



**S t R H**  
Wien

## 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 - 7/16

MA 14, Prüfung von Schadensfällen

## KURZFASSUNG

*Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Magistratsabteilung 14 hinsichtlich des elektronischen Schadensmeldungsformulars einer Prüfung.*

*Die Prüfung zeigte Verbesserungspotenziale hinsichtlich der technischen Umsetzung und der Bedienbarkeit des Informationssystems. Unter anderem sind zur Verbesserung der Datenqualität die Pflichtfelder sowie die Möglichkeiten von automatisierten Kontrollen zu evaluieren und Maßnahmen zur Verringerung des Fehlerpotenzials bei der Dateneingabe zu treffen.*

*Der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit wurde als auftraggebender Dienststelle empfohlen, auf die Umsetzung der notwendigen Voraussetzungen (unter anderem Berechtigungen) zu achten. Dies wäre mit dem Ziel verbunden, um Schadensfälle entsprechend des Erlasses zu erfassen sowie im Einvernehmen mit den Dienststellen im Sinn der inhaltlichen Qualitätssicherung den zeitnahen Abschluss von Schadensmeldungen zu verfolgen.*

*Anlässlich der zeitlich begrenzten Verfügbarkeit einzelner im elektronischen Schadensmeldungsformular verwendeter Softwarebasiskomponenten wären die Empfehlungen auch im Rahmen einer etwaigen Softwareablöse bzw. einer inhaltlichen Evaluierung des zugrunde liegenden Erlasses zu berücksichtigen.*

## INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien.....	6
1.1 Prüfungsgegenstand.....	6
1.2 Prüfungszeitraum .....	7
1.3 Prüfungsbefugnis.....	7
2. Allgemeines .....	7
2.1 Meldepflicht bei Schadensfällen und wichtigen Ereignissen.....	7
2.2 Entwicklung des Informationssystems des elektronischen Schadensmeldungsformulars .....	9
2.3 Meldung von Schadensfällen.....	12
3. Funktionalitäten der Applikation.....	15
3.1 Schadenserfassung .....	15
3.2 Testdatensätze .....	19
3.3 Export von Daten im Microsoft Excel Format.....	20
4. Datenauswertungen.....	22
4.1 Verteilung nach Schadensarten.....	22
4.2 Dubletten- und Lückenanalyse .....	24
5. Folgeaktivitäten aufgrund von Schadensmeldungen .....	26
5.1 Folgeaktivitäten der auftraggebenden Dienststelle .....	26
5.2 Verlust bzw. Diebstahl Diensthandy .....	28
6. IKT-Betrieb des elektronischen Schadensmeldungsformulars .....	32
7. Zusammenfassung der Empfehlungen .....	35

## TABELLEN- UND ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Tabelle 1: Applikationsrollen.....	12
Tabelle 2: Schadensarten.....	16
Abbildung 1: Verteilung nach Schadensarten (Stichtag 19. Oktober 2016).....	22
Tabelle 3: Nicht abgeschlossene Schadensmeldungen 2007 bis 2016.....	23

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs .....	Absatz
bzw. ....	beziehungsweise
E-Mail .....	Elektronische Post
EUR.....	Euro
IKT .....	Informations- und Kommunikationstechnologie
IT .....	Informationstechnologie
KAV/IT .....	Krankenanstaltenverbund/Informationstechnologie
Kfz .....	Kraftfahrzeug
lt.....	laut
MD .....	Magistratsdirektion
MDK.....	Magistratsdirektion - Gruppe Koordination
MD-OS.....	Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit
MDS-K.....	Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Strategie, Gruppe Koordination
Nr.....	Nummer
Pkt. ....	Punkt
Pkte. ....	Punkte
Pkten. ....	Punkten
rd. ....	rund
s.....	siehe
s.a.....	siehe auch
TT.MM.JJJJ.....	Datumsformat Tag.Monat.Jahr
u.a. ....	unter anderem
u.dgl.....	und dergleichen
vgl.....	vergleiche
z.B. ....	zum Beispiel
z.T. ....	zum Teil

## GLOSSAR

### Software Lebenszyklus (Software Lifecycle)

Der Software Lebenszyklus beschreibt die einzelnen Phasen von der Entstehung bis zum Ende der Verwendung einer Software. Diese Phasen sind u.a.: Planung, Konzeption, Design, Auswahl, Entwicklung, Umsetzung, Implementierung, Integration, Betrieb, Management, Nutzung, Wartung und Außerbetriebnahmen.

