



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 - 33-1/15

MA 33, Prüfung des Prozesses bei Störungsmeldungen
von elektro- bzw. lichttechnischen Anlagen

KURZFASSUNG

Die Magistratsabteilung 33 betreut in ihrem Wirkungsbereich rd. 500.000 elektro- bzw. lichttechnische Anlagen, die zur Regelung und Sicherung des Verkehrs dienen, wie Verkehrslichtsignale, beleuchtete Verkehrszeichen und Wegweiser, innenbeleuchtete Verkehrslichtsäulen und sonstige Verkehrsleiteinrichtungen sowie öffentliche Uhren und WLAN Access Points. Dabei kommt es jährlich zu rd. 21.500 Meldungen von Störfällen an diesen Anlagen.

Die Magistratsabteilung 33 erledigt diese gemeldeten Störfälle meist durch das Referat Störung und Instandsetzung des Fachbereiches Handwerklicher Dienst. Nur in besonders schwerwiegenden Fällen bei zu erwartenden Kosten über 3.500,-- EUR oder bei Störungen von Ampelanlagen werden die Störungen durch Fremdfirmen behoben.

Der Stadtrechnungshof Wien stellte bei seiner Einschau in den Prozessablauf der Störungsmeldungen Verbesserungspotenzial hinsichtlich einer Vereinheitlichung und Vereinfachung der verwendeten EDV-Programme fest. Weiters wurde die Optimierung von statistischen Auswertungen, die Einführung von Warnstufen bei auffallenden Störungshäufungen, eine verbesserte Kostenerfassung und die Bereinigung von Unzulänglichkeiten beim Internetauftritt angeregt.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Allgemeines	6
1.1 Aufgaben der Magistratsabteilung 33	6
1.2 Organisation der Magistratsabteilung 33	6
2. Prüfungsgegenstand	8
3. Rechtliche und technische Grundlagen	8
3.1 Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch.....	9
3.2 Straßenverkehrsordnung 1960	10
3.3 Technische Grundlagen.....	10
4. Elektro- und lichttechnische Anlagen und Geschäftsfelder	10
4.1 Übersicht der zu betreuenden Anlagen	10
4.2 Unterscheidung der Anlagenbezeichnungen	11
5. Definition von Störungen	13
6. Entgegennahme von Störungsmeldungen.....	13
6.1 Meldungen durch interne Mitarbeitende sowie Mitarbeitende von Fremdfirmen.....	14
6.2 Meldungen durch das Callcenter	14
7. Anzahl der Störungsmeldungen	15
8. Verteilung der Störungsmeldungen nach Geschäftsfeldern.....	15
9. Verteilung der Störungsmeldungen nach Arbeitscodes	17
10. Prioritätenfestlegung.....	18
11. Durchführung der Störungsbehebung.....	19
12. Elektronische Verarbeitung der Störungsmeldungen	20
12.1 Datenverarbeitungssysteme	20
12.2 Elektronische Auswertungen	21
13. Bearbeitungsdauer von Störungsmeldungen.....	21
14. Störungsbeispiele	22
14.1 Eipeldauer Straße/Anton-Sattler-Gasse im 22. Wiener Gemeindebezirk	22
14.2 Lastenstraße im 23. Wiener Gemeindebezirk.....	26
14.3 Getreidemarkt im 6. Wiener Gemeindebezirk	27
14.4 Landesgerichtsstraße/Florianigasse im 8. Wiener Gemeindebezirk.....	28

15. Kosten der Störungsmeldungen	28
16. Internetauftritt der Magistratsabteilung 33	29
16.1 Informationshotlines.....	29
16.2 Information bezüglich Kooperation mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen	30
17. Zusammenfassung der Empfehlungen	31

TABELLEN- UND ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Organigramm der Magistratsabteilung 33.....	7
Tabelle 1: Auflistung der elektro- und lichttechnischen Anlagen.....	11
Tabelle 2: Aufteilung der einlangenden Störungsmeldungen nach Entgegennahmestellen	15
Tabelle 3: Störungsmeldungen nach Geschäftsfeldern	16
Tabelle 4: Störungsmeldungen nach Arbeitscodes.....	17
Tabelle 5: Bearbeitungsdauer von Störungsbehebungen	22
Abbildung 3: Planausschnitt Eipeldauer Straße/Anton-Sattler-Gasse	23
Abbildung 4: Beleuchtetes Verkehrszeichen.....	23
Abbildung 5: Unbeleuchtetes Ersatz-Verkehrszeichen	24
Tabelle 6: Zusammenfassung der Schadensmeldungen	24
Tabelle 7: Jährliche Kosten des Callcenters in den Jahren 2012 bis 2014	29

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs	Absatz
bzgl.....	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
ca.....	circa
d.i.....	das ist
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
ELAK	Elektronischer Akt

E-Mail	Elektronische Post
etc.....	et cetera
EUR.....	Euro
GmbH.....	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
https.....	Hypertext Transfer Protocol Secure
inkl.	inklusive
LED	light emitting diode (Leuchtdiode)
LIS	Leistungsinformationssystem
lt.....	laut
m	Meter
Nr.....	Nummer
o.a.	oben angeführt
ÖNORM.....	Österreichische Norm
Pkt.	Punkt
PR	Public Relations
rd.	rund
Stk.	Stück
Tab.	Tabelle
u.a.	unter anderem
USt	Umsatzsteuer
vgl.....	vergleiche
VL.....	Verkehrslichtsignalanlage
VZ.....	Verkehrszeichen
WLAN.....	Wireless Local Area Network
www.....	World Wide Web
z.B.	zum Beispiel

PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog den Prozess bei Störungsmeldungen von elektro- bzw. lichttechnischen Anlagen in der Magistratsabteilung 33 in den Jahren 2012 bis 2014 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. Allgemeines

1.1 Aufgaben der Magistratsabteilung 33

Die der Geschäftsgruppe Stadtentwicklung, Verkehr, Klimaschutz, Energieplanung und BürgerInnenbeteiligung unterstellte Abteilung ist gemäß der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien mit der Planung, Errichtung, Betriebsführung und Erhaltung der öffentlichen Beleuchtung betraut. Des Weiteren ist sie für die Aufstellung, Instandhaltung und Instandsetzung der öffentlichen Uhren sowie von Lichtinstallationsanlagen, wie der Anstrahlungsanlagen und Effektbeleuchtungen im öffentlichen Raum, zuständig. Ebenso ist sie für die Detailprojektierung, Errichtung, Betriebsführung und Erhaltung elektro- bzw. lichttechnischer Anlagen, die zur Regelung und Sicherung des Verkehrs dienen, wie Verkehrslichtsignale, beleuchtete Verkehrszeichen und Wegweiser, innenbeleuchtete Verkehrslichtsäulen und sonstige Verkehrsleiteinrichtungen zuständig.

Um einen weitestgehend störungsfreien und reibungslosen Betrieb dieser Einrichtungen und Anlagen garantieren zu können, setzt die Magistratsabteilung 33 ein umfassendes betriebliches Konzept ein, bestehend aus Schritten der Erfassung, Bearbeitung und Behebung von Störungen.

