



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

StRH III - 36-1/15

MA 36, Prüfung der Organisation

KURZFASSUNG

Bei der Prüfung der Organisation der Magistratsabteilung 36 wurde der Schwerpunkt auf die Organisationsstruktur und die Aufgabenwahrnehmung in den Jahren 2012 bis 2014 gelegt. Die Aufgabenfelder der Magistratsabteilung 36 umfassten technische Gewerbeangelegenheiten, behördliche Elektro- und Gasangelegenheiten, Feuerpolizei und das Veranstaltungswesen.

Im Zuge der Einschau wurden differierende Darstellungen der Organisationsstruktur in den Organigrammen und der Referatseinteilung festgestellt. Darüber hinaus wiesen einzelne Stabsstellen Überschneidungen hinsichtlich der zugewiesenen Aufgabengebiete auf. Verbesserungspotenziale waren zudem in Bezug auf die Verwendung von Management- und Leitungsinstrumenten festzustellen.

Im Sinn einer effizienten Aufgabenwahrnehmung wurden insbesondere eine Neuordnung der Aufgabenverteilung im Bereich der Stabsstellen sowie die Erwägung eines Zusammenschlusses der Bereiche des Veranstaltungswesens empfohlen. Nicht zuletzt regte der Stadtrechnungshof Wien die Etablierung eines aussagekräftigen Berichtswesens zu den Themen Personal, Kosten, Leistungen und Beschwerden an.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgegenstand und Prüfbefugnis des Stadtrechnungshofes Wien	7
1.1 Prüfungsgegenstand.....	7
1.2 Prüfbefugnis des Stadtrechnungshofes Wien	7
2. Magistratsinterne Vorgaben.....	7
2.1 Aufgaben laut Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien.....	7
2.2 Allgemeine Vorgaben nach der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien	10
3. Aufbauorganisation der Magistratsabteilung 36.....	11
3.1 Referatseinteilung.....	11
3.2 Organigramm.....	12
3.3 Arbeitsplatzbeschreibungen	14
3.4 Entwicklung des Personalstandes	15
4. Zentralbereiche.....	16
4.1 Abteilungsleitung	16
4.2 Stabsstellen	17
4.2.1 Kanzlei.....	17
4.2.2 Koordination Budget	19
4.2.3 Koordination EDV	20
4.2.4 Koordination Qualitätsmanagement, Projektkoordination und Public Relations ...	21
4.2.5 Koordination Großveranstaltungen.....	21
5. Dezernat A.....	22
5.1 Leistungsspektrum.....	22
5.2 Organisatorischer Aufbau	22
5.2.1 Organisation bis März 2014	23
5.2.2 Organisation ab April 2014	23
5.2.3 Organisation ab Dezember 2014.....	24
5.3 Personal	25
6. Dezernat B.....	26
6.1 Leistungsspektrum.....	26

6.2 Organisatorischer Aufbau	26
6.3 Personal	27
7. Dezernat V.....	28
7.1 Leistungsspektrum.....	28
7.2 Organisatorischer Aufbau	28
7.3 Personal	28
8. Dezernat K.....	29
8.1 Leistungsspektrum.....	29
8.2 Organisatorischer Aufbau	29
8.3 Personal	30
9. Organisationsbezogene Feststellungen.....	31
9.1 Aufgabenzuordnung in den Stabsstellen	31
9.2 Unterschiedliche Leistungsspannen	32
9.3 Synergien im Veranstaltungswesen.....	32
10. Ausgewählte Leitungs- und Managementinstrumente	33
10.1 Kontraktmanagement	33
10.2 Beschwerdemanagement	35
10.2.1 Leitfaden der Magistratsdirektion.....	35
10.2.2 Weitere Vorgaben.....	36
10.2.3 Ergebnisse der Einschau.....	36
10.2.4 Beschwerden im Betrachtungszeitraum	38
10.3 Kosten- und Leistungsrechnung	39
10.4 Qualitätsmanagement.....	41
10.5 Controlling und Berichtswesen	42
11. Zusammenfassung der Empfehlungen.....	43

TABELLEN- UND ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Organigramm der Magistratsabteilung 36.....	13
Tabelle 1: Personalstand gesamt von 2012 bis Juni 2015.....	15
Tabelle 2: Personalstand der Kanzlei von 2012 bis Juni 2015	19

Tabelle 3: Personalstand des Dezernates A von 2012 bis Juni 2015.....	25
Tabelle 4: Personalstand des Dezernates B von 2012 bis Juni 2015.....	27
Tabelle 5: Personalstand des Dezernates V von 2012 bis Juni 2015.....	28
Tabelle 6: Personalstand des Dezernates K von 2012 bis Juni 2015.....	31
Tabelle 7: Kontraktziele für die Jahre 2012 bis 2014.....	33
Tabelle 8: Anzahl der Beschwerden in den Jahren 2012 bis 2014.....	38
Tabelle 9: Kosten je Produkt bzw. Leistung in den Jahren 2012 bis 2014.....	40

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs	Absatz
bzgl.....	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
d.i.....	das ist
DP	Dienstposten
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
ELAK	Elektronischer Akt
etc.....	et cetera
EUR.....	Euro
gem.....	gemäß
IKT.....	Interne Kommunikationstechnologie
inkl.	inklusive
lit.....	litera
lt.....	laut
MD-OS.....	Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit
Mio. EUR	Millionen Euro
Nr.....	Nummer
Pkt.	Punkt
QM.....	Qualitätsmanagement
rd.	rund

s..... siehe
u.ä. und ähnlich
u.a. unter anderem
USt Umsatzsteuer
usw. und so weiter
UVP Umweltverträglichkeitsprüfung
VIPer..... Verwaltung Integrierter Personaldaten
VZÄ..... Vollzeitäquivalent
WStV Wiener Stadtverfassung
z.B. zum Beispiel
z.T. zum Teil

PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Organisation der Magistratsabteilung 36 einer Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Die von der geprüften Stelle abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

1. Prüfungsgegenstand und Prüfbefugnis des Stadtrechnungshofes Wien

1.1 Prüfungsgegenstand

Zielsetzung der im vierten Quartal 2015 durchgeführten Einschau des Stadtrechnungshofes Wien war die Prüfung der Organisation der im Bereich der Stadt Wien für technische Gewerbeangelegenheiten, behördliche Elektro- und Gasangelegenheiten, Feuerpolizei und Veranstaltungswesen zuständige Magistratsabteilung 36. Der Prüfungsschwerpunkt lag in der Betrachtung der Aufgabenwahrnehmung durch die Magistratsabteilung 36 unter besonderer Berücksichtigung der Organisationsstruktur. Als Betrachtungszeitraum wurden grundsätzlich die Jahre 2012 bis 2014 herangezogen, wobei soweit erforderlich auf frühere und neueste Entwicklungen eingegangen wurde.

Da die gegenständliche Einschau auf eine Gesamtbetrachtung der Magistratsabteilung 36 abzielte, war eine Detailprüfung der Ablauforganisation nicht Gegenstand der Prüfung.

1.2 Prüfbefugnis des Stadtrechnungshofes Wien

Die Prüfbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs 1 WStV festgeschrieben.

2. Magistratsinterne Vorgaben

2.1 Aufgaben laut Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien

Gemäß der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien hatte die Magistratsabteilung 36 im Betrachtungszeitraum der Jahre 2012 bis 2014 folgende Aufgaben zu erfüllen:

- Selbstständige Vornahme von Revisionen und Überprüfungen nach den einschlägigen gesetzlichen Vorschriften von solchen Betriebsanlagen, Bauwerken, Einrichtungen und Anlagen, hinsichtlich derer die Magistratsdirektorin bzw. der Magistratsdirektor periodische Überprüfungen verfügt oder bei denen aufgrund besonderer, bei diesen Anlagen bestehender oder bekannt gewordener Gefahren schwerpunktmäßige Überprüfungen angeordnet werden.
- Beistellung von Amtssachverständigen in gewerbebehördlichen Konzessions- und Betriebsanlageverfahren sowie in Verfahren gem. § 61 der Bauordnung für Wien.
- Beistellung von Sachverständigen auf dem Gebiet der Elektro- und der Gastechnik, der Chemie und der Gifte, auch in behördlichen Verfahren sowie in den Fällen, in denen eine diesbezügliche Anordnung der Magistratsdirektorin bzw. des Magistratsdirektors ergeht.
- Handhabung des Wiener Feuerpolizei-, Luftreinhalte- und Klimaanlagengesetzes und der nach diesem Gesetz ergangenen Verordnungen, mit Ausnahme der Zwangsmaßnahmen gem. § 17 des Wiener Feuerpolizei-, Luftreinhalte- und Klimaanlagengesetzes, soweit sie feuerpolizeiliche Übelstände betreffen.
- Handhabung des Bundesluftreinhaltegesetzes und des Bundesgesetzes über das Verbot des Verbrennens biogener Abfälle außerhalb von Anlagen.
- Bestellung von Überprüfungsorganen nach dem Wiener Feuerpolizei-, Luftreinhalte- und Klimaanlagengesetz.
- Vollziehung von Maßnahmen nach dem Immissionsschutzgesetz-Luft für mobile Einrichtungen einschließlich Kontrolle dieser Maßnahmen.
- Beistellung von Amtssachverständigen bei der Vollziehung von Maßnahmen für gewerbliche Betriebsanlagen nach dem Immissionsschutzgesetz-Luft.
- Beistellung von Amtssachverständigen nach dem Emissionsschutzgesetz für Kesselanlagen und Evidenthaltung dieser Kesselanlagen.
- Handhabung des Baulärmgesetzes.
- Technische Angelegenheiten des Sprengmittelwesens, der pyrotechnischen und sonstiger sprengmittelähnlicher Artikel sowie Genehmigung von Sprengungen.
- Beistellung von brandschutztechnischen Sachverständigen in behördlichen Verfahren, soweit keine andere Dienststelle zuständig ist.

- Sicherheitstechnisch-behördliche Angelegenheiten nach dem Elektrotechnikgesetz und den nach diesem Gesetz ergangenen Verordnungen, soweit nicht die Magistratsabteilung 64 zuständig ist.
- Durchführung von Genehmigungsverfahren nach dem Wiener Gasgesetz für Lagerungen von Flüssiggas-Versandbehältern und die damit verbundenen Flüssiggasanlagen sowie für ortsfeste Flüssiggasbehälter und die damit verbundenen Flüssiggasanlagen, soweit hierfür eine Genehmigungspflicht nach der Bauordnung für Wien nicht gegeben ist.
- Beistellung von Amtssachverständigen für Wärme-, Kälte-, Lüftungs-, Klima- und sonstige maschinentechnische Angelegenheiten in behördlichen Verfahren.
- Beistellung von Amtssachverständigen in Angelegenheiten der Aufzüge-Sicherheitsverordnung 2008 und der Hebeanlagen-Betriebsverordnung 2009.
- Beistellung von Amtssachverständigen nach dem Kesselgesetz und dem Dampfkesselbetriebsgesetz.
- Beistellung von Sachverständigen in technischen Angelegenheiten nach dem Bäderhygienegesetz.
- Rechtliche Angelegenheiten des Veranstaltungswesens ausgenommen des Kino-, Messe- und Tanzschulwesens; behördliche Angelegenheiten des Veranstaltungswesens (insbesondere Theater, Kinos, Ausstellungen etc.) sowie der Tanzlehranstalten einschließlich des Verwaltungsstrafverfahrens und des Prüfungswesens.
- Handhabung des Glücksspielgesetzes.
- Genehmigung und Überwachung von Veranstaltungsstätten, Kinos und Messen hinsichtlich der Sicherheitseinrichtungen; Angelegenheiten des technischen Aufsichtsdienstes in Veranstaltungsstätten mit Ausnahme der Bestellung und Einteilung der technischen Aufsichtsbeamtinnen bzw. Aufsichtsbeamten sowie der schriftlichen Anweisungen (Unterweisungen) betreffend der Ausübung des technischen Aufsichtsdienstes in Theatern, Zirkussen usw.
- Führung der Geschäftsstelle des Spielapparatebeirates sowie Vorbereitung der Bestellung der Mitglieder und ihrer Stellvertreterinnen bzw. Stellvertreter.
- Erlassung von Bescheiden nach dem Wiener Jugendschutzgesetz 2002.
- Mitwirkung im baubehördlichen Genehmigungsverfahren für Bauten mit Räumen, in denen größere Menschenansammlungen zu erwarten sind.