### Störungsticket

Unter einem Störungsticket wird die elektronische Meldung bzw. Dokumentation eines Anliegens eines IT-Nutzenden verstanden. Das Störungsticket enthält u.a. eine eindeutige Identifikationsnummer, den Zeitpunkt der Erstellung, die Personalien der bzw. des Einbringenden, den Bearbeitungsstatus sowie die Problem- und Lösungsbeschreibung.

## PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Magistratsabteilung 14 sowie die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit als auftraggebende Dienststelle hinsichtlich des elektronischen Schadensmeldungsformulars einer Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung diesbezüglicher Schlussbesprechungen den geprüften Stellen mit. Die von den geprüften Stellen abgegebenen Stellungnahmen wurden berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

### **1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien**

#### **1.1 Prüfungsgegenstand**

Prüfungsgegenstand war das Informationssystem des elektronischen Schadensmeldungsformulars, das im Auftrag der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit von der Magistratsabteilung 14 entwickelt und betrieben wurden. Die Verwendung dieses Informationssystems war im Erlass MDS-K-382/08, Meldepflichten bei Schadensfällen und wichtigen Ereignissen festgeschrieben.

Im Fokus der Prüfung standen

- ausgewählte technisch-organisatorische Themenbereiche des Informationssystems im Verantwortungsbereich der Magistratsabteilung 14,
- der thematische Zusammenhang und der Ablauf in der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit,
- die Verwendung des genannten Informationssystems durch die Mitarbeitenden der Dienststellen und Unternehmungen der Stadt Wien in Anwendung des Erlasses MDS-K-382/08, Meldepflichten bei Schadensfällen und wichtigen Ereignissen und
- ausgewählte, auf Basis von gemeldeten Schadensfällen, in die Wege geleitete Folgeaktivitäten.

Nicht Gegenstand der Prüfung waren weitere andere Informationssysteme, die im Erlass MDS-K-382/08, Meldepflichten bei Schadensfällen und wichtigen Ereignissen angeführt waren bzw. eine Datenschnittstelle zum elektronischen Schadensmeldungsformular aufwiesen.

## **1.2 Prüfungszeitraum**

Die gegenständliche Prüfung erfolgte im dritten und vierten Quartal des Jahres 2016. Der Betrachtungszeitraum umfasste grundsätzlich den Zeitraum seit der Entwicklung des Informationssystems des elektronischen Schadensmeldungsformulars im Jahr 2005 bzw. alle seit Inbetriebnahme des Informationssystems erfassten Datensätze (Jahre 2008 bis 2016).

## **1.3 Prüfungsbefugnis**

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

## **2. Allgemeines**

Laut dem Erlass MDK-1497541-1/14 vom 9. Oktober 2014 bzw. der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien in der geltenden Fassung vom 14. Juli 2016 war die Entgegennahme von Meldungen über Schäden am Gemeindeeigentum Aufgabe der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit.

Mit dem Erlass MDS-K-382/08, Meldepflicht bei Schadensfällen und wichtigen Ereignissen vom 5. März 2008 wurde geregelt, welche Personen bzw. Dienststellen bei öffentlich wirksamen Ereignissen, Schäden am Gemeindeeigentum und bei von Dritten geltend gemachten Schadensersatzansprüchen neben der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit verständigt werden mussten und auf welche Art und Weise die Meldung zu erfolgen hatte.