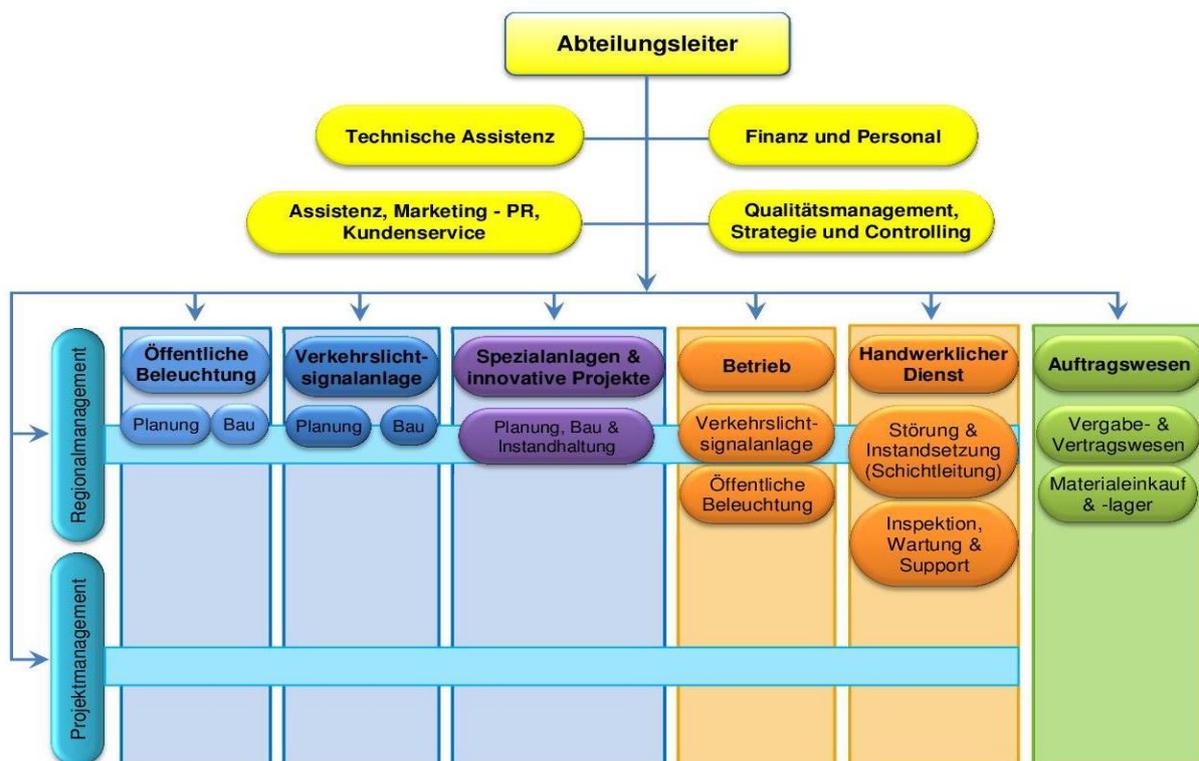
1.2 Organisation der Magistratsabteilung 33

Die Magistratsabteilung 33 ist in Form einer sogenannten Matrixorganisation strukturiert, die eine Form der Mehrlinienorganisation darstellt. Hiezu ist zu erläutern, dass eine Matrixorganisation durch die Überlagerung von Weisungsbeziehungen und Zustän-

digkeiten zwischen den nach funktionalen Gesichtspunkten gegliederten Fachbereichen (z.B. Betrieb, Handwerklicher Dienst) und den objektbezogenen Bereichen (z.B. Regionalmanagement) entsteht. Bei der Matrixorganisation sind die einzelnen Organisationseinheiten bzw. Mitarbeitenden einer Verwaltungseinrichtung zwei- oder mehrfach untergeordnet, zum einen in fachlicher Hinsicht im Hinblick auf bestimmte Verwaltungsaufgaben und zum anderen unter dem Aspekt einer Querschnittsfunktion oder auch projektbezogen. Als Vorteile dieser Organisationsform gelten im Allgemeinen die Verkürzung von Kommunikationswegen sowie die Erhöhung der Flexibilität bei der Erledigung komplexer Führungsaufgaben. Demgegenüber zählen zu den Nachteilen eines solchen Organisationsmodells z.B. das Entstehen von möglichen Kompetenzkonflikten, Machtkämpfen und unbefriedigenden Kompromissen, ein allgemeiner Mangel an Transparenz sowie eine schwerfällige und lang dauernde Entscheidungsfindung.

Diese verwendete Organisationsform stellt sich in der Magistratsabteilung 33 in vereinfachter grafischer Darstellung folgendermaßen dar:

Abbildung 1: Organigramm der Magistratsabteilung 33



Quelle: Stadtrechnungshof Wien

Demnach bilden einerseits die Abteilungsleitung und die Fachbereiche (Öffentliche Beleuchtung/Verkehrslichtsignalanlage/Spezialanlagen und innovative Projekte/Betrieb/Handwerklicher Dienst/Auftragswesen) die vertikale und andererseits das Regional- und das Projektmanagement die horizontale Weisungsdimension. Unter der Abteilungsleitung sind Stabsstellen (z.B. Technische Assistenz) angeordnet, die beratende Funktionen innehaben. In den Prozess der Störungsmeldungen sind die Fachbereiche Handwerklicher Dienst (inkl. Schichtleitung) und Betrieb einbezogen sowie das Regionalmanagement.

2. Prüfungsgegenstand

Prüfungsgegenstand war der organisatorische und systematische Ablauf des Prozesses bei Störungsmeldungen von elektro- bzw. lichttechnischen Anlagen, die zur Regelung und Sicherung des Verkehrs dienen. Dazu zählen Verkehrslichtsignale, beleuchtete Verkehrszeichen und Wegweiser, innenbeleuchtete Verkehrslichtsäulen und sonstige Verkehrsleiteinrichtungen. Nicht zuletzt wurden die Kosten der Störungsmeldungen, soweit diese gesondert erfasst werden, aufgezeigt.

Die technischen Hintergründe der Störungsmeldungen (z.B. die technischen Störungsursachen), die Vergabe von Leistungen an externe Firmen zur Störungsbehebung, die Kosten der Störungsbehebung selbst sowie die Einhaltung der Vertragsvereinbarungen bzgl. des Callcenters waren nicht Gegenstand dieser Prüfung.

Die Prüfungsbefugnis des Stadtrechnungshofes Wien beruht auf § 73b Abs 1 der Wiener Stadtverfassung.

3. Rechtliche und technische Grundlagen

Die Verpflichtung, eine Straßenbeleuchtung zu betreiben, ist nicht explizit gesetzlich vorgeschrieben, doch leitet sich deren Betrieb und Erhaltung vielmehr aus verschiedenen rechtlichen Normen und aus der Rechtsprechung ab.

3.1 Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch

Nach den Bestimmungen des Allgemeinen bürgerlichen Gesetzbuches ist jedermann berechtigt, von der Schädigerin bzw. vom Schädiger den Ersatz jenes Schadens zu verlangen, den ihm diese bzw. dieser rechtswidrig und schuldhaft zugefügt hat. In Konkretisierung dieser Regelung hat die Rechtsprechung die sogenannte "Verkehrssicherungspflicht" entwickelt. Demnach hat jemand, die bzw. der auf einem ihr bzw. ihm gehörenden oder ihrer bzw. seiner Verfügung unterstehenden Grund und Boden einen Verkehr für Menschen eröffnet und hält, für die Verkehrssicherung zu sorgen.

In Bezug auf die Straßenbeleuchtung haftet die Besitzerin bzw. der Besitzer von öffentlichen Straßen und Wegen - sofern sie bzw. er den Betrieb nicht an Fachunternehmen auslagert - auch für die elektrotechnische Sicherheit, insbesondere die Funktion der Schutzmaßnahmen.

Des Weiteren ist die Wegehalterin bzw. der Wegehalter für den ordnungsgemäßen Zustand des Weges im Zuge der Wegehalterhaftung verantwortlich. Wird nämlich durch den mangelhaften Zustand eines Weges ein Mensch getötet, an seinem Körper oder an seiner Gesundheit verletzt oder eine Sache beschädigt, so kann dies zu einer Schadensersatzpflicht führen. Es haftet dabei diejenige bzw. derjenige, die bzw. der für den ordnungsgemäßen Zustand des Weges als Halterin bzw. Halter verantwortlich ist, sofern sie bzw. er oder einer ihrer bzw. seiner Mitarbeitenden den Mangel vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldet hat.

Im Allgemeinen bürgerlichen Gesetzbuch wird weiters die Bauwerkhaftung geregelt, welche für "aufgeführte Werke" gilt. Folglich ist, wenn durch Einsturz oder Ablösung von Teilen eines Gebäudes oder einer Anlage jemand verletzt oder sonst ein Schaden verursacht wird, die Besitzerin bzw. der Besitzer des Gebäudes bzw. der Anlage zum Ersatz verpflichtet. Dies gilt dann, wenn der Schadensfall die Folge der mangelhaften Beschaffenheit ist und sie bzw. er nicht beweist, dass sie bzw. er alle zur Abwendung der Gefahr erforderliche Sorgfalt angewendet hat.

3.2 Straßenverkehrsordnung 1960

Weitere gesetzliche Grundlagen, die die Magistratsabteilung 33 zu beachten hat, finden sich in der Straßenverkehrsordnung 1960. So sind *"Einrichtungen zur Regelung und Sicherung des Verkehrs vom Straßenerhalter auf seine Kosten anzubringen und zu erhalten. Die Erhaltung der Einrichtungen umfasst auch ihre allenfalls notwendige Beleuchtung."*

Die Straßenerhalterin bzw. der Straßenerhalter hat *"Gegenstände, die auf der Straße stehen oder liegen, durch das Gefahrenzeichen 'Andere Gefahren' und bei Dämmerung, Dunkelheit, Nebel, oder wenn es die Witterung sonst erfordert, durch Lampen kenntlich zu machen"*.

