



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 II - 32/16

MA 40, Prüfung der Öffentlichkeitsarbeit

KURZFASSUNG

Die Ausgaben für die Öffentlichkeitsarbeit der Magistratsabteilung 40 lagen im Vergleich zu den Gesamtausgaben dieser Magistratsabteilung in einem geringen Bereich.

Der Beschluss des Gemeinderates zum "Kommunikationsdesign der Stadt Wien" wurde von der Dienststelle grundsätzlich eingehalten. Lediglich die in diesem Beschluss vorgesehene Erstellung eines Konzeptes bzw. einer Strategie zur Festlegung von Kommunikations- und Marketingzielen war von der Magistratsabteilung 40 nicht in schriftlicher Form vorgenommen worden.

Die Tätigkeiten des Bereiches Öffentlichkeitsarbeit waren gut dokumentiert und nachvollziehbar. Die Zuordnung der Ausgaben ging allerdings nicht zur Gänze mit den Kontierungsvorschriften konform.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien.....	5
1.1 Prüfungsgegenstand.....	5
1.2 Prüfungszeitraum	5
1.3 Prüfungsbefugnis.....	5
2. Aufgaben der Magistratsabteilung 40	6
3. Öffentlichkeitsarbeit	6
3.1 Allgemeines	6
3.2 Öffentlichkeitsarbeit der Stadt Wien.....	7
3.3 Öffentlichkeitsarbeit der Magistratsabteilung 40	8
4. Ausgaben der Magistratsabteilung 40 für die Öffentlichkeitsarbeit	10
4.1 Druckwerke.....	11
4.2 Postdienste.....	11
4.3 Entgelte für sonstige Leistungen	12
4.4 Feststellungen zur Zuordnung der Ausgaben.....	12
5. Zusammenfassung der Empfehlungen	13

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Ausgaben der Magistratsabteilung 40 für die Öffentlichkeitsarbeit	11
--	----

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs	Absatz
bzw.	beziehungsweise
bzgl.	bezüglich
EUR.....	Euro

GJS.....	Gemeinderatsausschuss Bildung, Jugend, Information und Sport
http	Hypertext Transfer Protocol
https.....	Hypertext Transfer Protocol Secure
o.a.	oben angeführt
o.Ä.	oder Ähnliche(s)
Nr.....	Nummer
Pkt.	Punkt
PR	Public Relations
Pr.Z.....	Präsidentialzahl
rd.	rund
s.....	siehe
usw.	und so weiter
u.a.	unter anderem
www.....	World Wide Web
z.B.	zum Beispiel
z.T.	zum Teil

LITERATURVERZEICHNIS

<http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/public-relations-pr.html>

<http://www.gruenderszene.de/lexikon/begriffe/public-relations-pr>

<http://pr.grupe.de/category/pr-basiswissen/>

<http://meiert.com/de/publications/articles/20070905/>

<http://dfb.vibss.de/oeffentlichkeitsarbeit/grundlagen-oe/was-ist-oeffentlichkeitsarbeit-und-an-wen-richtet-sie-sich/>

<https://de.wikipedia.org/wiki/Öffentlichkeitsarbeit>

<https://books.google.at/books?isbn=3531197568>

(Stand vom 18. Juli 2016)

PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Öffentlichkeitsarbeit in der Magistratsabteilung 40 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. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien

1.1 Prüfungsgegenstand

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Öffentlichkeitsarbeit in der Magistratsabteilung 40 einer Prüfung, wobei die hierfür getätigten Ausgaben, der Einsatz der Mittel und die Zweckmäßigkeit der diesbezüglichen Tätigkeiten den Schwerpunkt der Einschau bildeten. Weiters wurde untersucht, ob und in welcher Form die vorgegebenen Strukturen bzgl. Öffentlichkeitsarbeit, welche vom Gemeinderat allen Dienststellen vorgegeben waren, eingehalten wurden.