### **2.1 Meldepflicht bei Schadensfällen und wichtigen Ereignissen**

Meldepflichtig im Sinn des Erlasses MDS-K-382/08 waren:

1. Ereignisse, die das Interesse der Öffentlichkeit unmittelbar berühren, wie Katastrophen, Großschadensereignisse und komplexe Schadensereignisse (z.B. größere Unglücksfälle oder umfangreiche Störungen von Versorgungseinrichtungen);
2. strafbare Handlungen in städtischen Einrichtungen (z.B. Diebstahl, Sachbeschädigung, Einbruch);
3. Schäden am Gemeindeeigentum, die durch rechtswidrige Handlungen entstanden sind;
4. Verkehrsunfälle, an denen städtische Kfz beteiligt waren.

Der Erlass MDS-K-382/08 sah vor, dass bei Kenntnisnahme meldepflichtiger Umstände unverzüglich die bzw. der direkte Vorgesetzte sowie die Dienststellenleitung zu informieren war. Darüber hinaus waren Umstände gemäß den voran angeführten Pkten. 1 bis 3 unverzüglich

- der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit,
- der Magistratsabteilung 5 (sofern eine Versicherung beansprucht werden konnte),
- der Magistratsabteilung 6 (sofern Vermögensänderungen im Anlageverzeichnis der Stadt Wien zu berücksichtigen waren) und
- dem Stadtrechnungshof Wien zu melden.

Unabhängig von den oben abgeführten Meldepflichten war auch die Magistratsabteilung 2 von Schäden am Eigentum der Stadt Wien zu informieren, die von Bediensteten durch Handlungen oder Unterlassungen verursacht wurden.

Für die Meldung von Ereignissen, die das Interesse der Öffentlichkeit unmittelbar berühren, strafbare Handlungen in städtischen Einrichtungen und Schäden am Gemeindeeigentum (ausgenommen Verkehrsunfälle, an denen städtische Kfz beteiligt waren), war das im Auftrag der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit von der Magistratsabteilung 14 entwickelte und betriebene Informationssystem des elektronischen Schadensmeldungsformulars zu verwenden.



Das Informationssystem des elektronischen Schadensmeldungsformulars konnte direkt über einen Link im Erlass oder über die Intranetseite der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit aufgerufen werden.

Für die Meldung von Verkehrsunfällen (Pkt. 4 der voran angeführten Punkte) regelte der Erlass die Verwendung eines weiteren gesonderten Informationssystems (elektronischer Erhebungsbericht), das nicht Gegenstand der vorliegenden Prüfung war.

## **2.2 Entwicklung des Informationssystems des elektronischen Schadensmeldungsformulars**

2.2.1 Bereits vor Inkrafttreten des Erlasses MDS-K-382/08 bestand für die Dienststellen der Stadt Wien eine Meldepflicht in Bezug auf Schäden an Gemeindeeigentum sowie Ereignissen, die die Sicherheit von Menschen betrafen. Die ehemals gültigen Regelungen fanden sich in den Erlässen

- MD-1562-1/79 vom 14. Dezember 1979,
- MD-1243-1/84 vom 4. Juli 1984 und
- MD-1220-4/2000 vom 13. Dezember 2000.

Meldungen, die lt. dem zum Prüfungszeitpunkt geltenden Erlass MDS-K-382/08 mittels des elektronischen Schadensmeldungsformulars zu erfolgen hatten, waren in der Vergangenheit schriftlich (vgl. MD-1562-1/79) bzw. in weiterer Folge per E-Mail mittels eines im Intranet der Stadt Wien zur Verfügung gestellten Formulars (vgl. MD-1220-4/2000) zu erstatten.

Mit der Einführung des Informationssystems des elektronischen Schadensmeldungsformulars wurde das Ziel verfolgt, eine Datenbank für eine einheitlich nachvollziehbare Erfassung, Dokumentation und Auswertung von Schadensfällen zu schaffen.

Bedingt durch eine umfassende Organisationsänderung und damit einhergehenden Änderungen in den Zuständigkeiten der Magistratsabteilung 14 waren keine Unterlagen

mehr verfügbar, die bis in die Entstehungszeit der Anwendung zurückreichten. Unter anderem konnten Lasten- und Pflichtenhefte sowie Kosten- und Terminpläne von der Magistratsabteilung 14 dem Stadtrechnungshof Wien nicht zur Verfügung gestellt werden.

