



## 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

StRH I - 10/16

### Maßnahmenbekanntgabe zu

Magistratsdirektion - Geschäftsbereich

Organisation und Sicherheit, Gruppe

Sofortmaßnahmen und Stadtservice

und Magistratsabteilung 36; Stadtservice

für alle Wienerinnen und Wiener

## INHALTSVERZEICHNIS

Erledigung des Prüfungsberichtes .....	4
Kurzfassung des Prüfungsberichtes .....	4
Bericht der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Sofortmaßnahmen zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen .....	5
Umsetzungsstand im Einzelnen .....	6
Empfehlung Nr. 1.....	6
Empfehlung Nr. 2.....	6
Empfehlung Nr. 3.....	7
Empfehlung Nr. 4.....	8
Empfehlung Nr. 5.....	9
Empfehlung Nr. 6.....	9
Empfehlung Nr. 7.....	10
Empfehlung Nr. 8.....	11
Empfehlung Nr. 9.....	11
Empfehlung Nr. 10.....	12

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw. ....	beziehungsweise
etc.....	et cetera
gem. ....	gemäß
GmbH & Co KG .....	Gesellschaft mit beschränkter Haftung & Compagnie Kommanditgesellschaft
Kfz .....	Kraftfahrzeug
MD .....	Magistratsdirektion
MDK .....	Magistratsdirektion - Gruppe Koordination

MD-OS/Gruppe SFM..... Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation  
und Sicherheit/Gruppe Sofortmaßnahmen

Nr..... Nummer

Pkt. .... Punkt

QM..... Qualitätsmanagement

Wiener Linien GmbH & Co KG ..... WIENER LINIEN GmbH & Co KG

Zl. .... Zahl

## **Erledigung des Prüfungsberichtes**

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog in der ehemaligen Magistratsabteilung 55 die Erledigung von Beschwerden einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 9. Mai 2017 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 16. Mai 2017, Ausschusszahl 51/17 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

## **Kurzfassung des Prüfungsberichtes**

*Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Vorgangsweise der ehemaligen Magistratsabteilung 55 hinsichtlich der Erledigung von Beschwerden einer Prüfung. Dabei wurden das Leistungsangebot und dessen operative Verwaltung in den Jahren 2013 bis 2015 beurteilt.*

*Ein guter Organisationsablauf und eine nachvollziehbare Aktenführung im Bereich der Beschwerdeerledigungen wurden festgestellt. Trotzdem wurden Überlegungen bzw. Konzepte zur Effizienzsteigerung und Verbesserung der Kundinnen- bzw. Kundenbetreuung in zentralen Kompetenzzentren eingeleitet.*

*Der Stadtrechnungshof Wien empfahl zu evaluieren, ob und inwieweit eine gezielte Analyse der vorhandenen Beschwerdedaten und Weitergabe dementsprechender Informationen an die betroffenen Dienststellen im Sinn einer inhaltlichen Reorganisation künftig zielführend sein könnte.*

*Des Weiteren wäre zu überlegen, Folgekosten bei der Beseitigung von Schäden nach dem Verursacherprinzip einzufordern und aus Gründen der Kostentransparenz die Einführung einer Kosten- und Leistungsverrechnung in Betracht zu ziehen.*

*Nach Abschluss der Prüfung wurde die Angelegenheit des bürgerinnen- bzw. bürgernahen Stadtservices der Magistratsabteilung 36 übertragen sowie für Angelegenheiten von Sofortmaßnahmen und Stadtservice ein Gruppenleiter gem. § 9 der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien bestellt.*

**Bericht der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit,  
Gruppe Sofortmaßnahmen zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen**

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 10 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
Umgesetzt	7	70,0
In Umsetzung	2	20,0
Geplant	1	10,0
Nicht geplant	-	-

## **Umsetzungsstand im Einzelnen**

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

### **Empfehlung Nr. 1**

Bei verabsäumten Übermittlungen von Ergebnissen oder Erledigungen von Dienststellen wären diese im Anlassfall auf die Einhaltung des Erlasses der Magistratsdirektion vom 31. März 1992, ZI. MD-667-1/92, Bürgerdienst der Stadt Wien; Zusammenarbeit mit den Dienststellen, zur Unterstützung der Magistratsabteilung 55 hinzuweisen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Einhaltung der Übermittlung von Ergebnissen oder Erledigungen wird im Auftrag des Gruppenleiters (MD-945970-2016) von den jeweiligen Teamleitungen überwacht. Im Anlassfall erfolgt eine umgehende Einforderung der noch ausstehenden Information bei der betroffenen Dienststelle.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Der Erlass ZI. MD-667-1/92 wurde aufgehoben. Es wurde ein neuer Erlass mit der ZI. MDK-458951-1/17 vorbereitet, der auf die Zusammenarbeit mit dem Stadtservice und die Übermittlung von Ergebnissen bzw. Erledigungen hinweist.

