



## 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 II - 11-2/13

Maßnahmenbekanntgabe zu

MA 11, Prüfung der Organisation

## INHALTSVERZEICHNIS

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

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw. ....	beziehungsweise
EDV .....	Elektronische Datenverarbeitung
ELFADO .....	Elektronische Falldokumentation
IKS.....	Internes Kontrollsystem
MA .....	Magistratsabteilung
Nr.....	Nummer

## **Einleitung**

Das frühere Kontrollamt der Stadt Wien wird seit 1. Jänner 2014 als Stadtrechnungshof Wien bezeichnet. Die nachfolgend dargestellte Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle nimmt Bezug auf einen Bericht des Kontrollamtes.

## **Erledigung des Prüfberichtes**

Das Kontrollamt unterzog die Organisation der Magistratsabteilung 11 in den Jahren 2010 bis 2012 einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Kontrollamtes wurde am 11. Oktober 2013 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Kontrollausschusses vom 18. Oktober 2013, Ausschusszahl 69/13 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

## **Kurzfassung des Prüfberichtes**

*Das Kontrollamt hat die Organisation der Magistratsabteilung 11 einer Prüfung unterzogen und dabei den Schwerpunkt auf den Aufbau sowie die Qualitätssicherung in den Jahren 2010 bis 2012 gelegt.*

*Laut Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien hatte die Magistratsabteilung 11 Agenden in der ambulanten und stationären Jugendwohlfahrt wahrzunehmen, die in definierten Produkten und Leistungen zusammengefasst wurden. Die Tätigkeiten erfolgten innerhalb von vier primär berufsgruppenorientierten Dezernaten, die mit unterschiedlicher regionaler Aufteilung auf zahlreiche Außenstellen verteilt waren.*

*Die Aufgabenerfüllung innerhalb der Produkte erforderte allerdings eine dezernatsübergreifende Zusammenarbeit unterschiedlicher Berufsgruppen. Im Hinblick auf die dadurch entstehenden Schnittstellen regte das Kontrollamt an, die Organisation auf Optimierungen zu überprüfen und besonderes Augenmerk auf eine zwischen den Dezernaten abgestimmte regionale Aufteilung und eine Zusammenlegung von Standorten zu legen. Darüber hinaus könnten Verbesserungen durch die Schaffung von Strukturen mit verringerten Leitungsspannen im Dezernat 2 und die Überarbeitung des Aufbaus des Dezernates 6 erzielt werden.*

*Im Sinn der Qualitätssicherung empfahl das Kontrollamt für verschiedene dezernatsübergreifende Themenbereiche (wie zum Beispiel die Abstimmung der einzelnen Qualitätshandbücher der Dezernate oder die dienststellenweite Nutzung eines elektronischen Datenverarbeitungsprogrammes zur Falldokumentation) die Etablierung eines zentralen Qualitätsmanagements.*

**Bericht der Magistratsabteilung 11 zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen**

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde von der geprüften Einrichtung folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 9 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
Umgesetzt	4	44,4
In Umsetzung	5	55,5
Geplant	-	-

Nicht geplant	-	-
---------------	---	---

Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

## **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**

In Anbetracht der großen Anzahl an Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern und der zahlreichen Standorte innerhalb der Regionalstellen des Dezernates 2 empfahl das Kontrollamt, deren Aufgaben und personellen Rahmenbedingungen zu evaluieren und neue Strukturen mit verringerten Leitungsspannen zu überdenken.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 11 wird der Empfehlung nachkommen und die Aufgaben und personellen Rahmenbedingungen innerhalb der Regionalstellen des Dezernates 2 mit dem Ziel evaluieren, die Leitungsspannen zu verringern. Bemerkt wird, dass diesbezüglich bereits ein Arbeitskreis eingerichtet wurde, die Umsetzung der Ergebnisse des Arbeitskreises muss sich jedoch an den personellen und budgetären Möglichkeiten der Abteilung orientieren.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Es ist beabsichtigt, dass in Hinkunft die Stellvertreterinnen bzw. Stellvertreter der Leitenden Sozialarbeiterinnen bzw. Leitenden Sozialarbeiter nur noch mit Führungsaufgaben betraut und vom operativen Geschehen befreit werden. In einem ersten Schritt sollen dazu die neun am stärksten belasteten Regionalstellen je eine Mitarbeiterin bzw. einen Mitarbeiter im Ausmaß von 20 Wochenstunden (Sozialarbeit) bekommen. Darüber hinaus werden derzeit in einem Projekt ("Überprüfung der Organisation der MA 11

auf Optimierungspotenzial") die Aufgaben insbesondere der Dezernate 2 und 6 evaluiert um Verbesserungen im Schnittstellenbereich herbeizuführen.

### **Empfehlung Nr. 2**

Das Kontrollamt empfahl, den organisatorischen Aufbau des Dezernates 6 zu überarbeiten und diesen strukturiert und einheitlich darzustellen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 11 wird der Empfehlung nachkommen und den organisatorischen Aufbau des Dezernates 6 überarbeiten.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Darstellung des organisatorischen Aufbaues des Dezernates 6 wurde überarbeitet. Die Organigramme wurden einheitlich strukturiert und dargestellt.