Gemäß

- Erlass MD-1764-2/99, Kanzleiordnung für den Magistrat der Stadt Wien; Neufassung abgelöst durch
- Erlass MDK-168769-1/12 Büroordnung für den Magistrat der Stadt Wien

bestand aus Sicht des Stadtrechnungshofes Wien jedenfalls eine entsprechende Dokumentationspflicht für alle Tätigkeiten und Vorgänge im Zusammenhang mit dem Informationssystem des elektronischen Schadensmeldungsformulars.

Diese Dokumentationspflicht oblag der Magistratsabteilung 14, die gemäß der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien für die "Planung, Beschaffung, Errichtung, Installation, Betriebsführung und Erhaltung von Einrichtungen der Informations- und Kommunikationstechnologie" zuständig war.

Unter weiterer Berücksichtigung des Erlasses

- MD-1993-1/97, Allgemeine Vorschrift für die Ausscheidung von Akten (Skartierungsordnung) abgelöst durch
- MD-OS-104/2010, Allgemeine Vorschrift für das Ausscheiden von Akten (Skartierungsordnung); Neuregelung

war für den Stadtrechnungshof Wien kein Umstand erkennbar, der eine Erleichterung, einen Entfall oder eine vollständige oder teilweise Skartierung der Dokumentation des noch in Betrieb stehenden Informationssystems begründen würde.

Bei dem in Betrieb stehenden Informationssystem des elektronischen Schadensmeldungsformulars war weiters kein Rückschluss auf eine bereits erfolgte, geplante oder zu erwartende Außerbetriebnahme aus Sicht des Software Lebenszyklus zu erkennen. Somit war keine "Enderledigung" dieses Geschäftsfalls für einen allfälligen Beginn einer

Aufbewahrungsfrist mit einem Endtermin für das Ausscheiden der Bezug habende Dokumentation bzw. Akten zutreffend.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 14, künftig eine vollständige und nachvollziehbare Aktendokumentation im Sinn eines Geschäftsfalls zu Informationssystemen sicherzustellen, die aktuell im Betrieb stehen bzw. zur Ausführung von geltenden Erlässen erforderlich sind.

2.2.2 Von der auftraggebenden Dienststelle - Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit - konnte dem Stadtrechnungshof Wien das Projekthandbuch sowie das Pflichtenheft zur Entwicklung des Informationssystems des elektronischen Schadensmeldungsformulars zur Verfügung gestellt werden.

Aus dem Projekthandbuch ging hervor, dass mit der Projektumsetzung am 30. Mai 2005 begonnen wurde und nach erfolgreichen Tests des Systems dieses am 28. Februar 2006 in den Produktiveinsatz übergeführt werden sollte.

Laut Informationen der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit erfolgte die tatsächliche Produktivsetzung des Systems mit 1. Oktober 2007.

Laut dem Projekthandbuch wurden für die Entwicklung des elektronischen Schadensmeldungsformulars 287 Personenstunden der Magistratsabteilung 14 veranschlagt. Daraus ergaben sich Entwicklungskosten in der Höhe von rd. 17.000,-- EUR.

Wesentliche Anforderungen an das Informationssystem waren die Abbildung eines einheitlichen Formulars mit verschiedenen Zugriffs- und Auswertungsmöglichkeiten sowie die Datenspeicherung in einer entsprechenden Datenbank. Zusätzliche Kundenanforderungen der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit umfassten die Möglichkeit des Imports von Daten

und der Ablage dieser in der Datenbank. Weitere Anforderungen betrafen die Möglichkeit des Drucks von Schadensfällen und den Export der Daten in eine Excel-Datei.