Die Prüfung allfälliger Vergabeverfahren zur Beschaffung von Sachmitteln und Beauftragungen bzgl. Öffentlichkeitsarbeit sowie die Beurteilung sonstiger Leistungen der Magistratsabteilung 40 waren nicht Ziel der Einschau.

1.2 Prüfungszeitraum

Die Einschau betraf die Jahre 2013 bis 2015 und erfolgte im zweiten Quartal des Jahres 2016. Prüfungshandlungen wurden in der Magistratsabteilung 40 und in der Magistratsabteilung 53 durchgeführt.

1.3 Prüfungsbefugnis

Die Prüfungsbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs 1 der Wiener Stadtverfassung festgeschrieben.

2. Aufgaben der Magistratsabteilung 40

Laut der im Prüfungszeitraum gültigen Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien war die Magistratsabteilung 40 u.a. für allgemeine und grundsätzliche Angelegenheiten der Mindestsicherung, der Sozialhilfe und der Chancengleichheit für Menschen mit Behinderung und für rechtliche Angelegenheiten des Wiener Wohn- und Pflegeheimgesetzes zuständig.

Die Magistratsabteilung 40 war mit mehreren regionalen Sozialzentren und einer Servicestelle die zentrale Anlaufstelle bei sozialen und finanziellen Problemen der Wiener Bevölkerung. Im Sozial- und Gesundheitsrecht wurden von dieser Dienststelle wesentliche legislative Aufgabenstellungen bearbeitet sowie behördliche Bewilligungs- und Aufsichtsfunktionen wahrgenommen. So bewilligte sie etwa die Inbetriebnahme von Krankenanstalten, von Pflegeheimen, von Behinderteneinrichtungen sowie von Apotheken und veranlasste regelmäßige Qualitätskontrollen in diesen Einrichtungen.

Die Magistratsabteilung 40 war des Weiteren für die Bedarfsorientierte Mindestsicherung zuständig. Die Bedarfsorientierte Mindestsicherung stellte eine unterstützende finanzielle Leistung für Menschen mit geringem oder keinem Einkommen dar. Rund 180.000 Personen bezogen im Jahr 2015 in Wien Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung. Des Weiteren war die Magistratsabteilung 40 auch für die Abwicklung der Wiener Energieunterstützung verantwortlich. Diese sollte einkommensschwache Haushalte bzgl. Energiekosten nachhaltig entlasten. Ebenso lag die Ausstellung von Mobilpässen in der Verantwortung der gegenständlichen Dienststelle.

3. Öffentlichkeitsarbeit

3.1 Allgemeines

Gemäß den im Internet recherchierten Unterlagen, welche im Literaturverzeichnis angeführt sind, handelte es sich bei der Öffentlichkeitsarbeit um das Bemühen von Organisationen oder Institutionen der Öffentlichkeit eine vorteilhafte Darstellung erbrachter Leistungen zu geben. Als Synonym wurde auch der Begriff "*Public Relations*" verwendet.

Öffentlichkeitsarbeit sollte eine zielgerichtete Kommunikationsbeziehung zwischen einer Institution, einer Behörde oder einem Unternehmen zu einem Zielpublikum oder der Öffentlichkeit herstellen. Ziele der Öffentlichkeitsarbeit konnten unterschiedlich definiert sein, wie z.B. der Aufbau von Bekanntheit oder die Beziehung der Organisation zur Zielgruppe. Ein weiteres Ziel der Öffentlichkeitsarbeit war die Schaffung eines positiven Images. Zum einen wurde der Bereich als operatives Kommunikationsinstrument (z.B. Pressearbeit, Eventkommunikation, Sponsoring usw.) und zum anderen als strategische Führungsaufgabe eingesetzt. Öffentlichkeitsarbeit konnte nach innen und außen stattfinden.

3.2 Öffentlichkeitsarbeit der Stadt Wien

3.2.1 Am 29. Juni 2000 beschloss der Gemeinderat auf Antrag der Magistratsabteilung 53 unter der Pr.Z. 171/00-GJS die zu diesem Zeitpunkt neue integrative Öffentlichkeitsarbeit "*Kommunikationsdesign der Stadt Wien*".