Auch die in der Straßenverkehrsordnung 1960 angeführte Verkehrssicherungspflicht von Baustellen hat hinsichtlich einer eventuell erforderlichen Schutzbeleuchtung für die Magistratsabteilung 33 eine Relevanz.

3.3 Technische Grundlagen

Bei der Aufstellung und Wartung der Beleuchtung von Straßen und Wegen durch die Magistratsabteilung 33 kommen unterschiedliche ÖNORMEN zur Anwendung, die u.a. Gütemerkmale dieser Beleuchtungsanlagen, die Auswahl der Beleuchtungsklasse, die spezielle Beleuchtung von Konfliktzonen sowie eventuell auftretende Lichtimmissionen regeln. Des Weiteren gibt es umfangreiche elektrotechnische Sicherheitsvorschriften bei Arbeiten an elektrischen Anlagen und Vorgaben für die Bemessung und Prüfung von Lichtmasten.

4. Elektro- und lichttechnische Anlagen und Geschäftsfelder

4.1 Übersicht der zu betreuenden Anlagen

Die Magistratsabteilung 33 unterteilt die rd. 500.000 Stk. zu betreuenden Beleuchtungs-, Verkehrssicherheits- und sonstigen Anlagen in sechs sog. Geschäftsfelder. Die nachfolgende Zusammenstellung zeigt die Verteilung aller Anlagen auf diese sechs Geschäftsfelder (Stand 31. Dezember 2014):

Tabelle 1: Auflistung der elektro- und lichttechnischen Anlagen

	Geschäftsfeld	Unterteilung	Stk.
1	Verkehrslichtsäulen/Verkehrszeichen	Verkehrslichtsäulen	87
		Verkehrslichtsäulen mit Verkehrszeichen	311
		Beleuchtete Wegweiser inkl. Parkleitsystem	446
		Beleuchtete Verkehrszeichen	707
		Blinksignale	35
		Sonderverkehrszeichen (dynamisch)	13
		Gesamt	
2	Verkehrslichtsignale/Sicherheitssäulen	Verkehrslichtsignale	1.295
		Beleuchtete Wiener Sicherheitssäulen	380
	Gesamt		1.675
3	Öffentliche Anstrahlung/Öffentliche Effektbeleuchtung	Öffentliche Anstrahlung	198
		Öffentliche Effektbeleuchtung	83
		Gesamt	
4	Öffentliche Beleuchtung	Maste (Licht- und Spannmaste, Lichtständer etc.)	94.667
		Leuchten der Öffentlichen Beleuchtung	153.260
		Leuchtmittel der Öffentlichen Beleuchtung	241.040
		Gesamt	
5	Öffentliche Uhren		198
6	WLAN/Sonstige	WLAN Access Points	62
		Geschwindigkeitswarnanlagen	33
		Videokameras (Verkehrsfernsehen)	34
	Gesamt		129
	Summe aller zu betreuenden Anlagen		492.849

Quelle: Magistratsabteilung 33

4.2 Unterscheidung der Anlagenbezeichnungen

In der Folge werden einige der verwendeten Anlagenbezeichnungen näher erläutert, um die diesbezüglichen Unterscheidungen zu verdeutlichen.

Zunächst werden durch eine fotografische Darstellung die unterschiedlichen Beleuchtungsanlagen - eine beleuchtete Verkehrslichtsäule, ein beleuchtetes Verkehrszeichen und eine Wiener Sicherheitssäule (von links) - beispielhaft dargestellt:

Abbildung 2: Beleuchtungsanlagen



Quelle: Magistratsabteilung 33

Die öffentlichen Anstrahlungen von Sehenswürdigkeiten erfolgen nur mit einfarbigem Licht, um die Architektonik der Stadt Wien bei Dunkelheit besser zur Geltung bringen zu können. Als öffentliche Effektbeleuchtungen werden hingegen jene Lichtanlagen bezeichnet, bei denen noch zusätzlich unter der Verwendung von Farbtönungen die zu erzielenden Lichteffekte gesteigert werden sollen.

Unter Leuchten der öffentlichen Beleuchtung werden Leuchtkörper (z.B. Lampenschirme) subsumiert, während unter Leuchtmittel die unmittelbar lichtspendenden Teile (z.B. Lampen) verstanden werden.

Die unter sonstige Anlagen subsumierten Geschwindigkeitswarnanlagen sollen passierenden Verkehrsteilnehmerinnen bzw. Verkehrsteilnehmern ihre momentane Geschwindigkeit anzeigen. Sie stellen keine Geschwindigkeitsmessgeräte in Verbindung mit verwaltungsstrafrechtlichen Verfahren wegen Geschwindigkeitsüberschreitungen dar.

Hinsichtlich der Anlagen WLAN Access Points war vom Stadtrechnungshof Wien festzustellen, dass zum Prüfungszeitpunkt im zweiten Quartal 2015 dieses wachsende Geschäftsfeld nicht in der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien vorzufin-

den war. Die 62 in Betrieb befindlichen und in der Endausbaustufe ca. 460 geplanten WLAN-Anlagen sind hauptsächlich an infrastrukturellen Einrichtungen der öffentlichen Beleuchtung (z.B. Maste) stationiert. Demnach wurde die Betreuung und Errichtung dieser Anlagen der Magistratsabteilung 33 übertragen.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, eine Änderung der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien anzuregen, damit sich auch das Aufgabengebiet der WLAN Access Points im Zuständigkeitsbereich der Magistratsabteilung 33 befindet.

5. Definition von Störungen

Bei der im vorigen Kapitel angeführten hohen Anzahl von elektrischen und elektronischen Anlagen tritt naturgemäß eine Vielzahl von Störungen in unterschiedlichen Formen und mit unterschiedlichen Ursachen auf.

Die Magistratsabteilung 33 unterscheidet dabei grundsätzlich zwischen physischen Störungen und subjektiven Störungen, die aus subjektivem Empfinden von Einzelpersonen oder Kleingruppen der Dienststelle gemeldet werden. Unter physischen Störungen können z.B. eine beschädigte Leuchte der öffentlichen Beleuchtung oder eine gestörte (gelb blinkend) bzw. ausgefallene (kein Ampellicht) Lichtsignalanlage verstanden werden. Die subjektiven Wahrnehmungen stellen häufig Befindlichkeiten, Wünsche oder Anregungen der Bürgerinnen bzw. Bürger dar (z.B. unangenehme Störungen durch Lichteinstrahlung in Wohnungen oder dem Wunsch nach Verbesserung von sogenannten Grünen Wellen im Verkehr). Die subjektiven Störungen werden von der Magistratsabteilung 33 nicht als Störungen erfasst, sondern als sogenannte Beschwerden. Als solche sind sie nicht Gegenstand des Prozesses der Störungsmeldungen.

6. Entgegennahme von Störungsmeldungen

Die Magistratsabteilung 33 erhält von Störungen ihres Anlagensystems in unterschiedlicher Art und Weise Kenntnis. Gebündelt werden diese Störungsmeldungen in der Schichtleitung im Fachbereich Handwerklicher Dienst/Referat Störung und Instandsetzung. Die Schichtleitung stellt eine zentrale Stelle im Prozess der Störungsmeldungen

dar, indem diese die Störungsmeldungen bewertet und anschließend die weiteren Prozessschritte koordiniert.

In der Folge wird beschrieben, in welcher Form der Magistratsabteilung 33 das Auftreten von Störungen gemeldet wird.

6.1 Meldungen durch interne Mitarbeitende sowie Mitarbeitende von Fremdfirmen

Die an den von der Magistratsabteilung 33 zu betreuenden Beleuchtungs-, Verkehrssicherheits- und sonstigen Anlagen auftretenden Wartungs- und Reparaturarbeiten werden entweder intern durch Mitarbeitende des Referats Störung und Instandsetzung oder durch Fachkräfte externer Firmen durchgeführt. Die Mitarbeitenden des Referats Störung und Instandsetzung sind im Rahmen eines 24-Stunden-Schicht- bzw. Notdienstes permanent mit zwei bis drei Spezialfahrzeugen auf Wiens Straßen unterwegs. Jedes dieser Spezialfahrzeuge ist mit zwei bis drei Mitarbeitenden besetzt.