Im Rahmen der Umsetzung der verschiedenen Zugriffsmöglichkeiten wurden primär fünf verschiedene Applikationsrollen eingerichtet. Aufgrund spezifischer Anforderungen einer Dienststelle wurde nachfolgend im laufenden Betrieb eine weitere Rolle (adminerg) eingerichtet.

Tabelle 1: Applikationsrollen

Rolle	Berechtigungen der Rolle
erfasser	Erfassung von Schäden am Gemeindeeigentum
sender	Abschließen und Senden von Schadensmeldungen der eigenen Dienststelle
erfabt	Ergänzungen und Auswertungen von Schadensmeldungen der eigenen Dienststelle
adminerg	Bearbeitung von abgeschlossenen Schadensmeldungen der eigenen Dienststelle
adminabt	Controlling und Auswertung von allen Schadensmeldungen
adminzks	Administratorenberechtigung der auftraggebenden Dienststelle

Quelle: Magistratsabteilung 14, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

## 2.3 Meldung von Schadensfällen

2.3.1 Das Informationssystem des elektronischen Schadensmeldungsformulars war über einen direkten Link im Erlass oder über die Intranetseite der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit abrufbar.

Die Erfassung eines Schadens war für alle Personen möglich, die über einen gültigen User mit Zugriffsmöglichkeit auf das Intranet der Stadt Wien "wien.intern" verfügten (Rolle "erfasser").

Die Vorgehensweise bei der Erfassung eines Schadensfalls, die Funktionalitäten und unterschiedlichen Ansichten im Informationssystem des elektronischen Schadensmeldungsformulars sowie die einzelnen Rollen und deren Berechtigungen waren in einem allen Mitarbeitenden der Stadt Wien zugänglichen Handbuch im Intranet der Stadt Wien abrufbar. Bei Unklarheiten bzw. Fragen zum Schadensmeldungsformular stand ferner die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit für Auskünfte zur Verfügung.

Um einen Schadensfall im Informationssystem des elektronischen Schadensmeldungsformulars nach der Erfassung ordnungsgemäß abzuschließen, war das Senden des Schadens über die Applikationsrolle "sender" erforderlich.

Durch das Senden des Schadens wurde automatisch eine E-Mail generiert, die an die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit und den Stadtrechnungshof Wien übermittelt wurde. Diese E-Mail konnte darüber hinaus an eine Auswahl vordefinierter Empfänger oder an individuell eingegebene E-Mail-Adressen versendet werden. Der Schadensfall wurde durch das "Senden" vom Status B (in Bearbeitung) in den Status A (abgeschlossen) übergeleitet und der Meldepflicht lt. dem Erlass MDS-K-382/08 entsprochen. Sobald ein Schadensfall abgeschlossen wurde, wurde durch das elektronische Schadensmeldungsformular eine Protokollzahl vergeben, die eine einheitliche Kennzeichnung gewährleisten sollte (s.a. Pkt. 4.2).

Mit Ausnahme der Rolle "erfasser" waren die Berechtigungen für alle anderen Rollen bei der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit anzufordern.

2.3.2 Eine Auswertung des Stadtrechnungshofes Wien der zum Prüfungszeitpunkt vergebenen Berechtigungen für die Applikationsrolle "sender" (Stand 24. Juni 2016) ergab, dass zum Prüfungszeitpunkt rd. 45 % der Dienststellen, für die eine entsprechende Gruppe innerhalb der Applikationsrolle "sender" eingerichtet war, über keine Berechtigungen innerhalb dieser Gruppe bzw. zu dieser Applikationsrolle verfügten.

Zudem wurden auch Schadensmeldungen von Mitarbeitenden der Dienststellen abgegeben, für die zum Prüfungszeitpunkt keine Gruppe mit der Applikationsrolle "sender" angelegt worden war. Dies hatte zur Folge, dass Schadensfälle von den Mitarbeitenden dieser Dienststellen zwar im System erfasst, aber nicht ordnungsgemäß abgeschlossen und versendet werden konnten. Die Schadensfälle waren somit zwar grundsätzlich im Informationssystem des elektronischen Schadensmeldungsformulars gespeichert und

ein Zugriff auf die Informationen auch für die den Dienststellen übergeordneten Administratorenrollen möglich. Der Meldepflicht lt. Erlass wurde jedoch in diesen Fällen nicht ordnungsgemäß nachgekommen, da die Verständigung der definierten Stellen erst mit dem Abschließen und Versenden der Schadensfälle im Informationssystem des elektronischen Schadensmeldungsformulars erfolgte.