Aus dem Motivenbericht des diesbezüglichen Antrages geht hervor, dass aufgrund der Entwicklungen der Medien, neuer Möglichkeiten am Technologiesektor sowie gesellschaftlicher Entwicklungen neue Anforderungen an die auf die Bedürfnisse der Bürgerinnen bzw. Bürger ausgelegte Öffentlichkeitsarbeit gestellt würden. Dem allgemeinen Weg zur Dezentralisierung in der Stadtverwaltung folgend, waren immer mehr Botschaften der Kommune oft unkoordiniert transportiert worden. Eine klassisch zentralistische Struktur aufgrund der Themenvielfalt erschien zwar unzweckmäßig, andererseits wurde angenommen, dass eine weitere Dezentralisierung ein noch höheres Maß an Streuverlusten verursachen würde. Daher war eine klare Aufgabenteilung zwischen den einzelnen Geschäftsbereichen und der Magistratsabteilung 53 vorgesehen. Dabei sollte die Definition von Kommunikations- und Marketingzielen ausschließlich in den Fachabteilungen vorgenommen und die Schaffung der erforderlichen Follow Up-Mechanismen, wie z.B. Flugblätter, Broschüren oder Events wahrgenommen werden. Die Bewerbung der gesteckten Ziele durch die Auswahl geeigneter Kommunikationsmechanismen und die Etablierung einer einheitlichen Kommunikationslinie sollten der Magistratsabteilung 53 obliegen.

3.2.2 Demgemäß war in der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien festgelegt, dass die Magistratsabteilung 53 u.a. die Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit und der Imagewerbung für Dienststellen und Unternehmungen der Stadt Wien durchzuführen hatte. Aufgabe dieser Dienststelle war u.a. die Koordination, die Planung und die Durchführung von Werbe- und PR-Maßnahmen, die Herstellung, der Vertrieb und der Ankauf von Druckwerken für die Öffentlichkeit und die Koordination der Öffentlichkeitsarbeit der Stadt Wien.

Auf ihrer Intranethomepage stellte die Magistratsabteilung 53 umfangreiche Informationen für Mitarbeitende aus dem Bereich der Öffentlichkeitsarbeit zur Verfügung und definierte die diesbezüglichen Rahmenbedingungen. Dazu gehörten u.a. Informationen über das Corporate Design der Stadt Wien sowie über den Umgang mit Inseraten, Druckkostenbeiträgen und Spots. Bei der Integrativen Öffentlichkeitsarbeit nahm die Magistratsabteilung 53 koordinierende und steuernde Aufgaben wahr. Sie erarbeitete die zentralen Botschaften der Stadt, arbeitete an einem einheitlichen Auftritt des Magistrats nach außen und innen und stand den Mitarbeitenden anderer Dienststellen beratend zur Verfügung. Weiters wurden Informationen über den Umgang mit Medien und Journalistinnen bzw. Journalisten sowie Schulungen und Beratungen angeboten.

Die o.a. Informationen der Magistratsabteilung 53 für die Dienststellen waren umfangreich gestaltet und stellten auch die Rahmenbedingungen für deren Öffentlichkeitsarbeit dar. Unter anderem war seitens der Magistratsabteilung 53 auf der Intranetseite dargestellt, wie und in welcher Form diese bei Entscheidungen einzubinden war. Die Kooperation mit Medien sowie die Schaltung von Spots oder Inseraten mussten im Weg der Magistratsabteilung 53 erfolgen. Sofern Inserate nur eine Magistratsabteilung betrafen, wurden diese in der Regel aus abteilungseigenen Budgets bedeckt.