Sowohl die erfahrenen Fachbediensteten der Dienststelle als auch die Mitarbeitenden der Fremdfirmen stellen bei ihren Einsätzen vor Ort wiederholt Störungen fest, die über den durchzuführenden Arbeitsauftrag hinausgehen.

Diese Feststellungen von Störungen werden von den erstverantwortlichen Fachkräften umgehend telefonisch oder mündlich der Schichtleitung des Fachbereiches Handwerklicher Dienst mitgeteilt.

6.2 Meldungen durch das Callcenter

Seit dem Jahr 2012 bedient sich die Magistratsabteilung 33 für die Entgegennahme von telefonischen (über die Hotlines "Lichttelefon" oder "Hotline Straße und Verkehr") bzw. elektronischen (per E-Mail oder per Onlineformular) Störungsmeldungen von Bürgerinnen bzw. Bürgern eines Callcenters. Dieses wird von der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH, welche im Alleineigentum der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen steht, betrieben.

Neben den Störungsmeldungen von Bürgerinnen bzw. Bürgern werden über das Callcenter auch Meldungen von magistratsinternen Stellen (wie z.B. der Magistratsabteilung 55) entgegengenommen. Auch die von der Magistratsabteilung 33 aus der Wiener Bevölkerung rekrutierten rd. 800 Personen (sogenannte "Wien-Leuchtet-MelderInnen") melden ihre Wahrnehmungen und Feststellungen von einschlägigen Anlagenstörungen meist telefonisch über das Callcenter.

Das Callcenter erfasst die telefonischen oder elektronisch entgegengenommenen Störungsmeldungen, bewertet diese und leitet sie umgehend an die zuständigen Stellen weiter.

7. Anzahl der Störungsmeldungen

Die folgende Tabelle zeigt die Anzahl an Störungsmeldungen, die während des Prüfungszeitraums entweder über interne oder externe Mitarbeitende oder über das Callcenter gemeldet wurden sowie den jährlichen prozentuellen Anteil an den Gesamtmeldungen:

Tabelle 2: Aufteilung der einlangenden Störungsmeldungen nach Entgegennahmestellen

Entgegennahme der Störungsmeldungen durch	2012		2013		2014	
	Anzahl	Prozentanteil	Anzahl	Prozentanteil	Anzahl	Prozentanteil
Interne oder externe Mitarbeitende	15.678	71,6	10.608	49,9	10.325	48,1
Callcenter	6.214	28,4	10.661	50,1	11.122	51,9
Gesamt	21.892	100,0	21.269	100,0	21.447	100,0

Quelle: Magistratsabteilung 33

Dabei war auffallend, dass die jährliche Gesamtanzahl aller Störungsmeldungen nur geringfügig variierte. Allerdings war auch an den jährlichen Anteilen des Callcenters zu erkennen, dass im Jahr 2012 der Betrieb erst anlief und sich ab dem Jahr 2013 in der Statistik mit rd. 50 % aller Störungsmeldungsentgegennahmen stabilisierte.

8. Verteilung der Störungsmeldungen nach Geschäftsfeldern

Die nachfolgende Tabelle zeigt die gesamten registrierten 64.608 Störungsmeldungen verteilt auf die sechs Geschäftsfelder für den Prüfungszeitraum der Jahre 2012 bis

2014. Weiters wurden die Zu- und Abnahmen der einzelnen Geschäftsfelder und deren Summen dargestellt:

Tabelle 3: Störungsmeldungen nach Geschäftsfeldern

Geschäftsfeld	2012	2013	2014	Abweichung 2014 gegenüber 2012 in %
Verkehrslichtsäulen/Verkehrszeichen	612	585	563	-8,0
Verkehrslichtsignale/Sicherheitssäulen	6.925	6.743	6.298	-9,1
Öffentliche Anstrahlung/Öffentliche Effektbeleuchtung	75	45	42	-44,0
Öffentliche Beleuchtung	14.165	13.728	14.429	1,9
Öffentliche Uhren	109	135	76	-30,3
WLAN/Sonstige	6	33	39	550,0
Gesamt	21.892	21.269	21.447	-2,1

Quelle: Magistratsabteilung 33

Wie die Tabelle zeigt, blieben neben der Gesamtanzahl der behandelten Störungsmeldungen auch die jährlichen Anteile der Geschäftsfelder Verkehrslichtsäulen/Verkehrszeichen, Verkehrslichtsignale/Sicherheitssäulen und öffentliche Beleuchtung nahezu unverändert.

Der Rückgang der Störungsmeldungen im Geschäftsfeld öffentliche Anstrahlung/öffentliche Effektbeleuchtung um rd. 45 % ist lt. Magistratsabteilung 33 auf den Wechsel zu modernen Leuchtkörpern und Leuchtmitteln sowie eine verbesserte Schaltungstechnik zurückzuführen.

Die Abnahme der Störungen der öffentlichen Uhren um rd. ein Drittel wurde von der Magistratsabteilung 33 mit der Weiterentwicklung des Wartungsprozesses (z.B. veränderte Wartungsintervalle und Wartungsaufgaben) begründet.

Besonders auffallend war der Anstieg der Störungsmeldungen im Geschäftsfeld WLAN/Sonstige. Dies erklärte sich durch den zahlenmäßigen Ausbau der WLAN Access Points ab dem Jahre 2012. Die Erweiterung dieser Anlagen von 62 Stk. (Stand 31. Dezember 2014) auf 223 Stk. zum Prüfungszeitpunkt im zweiten Quartal 2015 erfolgte

im Rahmen eines Investitionsprojekts. Laut Auskunft der Magistratsabteilung 33 soll ein Ausbau auf insgesamt rd. 400 Stk. bis Ende des Jahres 2015 erfolgen.

9. Verteilung der Störungsmeldungen nach Arbeitscodes

Zur Schaffung eines statistischen Überblicks betreffend die Häufigkeit von wiederkehrenden gleichlautenden Störungsmeldungen wurden rd. 80 sogenannte Arbeitscodes zur Klassifizierung der Störungsmeldungen angelegt.

Vom Stadtrechnungshof Wien wurden im Zuge seiner Prüfung die fünf am häufigsten auftretenden Arbeitscodes in den Jahren 2012 bis 2014 näher betrachtet. Eine Zusammenstellung dieser Störungsmeldungen mit gleichlautenden Arbeitscodes, welche in den betrachteten Jahren rd. zwei Drittel aller eingehenden Störungsmeldungen umfassten, ergab folgendes Bild:

Tabelle 4: Störungsmeldungen nach Arbeitscodes

Arbeitscode	2012	2013	2014	Abweichung 2014 gegenüber 2012 in %
Lampe ausgefallen	6.509	6.579	6.977	7,2
Mehrere Lampen ausgefallen	2.921	2.444	2.927	0,2
Signal rot/gelb/grün	1.927	1.696	1.626	-15,6
Anlage ausgefallen	1.377	1.876	1.617	-17,4
Lampe blinkt	1.168	708	532	-54,5

Quelle: Magistratsabteilung 33

Dabei war vom Stadtrechnungshof Wien festzustellen, dass die Störungen mit dem Arbeitscode Lampe ausgefallen stiegen und mit dem Arbeitscode Lampe blinkt deutlich zurückgingen. Die Magistratsabteilung 33 erklärte dies durch den kontinuierlichen Umstieg auf Long-Life-Produkte und der Verbesserungen der technischen Ausstattung der Anlagen.

Auch der Rückgang des Arbeitscodes Signal rot/gelb/grün wurde von der Magistratsabteilung 33 auf die Modernisierung und den kontinuierlichen Umstieg auf die LED-Technik bei den Anlagen ab dem Jahr 2005 zurückgeführt. Dadurch konnte lt. Magistratsabteilung 33 die Störanfälligkeit der Leuchten reduziert werden.

10. Prioritätenfestlegung

Wie bereits im Pkt. 6. erläutert, werden alle Störungsmeldungen - auch jene, die im Callcenter eingehen - zentral an die Schichtleitung des Fachbereiches Handwerklicher Dienst übermittelt. Das instruierte Personal des Callcenters stuft eingehende Anrufe und E-Mails nach drei Prioritäten entsprechend einer Wissensdatenbank ein, welche in Zusammenarbeit mit der Magistratsabteilung 33 erstellt und regelmäßig adaptiert wird. Die Schichtleitung des Fachbereiches Handwerklicher Dienst bestätigt diese Einstufung oder korrigiert sie nötigenfalls. Auch die direkt durch die internen oder externen Mitarbeitenden an die Schichtleitung gerichteten Störungsmeldungen werden nach den gleichen einheitlichen Vorgaben von der Schichtleitung klassifiziert. Die Schichtleitung entscheidet in der Folge je nach Prioritätsstufe über die nachfolgend zu treffenden Schritte und Maßnahmen.