### **Empfehlung Nr. 2**

Der Fuhrpark der Magistratsabteilung 55 wäre entsprechend den künftigen Zielen anzupassen und die geplante Skartierung der Kfz und Mobilbüros im Jahr 2017 umzusetzen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Der Fuhrpark des Stadtservices wurde dahingehend angepasst, dass die nicht mehr in Verwendung gestandenen Anhänger des Mobilien Stadtservices skartiert wurden. Außerdem wurden die beiden Kfz, die vorwiegend als Zugfahrzeuge für diese Anhänger angeschafft wurden, skartiert.

Die übrigen Kfz und die zwei verbleibenden Mobilbüroeinheiten wurden den Teams des neu geschaffenen Stadtservices zugeordnet.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Der Fuhrpark wurde durch Skartierung nicht benötigter Fahrzeuge an die neue Struktur des Stadtservices angepasst.

**Empfehlung Nr. 3**

Die Reorganisation der Magistratsabteilung 55 wäre zur Effizienzsteigerung mit maximalen Synergien zu nutzen und eine Verbesserung der Bürgerinnen- bzw. Bürgerbetreuung wäre sicherzustellen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Reorganisation des Bürgerdienstes in das neue Stadtservice wurde abgeschlossen. Zur Effizienzsteigerung wurden vier Teams mit örtlicher Zuständigkeit in Anlehnung an die Betriebsanlagenzentren geschaffen, um bereits bestehende Synergieeffekte zu nutzen.

Durch die zentrale Positionierung des Stadtservices mit allen Teams an einem Standort kann gewährleistet werden, der Bevölkerung rasch und umfassend Hilfestellung zu leisten.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Reorganisation ist abgeschlossen. Durch den zentralen Standort des Stadtservices und die enge Kooperation mit der MD-OS/Gruppe SFM kann schnell und gezielt auf Anliegen und aktuelle Problemstellungen reagiert werden. Durch den ständigen Einsatz von vier mobilen Teams ist gewährleistet, dass die Mitarbeitenden des Stadtservices Bürgerinnen- bzw. Bürgeranliegen umgehend vor Ort bearbeiten.

**Empfehlung Nr. 4**

Die regelmäßigen Evaluierungen des QM-Kataloges sind nachvollziehbar zu dokumentieren.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Der bestehende QM-Katalog wird derzeit überarbeitet und den Aufgabenstellungen des neu gebildeten Stadtservices in enger Kooperation mit der Gruppe Sofortmaßnahmen der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit angepasst. Dies beinhaltet natürlich auch die im Februar startende Sag's Wien App als neuen Eingangskanal von Bürgerinnen- bzw. Bürgeranliegen. Die Neufassung des QM-Katalogs wird mit einem Zeitstempel versehen. Die periodisch wiederkehrende Evaluierung wird dann immer mit einem neu gesetzten Zeitstempel dokumentiert.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Der evaluierte QM-Katalog wurde mit einem Zeitstempel versehen. Künftige Veränderungen werden dokumentiert und den Mitarbeitenden aktiv zur Kenntnis gebracht.

### **Empfehlung Nr. 5**

Die statistische Erfassung von Daten ist zu evaluieren.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die statistische Erfassung und Verarbeitung von Daten wird derzeit evaluiert. Dementsprechend wird derzeit die Implementierung der neu geöffneten Eingangskanäle in die bestehende Datenerfassung vorangetrieben.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Erfassung von Daten wurde dahingehend evaluiert, dass verwertbare Daten vorliegen. Durch die Schaffung von Themenbereichen und Schwerpunkten können gezielte Auswertungen auf örtliche/thematische oder abteilungsbezogene Häufungspunkte getätigt werden.