### **Empfehlung Nr. 3**

Das Kontrollamt empfahl, die Organisation der Magistratsabteilung 11 auf Optimierungspotenzial zu überprüfen und eine serviceorientierte, zwischen den Dezernaten abgestimmte regionale Aufteilung anzustreben und besonderes Augenmerk auf die Schnittstellenproblematiken zu legen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 11 wird im Herbst 2013 ein Projektteam aus internen Expertinnen bzw. Experten einrichten, welches den Auftrag hat, die Organisation der Magistratsabteilung 11 auf Optimierungspotenzial zu überprüfen, wobei besonderes Augenmerk auf die Schnittstellenproblematiken gelegt wird.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Es wurde ein Projektteam zur "Überprüfung der Organisation der MA 11 auf Optimierungspotenzial" eingesetzt und mit folgenden Hauptaufgaben betraut:

Analyse der Schnittstellenbereiche insbesondere der Dezernate 2 und 6

Analyse der aktuellen regionalen Aufteilung

Analyse und Überlegungen zu Zuordnung der einzelnen Organisationseinheiten

Erarbeiten von Empfehlungen für mögliche Verbesserungen

Als Projektende ist der 31. Dezember 2014 vorgesehen.

#### **Empfehlung Nr. 4**

Aufgrund der stark dezentralen Struktur der Magistratsabteilung 11 empfahl das Kontrollamt, bedarfsgerechte Zusammenlegungen einzelner Standorte zu prüfen.

##### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 11 hat bereits bisher die Strategie verfolgt, die verschiedensten Standorte der Magistratsabteilung 11 nach Möglichkeit bedarfsgerecht zusammenzulegen. Insbesondere durch die Zusammenlegung von Eltern-Kind-Zentren, Krisenzentren und Elternberatungsstellen mit Regionalstellen des Dezernates 2 können Synergien genutzt werden. Die Magistratsabteilung 11 wird in Zukunft bei ihren Planungen weiterhin verstärkt die Zusammenlegung der verschiedensten Standorte betreiben.

##### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Magistratsabteilung 11 wird die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien bei künftigen Raumplanungen berücksichtigen.

#### **Empfehlung Nr. 5**

Das Kontrollamt empfahl, das im Dezernat 2 in Anwendung befindliche EDV-System für einen dezernatsübergreifenden Einsatz zügig weiterzuentwickeln, um ehebaldig sämtli-



chen mit einem Fall betrauten Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern jederzeit eine lückenlose Falldokumentation sowie aktuelle Informationen über gesetzte Maßnahmen zur Verfügung zu stellen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Das Projekt "ELFADO - Schaffung einer gemeinsamen elektronischen Falldokumentation innerhalb der MA 11" wurde bereits im Jahr 2012 begonnen. Bis Ende des Jahres 2013 soll ein fertiges Konzept vorliegen. Anfang des Jahres 2014 soll ein Testbetrieb in zwei Regionen der Magistratsabteilung 11 gestartet werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Der Testbetrieb wurde in den Regionalstellen Soziale Arbeit mit Familien 10 A, 10 B und 23 sowie den Krisenzentren 10. und 23. Bezirk und den Sozialpädagogischen Wohngemeinschaften der Region 4 durchgeführt. Es ist geplant, spätestens Anfang des Jahres 2015 "ELFADO" flächendeckend in allen Regionen der Magistratsabteilung 11 einzusetzen.

**Empfehlung Nr. 6**

Angesichts einer dezernatsübergreifenden Zusammenarbeit bei einem Großteil der Tätigkeiten wurde ein zentrales Qualitätsmanagement empfohlen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 11 beabsichtigt, mit 1. Oktober 2013 eine neue zentrale Stabsstelle Qualitätsmanagement direkt bei der Abteilungsleitung einzurichten.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Es wurde mit 1. Oktober 2013 eine neue zentrale Stabsstelle Qualitätsmanagement und Assistenz der Abteilungsleitung eingerichtet.

### **Empfehlung Nr. 7**

Es wurde empfohlen, die Qualitätshandbücher der einzelnen Dezernate anhand einer einheitlichen Struktur zu gestalten bzw. zusammenzuführen sowie die Aktualität, die Vollständigkeit und die Abstimmung zwischen den Organisationseinheiten sicherzustellen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die neue Stabsstelle Qualitätsmanagement wird in Zusammenarbeit mit den betroffenen Dezernaten die verschiedensten Qualitätshandbücher im Sinn der Empfehlung überarbeiten.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die neue Stabsstelle Qualitätsmanagement und Assistenz der Abteilungsleitung ist gerade dabei, die Qualitätshandbücher gemeinsam mit den Dezernaten zu überarbeiten.

### **Empfehlung Nr. 8**

Um das IKS als Leitungs- und Managementinstrument effektiv einsetzen zu können, empfahl das Kontrollamt die Sicherstellung einer zentralen, nachvollziehbaren Dokumentation und Evaluierung im direkten Verantwortungsbereich der Dienststellenleitung.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 11 wird der Empfehlung nachkommen und in der Stabsstelle Familienpolitische Grundsatzfragen und IKS eine zentrale Dokumentation einrichten.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Es wurde ein neuer Koordinator der Internen Revision in der Stabsstelle Fortbildung, Forschung und Entwicklung eingerichtet. Die Stabsstelle Familienpolitische Grundsatzfragen und IKS wurde aufgelöst, die Koordination der Internen Revision sowie des IKS wurde diesem Koordinator zugeteilt, die Familienpolitischen Grundsatzfragen der neuen Stabsstelle Qualitätsmanagement und Assistenz der Abteilungsleitung. Der neue Koordinator der Internen Revision hat bereits eine zentrale Dokumentation eingerichtet.

### **Empfehlung Nr. 9**

Das Kontrollamt regte aktuelle und differenzierte Übermittlungen von Beschwerdestatistiken der Dezernate an, um Verbesserungspotenziale besser zu erkennen und zeitnah Steuerungsmaßnahmen setzen zu können.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 11 wird der Empfehlung nachkommen und differenziertere Beschwerdestatistiken der Dezernate ausarbeiten.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Dezernate werden in Hinkunft differenziertere Beschwerdestatistiken an den Abteilungsleiter übermitteln.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im Juli 2014