Wird von der Schichtleitung die "Priorität 1" festgestellt oder bestätigt, so ist "Gefahr in Verzug" (z.B. nach Unfällen, Sturmschäden, Licht- oder Ampelanlagen-Ausfällen). In diesen Fällen werden von der Schichtleitung alle dringend notwendigen Schritte zur Gefahrenreduktion eingeleitet. Hierunter fallen eine sofortige Verständigung der Bundespolizeidirektion Wien oder die umgehende Entfernung von defekten oder beschädigten Anlagenteilen aus dem Straßen- und damit dem Gefahrenbereich. Unter anderem bedingt der Ausfall eines wichtigen beleuchteten Verkehrszeichens einen umgehenden provisorischen Ersatz dieses Verkehrszeichens.

Gemäß den Vorgaben in der Wissensdatenbank steht die Einstufung in "Priorität 2" für "Hoch". Dabei kann es sich etwa um den Ausfall mehrerer Lichtpunkte, Verkehrslichtsäulen oder Verkehrszeichen handeln.

Wird die "Priorität 3" - d.i. die Prioritätenstufe "Niedrig" - festgelegt, handelt es sich um alle anderen Störfälle.

11. Durchführung der Störungsbehebung

Je nach Prioritätenfestlegung und Art der Störungsbehebung sowie der voraussichtlichen Höhe der Behebungskosten gibt es unterschiedliche Vorgangsweisen in der Störungsbehebung.

In jedem Fall werden Sofortmaßnahmen durch die Mitarbeitenden des Referats Störung und Instandsetzung des Fachbereiches Handwerklicher Dienst durchgeführt. Anlässlich dieser Maßnahmen nehmen die Mitarbeitenden eine erste Kostenschätzung vor. Diese wird der Schichtleitung des Fachbereiches Handwerklicher Dienst übermittelt. Dabei sind drei Wertgrenzen zu unterscheiden. Zunächst gibt es eine Wertgrenze bis zur Höhe von 3.500,-- EUR, innerhalb der die Störungsbehebungen durch die Mitarbeitenden des Referats Störung und Instandsetzung durchgeführt werden.

Wenn die zu erwartenden Kosten zwischen 3.500,-- EUR und 7.500,-- EUR liegen, wird die Störungsbehebung an den Fachbereich Betrieb übergeben, welcher Reparaturarbeiten über Fremdfirmen durchführen lässt.

Alle Störungsbehebungen, bei denen die Kosten für die zu erwartende Reparatur über 7.500,-- EUR liegen oder es sich um sogenannte "Hotspots" (Anlagen, bei denen sich Störungen in geraumer Zeit häufen) handelt, werden dem Regionalmanagement zur weiteren Behandlung übergeben. In diesem Bereich der Magistratsabteilung 33 sind vier Regionalmanagerinnen bzw. Regionalmanager als Anlagenverantwortliche für den Lebenszyklus von der Errichtung bis zum Ab- bzw. Umbau zuständig. Diese können im Zuge der bereits beschriebenen Matrixorganisation für die Störungsbehebung alle Fachbereiche und Kontrahentenfirmen heranziehen.

Ausgenommen von diesen Prozessen, in denen diese Wertgrenzen gelten, sind generell alle Störungsmeldungen betreffend Verkehrslichtsignalen. Nach einer durchgeführten Sofortmaßnahme durch die Mitarbeitenden des Referats Störung und Instandsetzung kommen bei Verkehrslichtsignalen ausnahmslos Fremdfirmen zum Einsatz, die vom Fachbereich Betrieb beauftragt werden. Zum Prüfungszeitpunkt im zweiten Quartal 2015 waren fünf Kontrahentinnen bzw. Kontrahenten beauftragt.

12. Elektronische Verarbeitung der Störungsmeldungen

12.1 Datenverarbeitungssysteme

Um die rd. 22.000 Störungsmeldungen zu bearbeiten und in weiterer Folge die Störungen beheben zu können, werden die Störungsmeldungen und Arbeitsabläufe elektronisch im sogenannten Datenverarbeitungsprogramm Leistungsinformationssystem verwaltet. Darüber hinaus werden im Verrechnungsprogramm SAP die Kosten der Störungsbehebungen durch Fremdfirmen berechnet und aufgezeichnet. Schließlich werden Arbeitsaufträge und deren Erledigung durch externe Firmen und postalische Mitteilungen im sogenannten Datenverarbeitungsprogramm ELAK verarbeitet und gespeichert.

Sobald eine Störungsmeldung per E-Mail oder als Onlineformular im Callcenter eingeht, wird diese vom jeweiligen Callcenter-Agent als Akt im Leistungsinformationssystem eingetragen. In dieser Datenbank wird jede Störungsmeldung vom Einlangen bis zur Störungsbehebung dokumentiert. Die Schichtleitung des Fachbereiches Handwerklicher Dienst übernimmt den Akt im Leistungsinformationssystem, um die Aufgaben zur Schadensbehebung je nach Priorität und Art an seine Mitarbeitenden zu verteilen. Die Arbeitszeit, Arbeitsschritte und gegebenenfalls das verwendete Material werden laufend von den Mitarbeitenden des Fachbereiches Handwerklicher Dienst im Leistungsinformationssystem dokumentiert und festgehalten.

Sobald eine Fremdfirma über den Fachbereich Betrieb zum Einsatz kommt, wird parallel zum Akt im Leistungsinformationssystem auch ein Geschäftsfall im ELAK und ein Bauakt im SAP angelegt.

Die in Rechnung gestellten Beträge für die Störungsbehebungen durch Fremdfirmen werden durch die Buchhaltung angewiesen.

Erst wenn die Störung behoben worden ist und die Mitarbeitenden der Magistratsabteilung 33 aufgrund der Fotodokumentation oder der direkten Begutachtung vor Ort den Akt im ELAK und SAP geschlossen haben, wird er auch im Leistungsinformationssystem beendet. Eventuelle schriftliche Dokumente wie der Bauakt werden archiviert.

In Fällen des Wunsches einer Mitteilung der Störungsbehebung an die Einbringerin bzw. den Einbringer der ursprünglichen Störungsmeldung wird diese Person vom Abschluss der Störungsbehandlung schriftlich (per E-Mail) in Kenntnis gesetzt.

12.2 Elektronische Auswertungen

Sämtliche in diesem Bericht angeführten und vom Stadtrechnungshof Wien im Zuge seiner Prüfung verwendeten Statistiken konnten nur durch zusätzlichen Arbeitsaufwand aus dem Leistungsinformationssystem gewonnen werden. Dies war nur durch die Beziehung eines internen Spezialisten der Magistratsabteilung 33 möglich. Dabei wurden z.B. Anzahl und Arten der Störungen, Behebungsdauer oder Berechnung der Endkosten in diesen Bericht erhoben und ausgewertet.

Weiters stellte der Stadtrechnungshof Wien fest, dass z.B. die störanfälligsten Anlagen oder Anlagen mit den höchsten Reparaturkosten nicht ausgewertet werden konnten. Nur nach expliziter Suche von Adressen im Leistungsinformationssystem war eine exakte Auswertung möglich.

Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien war allerdings eine periodische und standardisierte Auswertung der Leistungsdaten anzustreben, um eine transparente Verwaltung hinsichtlich Qualitätsmanagement, Risikomanagement, Controlling etc. zu gewährleisten. Eine Optimierung der in Verwendung befindlichen elektronischen Datenverarbeitungsprogramme zur Gewährleistung dieser Steuerungsinformationen ist anzustreben.