Aus Sicht des Stadtrechnungshofes Wien war darüber hinaus kritisch zu bewerten, dass Erfasserinnen bzw. Erfasser eines Schadensfalls eine Löschmöglichkeit zur Verfügung stand, um einen bereits erfassten Schaden (Status B - in Bearbeitung) aus dem Informationssystem des elektronischen Schadensmeldungsformulars zu entfernen. Um eine entsprechende Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten, wäre funktionell die Möglichkeit einer Stornierung - mit entsprechender Statusdarstellung - angebracht.

Eine stichprobenweise Einschau des Stadtrechnungshofes Wien ergab ferner, dass Schadensfälle im Informationssystem des elektronischen Schadensmeldungsformulars auch in Dienststellen, in denen grundsätzlich alle notwendigen Berechtigungen vorhanden waren, um einen Schadensfall ordnungsgemäß abzuschließen, z.T. über Jahre hinweg im Status B - in Bearbeitung verblieben und nicht ordnungsgemäß abgeschlossen wurden (s.a. Pkt. 4.1).

Von der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit wurde in diesem Zusammenhang darauf hingewiesen, dass die Dienststellen eigenverantwortlich dafür waren. Die entsprechenden Schritte, wie u.a. die Einrichtung von entsprechenden Berechtigungen sowie die Sicherstellung des Abschlusses von Schadensmeldungen waren zu treffen, um der Meldepflicht des Erlasses nachkommen zu können.

Seitens der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit wurde mitgeteilt, dass durch regelmäßigen Kontakt mit den Dienststellen ein entsprechender Überblick gewahrt wurde und der Verantwortung in Bezug auf die Entgegennahme von Schadensmeldungen so weit als möglich nachgekommen wurde.

### **3. Funktionalitäten der Applikation**

#### **3.1 Schadenserfassung**

3.1.1 Die Angabe der Art des Vorfalls (Schadensart) war ein Pflichtfeld bei der Erfassung eines Schadensfalls. Dafür waren zwei Felder vorgesehen, wobei eine Auswahl aus einer vordefinierten Liste getroffen werden konnte oder alternativ die Eingabe über einen Freitext ermöglicht wurde.

Wurden von einer Erfasserin bzw. einem Erfasser sowohl eine Schadensart aus der vordefinierten Liste als auch eine Schadensart über einen Freitext eingegeben, wies das System darauf hin, dass nur eine einzige Schadensart möglich war.

Diese Eingabemodalität war insofern unklar bzw. verbesserungswürdig, da in der vordefinierten Liste beispielsweise die Schadensart "Sonstiger Vorfall" enthalten war, aber eine nähere Spezifikation dieser Schadensart durch zusätzliche Angaben mittels Freitext aufgrund der Systemeinstellungen nicht möglich war. Jedoch war es möglich, mittels Freitext eine Schadensart einzugeben, die in der vordefinierten Liste enthalten war, ohne dass das System dies erkannte. Diese Vorgangsweise minderte nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien die Datenqualität hinsichtlich Datenstrukturierung und erschwerte bzw. erhöhte den Aufwand für Datenauswertungen.

Seitens der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit wurde mitgeteilt, dass bei Unklarheiten bzw. Rückfragen der Dienststellen eine entsprechende Hilfestellung bei der Bedienung des elektronischen Schadensmeldungsformulars angeboten wurde.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 14, gemeinsam mit der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit eine Evaluierung der Eingabemodalitäten im elektronischen Schadenmeldungsformular vorzunehmen, um das Fehlerpotenzial bei der Eingabe zu minimieren. Dabei wären die entsprechenden Ressourcen für die technische Ausgestal-

tung und Anpassung im Rahmen des IKT-Betriebes des elektronischen Schadensmeldeformulars bereitzustellen.