- Angelegenheiten der Buchmacherinnen bzw. Buchmacher- und Totalisateurwesen, soweit nicht die Magistratsabteilung 6 zuständig ist.
- Erteilung von Aufträgen gem. § 11 Abs 1 in Verbindung mit § 6 Abs 1 lit. d des Wiener Prostitutionsgesetzes 2011.
- Vollziehung der Bestimmungen von Verordnungen gem. § 6 Abs 3 in Verbindung mit § 6 Abs 1 lit. d des Wiener Prostitutionsgesetzes 2011.
- Antragstellung an die Landeshauptfrau bzw. den Landeshauptmann auf Bestellung der Prüfungskommissärinnen bzw. Prüfungskommissäre nach dem Dampfkesselbetriebsgesetz sowie Veranlassung der amtlichen Kundmachung der Bestellung.
- Dampfkesselbescheinigungsevidenz; Durchführung von Kontrollen gem. § 15 Abs 7 Kesselgesetz; Evidenthaltung der Aufzeichnungen der Prüfungskommissärinnen bzw. Prüfungskommissäre nach dem Dampfkesselbetriebsgesetz über die vorgenommenen Prüfungen.
- Beistellung von Amtssachverständigen, soweit keine andere Magistratsabteilung zuständig ist.

2.2 Allgemeine Vorgaben nach der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien

Die Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien regelt den internen Geschäftsgang des Magistrats und gilt für alle seine Dienststellen, wobei nach Bedarf besondere Vorschriften (Dienstanweisungen) erlassen werden können.

Nach den Bestimmungen der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien obliegt der jeweiligen Dienststellenleitung u.a.

- die Verantwortung für die gesetzmäßige, zweckmäßige, rasche, einfache und kostensparende Durchführung der Aufgaben,
- die Sicherstellung der ordnungsgemäßen Erfüllung der Dienstpflichten durch geeignete Controlling- und Kontrollmaßnahmen,
- die Verpflichtung, für eine gerechte Verteilung der Aufgaben auf die ihnen zugewiesenen Bediensteten zu sorgen und durch Veränderung in der Organisation des Dienstes oder durch Verringerung der Geschäfte entbehrlich werdende Kräfte unverzüglich zur Verfügung zu stellen,

- der Einsatz von Qualitätssicherung sowie die Errichtung interner Kontroll- und Risikomanagementsysteme.

Weiters ist in der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien normiert, dass die Zuständigkeit innerhalb einer Dienststelle durch eine schriftliche Referatseinteilung zu regeln ist. Diese hat jedenfalls die Aufteilung der Aufgaben an die Bediensteten, die Vertretungsregelungen sowie ein Organigramm zu enthalten, aus dem die Zuordnung der Bediensteten zu den jeweiligen Zwischenvorgesetzten bis zur Dienststellenleitung hervorgeht.

Die jeweilige Dienststellenleitung ist grundsätzlich mit einem sogenannten "Selbstorganisationsrecht" ausgestattet, aufgrund dessen sie die innere Organisation ihrer Dienststelle selbst bestimmen und den Aufgaben entsprechend anpassen kann.

3. Aufbauorganisation der Magistratsabteilung 36

3.1 Referatseinteilung

In Entsprechung der diesbezüglichen Vorgabe der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien lag in der Magistratsabteilung 36 eine Referatseinteilung auf, deren Aktualisierung der Kanzleileiterin oblag.

Das dem Stadtrechnungshof Wien zur Verfügung gestellte Exemplar mit Stand Oktober 2015 beinhaltete eine Auflistung der Organisationseinheiten der Abteilung, denen die Mitarbeitenden zugeordnet waren. Darüber hinaus waren unmittelbar anschließend an die Abteilungsleitung eine Reihe fachbezogener Koordinatorinnen bzw. Koordinatoren (z.B. für chemisch-technische Belange, Spreng- und Pyrotechnik oder auch Großveranstaltungen) angeführt. Am Ende der Referatseinteilung fand sich zudem eine Liste der Personen mit besonderen Aufgaben wie etwa Datenschutz- oder Vergabebeauftragte.

Bei näherer Betrachtung der Referatseinteilung fiel zunächst auf, dass die Stellvertretungen nicht durchgängig ersichtlich und in einem Dezernat nicht bei allen Mitarbeitenden die konkreten Funktionen angeführt waren. Eine Beschreibung der Aufteilung der

Aufgaben auf die Bediensteten war von der Referatseinteilung nicht umfasst. Zahlreiche Mitarbeitende schienen zudem in mehreren Organisationseinheiten mit unterschiedlichen Funktionen auf.

Abgesehen von diesem mithilfe eines Textverarbeitungsprogrammes erstellten Dokument konnte die Referatseinteilung auch im Personalverwaltungssystem VIPer aufgrund der erfassten Stammdaten und der Stellenzuordnung der Mitarbeitenden generiert werden. In dieser Version war zwar bei jedem Mitarbeitenden eine konkrete Funktion angeführt, jedoch konnten die Mehrfachfunktionen zahlreicher Mitarbeitender systembedingt nicht abgebildet werden. Die Stellvertretungen waren ebenfalls nur z.T. ersichtlich.

Darüber hinaus zeigte ein Vergleich der beiden Versionen der Referatseinteilung, dass der Aufbau insofern Unterschiede aufwies, als in der VIPer-Version die Koordinatorinnen bzw. Koordinatoren sowie die Mitarbeitenden mit besonderen Aufgaben nicht separat ausgewiesen waren. Das mithilfe eines Textverarbeitungsprogrammes erstellte Dokument enthielt jedoch diesbezügliche Angaben.

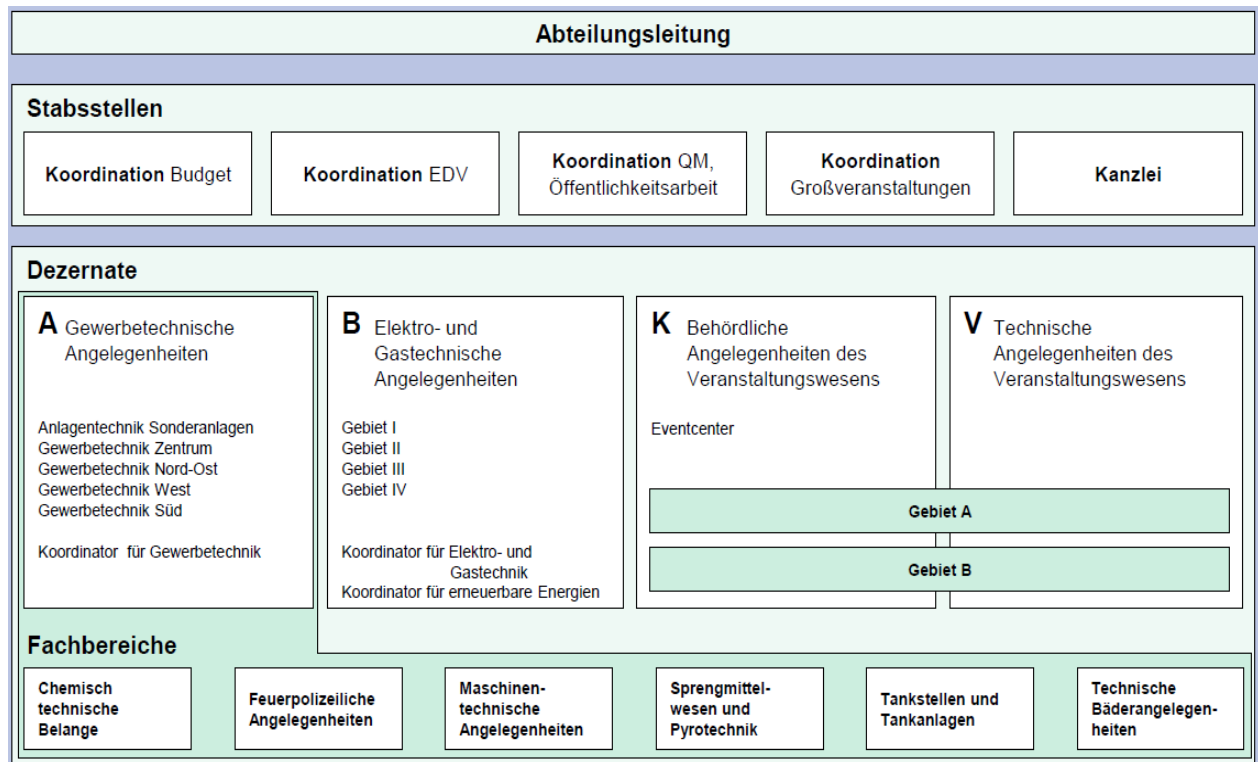
Hinsichtlich der Stellvertretungen verwies die Magistratsabteilung 36 darauf, dass diese in den Arbeitsplatzbeschreibungen (s. Pkt. 3.3) enthalten wären.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die Referatseinteilung um die in der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien geforderte Beschreibung der Aufteilung der Aufgaben auf die Bediensteten zu ergänzen.

3.2 Organigramm

Das Organisationsbild der Magistratsabteilung 36 stellte sich zum Zeitpunkt der Einschau folgendermaßen dar:

Abbildung 1: Organigramm der Magistratsabteilung 36



Quelle: Magistratsabteilung 36

Gemäß dieser Darstellung mit Stand Oktober 2015 war die Organisationsform der Magistratsabteilung 36 als Stablinienorganisation konzipiert. An der Spitze stand die Abteilungsleitung, die sich aus dem Dienststellenleiter sowie seinem Stellvertreter zusammensetzte. Dieser unterstanden die Stabsstellen sowie die vier Dezernate A, B, K und V. Die Dezernate, denen jeweils eine Leiterin bzw. ein Leiter vorstanden, waren in Gebiete (mit Zuständigkeit für mehrere Wiener Gemeindebezirke) unterteilt, für die - mit Ausnahme des Dezernates K - wiederum eigene Verantwortlichkeiten bestanden.

Die separat abgebildeten Fachbereiche waren dem Bereich Anlagentechnik des Dezernates A zuzuordnen, der jedoch nicht als solcher im Organigramm aufschien. Die einzelnen Fachbereiche wurden von Fachbereichsleiterinnen bzw. Fachbereichsleitern geführt.

Zusätzlich zur obigen Darstellung wurde dem Stadtrechnungshof Wien noch ein weiteres, detaillierteres Organigramm mit der Zuordnung sämtlicher Mitarbeitenden zu den

Organisationseinheiten sowie besoldungsrelevante Informationen - ebenfalls mit Stand Oktober 2015 - vorgelegt. Dabei fiel auf, dass dieses Organigramm mit der obigen Darstellung sowie mit der vorgelegten Referatseinteilung insbesondere in Bezug auf die darin angeführten Koordinatoren, Stabsstellen und Fachbereiche nicht zur Gänze übereinstimmte.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher, die Darstellungen im Hinblick auf die tatsächlichen Gegebenheiten zu aktualisieren und mit der Referatseinteilung abzustimmen. Dabei wäre auch die Organisationsstruktur des Dezernates A in einer Weise darzustellen, dass sie auch für Außenstehende nachvollziehbar ist.

