollamt schlug vor Richtlinien bzw. Dienstanweisungen für die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter im Bescheiderstellungsprozess zu erstellen, an die sie sich im Fall einer Ablehnung infolge einer zu kurz bemessenen Einreichfrist beziehen können. Dies kann zwar kurzfristig bei jenen Antragstellerinnen bzw. Antragstellern, welche öfters Bewilligungen erfragen zu einem erhöhten Beschwerdepotenzial führen, wird aber bei einheitlicher Handhabung nach einer Anlaufphase zu Qualitätssteigerung des Prozesses beitragen.

Die Erstinformation an die Antragstellerinnen bzw. Antragsteller sollte bei knapper Einhaltung der Vorlaufzeit dahingehend angepasst werden, dass in diesem Zeitraum nur eine Genehmigung mit mündlichem Bescheid möglich sei und bei Wunsch einer zusätzlichen Ausstellung eines schriftlichen Bescheides mit einer mehrtägigen Wartezeit bei persönlicher Abholung gerechnet werden muss.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Von der Gruppe Sonderaufgaben wurde festgelegt, im Rahmen des Bewilligungsverfahrens gem. § 82 StVO. 1960, bei nicht ausreichender Einreichfrist die Antragstellerinnen bzw. Antragsteller schriftlich darauf hinzuweisen, dass das Ansuchen nicht mehr

zeitgerecht erledigt werden kann. In diesem Schreiben werden die Antragstellerinnen bzw. Antragsteller explizit darauf hingewiesen, auf die Einhaltung der Einreichfristen bei künftigen Ansuchen zu achten.

Trotz nicht ausreichender Einreichfrist können die zuständigen Sachbearbeiterinnen bzw. Sachbearbeiter entscheiden, das Verfahren abzuwickeln. Diesfalls werden die Antragstellerinnen bzw. Antragsteller im Laufe des Verfahrens darauf hingewiesen, dass der verfahrensabschließende Bescheid nur mündlich erlassen werden kann. Die Ausstellung eines schriftlichen Bescheides, nach Verlangen, ist möglich, wobei die Ausfertigung des Bescheides zeitlich aber erst später erfolgen kann.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Das Schreiben wird versandt, zusätzlich wird auf die Möglichkeit, den beantragten Termin abzuändern, hingewiesen.

Empfehlung Nr. 7

Bezüglich der, bei der Beschwerde über die Doppelvergabe erwähnten Papiertabelle, welche zur Vermeidung von Terminkollisionen erstellt wurde, war anzuregen den Einsatz elektronischer Lösungen anzustreben, die von jeder Person zu jeder Zeit eingesehen werden kann.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Aufgrund der aktuell geringen Anzahl an Hot-Spot-Werbeflächen erscheint die derzeitige Dokumentation in Papierform aus Sicht der Magistratsabteilung 46 als praktikabel. Künftig ist geplant eine elektronische Lösung für sämtliche Hot-Spot-Werbeflächen in

Wien einzurichten, auf die alle Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Magistratsabteilung 46 zugreifen können.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Das Schreiben wird versandt, zusätzlich wird auf die Möglichkeit, den beantragten Termin abzuändern, hingewiesen.

Empfehlung Nr. 8

Bei der statistischen Zuordnung der Beschwerdeführerinnen bzw. Beschwerdeführer wäre eine eigene Kategorie für Beschwerdebeiträge durch eigene Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter zu ergänzen, um explizit interne von externen Beschwerden differenzieren zu können.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die statistische Zuordnung von Beschwerden von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern der Magistratsabteilung 46 in eine eigene Kategorie wurde bereits umgesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Es wurde eine Excel-Liste auf einem allgemein zugänglichen Laufwerk angelegt, dadurch kann die Liste von allen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern gelesen und befüllt werden.

Empfehlung Nr. 9

Eine oftmalige mehr als vierwöchige Bearbeitungsdauer von Beschwerden erschien dem Kontrollamt, trotz der von der geprüften Stelle ins Treffen geführten überproportionalen Anzahl an Krankenständen, eines unbesetzten Postens im Kanzleibetrieb und der auch von der Dienststelle selbst als zu lang empfundenen Wartezeiten auf Stellung-

nahmen anderer Magistratsabteilungen, als zu hoch. Vom Kontrollamt war anzuregen, dass trotz der oben erwähnten Hemmnisse die Prozessdauer von der Beschwerdeannahme bis zum Schließen im elektronischen System reduziert werden sollte.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Um die Bearbeitungsdauer von Beschwerdefällen zu verkürzen, werden künftig Terminvorgaben erfolgen. Darüber hinaus werden beginnend mit 1. April 2013 monatlich ein Rückstandsausweis sowie im Zuge der Quartalsberichte eine Terminevidenz für Beschwerdebeantwortungen erstellt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Rubrik "eigene Wahrnehmung" wurde in die tabellarische Auflistung der Einbringerrinnen bzw. Einbringer in der Beschwerdemanagement-Datenbank aufgenommen.