3.3 Öffentlichkeitsarbeit der Magistratsabteilung 40

Die Agenden der Öffentlichkeitsarbeit der Magistratsabteilung 40 oblagen der hierfür eingerichteten "*Stabsstelle Öffentlichkeitsarbeit*", die direkt der Abteilungsleitung unterstellt war. Deren Personalausstattung umfasste im Betrachtungszeitraum einen vollzeitbeschäftigten Mitarbeiter.

3.3.1 Aus der Stellenbeschreibung dieses Mitarbeiters gingen sowohl die Stellenziele als auch dessen Hauptaufgaben hervor. Die Stellenziele umfassten die Gewährleistung einer positiven Präsenz bzw. den Ausbau eines positiven Images der Magistratsabteilung 40. Weiters waren ein informatives Broschürenangebot zu erstellen bzw. zu aktualisieren und die interne und externe Kommunikation zu pflegen.

Die wesentlichsten Hauptaufgaben der Stelle waren die Konzeptionierung, Organisation und Koordination von öffentlichkeitswirksamen Maßnahmen wie z.B. Veranstaltungen oder Druckwerken sowie die Entwicklung von Strategien zur Repräsentation der Magistratsabteilung 40. Mit den Büros der Geschäftsgruppen sowie der Magistratsabteilung 53 hatte eine Zusammenarbeit zu erfolgen bzw. waren die PR-Aktivitäten abzustimmen. Presstexte waren zu erstellen und Auskünfte an Medien zu erteilen. Bei der Entwicklung und Umsetzung von grundlegenden Strategien und Konzepten zum Thema Soziales waren Beratungs- und Unterstützungsleistungen zu erbringen.

3.3.2 Die Einschau des Stadtrechnungshofes Wien ergab, dass die im Betrachtungszeitraum wahrgenommenen Hauptaufgaben der *"Stabsstelle Öffentlichkeitsarbeit"* einerseits in der Bearbeitung von Foldern, Broschüren und Formularen und andererseits in den diesbezüglichen begleitenden qualitätssichernden Maßnahmen lagen, die auch zu einer Bestellmengenoptimierung führten. Ein anderer Arbeitsschwerpunkt lag in der Erteilung von Auskünften an unterschiedliche Medienvertreterinnen bzw. Medienvertreter. Ein weiteres Aufgabengebiet betraf die Gestaltung von Antwortentwürfen für diesen Personenkreis im Auftrag des zuständigen Stadtratbüros. In geringerem Ausmaß erfolgte die Unterstützung der Abteilungsleitung bei der Gestaltung von Texten für öffentliche Auftritte und Aussendungen.

3.3.3 Wie bereits erwähnt, war die Gestaltung von Foldern, Broschüren und Formularen der Magistratsabteilung 40 in einer für die Kundinnen bzw. Kunden leicht lesbaren und verständlichen Form eine der Aufgaben der *"Stabsstelle Öffentlichkeitsarbeit"*. Der in der Stabsstelle tätige Mitarbeiter gab an, dass er hinsichtlich der Erreichung dieses Zieles immer wieder diesbezügliche Gespräche mit anderen Mitarbeitenden der Magist-

ratsabteilung 40 führe. Nachweise über die Wirksamkeit der o.a. Bemühungen lagen allerdings nicht auf.

Des Weiteren zeigte die Einschau, dass schriftliche Konzepte bzw. Strategien zur Ausrichtung der Magistratsabteilung 40 im Bereich Öffentlichkeitsarbeit nicht erstellt worden waren.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 40 daher, entsprechend dem im Pkt. 3.2.1 angeführten Beschluss des Gemeinderates eine Festlegung von Kommunikations- und Marketingzielen vorzunehmen und diese in Absprache mit der Magistratsabteilung 53 und der Geschäftsgruppe Gesundheit, Soziales und Generationen auch in schriftlicher Form festzuhalten. Im Zuge der Erarbeitung der Strategie für die Öffentlichkeitsarbeit sollten auch Überlegungen hinsichtlich der Möglichkeiten einer künftigen Evaluierung der festzulegenden Ziele angestellt werden.