13. Bearbeitungsdauer von Störungsmeldungen

Im Zuge seiner Einschau unterzog der Stadtrechnungshof Wien die durchschnittliche Bearbeitungsdauer vom Einlangen der Störungsmeldung bis zu deren Abschluss in den elektronischen Datenverarbeitungssystemen einer näheren Betrachtung. Dabei wurde von der geprüften Dienststelle die Erledigungsdauer aller eingelangten Störungsmeldungen des Prüfungszeitraums in vier verschiedene Zeitkategorien eingeteilt. Demnach wurden bei der Dauer der Störungsbehebung die Kategorien innerhalb eines Tages,

innerhalb von drei Tagen, innerhalb von drei Wochen und länger als drei Wochen unterschieden. Die nachstehende Tabelle zeigt deren statistische Verteilung:

Tabelle 5: Bearbeitungsdauer von Störungsbehebungen

	2012		2013		2014	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
0 bis 24 Stunden (innerhalb eines Tages)	12.916	59,0	12.804	60,2	12.482	58,2
24 bis 72 Stunden (innerhalb von drei Tagen)	2.802	12,8	3.701	17,4	3.925	18,3
72 bis 504 Stunden (innerhalb von drei Wochen)	5.123	23,4	4.403	20,7	4.611	21,5
Mehr als 504 Stunden (länger als drei Wochen)	1.051	4,8	361	1,7	429	2,0
Gesamt	21.892	100,0	21.269	100,0	21.447	100,0

Quelle: Magistratsabteilung 33

Grundsätzlich war dazu kritisch festzustellen, dass bei der Festlegung von Zeitkriterien ein gewählter Zeitraum zwischen drei Tagen und drei Wochen eine lange Zeitspanne darstellte. Bei dieser Auswahl kann nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien keine stringente und aussagekräftige Beurteilung betreffend Anstieg oder Rückgang der Erledigungsdauer einzelner Störungsmeldungen getroffen werden.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, bei derartigen statistischen Auswertungen betreffend die Bearbeitungsdauer von Störungsbehebungen die festgelegten Zeitkategorien kritisch zu hinterfragen. Die Parameter sind dahingehend anzupassen, dass die Bearbeitungsdauer von Störungsmeldungen aussagekräftiger bewertbar ist.

14. Störungsbeispiele

Im Laufe der gegenständlichen Prüfung wurde vom Stadtrechnungshof Wien der Prozess der Störungsmeldungen anhand von vier Störungsfällen stichprobenweise geprüft und anhand dieser Stichproben der Prozess der Störungsmeldungen eingehender beleuchtet.

14.1 Eipeldauer Straße/Anton-Sattler-Gasse im 22. Wiener Gemeindebezirk

14.1.1 Der nachfolgende Ausschnitt der Straßenkarte zeigt die örtliche Situation im angeführten Kreuzungsbereich:

Abbildung 3: Planausschnitt Eipeldauer Straße/Anton-Sattler-Gasse



Quelle: www.wien.at

An der im Planausschnitt rot gekennzeichneten Stelle befindet sich eine beleuchtete Verkehrslichtsäule im Mittelbereich der Eipeldauer Straße. Diese ist auf einem kleinen Asphaltpodest zwischen dem Fahrbahnbereich und einem gekennzeichneten Fußgängerüberweg im Boden wie folgt befestigt:

Abbildung 4: Beleuchtetes Verkehrszeichen



Quelle: Stadtrechnungshof Wien

Bei dem gegenständlichen Verkehrszeichen war in den letzten Jahren eine hohe Frequenz von Beschädigungen durch Verkehrsteilnehmerinnen bzw. Verkehrsteilnehmer

zu verzeichnen, wobei bei den meist schweren Beschädigungen unbeleuchtete Ersatzverkehrszeichen aufgestellt wurden:

Abbildung 5: Unbeleuchtetes Ersatz-Verkehrszeichen



Quelle: Stadtrechnungshof Wien

14.1.2 Hinsichtlich dieses betreffenden Verkehrszeichens wurden alle Meldungen bzgl. Störungen aus dem Leistungsinformationssystem erhoben. Das Ergebnis zeigte, dass in den vergangenen drei Jahren 27 Störungsmeldungen bzgl. dieses Verkehrszeichens der Magistratsabteilung 33 zuzugingen. Die nachfolgende Tabelle zeigt die zeitliche Abfolge dieser Störungsmeldungen und die jeweilige Melderin bzw. den jeweiligen Melder der Störung. Des Weiteren weist die Tabelle aus, ob die Schadensverursacherin bzw. der Schadensverursacher bekannt oder unbekannt war, alle vorzunehmenden Instandsetzungsarbeiten sowie die Kosten für die jeweilige Schadensbehebung:

Tabelle 6: Zusammenfassung der Schadensmeldungen

Datum der Meldung	Melderin bzw. Melder	Verursacherin bzw. Verursacher	Tätigkeit	Kosten in EUR inkl. USt
31.05.2012	Polizei	bekannt	VL/VZ neu	1.579,62
01.06.2012	Privatperson	unbekannt	VL/VZ ausgerichtet	173,25
31.10.2012	Polizei	bekannt	VL/VZ neu, beschädigtes verführt	1.210,84
02.11.2012	Privatperson	unbekannt	keine Beschädigung	67,49

Datum der Meldung	Melderin bzw. Melder	Verursacherin bzw. Verursacher	Tätigkeit	Kosten in EUR inkl. USt
03.12.2012	Infoline Straße und Verkehr	unbekannt	Leistungsschalter geschaltet	188,92
04.12.2012	Infoline Straße und Verkehr	bekannt	VL/VZ neu, beschädigtes verführt	1.288,88
07.12.2012	Privatperson	bekannt	VL/VZ neu, beschädigtes verführt	1.220,61
24.04.2013	Magistratsabteilung 33 - Intern	unbekannt	VL/VZ fehlt, VL/VZ neu; Abschrankung abbestellt	1.234,94
21.05.2013	Privatperson	unbekannt	VL/VZ neu, beschädigtes verführt	1.398,92
03.06.2013	Permanenzingenieur	bekannt	VL/VZ fehlt, VL/VZ neu	1.255,01
20.06.2013	Privatperson	unbekannt	Kabel neu geklemmt / VL/VZ ausgerichtet	153,20
21.08.2013	Privatperson	unbekannt	VL/VZ neu, beschädigtes verführt	577,01
25.08.2013	Privatperson	unbekannt	VL/VZ neu, beschädigtes verführt	1.290,73
01.09.2013	Privatperson	unbekannt	Leistungsschalter geschaltet	94,46
04.10.2013	Privatperson	unbekannt	VL/VZ fehlt, VL/VZ neu	1.236,68
06.04.2014	Privatperson	bekannt	2 x VL/VZ neu	2.413,18
15.04.2014	Permanenzingenieur	unbekannt	keine Beschädigung	76,60
18.07.2014	Magistratsabteilung 33 - Intern	unbekannt	VL/VZ neu, beschädigtes verführt	1.256,22
07.09.2014	Polizei	bekannt	VL/VZ neu, beschädigtes verführt	1.379,84
17.10.2014	Polizei	bekannt	VL/VZ neu, beschädigtes verführt	1.238,00
29.10.2014	Bürgerdienst	unbekannt	VL/VZ ausgerichtet	134,98
07.11.2014	Polizei	bekannt	VL/VZ neu, beschädigtes verführt	1.359,73
19.12.2014	Polizei	unbekannt	VL/VZ neu, beschädigtes verführt	1.291,94
22.12.2014	Privatperson	bekannt	VL/VZ neu, beschädigtes verführt	1.238,00
20.01.2015	Bürgerdienst	unbekannt	VL/VZ neu, beschädigtes verführt	1.377,95
30.01.2015	Bürgerdienst	unbekannt	Abschrankung angefordert, beschädigtes VL/VZ verführt	86,80
12.4.2015	Privatperson	unbekannt	Abschrankung angefordert	0,00
Gesamt				24.823,79

Quelle: Magistratsabteilung 33

Daraus ist zu ersehen, dass im ausgewiesenen Zeitraum für die Instandsetzung der betreffenden Verkehrslichtsäule Instandsetzungskosten in der Höhe von insgesamt rd. 25.000,-- EUR inkl. USt anfielen.

Laut Auskunft der Magistratsabteilung 33 waren das in Rede stehende Verkehrszeichen und die damit verbundenen wiederholten Störungen hinlänglich bekannt. Auf die Nachfrage betreffend die daraus zu schließenden und gegebenenfalls veranlassten Maßnahmen für eine Verringerung der Schadenshäufung an diesem Hot Spot konnten keine derartigen Schritte angeführt werden.

Bei dieser Vorgangsweise konnte der Stadtrechnungshof Wien keine entsprechende Aufgabenvollziehung im Sinn einer sparsamen, effektiven und effizienten Verwaltung erkennen. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, in den Datenverarbeitungssystemen Warnstufen vorzusehen. Diese könnten nach Sachkriterien (z.B. Anzahl der Störfälle, Instandhaltungskosten) Anlass geben, zur Setzung verwaltungstechnischer Maßnahmen (z.B. Meldung an die für die verkehrstechnische Planung zuständige Magistratsabteilung 46) zur Vermeidung von aufgezeigten Schadenshäufungen beizutragen.