3.1.2 Zum Prüfungszeitpunkt enthielt die vordefinierte Liste zur Erfassung eines Schadens 26 verschiedene Schadensarten. Die Ergänzung, Änderung und Löschung der vordefinierten Schadensarten oblag der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit.

Tabelle 2: Schadensarten

Schadensarten	
Arbeitsunfall	Körperverletzung
Beleidigung/Drohung/Nötigung	Körperverletzung Versuch
Betrug	Sachbeschädigung
Betrug Verdacht	sonstige Vorfälle
Bombendrohung	Test
Brand	Todesfall
Diebstahl	Überfall
Diebstahl Diensthandy	Unfall
Einbruch	Unwetter
Einbruchversuch	Vandalismus
Erkrankung	Verlust
Hausfriedensbruch	Verlust Diensthandy
Kfz Einbruch	Verstoß gegen das Suchmittelgesetz

Quelle: Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Die Einschau des Stadtrechnungshofes Wien ergab, dass im Zeitraum 2012 bis 2016 (Stichtag 19. Oktober 2016) vermehrt Schadensfälle der Kategorie "Einbruchsdiebstahl" als Freitext erfasst wurden. Eine Aufnahme dieser Schadensart in die vordefinierte Auswahl war bis zum Prüfungszeitpunkt nicht erfolgt.

Seitens der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit wurde die vordefinierte Liste der Schadensarten bereits im Zuge der Prüfung evaluiert und entsprechende Anpassungen vorgenommen. So wurde die Schadensart "Einbruchsdiebstahl" in die vordefinierte Liste aufgenommen.

Des Weiteren war für den Stadtrechnungshof Wien ein Verbesserungspotenzial im Zuge der Erfassung der Schadensart mittels Freitext zu erkennen. Aufgrund von Tippfeh-



lern bzw. unterschiedlichen Schreibweisen konnten gleiche Schadensarten als unterschiedliche Schadensarten erfasst werden. Dieser Umstand könnte durch eine laufende Überwachung der einlangenden Meldungen auf Häufung von Freitexteingaben hintangehalten werden. Nachfolgend wäre eine Zusammenführung derartiger Schadensarten in die Liste der vordefinierten Schadensarten vorzunehmen und entsprechend im System zu aktualisieren.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 14, gemeinsam mit der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit weiterhin regelmäßige Evaluierungen der vorgegebenen und der tatsächlich gemeldeten Schadensarten im elektronischen Schadensmeldungsformular vorzunehmen. Dabei wären die entsprechenden Ressourcen für die technische Ausgestaltung und Anpassung im Rahmen des IKT-Betriebes des elektronischen Schadensmeldungsformulars bereitzustellen.

3.1.3 Der Zeitpunkt des Ereignisses (Datum) war als Pflichtfeld gekennzeichnet und das Datum war im Format TT.MM.JJJJ einzugeben. Es zeigte sich jedoch, dass kein Abgleich erfolgte, ob das Datum tatsächlich in dieser Form eingegeben wurde bzw. ob das eingegebene Datum überhaupt möglich war (z.B. 31. Februar). Aus Sicht des Stadtrechnungshofes Wien ergab sich dadurch eine vermeidbare Fehlerquelle im Rahmen der Dateneingabe.

Im Zuge der stichprobenweisen Einschau in das System wurde ferner festgestellt, dass in zwei Fällen die betroffene Dienststelle bzw. die den Schaden erfassende Person nicht im Schadensmeldungsformular erfasst worden war. Da diese Daten grundsätzlich vom System automatisiert im Zuge der Benutzendenkennung übernommen wurden, war für den Stadtrechnungshof Wien nicht nachvollziehbar, wie eine solche unvollständige Eingabe relevanter Informationen zu einem Schadensfall möglich war.