3.3 Arbeitsplatzbeschreibungen

Im Betrachtungszeitraum der Jahre 2012 bis 2014 verfügte die Magistratsabteilung 36 über Arbeitsplatzbeschreibungen, die den neu eintretenden Mitarbeitenden jeweils zu Beginn ihrer Tätigkeit übergeben wurden. Der Erhalt war von den Mitarbeitenden mit der Unterschrift zu bestätigen. Die Beschreibungen beinhalteten neben der organisatorischen Einbindung der Stelle inkl. der Stellvertretungsregelung insbesondere die Ziele, Verantwortlichkeiten und Aufgaben. Bei Bedarf wurde für Mitarbeitende mit Zusatzfunktionen oder besonderen Aufgaben die allgemeine Arbeitsplatzbeschreibung um die entsprechenden Inhalte ergänzt.

Zum Zeitpunkt der Einschau war gerade die im Rahmen der Besoldungsreform durchzuführende Überarbeitung der Arbeitsplatzbeschreibungen abgeschlossen worden. Gegenüber den vorherigen Beschreibungen wurde dabei z.T. eine Adaptierung bzw. Konkretisierung der Aufgaben vorgenommen. Systematisch kam es zudem insofern zu einer Änderung, als personenbezogene besondere Aufgaben nicht mehr erfasst werden konnten, da die Beschreibungen für alle Mitarbeitenden einer bestimmten Funktion (z.B. Referentin bzw. Referent, Werkmeisterin bzw. Werkmeister) gleichermaßen gelten sollten.

Im Zuge der Einsichtnahme in die überarbeiteten Arbeitsplatzbeschreibungen fiel dem Stadtrechnungshof Wien auf, dass für die Koordination Budget und die Koordination

EDV keine Beschreibungen erstellt worden waren und die diesbezüglichen Agenden auch in keinen anderen Arbeitsplatzbeschreibungen aufschienen. Dies traf weiters auch auf die Koordination für erneuerbare Energie im Dezernat B zu. Außerdem waren zwar im Großteil der Arbeitsplatzbeschreibungen die Stellvertretungen geregelt, in einigen Fällen wie etwa für den Leiter des Dezernates B, bei der Koordination Großveranstaltungen oder der Koordination für Qualitätsmanagement, Projektkoordination und Public Relations fehlten diese jedoch.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, für alle in der Referatseinteilung bzw. im Organigramm enthaltenen Funktionen Arbeitsplatzbeschreibungen zu erstellen. Zudem wären die Stellvertretungen durchgängig für alle Funktionen zu regeln. Des Weiteren sollten auch die personenbezogenen besonderen Aufgaben oder Zusatz Tätigkeiten schriftlich festgehalten werden.

3.4 Entwicklung des Personalstandes

Die nachfolgend dargestellten Werte zum Personalstand basieren z.T. auf Auswertungen der Magistratsabteilung 36 aus dem Personalverwaltungsprogramm VIPer und z.T. auf den von der Kanzleileiterin geführten Personenstandslisten zu den genannten Stichtagen.

Demnach stellte sich der Personalstand der Magistratsabteilung 36 im Zeitraum der Jahre 2012 bis Juni 2015 wie folgt dar:

Tabelle 1: Personalstand gesamt von 2012 bis Juni 2015

Stichtag	31.12.2012	31.12.2013	31.12.2014	30.06.2015
Systemisierte DP lt. DP-Plan	108	109	109	109
Aktivstand in VZÄ	107,38	108,88	109,13	107,73
Zuteilungen in VZÄ	2,00	2,00	5,00	4,00
Personen	112	114	117	115

Quelle: Magistratsabteilung 36, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Die systemisierten Dienstposten lt. Dienstpostenplan wurden im Betrachtungszeitraum um einen Dienstposten angehoben. Der Aktivstand des Stammpersonals der Magist-

ratsabteilung 36 schwankte im Zeitraum 2012 bis Juni 2015 zwischen 107,38 VZÄ und 109,13 VZÄ.

Von den durch die Magistratsdirektion zugeteilten Mitarbeitenden in der Tabelle als "Zuteilung in VZÄ" ausgewiesen, war im gesamten Betrachtungszeitraum ein Mitarbeitender im Dezernat K tätig. In den Jahren 2012 und 2013 war ein auf einem Ausbildungsstellen der Magistratsdirektion geführter Bediensteter dem Dezernat A zugeteilt. Die übrigen Zuteilungen in den Jahren 2014 und 2015 betrafen den Kanzleibereich (s. Pkt. 4.2.1.3).

Wie die Erhebungen ergaben, waren die Personalstände aus dem Personalverwaltungsprogramm VIPer nicht auf Ebene der Organisationseinheiten innerhalb der Magistratsabteilung 36 (Dezernate, Stabsstellen) auswertbar. Für die Darstellung der Personalstände der Organisationseinheiten in den nachfolgenden Berichtspunkten wurden daher die Daten aus den von der Kanzleileiterin geführten Personalstandslisten herangezogen. Im Zuge der Einschau wurden diese Listen vom Stadtrechnungshof Wien stichprobenweise mit den im Programm VIPer erfassten Personalstammdaten abgeglichen und eine Übereinstimmung festgestellt.

4. Zentralbereiche

4.1 Abteilungsleitung

Wie bereits erwähnt, setzte sich die Abteilungsleitung aus dem Abteilungsleiter und seinem Stellvertreter zusammen. Während sich die Obliegenheiten des Abteilungsleiters aus der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien ableiteten, waren die Agenden des Abteilungsleiter-Stellvertreters einer von der Magistratsabteilung 36 erstellten Arbeitsplatzbeschreibung zu entnehmen.

Dieser zufolge umfasste seine Tätigkeit einerseits strategische Personalmanagement-Agenden wie die Personalplanung und Personalentwicklung, die Erarbeitung strategischer Aus- und Weiterbildungskonzepte, die Personalrekrutierung und die Vorsorge für die gerechte und effiziente Verteilung der Arbeiten auf die Bediensteten.

Daneben war er auch für organisatorische Belange verantwortlich. Dazu zählten etwa die fachliche Unterstützung des Abteilungsleiters in technischer Hinsicht sowie bei der Entwicklung von Strategien, Zielen und Projekten oder auch die Wahrnehmung von Entscheidungen unter Bedachtnahme auf die Vorgaben des Abteilungsleiters und die Richtlinien der Stadt Wien. Schließlich hatte er den Abteilungsleiter bei der Wahrnehmung von Kosten- und Leistungszielen betreffend Controlling und Kontraktmanagement zu unterstützen und für einen effizienten und ökonomischen Einsatz der zur Verfügung stehenden Ressourcen zu sorgen.

4.2 Stabsstellen

4.2.1 Kanzlei

4.2.1.1 Die Kanzlei der Magistratsabteilung 36, der eine Leiterin vorstand, gliederte sich in das Sekretariat der Abteilungsleitung, die Einlaufstelle, die Teamassistenten und die Registratur/Kopierstelle.

Im April 2014 wurde die Kanzleiorganisation insofern geändert, als die Aufgaben der Einlaufstelle und der Teamassistenten zusammengeführt wurden. Die vor der Änderung aus mehreren Mitarbeitenden bestandene Einlaufstelle, die sämtliche einlaufenden Schriftstücke zu protokollieren hatte, wurde auf eine Person reduziert. Dieser oblag nunmehr u.a. die Verteilung der Akten, die stichprobenweise Kontrolle der Protokollierungen und die Einschulung neuer Mitarbeitenden betreffend ELAK. Die Teamassistentinnen bzw. Teamassistenten waren in der Folge für die gesamten administrativen Belange eines ihnen zugeteilten Aktes von der Eingangsprotokollierung bis zur Enderledigung zuständig.

Eine weitere Änderung betraf die bis März 2014 in den einzelnen Dezernaten angesiedelten Teamassistentinnen bzw. Teamassistenten. Diese wurden nunmehr im zentralen Kanzleibereich situiert, wenngleich die personellen und administrativen Zuordnungen zu den Dezernaten größtenteils weiterhin bestehen blieben. Im Zuge der Schaffung der Kompetenzzentren der Gewerbeteknik des Dezernates A (s. Pkt. 5.2) erfolgte per Dezember 2014 eine Zuordnung mehrerer Teamassistentinnen bzw. Teamassistenten zu den dezentralen Standorten.

4.2.1.2 Die Agenden der Mitarbeitenden der einzelnen Bereiche der Kanzlei waren den Arbeitsplatzbeschreibungen zu entnehmen. Demnach oblagen der Kanzleileiterin zahlreiche operative Personalverwaltungsagenden. Dazu gehörten u.a. die Führung der Personalevidenz aller Mitarbeitenden, die Durchführung von Personalbedarfsplanungen, die Erstellung und Evidenthaltung des Dienstpostenplans, der Referatseinteilung sowie des Organigramms, die Evidenthaltung der Nebenbeschäftigungen und die Berechnungen für die unterschiedlichen gewährten Zulagen. Darüber hinaus hatte sie auch Leitungsaufgaben gegenüber den Mitarbeitenden der Kanzlei wie etwa das Führen von Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeitergesprächen zu erledigen. Dazu kamen noch weitere Tätigkeiten wie z.B. die Bearbeitung des Rechnungsabschlusses, die Evidenthaltung der Parkplätze sowie die Ausgabe von Zimmerschlüsseln.

Zur Arbeitsplatzbeschreibung war anzumerken, dass aus der Auflistung der Hauptaufgaben nicht eindeutig ersichtlich war, welche Aufgaben die Kanzleileiterin für das gesamte Personal der Magistratsabteilung 36 und welche sie lediglich in Bezug auf die Mitarbeitenden des Kanzleibereiches zu erfüllen hatte. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die Arbeitsplatzbeschreibung dahingehend zu adaptieren.

Die Aufgaben der Teamassistentinnen bzw. Teamassistenten umfassten u.a. das Protokollieren der einlangenden Schriftstücke mittels ELAK, die Erstellung von Schriftstücken und Stellungnahmen, das Ausschreiben von Verhandlungen und die Schriftführung bei kommissionellen Überprüfungen.

Zu den Agenden des Sekretariats der Abteilungsleitung zählten organisatorische und administrative Aufgaben, die Bearbeitung von Dienstreisen und Seminaren, das Schreiben von umfangreichem Schriftgut wie Sicherheitsanalysen, Berichten etc.

4.2.1.3 Der Personalstand der Kanzlei stellte sich im Prüfungszeitraum folgendermaßen dar:

Tabelle 2: Personalstand der Kanzlei von 2012 bis Juni 2015

Stichtag	31.12.2012	31.12.2013	31.12.2014	30.06.2015
Aktivstand in VZÄ	25,38	25,88	26,38	25,38
Zuteilungen in VZÄ			4,00	3,00
Personen	27	28	32	30

Quelle: Magistratsabteilung 36; Auswertung und Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Im Betrachtungszeitraum schwankte der Stand des Stammpersonals der Kanzlei zwischen 25,38 und 26,38 VZÄ.

Im Zusammenhang mit der Schaffung der Kompetenzzentren der Gewerbetchnik des Dezernates A (s. Pkt. 5.2) erfolgte im Jahr 2014 durch die Magistratsdirektion eine Zuteilung von vier zusätzlichen Mitarbeitenden zur Kanzlei. Die drei Zuteilungen im Jahr 2015 erfolgten aufgrund von Versetzung, Mutterschutz bzw. Langzeitkrankenständen von Mitarbeitenden des Stammpersonals.

Abgesehen von dem in obiger Tabelle dargestellten Personalstand waren der Kanzlei im Jahr 2014 ein Lehrling und im Jahr 2015 sechs Lehrlinge zugeordnet.

Ab 1. Dezember 2014 waren in den vier Kompetenzzentren jeweils zwei Mitarbeitende der Kanzlei als Teamassistentinnen bzw. Teamassistenten für die Abwicklung der administrativen Agenden in den dezentralen Standorten eingesetzt.

Zum Zeitpunkt der Einschau waren neben der Kanzleileiterin eine Mitarbeitende im Sekretariat der Abteilungsleitung, ein Mitarbeitender in der Einlaufstelle, 4 Mitarbeitende in der Registratur/Kopierstelle und 25 Mitarbeitende als Teamassistentinnen bzw. Teamassistenten tätig.