14.2 Lastenstraße im 23. Wiener Gemeindebezirk

In der Magistratsabteilung 33 (Lichttelefon) ging am Abend vor dem Ortsaugenschein durch den Stadtrechnungshof Wien eine Beschwerde über den Ausfall der öffentlichen Beleuchtung unter der o.a. Adresse ein. Der Stadtrechnungshof Wien untersuchte vor Ort den Ablauf der Störungsbehebung in den Vormittagstunden des nächsten Tages.

Zunächst suchten drei Mitarbeitende des Referats Störung und Instandsetzung des Fachbereiches Handwerklicher Dienst an der beschriebenen Örtlichkeit nach der Ursache des Ausfalls der Anlage.

Bei der Anlage handelt es sich um die Beleuchtung eines dicht bewachsenen Wegs entlang der Schnellbahntrasse einerseits und des Atzgersdorfer Sportplatzes andererseits. Dieser asphaltierte Weg ist von sieben Leuchten auf Peitschenmasten bei Dunkelheit beleuchtet.

Bei der Erstbegehung durch die Bediensteten der Magistratsabteilung 33 und die Prüferin bzw. den Prüfer des Stadtrechnungshofes Wien war zunächst unschwer festzustellen, dass bei einer Beleuchtungssäule der Beleuchtungsteil (länglicher Lampenschirm)

fehlte. Lediglich das Mastenrohr ragte in rd. 3 m Höhe über die Wegfläche. Auf die Frage des Prüfers, wie dies möglich wäre, wurde vom Monteurpersonal die Vermutung des Diebstahls durch eine unbekannte Täterin bzw. einen unbekanntes Täter als mögliche Ursache geäußert. Dieser unübliche Zustand der Beleuchtungsanlage bedingte das Eindringen von Wasser bei Regen in den Mast und damit die Auslösung eines elektrischen Kurzschlusses. Weiters trafen die Monteure die Feststellung, dass die in Rede stehende Anlage aufgrund ihres Alters (vermutete Herstellung ca. im Jahr 1980) eine dementsprechend gesteigerte Störungsanfälligkeit aufweist.

Das Störungs- und Instandsetzungsteam wurde von der Prüferin bzw. dem Prüfer nach ca. 45 Minuten vor endgültiger Feststellung der Schadenursache verlassen. Die nachfolgenden Recherchen durch den Stadtrechnungshof Wien im Leistungsinformationssystem ergaben, dass im Laufe desselben Tages die Funktionstüchtigkeit der Anlage wieder hergestellt werden konnte.

14.3 Getreidemarkt im 6. Wiener Gemeindebezirk

Von der Prüferin bzw. dem Prüfer des Stadtrechnungshofes Wien wurde festgestellt, dass eine Verkehrslichtsäule (gleiche Anlage wie im Pkt. 14.1) beschädigt in der Rasenfläche hinter der Sezession lag. Deshalb wurde als "Testfall" ein anonymer Anruf beim Lichttelefon durch den Prüfer des Stadtrechnungshofes Wien getätigt.

Wie die nachfolgenden Erhebungen ergaben, wurde prozessentsprechend eine Störungsmeldung vom Callcenter aufgenommen. Von der Prüferin bzw. dem Prüfer wurde vor Ort (zunächst im Callcenter, anschließend in der Schichtleitung des Fachbereiches Handwerklicher Dienst und schließlich am Getreidemarkt) die weitere Vorgehensweise hinsichtlich der Prozessvorgaben und des zeitlichen Ablaufes beobachtet.

Binnen einer Stunde waren Mitarbeitende des Referats Störung und Instandsetzung bei dem beschädigten Verkehrszeichen. Es wurde eine schwere Beschädigung auch hinsichtlich der Befestigung im Boden festgestellt und die Aufstellung eines "Not-Verkehrszeichens" (wie unter Pkt. 14.1) durch die Magistratsabteilung 48 veranlasst.

Das Vorhandensein der aufgestellten Nottafel wurde ca. vier Stunden nach Schadensmeldung festgestellt.

14.4 Landesgerichtsstraße/Florianigasse im 8. Wiener Gemeindebezirk

Im weiteren Verlauf der vorliegenden Prüfung wurde von Mitarbeitenden des Stadtrechnungshofes Wien ein Totalausfall der Ampelanlage in unmittelbarer Umgebung der Amtsräumlichkeiten in den Morgenstunden eines Arbeitstages wahrgenommen. Um exakt 7 Uhr wurde die Störung abermals anonym beim Lichttelefon gemeldet. Nach exakt 19 Minuten war ein Einsatzwagen mit zwei Mitarbeitenden des Referats Störung und Instandsetzung an besagter Störungsstelle vor Ort. Die Mitarbeitenden nahmen zunächst die Sachlage in Augenschein und nach kurzem Hantieren an der Elektroniksteuerung im Schaltkasten war die einwandfreie Funktionalität der Lichtsignalanlage wieder hergestellt.

Auf Befragung durch die Prüferin bzw. den Prüfer gaben die Mitarbeitenden eine Störung in der elektronischen Steuerung an, die nur einen Neustart des Systems erfordert hätte und keiner weiterer Reparaturmaßnahmen bedürfe.

In der Folge wurde der Ablauf der Störungsbehebung vom Einlangen der Störungsmeldung bis zur Schließung des Geschäftsfalles im Leistungsinformationssystem nachvollzogen.

Zusammenfassend konnte für alle vier überprüften Störungsfälle festgestellt werden, dass die vorgeschriebenen Prozessabläufe korrekt und zügig angewandt wurden und die angefallenen Störungen in kurzer Zeit behoben waren.

15. Kosten der Störungsmeldungen

Aus den Unterlagen der Magistratsabteilung 33 konnten nur die jährlichen Ausgaben für den Betrieb des Callcenters eruiert werden. Diese sind in der folgenden Tabelle für den Prüfungszeitraum zusammengefasst:

Tabelle 7: Jährliche Kosten des Callcenters in den Jahren 2012 bis 2014

Jahr	EUR inkl. USt
2012	116.595,88
2013	111.170,81
2014	138.370,33
Gesamt	366.137,02

Quelle: Magistratsabteilung 33

Beim Vergleich dieser Ausgaben fiel dem Stadtrechnungshof Wien auf, dass vom Jahr 2013 zum Jahr 2014 eine Kostensteigerung von rd. 25 % erfolgte. Die Magistratsabteilung 33 erklärte dies durch die Erweiterung der Wissensdatenbank aufgrund des neuen Geschäftsfeldes WLAN/Sonstige und den dadurch größeren Aufwand an Besprechungen und anderer administrativer Tätigkeiten.

Des Weiteren stellte der Stadtrechnungshof Wien fest, dass im Jahr 2012 die Kosten annähernd gleich zum Jahr 2013 waren, während die Auftragshäufigkeit der Störungsentgegennahmen 2012 um rd. 40 % geringer war (vgl. Tab. 3). Laut Auskunft der Magistratsabteilung 33 war dies durch den erstmaligen Aufbau der Wissensdatenbank für die Callcenter-Agents bedingt. Der abgeschlossene Vertrag mit der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH über die Leistungen des Callcenters regelt u.a. einerseits die Auftragsminuten für die Behandlung von Störungsmeldungen und andererseits den Leistungsaufwand für Sitzungen sowie die Weiterentwicklungen der Serviceleistung.

Da es für die Erfassung weiterer Kosten der Störungsmeldungen keine Berechnungen oder Statistiken gab, regte der Stadtrechnungshof Wien an, bei künftigen administrativen Veränderungen wie z.B. die Schaffung eines einheitlichen EDV-Systems, die Grundlagen und Möglichkeiten für eine Kostenerfassung zu implementieren.

16. Internetauftritt der Magistratsabteilung 33

16.1 Informationshotlines

Auf der Website der Stadt Wien (www.wien.gv.at) sind unter Notrufe und Hotlines sieben Hotlines für Störungsmeldungen bzgl. städtischer Einrichtungen angeführt, unter

denen sich auch die Telefonnummer des Lichttelefons der Magistratsabteilung 33 befindet.

