



## 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 III - 33-1/15

### Maßnahmenbekanntgabe zu

MA 33, Prüfung des Prozesses bei Störungsmeldungen

von elektro- bzw. lichttechnischen Anlagen

## INHALTSVERZEICHNIS

Erledigung des Prüfungsberichtes.....	3
Kurzfassung des Prüfungsberichtes.....	3
Bericht der Magistratsabteilung 33 zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen.....	4
Umsetzungsstand im Einzelnen .....	5
Empfehlung Nr. 1.....	5
Empfehlung Nr. 2.....	5
Empfehlung Nr. 3.....	6
Empfehlung Nr. 4.....	6
Empfehlung Nr. 5.....	7
Empfehlung Nr. 6.....	8
Empfehlung Nr. 7.....	9

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw. ....	beziehungsweise
EDV .....	Elektronische Datenverarbeitung
etc.....	et cetera
EUR.....	Euro
https.....	Hypertext Transfer Protocol Secure
LIS .....	Leistungsinformationssystem
Nr.....	Nummer
rd. ....	rund
WLAN .....	Wireless Local Area Network
www.....	World Wide Web
z.B. ....	zum Beispiel

## **Erledigung des Prüfungsberichtes**

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. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 7. April 2016 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 14. April 2016, Ausschusszahl 77/16 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

## **Kurzfassung des Prüfungsberichtes**

*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.*

**Bericht der Magistratsabteilung 33 zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen**

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 7 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
Umgesetzt	3	42,9
In Umsetzung	4	57,1
Geplant	-	-
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**

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.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Formulierung der Textänderung wurde mit der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit abgestimmt. Aus Sicht der Magistratsabteilung 33 wurde die Empfehlung umgesetzt.

### **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.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Aus heutiger Sicht kann mit einer Produktivgehung des EDV-Systems im dritten oder vierten Quartal 2018 gerechnet werden.

**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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

**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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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. Derzeit erfolgt über den Fachbereich Betrieb eine schriftliche Verständigung an die zuständige Dienststelle (Magistratsabteilung 46) über die Häufung von Beschädigungen an neuralgischen Örtlichkeiten.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Aus heutiger Sicht kann mit einer Produktivgehung des EDV-Systems im dritten oder vierten Quartal 2018 gerechnet werden.

**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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Aus heutiger Sicht kann mit einer Produktivgehung des EDV-Systems im dritten oder vierten Quartal 2018 gerechnet werden.

**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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Aus Sicht der Magistratsabteilung 33 sind die eingeführte Servicenummer für die "Infoline Straße und Verkehr" sowie der Servicedienst "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 Arbeitsaufkommen 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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.



### **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.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Manfred Jordan

Wien, im November 2016