4.2.2 Koordination Budget

Die Koordination Budget wurde aus historischen Gründen von einem Fachbereichsleiter des Dezernates A als Zusatztätigkeit wahrgenommen. Die im Zusammenhang mit dieser Funktion zu erledigenden Tätigkeiten waren - wie bereits im Pkt. 3.3 dargestellt - nicht schriftlich festgelegt.

Wie die Einschau ergab, umfassten diese im Wesentlichen die Ermittlung der Werte für den jährlichen Abteilungsvoranschlag sowie den Rechnungsabschluss in Zusammenarbeit mit der Kanzleileiterin (bzgl. des Personalaufwandes) und der Stabsstelle Qualitätsmanagement, Projektkoordination und Public Relations (bzgl. des Sachaufwandes). Im Anschluss wurden die Ausarbeitungen jeweils mit der Abteilungsleitung abgestimmt und an die Budgetkoordination des Geschäftsbereiches übermittelt.

Laut Auskunft des Koordinators Budget liege der Zeitaufwand für diese Nebentätigkeit etwa bei zwei Arbeitstagen pro Jahr für die Erarbeitung des Voranschlages und einem Tag für den Rechnungsabschluss, wenngleich darüber keine genauen Aufzeichnungen geführt würden.

4.2.3 Koordination EDV

Auch die Aufgaben der Koordination EDV waren in keiner Arbeitsplatzbeschreibung enthalten und auch nicht in anderer Form schriftlich geregelt. Wie die Erhebungen ergaben, übte der Leiter des Dezernates A diese Koordination als Zusatztätigkeit, die insbesondere die Verantwortung für die Umsetzung von Softwareimplementierungen und die Bereitstellung von EDV-technischen Geräten für die Mitarbeitenden umfasste, aus. Wie aus dem Gespräch mit dem Koordinator EDV hervorging, belief sich der Zeitaufwand für diese Aufgabe im Jahresverlauf auf etwa rd. 5 % bis 10 % seiner gesamten Arbeitszeit. Die konkrete Intensität würde jedoch - abhängig von den jeweils aktuellen Aufgabenstellungen - stark schwanken.

Mit den operativen Aufgaben bzgl. EDV-technischer Belange war eine hauptamtliche Referentin befasst. Gemäß der Arbeitsplatzbeschreibung hatte diese u.a. EDV-Störungen zu lösen bzw. deren Lösung zu beauftragen, die Mitarbeitenden der Magistratsabteilung 36 bzgl. neuer Software oder Geräte zu schulen, Datensicherungen durchzuführen und Benutzerberechtigungen zu warten. Daneben gehörte auch die regelmäßige Erstellung von Statistiken für das abteilungsinterne Controlling zu ihren Aufgaben.

4.2.4 Koordination Qualitätsmanagement, Projektkoordination und Public Relations

In der Stabsstelle Qualitätsmanagement, Projektkoordination und Public Relations waren lt. der Arbeitsplatzbeschreibung die Aktivitäten im Zusammenhang mit der Qualitätssicherung, dem Controlling, dem Kontrakt- und Berichtswesen, dem Internen Kontrollsystem, der Öffentlichkeitsarbeit und dem Umweltmanagement zusammengefasst. Darüber hinaus waren Aufgaben hinsichtlich der Koordination von für die Abteilung und für einzelne Dezernate besonders relevanten Projekten, EDV-Angelegenheiten und Unterstützung des Budget-Referenten wahrzunehmen.

Wie der Stadtrechnungshof Wien erhob, wurden diese Tätigkeiten im Betrachtungszeitraum von einem Vollzeit-Mitarbeitenden erledigt. Einer vorgelegten Aufstellung seiner konkreten Tätigkeiten war zu entnehmen, dass die Öffentlichkeitsarbeit etwa die Vertretung der Magistratsabteilung 36 bei diversen Veranstaltungen und die Betreuung des Intranet- und Internetauftritts der Abteilung umfasste. Hinsichtlich des Berichtswesens waren vor allem die SAP-gestützte Kosten- und Leistungsrechnung und verschiedene externe Berichte (z.B. Umweltbericht, Leistungsbericht) zu nennen. Die Qualitätsmanagement-Aktivitäten bezogen sich insbesondere auf das Prozess-, Projekt- und Risikomanagement. Bei den zu erledigenden EDV-Angelegenheiten handelte es sich im Wesentlichen um die Beschaffung von diversen Arbeitsmitteln sowie First Level Support (Hilfestellungen für Mitarbeitende bei EDV-Problemen).

4.2.5 Koordination Großveranstaltungen

Mit Jänner 2012 wurde vom Abteilungsleiter die Stabsstelle Koordination für Großveranstaltungen geschaffen. Als Großveranstaltungen in diesem Sinn waren etwa der Vienna City Marathon, das Donauinselfest oder auch das Sommernachtskonzert zu verstehen.

Dem hauptamtlichen Koordinator für Großveranstaltungen oblagen lt. der Arbeitsplatzbeschreibung u.a. Koordinationsaufgaben (z.B. Vorbesprechungen, Nachbesprechungen) und die begleitende Mitwirkung bei Genehmigungsverfahren sowie die Überwa-

chung von Großveranstaltungen und Veranstaltungen mit besonderen sicherheitstechnischen Anforderungen.

Darüber hinaus war der Koordinator auch für die Weiterentwicklung von sicherheitstechnischen Konzepten für Großveranstaltungen, den nationalen und internationalen Erfahrungsaustausch mit Veranstalterinnen bzw. Veranstaltern, Behördenvertreterinnen bzw. Behördenvertretern etc. zuständig. Schließlich oblag ihm das Wissensmanagement in Bezug auf das technische Veranstaltungswesen innerhalb der Magistratsabteilung 36.

5. Dezernat A

5.1 Leistungsspektrum

Das Dezernat A war für gewerbe- und anlagentechnische Agenden, die im Wesentlichen die Beurteilung der sicherheitstechnischen Belange von Betriebsanlagen umfassten, zuständig. Insbesondere handelte es sich dabei um Maßnahmen, die Gefährdungen und Belästigungen von Personen durch Lärm-, Licht- oder Geruchsbelästigungen verhindern sowie nachteilige Einwirkungen auf die Umwelt vermeiden sollten. Die technischen Sachverständigen wurden im Rahmen von behördlichen Verfahren der Magistratischen Bezirksämter oder anderer Magistratsabteilungen (z.B. Magistratsabteilungen 22, 37 und 40) bei der Genehmigung und in der Folge bei der regelmäßigen Überprüfung von Anlagen und Betriebsstätten tätig.

Die ebenfalls dem Dezernat A zugeordnete Feuerpolizei hatte als Behörde für die Einhaltung des Wiener Feuerpolizei-, Luftreinhalte- und Klimaanlagengesetzes und der zugehörigen Verordnungen zu sorgen.

5.2 Organisatorischer Aufbau

In organisatorischer Hinsicht erfuhr das Dezernat A im Betrachtungszeitraum eine tiefgreifende Veränderung. Die Magistratsabteilung 36 hatte im Rahmen eines Projektes per 1. Dezember 2014 die Dezentralisierung des Bereiches Betriebsanlagen (Gewerbetchnik) in vier Kompetenzzentren im Gleichklang mit der Schaffung von vier Betriebsanlagenzentren der Magistratischen Bezirksämter zu realisieren. Laut dem Projekt-

handbuch mit Stand 27. Jänner 2015 hatte die Bildung dieser vier Zentren u.a. die Optimierung der Betriebsanlagenverfahren durch eine Verkürzung der Verfahrensdauer zum Ziel. Weiters sollte eine engere Zusammenarbeit zwischen den verfahrensführenden Stellen und den gewerbetechnischen Sachverständigen der Magistratsabteilung 36 errichtet werden.

5.2.1 Organisation bis März 2014

Im Betrachtungszeitraum bis zum März 2014 war das Dezernat - unter der Führung eines Dezernatsleiters - für die Erfüllung der zugeteilten Aufgaben in fünf regionale Gebiete unterteilt. Den einzelnen Gebieten war jeweils eine unterschiedliche Anzahl an Wiener Gemeindebezirken zugeordnet. Den Gebieten stand jeweils ein Gebietsleiter vor. Darüber hinaus waren sogenannte Koordinatorinnen bzw. Koordinatoren für bestimmte Fachgebiete eingesetzt, denen in fachlicher Hinsicht auch Leitungskompetenz zukam und die u.a. für das Wissensmanagement innerhalb des Dezernates verantwortlich waren. Darüber hinaus waren sie in Normenausschüssen und technischen Arbeitsgruppen vertreten und in die Beurteilung von einschlägigen Gesetzesentwürfen eingebunden.

Die Fachgebiete umfassten

- chemisch-technische Belange,
- feuerpolizeiliche Angelegenheiten,
- maschinentechnische Angelegenheiten,
- Sprengmittelwesen und Pyrotechnik,
- Tankstellen und Tanklager,
- technische Bäderangelegenheiten,
- Beherbergungsstätten,
- gewerbetechnische Belange und
- UVP-Verfahren.

5.2.2 Organisation ab April 2014

Bereits ab April 2014 stellte die Magistratsabteilung 36 ihre Organisation auf die für die Dezentralisierung im Dezember 2014 vorgesehene Struktur um. Dabei erfolgte eine

Aufteilung der Mitarbeitenden in einen Bereich Gewerbetchnik und einen Bereich Anlagentechnik.

Innerhalb des Bereiches Gewerbetchnik wurden folgende vier Kompetenzzentren gebildet:

Das Kompetenzzentrum West behandelte die gewerbetchnischen Angelegenheiten der Wiener Gemeindebezirke 12, 13, 14, 15, 16 und 17. Dem Kompetenzzentrum Nord-Ost waren die Wiener Gemeindebezirke 9, 18, 19, 20, 21 und 22 zugeordnet. Im Kompetenzzentrum Süd waren die Wiener Gemeindebezirke 2, 10, 11 und 23 zusammengefasst. Das Kompetenzzentrum Zentrum umfasste die Wiener Gemeindebezirke 1, 3, 4, 5, 6, 7 und 8.

Der neu geschaffene Bereich Anlagentechnik wurde in folgende Fachbereiche untergliedert, die jeweils von einem Fachbereichsleiter geführt wurden:

- Sonderanlagen,
- chemisch-technische Belange,
- feuerpolizeiliche Angelegenheiten,
- maschinentechnische Angelegenheiten,
- Tankstellen und Tanklager,
- technische Bäderangelegenheiten.

Zusätzlich waren für gewerbetchnische Belange, Sprengmittelwesen und Pyrotechnik sowie Umweltverträglichkeitsprüfungen Koordinatoren eingesetzt, die diese Funktion zusätzlich zu ihrer Referentinnen- bzw. Referententätigkeit in den Gewerbetchnik-Kompetenzzentren wahrnahmen.

5.2.3 Organisation ab Dezember 2014

Per 1. Dezember 2014 wurde die Dezentralisierung vollständig umgesetzt, indem die Mitarbeitenden der Gewerbetchnik in die vier dezentralen Standorte der neu geschaffenen Betriebsanlagenzentren der Magistratischen Bezirksämter übersiedelten.

Der Leiter des Dezernates A sowie die oben angeführten Fachbereiche verblieben weiterhin am zentralen Standort der Magistratsabteilung 36.

Laut Auskunft der Abteilungsleitung war eine Evaluierung des Dezentralisierungsprojektes im Hinblick auf die definierten Ziele für Anfang 2016 vorgesehen.

5.3 Personal

Der Personalstand des Dezernates A stellte sich in den Jahren 2012 bis Juni 2015 wie folgt dar:

Tabelle 3: Personalstand des Dezernates A von 2012 bis Juni 2015

Stichtag	31.12.2012	31.12.2013	31.12.2014	30.06.2015
Aktivstand in VZÄ	41,75	42,75	43,50	43,10
Zuteilungen in VZÄ	1,00	1,00		
Personen	43	44	44	44

Quelle: Magistratsabteilung 36; Auswertung und Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Wie die Tabelle zeigt, waren in den angeführten Jahren zwischen 43 und 44 Personen im Dezernat A tätig. Aufgrund einzelner Teilzeitbeschäftigter ergab sich ein Aktivstand zwischen 41,75 VZÄ und 43,50 VZÄ.