Empfehlung Nr. 10

Da rd. 91 % aller dokumentierten Beschwerden von der Magistratsabteilung 46 als nicht berechtigt angesehen werden, treffen naturgemäß sehr viele unzufriedene Rückmeldungen ein, welche wiederum statistisch betrachtet die Bearbeitungsdauer verlängern. Es wurde daher empfohlen, in der geführten Accessdatenbank, aus der die Statistiken gewonnen werden, das Kriterium "Stellungnahme erfolgt" zu integrieren, um so auch charakteristische Dauerbeschwerden nach dem tatsächlichen Aufwand bewerten zu können.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Beschwerdemanagement-Datenbank wurde bereits angepasst, sodass die Dauer von Beschwerdefällen, bei denen eine Rückmeldung der Beschwerdeführerinnen bzw. Beschwerdeführer erfolgt, eindeutiger zeitlich abgegrenzt werden kann.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Terminevidenz für das Beschwerdemanagement erfolgt einerseits mit ELAK bzw. durch eine Auswertung im Zuge des Quartalsberichtes. Rückstandsausweise werden mit der Beschwerdemanagement-Datenbank durchgeführt.

Empfehlung Nr. 11

Im Prozess der Magistratsabteilung 46 sollte das indirekte Beschwerdemanagement ausgebaut werden. Die Beschwerden sollten auf Möglichkeit des Wiedereintretens überprüft und ein Maßnahmenkatalog mit Verbesserungsvorschlägen geführt werden. Im Zuge von geregelten Terminen sollten diese besprochen und abgearbeitet werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Vorgangsweise bzgl. des indirekten Beschwerdemanagements der Magistratsabteilung 46 wird bis Ende 2013 festgelegt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Beschwerdemanagement-Datenbank wurde entsprechend der Empfehlung des Kontrollamtes angepasst.

Empfehlung Nr. 12

Im Prozess der Magistratsabteilung 46 sollte das indirekte Beschwerdemanagement ausgebaut werden. Die Beschwerden sollten auf Möglichkeit des Wiedereintretens überprüft und ein Maßnahmenkatalog mit Verbesserungsvorschlägen geführt werden. Im Zuge von geregelten Terminen sollten diese besprochen und abgearbeitet werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Vorgangsweise bzgl. des indirekten Beschwerdemanagements der Magistratsabteilung 46 wird bis Ende 2013 festgelegt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Beginnend mit 1. Jänner 2014 werden von eingehenden Beschwerden, auch die Beschwerdeinformationen dazu genutzt, Redundanzen zu erkennen um gegebenenfalls Verbesserungsmaßnahmen einleiten zu können.

Empfehlung Nr. 13

Zum Beschwerdemanagement zählen auch ein Lobmanagement und die Möglichkeit Beschwerden und Anregungen eigener Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter anzunehmen und einfließen zu lassen. Das Kontrollamt empfahl im bestehenden, viermal jährlich publizierten Beschwerde- und Reklamationsbericht gemeldetes Lob zu erwähnen und eine anonyme Rubrik der Meldungen von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter mit einzupflegen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Der Quartalsbericht zum Beschwerdemanagement wird ab 1. April 2013 um den Punkt Lobmanagement bzw. interne Beschwerden erweitert werden. Diesbezügliche Aktivitäten erfolgten bisher grundsätzlich anlassbezogen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Für das Lobmanagement wurde eine gesonderte Excel-Tabelle angefertigt. Weiters wird in der monatlich stattfindenden Gruppenleitersitzung sowie im Zuge der Quartalsberichte des Beschwerdemanagements über das Lobmanagement berichtet.

Empfehlung Nr. 14

Das Ergebnis der vom Ombudsmann subjektiv vorgenommenen Gliederung in berechnigte und nicht berechnigte Beschwerden veranlasste das Kontrollamt zu der Empfehlung zur Schaffung eines Kriterienkataloges.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Bisher erfolgte die Zuordnung von Beschwerden zu der Kategorie "berechtigt und unberechtigt" aufgrund langjähriger Erfahrungen. Der Empfehlung des Kontrollamtes wird nachgekommen und zur Hebung der Transparenz des Beschwerdemanagements bis 1. Juli 2013 ein Kriterienkatalog erstellt werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Ab 1. Jänner 2014 werden alle eingehenden Beschwerden dem neu definierten Kriterienkatalog zugeordnet.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im Jänner 2014