4. Ausgaben der Magistratsabteilung 40 für die Öffentlichkeitsarbeit

Die Ausgaben für die Öffentlichkeitsarbeit betragen nach Angaben der Magistratsabteilung 40 im Jahr 2013 insgesamt 173.523,25 EUR und erhöhten sich im Jahr 2015 auf 227.550,50 EUR.

Die Personalausgaben für den in der *"Stabsstelle Öffentlichkeitsarbeit"* tätigen Mitarbeiter resultierten aus den geltenden besoldungsrechtlichen Bestimmungen für Beamte und Vertragsbedienstete der Stadt Wien.

In nachstehender Tabelle sind - mit Ausnahme der Personalausgaben - die Ausgaben, welche seitens der Magistratsabteilung 40 der Öffentlichkeitsarbeit zugeordnet wurden, dargestellt:

Tabelle 1: Ausgaben der Magistratsabteilung 40 für die Öffentlichkeitsarbeit

Post	Bezeichnung	2013 in EUR	2014 in EUR	2015 in EUR	Abweichung 2013/2015 in EUR	Abweichung 2013/2015 in %
457	Druckwerke	27.875,23	50.171,77	17.487,92	-10.397,31	-37,3
630	Postdienste	45.953,12	50.075,69	110.936,04	64.982,92	141,4
728	Entgelte für sonstige Leistungen	49.475,48	26.117,71	51.676,59	2.201,11	4,4
Summe	Ausgaben	123.303,83	126.365,17	180.100,55	56.796,72	46,1

Quelle: Magistratsabteilung 40, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

4.1 Druckwerke

Bezüglich der Post 457 Druckwerke war festzustellen, dass die Höhe der diesbezüglichen Ausgaben starken Schwankungen unterlag. Während im Jahr 2013 27.875,23 EUR zur Gebühr gestellt wurden, stiegen diese Ausgaben im Jahr 2014 auf 50.171,77 EUR und sanken daraufhin im Jahr 2015 auf 17.487,92 EUR. Dies lag einerseits an den Ausgaben für Formulare betreffend die Bedarfsorientierte Mindestsicherung, die im Jahr 2013 in ausreichender Zahl vorhanden waren, sodass in diesem Jahr keine Nachbestellung erfolgte. In den Jahren 2014 und 2015 wurden hingegen hierfür 19.414,35 EUR bzw. 13.322,76 EUR ausgegeben. In den Jahren 2013 und 2014 getätigte Ausgaben für Druckwerke betreffend den Mobilpass in der Höhe von jeweils nahezu 20.000,-- EUR reduzierten sich im Jahr 2015 auf weniger als 500,-- EUR. Dieser Rückgang erklärte sich aus einer Änderung bei der Herstellung der Mobilpässe, welche nunmehr insgesamt als Dienstleistung und somit auf der Post 728 - Entgelte für sonstige Leistungen verrechnet wurden. Die im Mehrjahresvergleich im Jahr 2014 auffallend hohen Ausgaben von 7.571,11 EUR für sonstige Druckwerke betrafen Werbemittel, wie z.B. Schlüsselanhänger und Buntstifte, die bei Veranstaltungen an Besucherinnen bzw. Besucher abgegeben wurden.

4.2 Postdienste

Die Gebühren für die auf der Post 630 verrechneten Postdienste betrafen die Versendung der Mobilpässe. Die im Jahr 2015 um mehr als das Doppelte feststellbare Steigerung der diesbezüglichen Ausgaben war auf eine Änderung des Tarifsystems beim Versand der Mobilpässe zurückzuführen.

4.3 Entgelte für sonstige Leistungen

Von den auf dieser Post verbuchten Ausgaben entfiel der Großteil auf solche im Zusammenhang mit den Mobilpässen. Diese beliefen sich im Jahr 2013 auf 37.595,18 EUR sowie im Jahr 2014 auf 16.890,87 EUR. Die merkliche Steigerung der hierfür getätigten Ausgaben im Jahr 2015 auf 40.065,84 EUR ergab sich aus den zuvor erwähnten Änderungen im Produktionsprozess.