Im Betrachtungszeitraum setzten sich die Mitarbeitenden bis März 2014 aus dem Dezernatsleiter, fünf Gebietsleitern, den zu den jeweiligen Gebieten zugeteilten Referentinnen bzw. Referenten und den neun fachgebietsbezogenen Koordinatoren zusammen.

Im Zuge der Trennung zwischen Gewerbetchnik und Anlagentechnik im April 2014 wurden die der Gewerbetchnik zugeordneten Mitarbeitenden gemäß einer Personalbedarfserhebung in vier unterschiedlich große Teams (zwischen sechs und acht Personen je Kompetenzzentrum) aufgeteilt. Für die Anlagentechnik wurden fünf fachgebietsbezogene Gruppen unter der Führung von Fachbereichsleiterinnen bzw. Fachbereichsleitern etabliert, wobei die betreffenden Referentinnen bzw. Referenten z.T. in mehreren Fachbereichen tätig waren.

Insgesamt entfielen durch die Änderung nunmehr 31 Mitarbeitende auf die Kompetenzzentren für Gewerbetchnik und 12 Mitarbeitende auf die Anlagentechnik.

6. Dezernat B

6.1 Leistungsspektrum

Das Dezernat B nahm die Aufgaben der Magistratsabteilung 36 gemäß Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien hinsichtlich elektro- und gastechnischer Agenden wahr. Das Dezernat B war diesbezüglich für die sicherheitstechnische Beurteilung von gastechnischen Anlagen wie Erdgas- und Flüssiggasanlagen, Niederdruck- und Hochdruckgasleitungsanlagen oder Gasdruckregelanlagen im Rahmen von Genehmigungsverfahren zuständig.

Die technischen Sachverständigen waren dabei sowohl im Rahmen von eigenständigen behördlichen Verfahren des Dezernates B sowie des Dezernates V als auch von behördlichen Verfahren der Magistratischen Bezirksämter oder anderer Magistratsabteilungen tätig.

6.2 Organisatorischer Aufbau

Das Dezernat B verfügte zum Zeitpunkt der Einschau über ein Organisationshandbuch. Demnach war das Dezernat in die Koordinationsebene (Dezernatsleitung, Koordinator für Elektro- und Gastechnik, Referenten für Sonderaufgaben) und vier regionale Gebiete untergliedert.

Die Mitarbeitenden der Koordinationsebene hatten in dieser Funktion die Interessen der Stadt Wien in verschiedenen Normenausschüssen und technischen Arbeitsgruppen zu vertreten. Der Koordinator für Elektro- und Gastechnik war zudem einerseits für das abteilungsinterne Wissensmanagement in diesem Fachgebiet sowie andererseits für die Weitergabe von Informationen an betroffene Dienststellen über neue Normen und Richtlinien zuständig.

Den Referenten für Sonderaufgaben oblagen u.a. die Sachverständigentätigkeit bei Genehmigungen von besonders komplexen Anlagen oder auch die Beurteilung von Normen-, Richtlinien- und Gesetzesentwürfen.

Der in der Referatseinteilung sowie im Organigramm angeführte Koordinator für erneuerbare Energien blieb im Organisationshandbuch des Dezernates B unerwähnt. Laut Auskunft des Dezernatsleiters war dieser für das Wissensmanagement bzgl. Normen und Richtlinien in diesem Bereich zuständig.

Zur Ausübung der operativen Tätigkeit war das Dezernat B in vier Gebiete (I - IV) untergliedert. Gebiet I umfasste die Wiener Gemeindebezirke 1, 2, 3, 4, 5, 8, 11, Gebiet II die Wiener Gemeindebezirke 10, 12, 13, 14, 23. Im Gebiet III waren die Wiener Gemeindebezirke 9, 17, 18, 19, 20, 22 und im Gebiet IV die Wiener Gemeindebezirke 6, 7, 15, 16 und 21 zusammengefasst.

Für jedes Gebiet war ein Gebietsleiter verantwortlich, dem ein Referent zugeteilt war.

6.3 Personal

Der Personalstand des Dezernates B stellte sich im Betrachtungszeitraum wie folgt dar:

Tabelle 4: Personalstand des Dezernates B von 2012 bis Juni 2015

Stichtag	31.12.2012	31.12.2013	31.12.2014	30.06.2015
Aktivstand in VZÄ	12,00	12,00	12,00	12,00
Personen	12	12	12	12

Quelle: Magistratsabteilung 36; Auswertung und Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Der Personalstand des Dezernates B lag von 2012 bis Juni 2015 konstant bei 12 VZÄ.

Zum Zeitpunkt der Einschau setzte sich das Personal aus dem Dezernatsleiter, zwei Koordinatoren, einem Referenten mit Sonderaufgaben, vier Gebietsleitern und vier Referenten zusammen.

7. Dezernat V

7.1 Leistungsspektrum

Das Dezernat V führte behördliche Genehmigungsverfahren von Veranstaltungsstätten nach Maßgabe des Wiener Veranstaltungsstättengesetzes sowie die begleitende Kontrolle bzw. Überwachung von Veranstaltungen durch. Damit sollte gewährleistet sein, dass von Veranstaltungen keine Gefahr für das Leben und die Gesundheit von Menschen oder für die Umwelt ausgeht.

Je nach Ausgestaltung der Veranstaltungsstätte bzw. der in der Darbietung genutzten Spezialeffekte erfolgte eine begleitende Überprüfung der im Genehmigungsbescheid geforderten Auflagen durch Mitarbeitende der Magistratsabteilung 36 (Dezernate A, B und V) bzw. auch durch Sachverständige anderer Dienststellen.

7.2 Organisatorischer Aufbau

Das Dezernat V war im Betrachtungszeitraum in ein Team A und ein Team B untergliedert, denen jeweils bestimmte Wiener Gemeindebezirke zugeordnet waren.

Team A war für Angelegenheiten der Wiener Gemeindebezirke 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22 sowie für alle Schaustellerinnen- bzw. Schaustellerbetriebe, wie z.B. jene im Wiener Prater verantwortlich. Die Zuständigkeit von Team B umfasste die Wiener Gemeindebezirke 1, 2, 3, 11, 13, 14, 20 und 23. Die Leitung der Teams oblag jeweils einer Gebietsleiterin bzw. einem Gebietsleiter, denen die Dezernatsleiterin vorstand.

7.3 Personal

Im Betrachtungszeitraum stellte sich der Personalstand des Dezernates V wie folgt dar:

Tabelle 5: Personalstand des Dezernates V von 2012 bis Juni 2015

Stichtag	31.12.2012	31.12.2013	31.12.2014	30.06.2015
Aktivstand in VZÄ	15,00	15,00	14,00	14,00
Personen	15	15	14	14

Quelle: Magistratsabteilung 36; Auswertung und Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Das Dezernat V verfügte im Betrachtungszeitraum inkl. der Dezernatsleitung über 14 bzw. 15 Mitarbeitende. Die regionalen Teams bestanden inkl. den Gebietsleitungen aus jeweils sechs bis sieben Personen.

8. Dezernat K

8.1 Leistungsspektrum

Das Dezernat K nahm die rechtlichen Angelegenheiten (Legistik) des Wiener Veranstaltungsgesetzes, ausgenommen Angelegenheiten des Kino-, Messe- und Tanzschulwesens, wahr. Des Weiteren lagen die behördlichen Angelegenheiten des Veranstaltungswesens insbesondere Theater, Kinos, Ausstellungen etc. sowie der Tanzlehranstalten einschließlich des Prüfungswesens für Tanzlehrerinnen bzw. Tanzlehrer und Beleuchterinnen bzw. Beleuchter in ihrem Aufgabengebiet. Weiters zählten Angelegenheiten im Zusammenhang mit dem Glücksspielgesetz (Bewilligungen für Tombolas, Glückshäfen und Juxauspielungen) und dem Buchmacherinnen- bzw. Buchmacher- und Totaliseurwesen sowie auch die Vergabe von Platzkarten für die Straßenkunst im Zuständigkeitsbereich des Dezernates K.

8.2 Organisatorischer Aufbau

Das Dezernat K war im Betrachtungszeitraum in einen Bereich für Legistik und einen Bereich für die behördlichen Angelegenheiten untergliedert. Im Bereich für behördliche Angelegenheiten war auch das sogenannte Eventcenter angesiedelt. In diesem nahm ein Mitarbeitender Veranstaltungsanmeldungen entgegen und war erste Ansprechstelle für Auskünfte betreffend die Durchführung von Veranstaltungen in Wien. Darüber hinaus wurden im Eventcenter die Platzkarten für Straßenkünstlerinnen bzw. Straßenkünstler ausgegeben.

Bis zum März 2014 waren den anderen Referentinnen bzw. Referenten des Bereiches behördliche Angelegenheiten jeweils mehrere Wiener Gemeindebezirke sowie verschiedene bezirksübergreifende Aufgaben zugeordnet. Im April 2014 erfolgte in diesem Bereich insofern eine Organisationsänderung, als nunmehr - analog zum Dezernat V - die Bezirke sowie die bezirksübergreifenden Aufgaben auf zwei Teams aufgeteilt wurden. Eigene Teamleitungen wurden nicht installiert.

Ziel war ein laufender Informationsaustausch zwischen den für das Veranstaltungswesen zuständigen Dezernaten K und V bei gemeinsamen Verfahrensgegenständen (d.i. die Genehmigung einer bestimmten Veranstaltung). Insbesondere sollte eine Gleichschaltung der Erledigung des Anmelde- bzw. Konzessionsverfahrens und des Sperrstundenerstreckungsverfahrens (durch Dezernat K) sowie des Eignungsfeststellungsverfahrens (durch Dezernat V) erreicht werden. Zu diesem Zweck war vorgesehen, dass jeweils ein Mitarbeitender des Dezernates K mit zwei bis drei Mitarbeitenden des Dezernates V geschäftsfallbezogen zusammenarbeiten.

Gemäß der neuen Einteilung war Team A für veranstaltungsbezogene Angelegenheiten der Wiener Gemeindebezirke 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 16, 17, 18, 19, 21 und 22 verantwortlich. Abgesehen davon umfasste der Zuständigkeitsbereich des Teams A u.a. auch ambulante Varietés, Bewilligungen für Juxauspielungen, Glückshäfen und Tombolas, allgemeine Anfragen ohne Bezirkszugehörigkeiten und die Mitwirkung bei der Abhaltung der Beleuchterinnen- bzw. Beleuchterprüfung.

Die Aufgaben des Teams B umfassten die Angelegenheiten der Wiener Gemeindebezirke 1, 2, 3, 11, 13, 14, 15 (inkl. Stadthalle), 20 und 23. Darüber hinaus war das Team B für die Tanzstudios, für Schaustellerinnen- bzw. Schaustellerbetriebe wie z.B. jene im Wiener Prater, für ambulante Schaustellerinnen bzw. Schausteller sowie für die Abhaltung von Tanzlehrerinnen- bzw. Tanzlehrerprüfungen zuständig.

Wie die Einschau ergab, war die Team-Struktur (Team A und Team B) in der Referatseinteilung nicht abgebildet und wurde lt. Auskunft der Dezernatsleiterin in der Praxis auch nicht so umgesetzt. Begründet wurde dies im Wesentlichen damit, dass bei der Gleichschaltung der Dezernate K und V hinsichtlich der Aufteilung der Bezirkszuständigkeiten keine für alle zufriedenstellende Einigung erreicht werden konnte.

