



## STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10  
A-1082 Wien

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

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

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

DVR: 0000191

KA III - 46-1/13

Maßnahmenbekanntgabe zu

MA 46, Prüfung der Bescheiderstellung

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.....	7
Empfehlung Nr. 3.....	8
Empfehlung Nr. 4.....	9
Empfehlung Nr. 5.....	10
Empfehlung Nr. 6.....	11
Empfehlung Nr. 7.....	11
Empfehlung Nr. 8.....	12
Empfehlung Nr. 9.....	13
Empfehlung Nr. 10.....	14
Empfehlung Nr. 11.....	14

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs .....	Absatz
AVG.....	Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz 1991
bzw. ....	beziehungsweise
EDV .....	Elektronische Datenverarbeitung
ELAK .....	Elektronischer Akt
GAG .....	Gebrauchsabgabengesetz
gem. ....	gemäß
IT .....	Informationstechnologie

MD-OS-IKT..... Magistratsdirektion - Organisation und Sicherheit,  
Gruppe Informations- und Kommunikationstechnologie

Nr. .... Nummer

PROFI ..... **PRO**tokollier  
e und **F**inde

StVO. 1960 ..... Straßenverkehrsordnung 1960

TPX ..... Terminal Productivity Executive

z.B. .... zum Beispiel

### **Erledigung des Prüfberichtes**

Das Kontrollamt unterzog den Prozessablauf einer Bescheiderstellung in der Magistratsabteilung 46 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 29/13 vorberaten und im Rahmen der Sitzung des Gemeinderates vom 26. Juni 2013 als Teil des Tätigkeitsberichtes 2012 angenommen.

### **Kurzfassung des Prüfberichtes**

*Die vom Kontrollamt 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.*

**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	11	100
Umgesetzt	2	18
In Umsetzung	3	27
Geplant	5	46
Nicht geplant	1	9

## **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**

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 geprüften Stelle:

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 Bearbeitungszeit 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.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Mit Beginn des 2. Quartals 2013 wurden für die meisten Geschäftsfälle neue Formulare und Rahmenschriftstücke, auf einem allgemein zugänglichen Laufwerk, zur Verfügung gestellt. Eine Überarbeitung dieser Schriftstücke und Textbausteine, auf Basis der bisherigen Erfahrungen, ist in der ersten Jahreshälfte 2014 geplant.

#### **Empfehlung Nr. 2**

Innerhalb von mehr als zehn Jahren ist es nicht gelungen, 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 geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Nach Umstellung aller Gruppen auf den Länderstandard-ELAK wird geprüft, ob eine Fusionierung beider Kanzleien sinnvoll erscheint und Synergien bringt.

**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 geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Der Länderstandard-ELAK wurde im Dezember 2013 in der Abteilung eingeführt. In der Gruppe Sonderaufgaben wird dieser, aus organisatorischen Gründen, im ersten Quartal 2014 eingeführt. Damit kann auch die Einführung eines neuen Rückstandsausweises 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" auf-

setzen 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 geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Die Umstellung auf den Länderstandard-ELAK soll im ersten Quartal 2014 erfolgen. Danach können bereits die ersten Erfahrungen mit dem im Bereich der Gruppe Behörde/Planung im Dezember 2013 neu eingeführten P90-Fachinformationssystem (FIS) ausgewertet werden, um den Einsatz einer adaptierten Version für den Bereich Sonderaufgaben zu prüfen. Die Umsetzung einer SAP-Schnittstelle für die Gebrauchsabgabe vom Länderstandard-ELAK wird von der Magistratsabteilung 6 betrieben, nach derzeitigem Stand ist jedoch kurzfristig nicht damit zu rechnen.

**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 geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Durch die Einführung des Länderstandards-ELAK im Dezember 2013 sowie für den Bereich der Gruppe Sonderaufgaben im ersten Quartal 2014 kann eine Realisierung erfolgen.

**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 geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

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

**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 Stelle:

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 viertes Quartal 2013).

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Eine geänderte Version ist derzeit im Einsatz. Die Integration im Länderstandard-ELAK und der damit verbundenen Weiterverwendung im P90-FIS ist noch in Bearbeitung.

**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 geprüften Stelle:

Der Empfehlung wird mittelfristig nachgekommen werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

In der Gruppe Sonderaufgaben wird im ersten Quartal 2014 der Länderstandard-ELAK eingeführt. Die Überarbeitung der bestehenden Schriftstücke und Textbausteine, auf Basis der bisherigen Erfahrungen, ist in der ersten Jahreshälfte 2014 geplant. Mit dem Einsatz des neuen P90-Fachinformationssystem (FIS) im Bereich der Gruppen Behörde/Planung im Dezember 2013 kann, nach erfolgter Einarbeitungsphase, geprüft wer-

den ob eine adaptierte Version für den Bereich Sonderaufgaben sinnvoll erscheint. Mit diesen Ablaufänderungen kann ein unterstützendes Controlling sowie der Einsatz von Prozessstatistiken geprüft 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 geprüften Stelle:

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.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

In der ersten Jahreshälfte 2013 konnten Einigungen mit den Magistratischen Bezirksämtern sowie den Magistratsabteilungen über die direkte Verrechnung bei den Einmaligen Gebrauchsabgaben erzielt werden. Dauergebühren werden bis zur Schaffung einer SAP-Schnittstelle zum Länderstandard-ELAK weiterhin von der Magistratsabteilung 46 eingegeben.

**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 geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist nicht geplant.

Aufgrund der rechtlichen Rahmenbedingungen ist die Umsetzung nicht möglich.

**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 geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Mit Einführung des Länderstandards-ELAK ist ein Erfahrungsaustausch der jeweiligen Gruppenleiter mit anderen Dienststellen geplant.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im Jänner 2014