### **Empfehlung Nr. 6**

Es wäre zu evaluieren, ob und inwieweit eine gezielte Analyse der vorhandenen Beschwerdedaten und Weitergabe dementsprechender Informationen an die betroffenen Dienststellen im Sinn einer inhaltlichen Reorganisation künftig zielführend sein könnte.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Eine gezielte Analyse von Beschwerdedaten zur Information der betroffenen Dienststelle ist jedenfalls im Sinn der Gruppenleitung. Derzeit bestehen bereits derartige Informationsflüsse im Bereich der Magistratsabteilung 46 und der Magistratsabteilung 48. Das ist gerade im Hinblick auf bestehende Hotspots und die damit einhergehende Grätzlarbeit unverzichtbar.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Über die in Pkt. 5 angesprochenen Themenbereiche und Schwerpunkte erfolgt eine Auswertung auf Häufungsschwerpunkte. Diese Auswertungen werden bereits jetzt mit der Magistratsabteilung 28, Magistratsabteilung 33, Magistratsabteilung 42, Magistratsabteilung 46, Magistratsabteilung 48 sowie der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen und der Wiener Linien GmbH & Co KG gemeinsam reflektiert und ausgetauscht. Der Austausch mit weiteren beteiligten Abteilungen ist in Vorbereitung. Ab 1. Juni 2017 werden auch jene Anliegen/Meldungen differenziert erfasst, welche Anliegen vom Stadtservice direkt erledigt werden konnten und jene, die einen weiteren Handlungsbedarf von Fachdienststellen erfordern.

**Empfehlung Nr. 7**

Allenfalls ergebende Folgekosten einer Schadensbehebung sind mit den befassten Dienststellen zu klären und die Verursacher zur Verantwortung zu ziehen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Gruppenleitung wird im Sinn der Kostenwahrheit darauf achten, dass im Schadensfall die bekannte Verursacherin bzw. der bekannte Verursacher zur Kostenübernahme herangezogen wird.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Soweit das Stadtservice Kenntnis von einer Verursacherin bzw. einem Verursacher von Schäden, Verunreinigungen etc. erlangt, werden die Daten an die jeweilige Fachdienststelle zur Verrechnung weitergeben.

**Empfehlung Nr. 8**

Die Erledigung der offenen Fälle ist voranzutreiben und intensiv das Einvernehmen mit den zuständigen Dienststellen zu suchen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Im Sinn des Erlasses vom 12. Dezember 2016 wird der Gruppenleiter im Weg der Teamleitungen auf eine möglichst zeitnahe Erledigung der Anliegen der Wiener Bevölkerung achten. Im Anlassfall wird die Übermittlung von notwendiger Information und/oder Ausführung gezielt bei den betroffenen Dienststellen eingefordert.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Siehe Pkt. 1.: Der Erlass MDK-458951-1/17 sieht einerseits die Definierung der Zusammenarbeit zwischen dem Stadtservice und den Fachdienststellen sowie die Rückmeldung von Erledigungen vor. Andererseits werden die Fachdienststellen aufgefordert, Rückmeldung über den Verfahrensstand der Anliegen zu geben. Die Wiedervorlagefristen im Stadtservice werden auf jene - durch die Fachabteilungen definierten - Erledigungszeiten angepasst. So ist gewährleistet, dass eine weitgehende Synchronisierung mit den Fachdienststellen erfolgt.

**Empfehlung Nr. 9**

Eine zentrale Auswertung aller offenen Fälle ist in Hinkunft sicherzustellen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die in den verschiedenen Erfassungsmedien erfassten offenen Fälle werden künftig quartalsweise durch die Kanzlei der Dezer-natsleitung ausgewertet und der jeweiligen Teamleitung zur Verfügung gestellt. Diese stellt die Aufarbeitung aller offenen Fälle gemeinsam mit den jeweiligen Mitarbeitenden sicher.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Der Rückstandsausweis wird quartalsweise erstellt und durch die jeweiligen Teamleiter mit den Mitarbeitenden aufgearbeitet.

**Empfehlung Nr. 10**

Aus Gründen der Kostentransparenz ist die Einführung einer Kosten- und Leistungsverrechnung in Betracht zu ziehen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Um eine Kostentransparenz zu gewährleisten, wird eine Controllerin im Bereich der Dezernatsleitung installiert.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Im Bereich der Dezernatsleitung des Stadtservices wurde eine Controllerin bestellt, die künftig die Kostenrechnung durchführen wird, um eine Kostentransparenz gewährleisten zu können.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Manfred Jordan

Wien, im Februar 2018