8.3 Personal

Der Personalstand des Dezernates K stellte sich im Betrachtungszeitraum wie folgt dar:

Tabelle 6: Personalstand des Dezernates K von 2012 bis Juni 2015

Stichtag	31.12.2012	31.12.2013	31.12.2014	30.06.2015
Aktivstand in VZÄ	8,25	8,25	8,25	8,25
Zuteilungen in VZÄ	1	1	1	1
Personen	10	10	10	10

Quelle: Magistratsabteilung 36; Auswertung und Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Im Betrachtungszeitraum waren konstant zehn Mitarbeitende im Dezernat K tätig, von denen zwei teilzeitbeschäftigt (mit Wochenstundenverpflichtungen von 20 bzw. 30 Stunden) waren. Eine Person war von der Magistratsdirektion zugeteilt.

Neben der Dezernatsleiterin waren im Bereich Legistik neun Mitarbeitende dem Bereich der behördlichen Angelegenheiten zugeordnet.

9. Organisationsbezogene Feststellungen

Die Aufbauorganisation der Magistratsabteilung 36 und die Aufgabenzuordnung zu den Organisationseinheiten fußten auf historischen Entwicklungen, die durch Änderungen im Aufgabenbereich wiederholt zu Verschiebungen und Umstrukturierungen geführt hatten. Die Struktur stellte sich vor diesem Hintergrund sehr komplex und z.T. unübersichtlich dar.

9.1 Aufgabenzuordnung in den Stabsstellen

Hinsichtlich der Stabsstellen fiel zunächst auf, dass diesen ein sehr unterschiedlicher Aufgabenumfang zugeordnet war. Für den Stadtrechnungshof Wien war nicht nachvollziehbar, dass für einzelne Aufgaben wie etwa die Erstellung des Abteilungsvoranschlag und Rechnungsabschlusses (Stabsstelle Budget) oder auch die EDV-Koordination eigene Stabs- bzw. Koordinatorenstellen eingerichtet waren. Dies umsomehr, als andere Aufgaben in diesem Zusammenhang (Beschaffung von EDV-Equipment, Projektmanagement, Kosten- und Leistungsrechnung) in der Koordination Qualitätsmanagement, Projektkoordination und Public Relations verortet waren. Auch die Aufgaben der EDV-Referentin wiesen Überschneidungen mit jenen der Koordination Qualitätsmanagement, Projektkoordination und Public Relations (z.B. Berichtswesen, EDV-Angelegenheiten) auf.

Darüber hinaus war auch für die Koordination von Großveranstaltungen seit Jänner 2012 eine Stabsstelle etabliert, obwohl die behördliche Abwicklung von Großveranstaltungen nach wie vor in den Dezernaten K und V erfolgte.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die Aufgabenverteilung in den Stabsstellen zu überdenken und die Organisation dahingehend zu adaptieren, dass zusammengehörige Tätigkeiten von einer Stelle erbracht und Zuständigkeiten klar abgegrenzt werden.

9.2 Unterschiedliche Leistungsspannen

In Bezug auf die Dezernate war festzustellen, dass diese hinsichtlich der Anzahl ihrer Mitarbeitenden unterschiedlich waren. So verfügte das Dezernat A im Betrachtungszeitraum durchschnittlich über rd. 44 Mitarbeitende, das Dezernat B über 12 Mitarbeitende, das Dezernat K über 10 Mitarbeitende und das Dezernat V über rd. 15 Mitarbeitende. Die Mitarbeitenden waren innerhalb der Dezernate wieder Bereichen und/oder regionalen Gebieten mit unterschiedlicher Bezirkszuständigkeit zugeordnet.

Zudem fiel auf, dass sich auch die Leitungsspannen (Anzahl der einer Führungskraft unmittelbar unterstellten Mitarbeitenden) sehr unterschiedlich darstellten. So waren in den Dezernaten A, K und V einer Führungskraft zwischen vier und acht Mitarbeitende unterstellt. Im Dezernat B war dagegen in den vier regionalen Gebieten mit jeweils einem Gebietsleiter und einem Referenten eine unverhältnismäßig geringe Leitungsspanne festzustellen. Der Stadtrechnungshof Wien regte an, die Leitungsspannen im Dezernat B im Hinblick auf eine wirtschaftliche und zweckmäßige Ausgestaltung zu evaluieren.

9.3 Synergien im Veranstaltungswesen

In den für das Veranstaltungswesen zuständigen Dezernaten K und V war durch die Organisationsänderung im April 2014 eine organisatorische Abstimmung in Bezug auf den gemeinsamen Verfahrensgegenstand erfolgt. Im Zuge dessen sollten auch im Dezernat K zwei Teams mit den Zuständigkeiten für dieselben Wiener Gemeindebezirke wie die Teams des Dezernates V gebildet werden. Diese neue Regelung war zwar im

Organigramm (s. Pkt. 3.2), nicht aber in der Referatseinteilung, abgebildet. Eine Umsetzung in die Praxis war nicht vollständig erfolgt.

Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien wären die Synergien im Veranstaltungswesen weiterzuentwickeln. Im Zuge dessen wäre im Hinblick auf den Abbau von Schnittstellen zur effizienteren Gestaltung der gemeinsamen Prozessabläufe bzgl. Veranstaltungen ein Zusammenschluss der Dezernate K und V und der Koordination für Großveranstaltungen zu erwägen.

10. Ausgewählte Leitungs- und Managementinstrumente

10.1 Kontraktmanagement

Das Leitungsinstrument Kontraktmanagement wurde als wesentlicher Bestandteil des New Public Management in der Stadt Wien ab dem Jahr 2000 eingeführt. Die maßgebenden Vorgaben zum Leistungskontrakt der Dienststellen waren der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien zu entnehmen. Das Kontraktmanagement stellte demnach eine umfassende Vereinbarung über Ziele, Ressourcen, Produkte und Leistungen zwischen einer leistungserbringenden Dienststelle als Auftragnehmerin, der Verwaltungsspitze und der jeweiligen politischen Auftraggeberin bzw. dem jeweiligen politischen Auftraggeber dar.

Die Magistratsabteilung 36 hatte im Betrachtungszeitraum im Rahmen des Kontraktmanagements die in der nachstehenden Tabelle angeführten Zielsetzungen zu verfolgen:

Tabelle 7: Kontraktziele für die Jahre 2012 bis 2014

	2012	2013	2014
Geschäftsgruppenziele			
Vertretung der Interessen der Stadt Wien durch Mitwirkung in Normung und Gesetzgebung	X	X	X
Überprüfung Hütchenspiel	X		
Überprüfung Partikelfilter	X	X	X
Veranstaltungsbewilligungen	X	X	X
Verwaltungsziele			
Durchgängige elektronische Prozesse im Bereich Bestell- und Rechnungsabwicklung	X	X	
Inhaltliche Erkenntnisse aus dem Beschwerde- und Reklamationsmanagement		X	X
Risikomanagement		X	
Strategische Ziele			
Betriebskontinuitätsmanagement			X

	2012	2013	2014
Duale Zustellung implementieren und elektronische Zustellung fördern			X
Organisationsentwicklungsziele			
Herstellung der Konformität mit dem magistratsinternen Leitfadens zum Beschwerde- und Reklamationsmanagement	X		
Ziel ist es bis zum Ende des zweiten Quartals 2012 eine Darstellung des bisherigen optimierten IKT-Einsatzes zu geben sowie ein Maßnahmenpaket zur forcierteren Weiterentwicklung der IKT-Nutzung zu erarbeiten, das auch die Schnittstellen innerhalb und außerhalb (z.B. zu anderen Sachverständigenstellen) berücksichtigt	X	X	

Quelle: Magistratsabteilung 36; Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Darüber hinaus wurden innerhalb des magistratsweit normierten Produkt- und Leistungsgruppenkataloges von der Magistratsabteilung 36 folgende Produkte, Leistungen und Vorhaben definiert:

- P1 - Vorträge, Schulungen,
- P2 - Projekt- und Fachbesprechungen,
- P3 - Datenverwaltung,
- P4 - Fachbezogene Stellungnahmen und Sachverständigengutachten,
- P5 - Öffentlichkeitsarbeit der Magistratsabteilung 36,
- P6 - Überprüfung von Anlagen und Gebäuden,
- P7 - Überwachung von Veranstaltungsstätten,
- P8 - Magistratsübergreifende Projekte,
- P9 - Behördentätigkeit auf Grund von Anträgen,
- P10 - Amtswegige Behördentätigkeit,
- L1 - Administration, EDV, Führung und Leitung, Controlling, Interna,
- L2 - Berichte,
- L3 - Aus- und Weiterbildung.

Diese Struktur war von der Magistratsabteilung 36 auch für die SAP-gestützte Kostenträgerrechnung heranzuziehen.

10.2 Beschwerdemanagement

10.2.1 Leitfaden der Magistratsdirektion

Die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit veröffentlichte im Juni 2011 einen Leitfaden zur Behandlung von Beschwerden und Reklamationen für die Magistratsabteilungen der Stadt Wien. Ziel des Leitfadens war es, einen magistratsweiten Standard im Umgang mit Beschwerden und Reklamationen zu regeln.

Unter einer Beschwerde im Sinn des Leitfadens war *"die Äußerung einer Person"* zu verstehen, *"die gegenüber einer Dienststelle eine subjektive Unzufriedenheit mit deren Produkten oder Dienstleistungen, über eine unerwünschte Situation oder den Ablauf der Behandlung der Beschwerde selbst ausdrückt sowie mit der Erwartung verbunden ist, eine Reaktion oder Klärung herbeizuführen"*. Eine Reklamation bezeichnete den *"Hinweis einer Person gegenüber einer Dienststelle auf einen Zustand, der ungenügend oder fehlerhaft ist und einen konkreten Anspruch dieser Person gegenüber der Dienststelle oder dem Magistrat der Stadt Wien begründet"*.

In Abgrenzung dazu waren Dienstaufsichtsbeschwerden zu sehen, die ein *"Fehlverhalten im Sinn einer Pflichtverletzung von Beamten oder Vertragsbediensteten"* zum Gegenstand hatten.

Das Beschwerde- und Reklamationsmanagement war gemäß dem Leitfaden *"die Gesamtheit aller systematischen Maßnahmen, die eine Dienststelle ergreift, um die Zufriedenheit der beschwerdeführenden Person wieder herzustellen"*. Es sollte als internes Informations- und Führungsinstrument Auskunft über den Umgang mit Beschwerden und Reklamationen geben und in die Qualitätsmanagementsysteme der Dienststellen einfließen.

Der Abteilungsleitung war in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch einmal pro Jahr, in geeigneter Form über die vorgebrachten Beschwerden und Reklamationen zu berichten. Dabei war verpflichtend zu bewerten, welche Verbesserungen bzw. Veränderungen aufgrund von Beschwerden oder Reklamationen, vor allem hinsichtlich Erledigungsdauer, Wartezeiten und Erreichbarkeit umgesetzt wurden.

10.2.2 Weitere Vorgaben

Im Mai 2010 erging an die Mitarbeitenden der Magistratsabteilung 36 eine schriftliche Weisung der Abteilungsleitung zur "Einheitlichen Vorgehensweise bei der Erledigung von Beschwerden". Ziel war eine rasche und möglichst unbürokratische Erledigung von Beschwerdefällen, die Standardisierung von Abläufen bei der Beschwerdebehandlung und eine Dokumentation über den Stand der Erledigung.

Wie bereits im Pkt. 10.1 dargestellt, war das Beschwerdemanagement im Betrachtungszeitraum der Jahre 2012 bis 2014 auch in den jährlichen Leistungskontrakten der Magistratsabteilung 36 verankert. Im Jahr 2012 war die Herstellung der Konformität der eigenen Vorgangsweise mit dem oben dargestellten Leitfaden der Magistratsdirektion vorgesehen. Im darauffolgenden Jahr wurde als Ziel die Anfertigung eines Berichtes über die sieben häufigsten Beschwerde- und Reklamationsursachen inkl. Mengengerüst festgelegt. Im Jahr 2014 sollte eine inhaltliche Analyse Aufschluss über die Rückmeldungen der Kundinnen bzw. Kunden geben. Zu diesem Zweck sollten die im Berichtsjahr eingelangten Beschwerden und Reklamationen ausgewertet werden.