Die im Jahr 2013 angefallenen Ausgaben für Infofolder in der Höhe von rd. 7.000,-- EUR betrafen deren Layout, welches in den Folgejahren unverändert blieb und daher keine weiteren Geldmittel erforderte.

Die sonstigen Ausgaben für Layout und Grafik stiegen von 1.920,-- EUR im Jahr 2014 auf 3.597,-- EUR im Jahr 2015 an, wobei im Jahr 2014 lediglich eine Rechnung gebucht wurde. Diese stammte aus dem Leistungszeitraum des Jahres 2013 und umfasste die Gestaltung von Plakaten und Infofoldern. Im Jahr 2015 wurden zwei Rechnungen gebucht, wobei eine Rechnung die Bestellung von Kugelschreibern mit einem Aufdruck der Magistratsabteilung 40 umfasste und die zweite Rechnung die Erstellung eines Onlineformulars.

4.4 Feststellungen zur Zuordnung der Ausgaben

Wie die Einschau zeigte, wurden im Betrachtungszeitraum Ausgaben für gleichartige Artikel in unterschiedlichen Jahren z.T. auf verschiedene Posten verbucht. So wurden Werbemittel (z.B. Buntstifte, Kugelschreiber, Schlüsselanhänger) sowohl der Post 457 Druckwerke als auch der Post 728 sonstige Leistungen zugeordnet.

Bemerkenswert erschien dem Stadtrechnungshof Wien weiters die Zuordnung der Ausgaben für die Produktion und den Postversand der Mobilpässe zur Öffentlichkeitsarbeit, obwohl es sich dabei im überwiegenden Ausmaß um eine Leistung der *"Bedarfsorientierten Mindestsicherung"* handelte. Bei Abzug der diesbezüglichen Positionen wären die Ausgaben für die Öffentlichkeitsarbeit im Jahr 2013 bei 77.350,71 EUR gelegen und hätten sich bis zum Jahr 2015 auf 69.164,51 EUR reduziert.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 40, künftig verstärkt auf die Einhaltung der Kontierungsvorschriften sowie eine exaktere organisatorische Zuordnung der Ausgaben zu achten.

5. Zusammenfassung der Empfehlungen

Empfehlung Nr. 1:

Die Magistratsabteilung 40 sollte eine Festlegung von Kommunikations- und Marketingzielen vornehmen und diese auch in schriftlicher Form festhalten. Hierbei wären auch Überlegungen hinsichtlich der Möglichkeiten einer künftigen Evaluierung der festzulegenden Ziele anzustellen (s. Pkt. 3.3.3).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 40:

Mit dem Bereich der Öffentlichkeitsarbeit ist in der Magistratsabteilung 40 lediglich ein vollzeitbeschäftigter Mitarbeiter betraut. Die Kommunikationsziele des Bereiches Öffentlichkeitsarbeit konnten bis dato der Arbeitsplatzbeschreibung dieses Mitarbeiters, in welcher die Stellenziele und Hauptaufgaben definiert sind, entnommen werden.

Der Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wurde insofern entsprochen, als die Ziele und Aufgaben nunmehr auch in einem eigenen Bereichskonzept der Öffentlichkeitsarbeit der Magistratsabteilung 40 festgehalten werden.

Empfehlung Nr. 2:

Die Magistratsabteilung 40 sollte künftig verstärkt auf die Einhaltung der Kontierungsvorschriften sowie eine exaktere organisatorische Zuordnung der Ausgaben achten (s. Pkt. 4.4).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 40:

Die Magistratsabteilung 40 wird verstärkt auf die Einhaltung der Kontierungsvorschriften der jährlich rd. 1.600 Rechnungen achten.

Eine Änderung der organisatorischen Zuordnung der Ausgaben für die Produktion und den Postversand der Mobilpässe wird seitens der Magistratsabteilung 40 geprüft.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im Oktober 2016