Außerdem kann über Suchpfade, ausgehend von derselben Website, der Internetauftritt der Magistratsabteilung 33 aufgerufen werden. Dort ist unter der Rubrik Kontakt und Service ebenfalls die Nummer des Lichttelefons ausgewiesen. Zusätzlich wird auch auf die "Infoline Straße und Verkehr" als mögliche Meldestelle verwiesen. Dazu war festzustellen, dass das Lichttelefon von 0 Uhr bis 24 Uhr erreichbar ist, während die Infoline Straße und Verkehr nur von 7 Uhr bis 18 Uhr besetzt ist und ein Tonbanddienst in der übrigen Zeit auf andere Notrufnummern verweist. Bei Störungen von Ampel- und Beleuchtungsanlagen besteht allerdings die Möglichkeit, zur zuständigen Kontaktstelle (Lichttelefon) verbunden zu werden. Beide Informationshotlines (das Lichttelefon und die Infoline Straße und Verkehr) werden vom Callcenter betrieben.

Für den Stadtrechnungshof Wien war es nicht nachvollziehbar, dass die Magistratsabteilung 33 auf die Infoline Straße und Verkehr verweist, obwohl mit dem Lichttelefon ohnehin rund um die Uhr die Möglichkeit zur Störungsmeldung gegeben ist.

Es wurde daher empfohlen zu evaluieren, ob im Sinn einer kundinnen- bzw. kunden- und serviceorientierten Verwaltung mit einer übersichtlicheren und einheitlich strukturierten Kontaktmöglichkeit diese Parallelstrukturen vermieden werden können.

16.2 Information bezüglich Kooperation mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen

Auf der Website der Magistratsabteilung 33 konnte bei der Anmelde-möglichkeit für neue "Wien-Leuchtet-MelderInnen" auch eine Information für die Bürgerinnen bzw. Bürger vorgefunden werden. Danach sind Störungen im Bereich von Wohnhausanlagen der Gemeinde Wien (Stiegenhausbeleuchtung, Beleuchtung von Fußwegen in einer Wohnhausanlage) außerhalb der Arbeitszeiten der Fachfirma durch die Magistratsabteilung 33 zu beheben.

Auf Befragung des Ablaufes dieser Störfälle und Störmeldungen bei der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen gab diese bekannt, dass eine derartige Absprache bzw. Vereinbarung mit der Magistratsabteilung 33 unbekannt wäre und es zu keinen derartigen Arbeiten gekommen sei. Dies wurde auch vonseiten der Magistratsabteilung 33 letztendlich bestätigt.

Der Stadtrechnungshof Wien regte an, die Information, wonach die Magistratsabteilung 33 für die Beseitigungen von Störungen im Bereich der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zuständig sei, umgehend zu korrigieren und die Homepage diesbezüglich auf Plausibilität zu überprüfen.

17. Zusammenfassung der Empfehlungen

Empfehlung Nr. 1:

Eine Änderung der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien ist anzuregen, damit auch das Aufgabengebiet der WLAN Access Points im Zuständigkeitsbereich der Magistratsabteilung 33 ersichtlich ist (s. Pkt. 4.2).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 33:

Die Magistratsabteilung 33 ist gerade dabei, die Textänderung der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien und weitere notwendige Anpassungen zum Thema WLAN zu erwirken.

Empfehlung Nr. 2:

Eine periodische und standardisierte Auswertung der Leistungsdaten ist anzustreben, um die Voraussetzungen zu schaffen, eine transparente Verwaltung hinsichtlich Qualitätsmanagement, Risikomanagement, Controlling etc. zu gewährleisten (s. Pkt. 12.2).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 33:

Im Zuge der Neugestaltung der gesamten EDV-Landschaft (Projekt Anlagen-Informationssystem) der Magistratsabteilung 33 wird die Empfehlung umgesetzt. Das Projekt befindet sich in der Ausschreibungsphase. Nach derzeitigem Terminplan wird mit der Zu-

zuschlagserteilung im Mai 2016 gerechnet. Für die Realisierung sind zwei Jahre geplant.

Empfehlung Nr. 3:

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, bei statistischen Auswertungen betreffend die Bearbeitungsdauer von Störungsbehebungen die festgelegten Zeitkategorien kritisch zu hinterfragen. Die Parameter sind dahingehend anzupassen, dass die Bearbeitungsdauer von Störungsmeldungen aussagekräftiger bewertbar ist (s. Pkt. 13).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 33:

Seitens der Magistratsabteilung 33 wurde die Empfehlung aufgegriffen. Änderungen werden im LIS bei der Auswertung über die Dauer der Teil- bzw. Gesamterledigungen durchgeführt. Die Unterteilung erfolgt nun standardisiert mit den Kategorien <24 Stunden, <3 Tage, <7 Tage, <14 Tage, <21 Tage und >21 Tage.

Empfehlung Nr. 4:

Bei den Datenverarbeitungssystemen sind Warnstufen vorzusehen, die nach Sachkriterien (z.B. Instandhaltungskosten) Anlass wären zur Setzung verwaltungstechnischer Maßnahmen (z.B. Meldung an die für die verkehrstechnische Planung zuständige Magistratsabteilung 46) zur Vermeidung von aufgezeigten Schadenshäufungen (s. Pkt. 14.1).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 33:

Im Zuge der Neugestaltung der gesamten EDV-Landschaft (Projekt Anlagen-Informationen-System) der Magistratsabteilung 33 wird die Empfehlung entsprechend umgesetzt. Das Projekt befindet sich in der Ausschreibungsphase. Nach derzeitigem Terminplan wird mit der Zuschlagserteilung im Mai 2016 gerechnet. Für die Realisierung sind zwei Jahre geplant. Derzeit erfolgt über den Fachbereich Betrieb eine schriftliche Verständigung an die zu-

ständige Dienststelle (Magistratsabteilung 46) über die Häufung von Beschädigungen an neuralgischen Örtlichkeiten.

Empfehlung Nr. 5:

Da es für die weitere Kostenerfassung der Störungsmeldungen keine statistischen Berechnungen gab, regte der Stadtrechnungshof Wien an, bei künftigen administrativen Veränderungen wie z.B. die Schaffung eines einheitlichen EDV-Systems, die Möglichkeiten für eine Kostenerfassung zu implementieren (s. Pkt. 15).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 33:

Im Zuge der Neugestaltung der gesamten EDV-Landschaft (Projekt Anlagen-Informationssystem) der Magistratsabteilung 33 wird die Empfehlung entsprechend umgesetzt. Das Projekt befindet sich in der Ausschreibungsphase. Nach derzeitigem Terminplan wird mit der Zuschlagserteilung im Mai 2016 gerechnet. Für die Realisierung sind zwei Jahre geplant.

Empfehlung Nr. 6:

Es wurde empfohlen zu evaluieren, ob im Sinn einer kundinnen- bzw. kunden- und serviceorientierten Verwaltung mit einer übersichtlicheren und einheitlich strukturierten Kontaktmöglichkeit Parallelstrukturen vermieden werden können (s. Pkt. 16.1).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 33:

Aus Sicht der Magistratsabteilung 33 sind die eingeführte Servicenummer für die "Infoline Straße und Verkehr" sowie der Service-dienst "Lichttelefon" in weiten Teilen der Bevölkerung gut situiert.

Monetär betrachtet sind die Verträge mit ihren Leistungspositionen ident. Aus wirtschaftlicher Betrachtung kann festgestellt werden, dass eine plausiblere Kosten- und Leistungsrechnung bei einer Fusionierung schwerer durchgeführt werden kann, da das Arbeits-

aufkommen in Bezug auf das "Lichttelefon" unverhältnismäßig höher ist als jenes für die "Infoline Straße und Verkehr".

Die Magistratsabteilung 33 wird eine wirtschaftliche Prüfung durchführen und im Zuge von Besprechungen mit den anderen betroffenen Abteilungen, die in die "Infoline Straße und Verkehr" eingebunden sind, die Anregungen des Stadtrechnungshofes Wien einbringen.

Empfehlung Nr. 7:

Der Stadtrechnungshof Wien regte an, die Information, wonach die Magistratsabteilung 33 für die Beseitigungen von Störungen im Bereich der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen zuständig sei, umgehend zu korrigieren und die Homepage diesbezüglich auf Plausibilität zu überprüfen (s. Pkt. 16.2).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 33:

Seitens der Magistratsabteilung 33 wurde die Empfehlung aufgegriffen und die textlichen Änderungen der Homepage auf <https://www.wien.gv.at/verkehr/licht/> veranlasst.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im März 2016