Im Veranstaltungsbereich wurde im Jahr 2014 eine neue Regelung gefasst, wonach künftig alle Beschwerden der Dezernate K und V, die die gleiche Veranstaltung betreffen, auf dieselbe ELAK-Zahl protokolliert werden sollten.

10.2.3 Ergebnisse der Einschau

Wie die Einschau zeigte, wurden in der Magistratsabteilung 36 fünf Arten von Beschwerden unterschieden:

Die Erste umfasste Beschwerden von Anrainerinnen bzw. Anrainern über Betriebsanlagen insbesondere aufgrund von Belästigungen durch Emissionen wie Geruch, Rauch, Lärm u.ä. Diese Beschwerden wurden je nach konkretem Beschwerdegrund durch das Dezernat A oder das Dezernat B bearbeitet.

Beim zweiten Bereich handelte es sich um Beschwerden über Veranstaltungen und die von diesen ausgehende Lärmbelastung, Lichteffekte sowie Geruch- und Rauchentwick-

lung. Ein weiterer Beschwerdegrund war die Nichteinhaltung bzw. Erstreckung von Sperrstunden. Diese Beschwerden wurden vom Dezernat V verwaltet.

Der dritte Bereich umfasste Beschwerden im Zusammenhang mit Darbietungen von Straßenkunst. Diese wurden vom Eventcenter des Dezernates K, von welchem auch die Platzkarten für die Straßenkunst ausgegeben wurden, entgegengenommen.

Der vierte Bereich umfasste Beschwerden, die im Weg der für die Magistratsabteilung 36 zuständigen amtsführenden Stadträtin oder des Büros des Bürgermeisters, einlangten.

Der fünfte Bereich behandelte Beschwerden über Mitarbeitende der Magistratsabteilung 36.

Beschwerden betreffend Betriebsanlagen und Veranstaltungen langten in der Regel telefonisch oder schriftlich entweder direkt von Bürgerinnen bzw. Bürgern oder über andere Magistratsdienststellen in der Magistratsabteilung 36 ein. Bei telefonischen Beschwerden wurde gemäß der Vorgabe der Abteilungsleitung ein Aktenvermerk verfasst. Schriftliche Beschwerden und Aktenvermerke über telefonische Beschwerden wurden der Dezernatsleitung zur Kenntnis gebracht und der Kanzlei zur Protokollierung und Ablage zum betreffenden Akt im ELAK übermittelt.

Im Zuge der Einschau zeigte sich, dass Beschwerden betreffend die Straßenkunst im Eventcenter bei schriftlichem Einlangen an die Kanzlei zur Protokollierung übermittelt wurden, während telefonisch einlangende nicht elektronisch erfasst, sondern lediglich in einem Notizbuch vermerkt wurden.

Schließlich waren Beschwerden über Mitarbeitende, oder Beschwerden, die im Weg des Bürgermeisters oder der zuständigen Stadträtin einlangten, nach der Protokollierung im ELAK unverzüglich der Abteilungsleitung vorzulegen. Diese veranlasste in der Folge die weitere Behandlung.

Für alle Beschwerden galt gemäß einer abteilungsinternen Vorgabe für die Erledigung eine Frist von einem Monat.

Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien wäre auch bei allen vom Eventcenter entgegengenommenen Beschwerden eine der internen Weisung entsprechende Dokumentation und Protokollierung sicherzustellen.

10.2.4 Beschwerden im Betrachtungszeitraum

Eine Erfassung und Auswertung von Beschwerden erfolgte über ELAK. Über eine eigene EDV-unterstützte Beschwerdedatenbank verfügte die Magistratsabteilung 36 im Betrachtungszeitraum nicht.

In der folgenden Tabelle ist die Anzahl aller in den Jahren 2012 bis 2014 im ELAK protokollierten Beschwerden dargestellt:

Tabelle 8: Anzahl der Beschwerden in den Jahren 2012 bis 2014

	2012	2013	2014
Anzahl der Beschwerden	2.418	2.552	2.582

Quelle: Magistratsabteilung 36

Der Auswertung zufolge stieg die Anzahl der Beschwerden von 2.418 im Jahr 2012 um 6,8 % auf 2.582 im Jahr 2014 an. Laut Auskunft der Magistratsabteilung 36 entfielen dabei im Betrachtungszeitraum durchschnittlich rd. 88,7 % der gesamten Beschwerden auf die Aufgabenbereiche der Dezernate A und B und rd. 11,3 % auf den Veranstaltungsbereich. Beschwerden über Mitarbeitende lagen im Betrachtungszeitraum nicht vor.

Im Zuge der Einschau stellte der Stadtrechnungshof Wien fest, dass ein Berichtswesen an die Abteilungsleitung über Beschwerdegründe und Beschwerdehäufigkeit oder ein Controlling zu diesem Thema nicht erfolgte. Darüber hinaus flossen Beschwerden auch nicht in das Qualitätsmanagement ein. Dies wurde im Wesentlichen damit begründet, dass die Magistratsabteilung 36 ausschließlich Beschwerden über eigene Leistungen bzw. Mitarbeitende als Beschwerden im Sinn der Leistungskontrakte betrachtete.

Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien griff diese Betrachtung jedoch zu kurz, da im Leitfaden der Magistratsdirektion auch Äußerungen von subjektiver Unzufriedenheit *"über eine unerwünschte Situation"* vom Beschwerdebegriff umfasst waren.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher, ein aussagekräftiges Berichtswesen über alle von der Magistratsabteilung 36 behandelten Beschwerden an die Abteilungsleitung zu etablieren, um die inhaltlichen Erkenntnisse aus den Beschwerden nutzen zu können.

10.3 Kosten- und Leistungsrechnung

Die Standards bzw. die Ausgestaltung der automationsunterstützten Kosten- und Leistungsrechnung waren für alle magistratischen Dienststellen einheitlich in einem Erlass der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit vom 23. September 2009, MD-OS - 189/2009, geregelt. Demnach ist die Kosten- und Leistungsrechnung als Teil des Rechnungswesens ein internes Informations- und Führungsinstrument, das aussagekräftige Daten zur Darstellung und Bewertung dem Betriebszweck entsprechender Leistungen zu liefern hat und damit Planungs- und Entscheidungsprozesse unterstützen soll. Neben grundsätzlichen Regelungen enthält der Erlass insbesondere Festlegungen zur Kostenstellen- und Kostenträgerrechnung. Den Vorgaben des Erlasses war bis spätestens ab dem 1. Jänner 2012 vollumfänglich zu entsprechen.

Die Führung der Kosten- und Leistungsrechnung der Magistratsabteilung 36 lag im Zuständigkeitsbereich des Koordinators Qualitätsmanagement, Projektkoordination und Public Relations. Die laufenden Tätigkeiten in diesem Zusammenhang umfassten im Wesentlichen die Kostenplanung, die Übernahme der Aufwände aus der Finanzbuchhaltung, die monatliche Durchführung der Umlagen, die Tarifiermittlung sowie die Durchführung der Kostenträgerrechnung. Weiters gehörten der Import der Leistungskennzahlen aus dem ELAK ins SAP zur Bildung von statistischen Kennzahlen sowie die Führung des Anlagenverzeichnisses zu diesem Aufgabengebiet.

Um die Kostenverteilung auf Ebene der Produkte und Leistungen darzustellen, wurden dem Stadtrechnungshof Wien vonseiten der Magistratsabteilung 36 u.a. folgende Daten aus der im SAP geführten Kosten- und Leistungsrechnung zur Verfügung gestellt:

Tabelle 9: Kosten je Produkt bzw. Leistung in den Jahren 2012 bis 2014

Produkte	Kosten			
	2012 (EUR inkl.USt)	2013 (EUR inkl. USt)	2014 (EUR inkl. USt)	Abweichung 2012 - 2014 in %
P1 - Vorträge, Schulungen	17.445,22	18.233,66	21.068,74	20,8
P2 - Projekt- und Fachbesprechungen	686.367,23	734.193,38	835.348,88	21,7
P3 - Datenverwaltung	10.693,97	4.721,26	5.116,96	-52,2
P4 - Fachbezogene Stellungnahmen und Sachverständigengutachten	3.744.667,64	3.534.734,81	4.040.505,07	7,9
P5 - Öffentlichkeitsarbeit	25.957,53	29.269,34	33.834,20	30,3
P6 - Überprüfung von Anlagen und Gebäuden	243.028,67	384.091,36	443.480,74	82,5
P7 - Überwachung von Veranstaltungsstätten	102.560,70	130.379,69	151.746,11	48,0
P8 - Magistratsübergreifende Projekte	38.987,84	65.759,68	75.695,91	94,2
P9 - Behördentätigkeit auf Grund von Anträgen	877.421,22	1.139.338,80	1.334.009,41	52,0
P10 - Amtswegige Behördentätigkeit	560.446,18	553.725,44	643.682,76	14,9
L1 - Administration, EDV, Führung und Leitung, Controlling, Interna	1.788.625,74	1.837.135,91	1.812.915,37	1,4
L2 - Berichte	32.477,48	31.400,27	32.342,24	-0,4
L3 - Aus- und Weiterbildung	335.441,45	232.776,59	244.988,74	-27,0
Gesamtkosten	8.464.120,96	8.695.760,19	9.674.735,13	14,3

Quelle: Magistratsabteilung 36

Die Tabelle zeigt die Verteilung der Gesamtkosten der Magistratsabteilung 36 auf die im Leistungskontrakt definierten Produkte (P1 bis P10; wirken nach außen) und Leistungen (L1 bis L3; Dienststellen-interne Leistungen).

Die Magistratsabteilung 36 wies demnach im Jahr 2012 Gesamtkosten in der Höhe von rd. 8,46 Mio. EUR aus, die bis zum Jahr 2014 um rd. 14,3 % auf rd. 9,67 Mio. EUR anstiegen. Die betragsmäßig größten Kostenträger bei den Produkten bildeten im Jahr 2014 mit einem Anteil von rd. 41,8 % an den Gesamtkosten "P4 - Fachbezogene Stellungnahmen und Sachverständigengutachten" sowie mit einem Anteil von rd. 13,8 % "P9 - Behördentätigkeit auf Grund von Anträgen". Der Anteil der Dienststellen-internen Leistungen (L1 bis L3) belief sich im Jahr 2014 auf rd. 21,6 % der Gesamtkosten.

Laut Auskunft der Magistratsabteilung 36 war die Zuordnung der Personalkosten zu den Produkten und Leistungen bis zum Jahr 2011 direkt auf Basis der von den einzelnen Mitarbeitenden im damals verwendeten Zeiterfassungssystem dokumentierten Arbeitszeiten je Produkt bzw. Leistung erfolgt. Ab dem Jahr 2012 wurde diese Zeitzuordnung eingestellt, sodass nunmehr die Vergangenheitswerte als Verteilungsschlüssel herangezogen wurden.

Wie die Einschau des Stadtrechnungshofes Wien weiters ergab, flossen die Daten aus der Kosten- und Leistungsrechnung in der Magistratsabteilung 36 nicht in die Ressourcenüberwachung und Ressourcensteuerung ein. Dies sei lt. Auskunft der Magistratsabteilung 36 vor allem damit zu begründen, dass der Anteil der Personalkosten bei über rd. 90 % liege und eine Steuerung der Personalkosten ohnedies nur sehr eingeschränkt möglich sei.

10.4 Qualitätsmanagement

Gemäß der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien zählten der Einsatz von Qualitätssicherung sowie die Einrichtung interner Kontroll- und Risikomanagementsysteme zu den Aufgaben der Dienststellenleiterinnen bzw. Dienststellerleiter der Magistratsabteilungen. Ein wirksames Qualitätsmanagementsystem sollte innerhalb einer Organisation alle Maßnahmen, die der Verbesserung von Produkten, Prozessen oder Leistungen jeglicher Art dienen, umfassen.

In der Magistratsabteilung 36 war für die diesbezüglichen Agenden lt. dem Organigramm sowie der diesbezüglichen Arbeitsplatzbeschreibung die Koordination für Qualitätsmanagement, Projektkoordination und Public Relations zuständig. Wie die Erhebungen ergaben, war im Betrachtungszeitraum in der Magistratsabteilung 36 kein systematisches Qualitätsmanagement implementiert. Es waren jedoch folgende Regelungen und qualitätssichernden Maßnahmen in der Dienststelle etabliert:

In einem Organisationshandbuch, das zuletzt im Oktober 2015 aktualisiert worden war, waren einerseits die Aufbauorganisation sowie die Unterschriftsberechtigungen dargestellt und andererseits die wesentlichen Geschäftsprozesse in Form von Flussdiagramm-

men abgebildet. Zudem fanden sich darin zahlreiche Richtlinien für die Protokollierung der unterschiedlichen Geschäftsstücktypen durch die Kanzleimitarbeitenden. Das Dezernat B verfügte zusätzlich über ein eigenes Organisationshandbuch mit dezernatsinternen organisatorischen Festlegungen.

Weitere zentrale Vorgaben bzw. Aktivitäten zum Qualitätsmanagement bildeten etwa das abteilungsweite Aus- und Weiterbildungskonzept, die jährliche Aktualisierung des Erhebungsbogens der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Personal und Revision zum Internen Kontrollsystem sowie die Befassung mit dem abteilungsinternen Risikomanagement gemäß der Vorgabe der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit.

Die Magistratsabteilung 36 führte zudem aus, dass in den Dezernaten diverse qualitätssichernde Maßnahmen im laufenden Betrieb integriert gewesen wären. Zu nennen wären z.B. Kontrollen der Stellungnahmen der Sachverständigen bzw. der Bescheide durch die jeweiligen Vorgesetzten, ein regelmäßiger Wissenstransfer durch die Koordinatorinnen bzw. Koordinatoren oder auch die Abhaltung von Besprechungen. Darüber hinaus wäre laufend auch eine Überwachung der Einhaltung der festgelegten Fristen für die Aufgabenerledigung durch die unterschiedlichen Führungsebenen erfolgt.

Der Stadtrechnungshof Wien verkannte nicht die Bemühungen der Magistratsabteilung 36 in Bezug auf die etablierten qualitätssichernden Maßnahmen. Angesichts der umfangreichen und vielfältigen Aufgabenfelder der Magistratsabteilung 36 im behördlichen Bereich sowie auch im Bereich der technischen Sachverständigentätigkeit regte der Stadtrechnungshof Wien an, einer standardisierten Qualitätssicherung auch künftig eine große Bedeutung beizumessen.

10.5 Controlling und Berichtswesen

Die Zuständigkeit für das abteilungsinterne Controlling oblag lt. Arbeitsplatzbeschreibung dem Koordinator für Qualitätsmanagement, Projektkoordination und Public Relations. Nähere Angaben zu den konkreten Aufgaben in diesem Zusammenhang wurden in der Arbeitsplatzbeschreibung nicht gemacht.

Wie die Einschau ergab, erstellte der Koordinator für Qualitätsmanagement, Projektkoordination und Public Relations Berichte für Stellen außerhalb der Magistratsabteilung 36 wie etwa den Umweltbericht, den Leistungsbericht oder auch den Forschungsbericht. Demgegenüber wurden Daten für interne Berichte von der EDV-Referentin aufbereitet und den Führungskräften der Dezernate in bestimmten Abständen übermittelt. So erhielten der Dezernatsleiter, die Fachbereichsleiterinnen bzw. Fachbereichsleiter sowie die Gebietsleiter des Dezernats A wöchentlich eine Liste mit den unerledigten Geschäftsstücken ihres jeweiligen Bereiches unter Angabe etwaiger zu beachtender Fristen. Hinsichtlich der Dezernate B, K und V ergingen ebensolche Listen jeweils an die Dezernatsleiterin bzw. den Dezernatsleiter.

Monatlich wurde zudem eine Übersicht über die im ELAK neu erfassten Geschäftsfälle sowie die erledigten Geschäftsfälle je Mitarbeitenden an dieselben Adressatinnen bzw. Adressaten übermittelt. Zusätzlich konnten die Führungskräfte auch bedarfsweise Auswertungen mit konkreten Fragestellungen und Schwerpunktsetzungen anfordern.

Die Erhebungen ergaben weiters, dass über die genannten Auflistungen hinaus kein standardisiertes Berichtswesen etwa zum Personalbereich oder die Dauer der behördlichen Verfahren an die Dezernatsleitungen oder die Abteilungsleitung existierte.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher, ein standardisiertes Berichtswesen mit steuerungsrelevanten Personal-, Kosten- und Leistungskennzahlen an die Führungsebenen zu etablieren.

11. Zusammenfassung der Empfehlungen

Empfehlung Nr. 1:

Die Referatseinteilung wäre um die in der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien geforderte Beschreibung der Aufteilung der Aufgaben auf die Bediensteten zu ergänzen (s. Pkt. 3.1).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 36:

Entsprechend der Empfehlung wird die Magistratsabteilung 36 die Referatseinteilung betreffend der Aufgaben der Bediensteten ergänzen.

Empfehlung Nr. 2:

Die unterschiedlichen Darstellungen der Organisationsstruktur sollten aktualisiert und mit der Referatseinteilung abgestimmt werden. Dabei wäre auch die Organisationsstruktur des Dezernates A in einer Weise darzustellen, dass sie auch für Außenstehende nachvollziehbar ist (s. Pkt. 3.2).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 36:

Die Magistratsabteilung 36 wird das Organigramm im Sinn der Empfehlung aktualisieren und mit der Referatseinteilung abstimmen. Es wird dabei besonderes Augenmerk darauf gelegt werden, dass auch für Außenstehende die Organisationsstruktur des Dezernates A klar verständlich ist.

Empfehlung Nr. 3:

Für alle in der Referatseinteilung bzw. im Organigramm enthaltenen Funktionen sollten Arbeitsplatzbeschreibungen vorliegen. Zudem sollten die Stellvertretungen durchgängig für alle Funktionen geregelt werden. Auch die personenbezogenen besonderen Aufgaben oder Zusatz Tätigkeiten sollten schriftlich festgehalten werden (s. Pkt. 3.3).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 36:

Im Zusammenspiel mit den Empfehlungen Nr. 1 und Nr. 2 werden auch die Arbeitsplatzbeschreibungen, die Stellvertretungsregelungen und die Dokumentation der personenbezogenen Aufgaben ergänzt und entsprechend berücksichtigt werden.

Empfehlung Nr. 4:

Die Arbeitsplatzbeschreibung der Kanzleileitung wäre dahingehend zu adaptieren, dass eindeutig ersichtlich ist, welche Aufgaben diese für das gesamte Personal der Magistratsabteilung 36 und welche sie lediglich in Bezug auf die Mitarbeitenden des Kanzleibereiches zu erfüllen hat (s. Pkt. 4.2.1.2).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 36:

Die Arbeitsplatzbeschreibung der Kanzleileitung wurde bereits entsprechend der Empfehlung angepasst. Die Empfehlung Nr. 4 wurde somit bereits umgesetzt.

Empfehlung Nr. 5:

Die Aufgabenzuordnung zu den Stabsstellen sollte überdacht werden. Bei der Organisation wäre zu berücksichtigen, dass zusammengehörige Tätigkeiten von einer Stelle erbracht und Zuständigkeiten klar abgegrenzt werden (s. Pkt. 9.1).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 36:

Wie vom Stadtrechnungshof Wien festgestellt wurde, sind manche Aufgabenzuordnungen historisch gewachsen und daher derzeit noch an bestimmte Personen gebunden, die diese Aufgaben zur vollsten Zufriedenheit der Abteilungsleitung wahrnehmen. Im Zuge der Überarbeitung der Organisationsstruktur im Sinn der Empfehlungen, wird die Magistratsabteilung 36 die Aufgabenzuordnungen und Aufgabenzuständigkeiten evaluieren und unter Berücksichtigung der Stellvertretungsregelungen festschreiben.

Empfehlung Nr. 6:

Die Leitungsspannen im Dezernat B sollten im Hinblick auf eine wirtschaftliche und zweckmäßige Ausgestaltung evaluiert werden (s. Pkt. 9.2).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 36:

Die Magistratsabteilung 36 wird die Leitungsspannen im Dezer-nat B hinsichtlich einer wirtschaftlichen und zweckmäßigen Aus-gestaltung evaluieren.

Empfehlung Nr. 7:

Die Synergien im Veranstaltungswesen sollten weiterentwickelt werden. Im Zuge des-sen wäre im Hinblick auf den Abbau von Schnittstellen zur effizienteren Gestaltung der gemeinsamen Prozessabläufe bzgl. Veranstaltungen ein Zusammenschluss der Dezer-nate K und V und der Koordination für Großveranstaltungen zu erwägen (s. Pkt. 9.3).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 36:

Eine organisatorische Abstimmung in Bezug auf Veranstaltungsgenehmigungen erfolgte bereits im April 2014, um einen besseren Ablauf des Verfahrens und damit eine Erleichterung für die Veran-stalterinnen bzw. Veranstalter zu gewährleisten. Entsprechend der Empfehlung wird betreffend die Synergien im Veranstaltungswesen eine Evaluierung der Prozesse erfolgen.

Empfehlung Nr. 8:

Es wäre auch bei allen im Eventcenter des Dezernates K entgegengenommenen Be-schwerden eine der internen Weisung entsprechende Dokumentation und Protokollie-rung sicherzustellen (s. Pkt. 10.2.3).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 36:

Entsprechend der Empfehlung werden auch telefonisch im Event-center einlangende Beschwerden über Straßenkunst einer ent-sprechenden Behandlung im Sinn des Beschwerdemanagements zugeführt werden.

Empfehlung Nr. 9:

Es sollte ein aussagekräftiges Berichtswesen über alle von der Magistratsabteilung 36 behandelten Beschwerden an die Abteilungsleitung etabliert werden, um die inhaltlichen Erkenntnisse aus den Beschwerden nutzen zu können (s. Pkt. 10.2.4).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 36:

Die Magistratsabteilung 36 wird ein geeignetes Berichtswesen an die Abteilungsleitung betreffend Beschwerdeinhalte etablieren und damit der Empfehlung Rechnung tragen.

Empfehlung Nr.10:

Angesichts der umfangreichen und vielfältigen Aufgabenfelder der Magistratsabteilung 36 im behördlichen Bereich sowie auch im Bereich der technischen Sachverständigentätigkeit regte der Stadtrechnungshof Wien an, einer standardisierten Qualitätssicherung auch künftig eine große Bedeutung beizumessen (s. Pkt. 10.4).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 36:

Für die in der Magistratsabteilung 36 zu erledigenden umfangreichen und vielfältigen Aufgabenfelder ist eine hohe Qualität der Bearbeitung zu gewährleisten. Dazu sind, wie vom Stadtrechnungshof Wien festgestellt wurde, geeignete qualitätssichernde Maßnahmen, wie sie seit vielen Jahren in der Magistratsabteilung 36 eingesetzt und evaluiert werden, unabdingbar. Der Empfehlung folgend wird die Magistratsabteilung 36 daher auch weiterhin einer standardisierten Qualitätssicherung große Bedeutung beimessen.

Empfehlung Nr. 11:

Ein standardisiertes Berichtswesen mit steuerungsrelevanten Personal-, Kosten- und Leistungskennzahlen an die Führungsebenen sollte etabliert werden (s. Pkt. 10.5).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 36:

Die Magistratsabteilung 36 wird ein geeignetes Berichtswesen an die Abteilungsleitung betreffend Personal-, Kosten- und Leistungskennzahlen etablieren und damit der Empfehlung folgen.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im April 2016