Im elektronischen Schadensmeldungsformular waren lediglich die Art des Ereignisses sowie die Art, der Ort und das Datum des Vorfalls als Pflichtfelder definiert. Auch ohne die Eingabe weiterer Schadensdetails konnte ein Schadensfall abgeschlossen und ver-

sendet werden. Im Zuge der stichprobenweisen Einschau in abgeschlossene Schadensmeldungen zeigte sich, dass z.T. von den Dienststellen auch keine weiteren Angaben zum Schadensfall gemacht wurden. Eine Beurteilung des Schadensausmaßes und des damit im Zusammenhang stehenden Interesses der Öffentlichkeit war in diesen Fällen aus Sicht des Stadtrechnungshofes Wien nicht möglich.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 14, gemeinsam mit der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit eine Evaluierung der Pflichtfelder bzw. der Pflichtangaben im elektronischen Schadensmeldungsformular vorzunehmen. Dabei wären die entsprechenden Ressourcen für die technische Ausgestaltung und Anpassung im Rahmen des IKT-Betriebes des elektronischen Schadensmeldungsformulars bereitzustellen.

3.1.4 In Bezug auf die vom Erlass MDS-K-382/08 vorgesehene Meldewege war aus Sicht des Stadtrechnungshofes Wien Verbesserungspotenzial in der Bedienbarkeit und im Aufbau des elektronischen Schadensmeldungsformulars gegeben. In der bestehenden Form war aus Sicht des Stadtrechnungshofes Wien ein erhöhtes Fehlerpotenzial gegeben, da die erfassenden Mitarbeitenden nur wenige Pflichtfelder zu befüllen hatten und eigenständig entscheiden mussten, an wen z.B. der Schadensfall zu senden war. Zur Unterstützung der erfassenden Mitarbeitenden der einzelnen Dienststellen sollte das Schadensmeldungsformular beispielsweise auf Basis der bereits eingegebenen Informationen automatisch die zu verständigenden Dienststellen erkennen und entsprechend dynamisch auf die jeweiligen Ereignisse eingehen. Weiters war festzustellen, dass die Meldepflicht an die Magistratsabteilung 2 mithilfe des elektronischen Schadensmeldungsformulars nicht abgedeckt wurde und in einer gesonderten Form zu erfolgen hatte.

Aus Sicht des Stadtrechnungshofes Wien sollte mit der bereitgestellten Applikation des elektronischen Schadensmeldungsformulars ein System zur Abwicklung von Schadensmeldungen bereitstehen, um mit möglichst wenig Ressourcenaufwand (u.a. Arbeitszeit der befassten Personen) eine effiziente und effektive Erfassung sowie Abwicklung zu ermöglichen. In diesem Zusammenhang sah der Stadtrechnungshof Wien einen

entsprechenden Zusammenhang zum Prozessmanagement und den damit einhergehenden Prozessdefinitionen der Meldewege aus dem Erlass MDS-K-382/08.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit, die gemäß dem Erlass MDS-K-382/08 dargelegten Meldewege im Rahmen des Prozessmanagements zu evaluieren und daraus entsprechende Verbesserungen in der Erfassung, dem Aufbau und Ablauf für Schadensmeldungen im elektronischen Schadensmeldungsformular abzuleiten. Jedenfalls sollten bei dieser Prozessevaluierung die vorhandenen Fehlerquellen im Rahmen der Datenerfassung erkannt und bereinigt werden und eine Vereinfachung der Meldewege und Unterstützung der Bedienenden erreicht werden.

### **3.2 Testdatensätze**

In der vordefinierten Liste zu meldender Schadensarten fand sich u.a. die Schadensart "Test". Diese Schadensart stand lt. Angabe der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit zur probenweisen Eingabe von Schadensfällen zur Verfügung. Mitarbeitenden sollte so die Möglichkeit gegeben werden, das System entsprechend kennenzulernen.

Die Einschau des Stadtrechnungshofes Wien ergab, dass die Möglichkeit zur Eingabe von Testdaten überwiegend von Bediensteten der Magistratsabteilung 14 (10 von 15 Personen) und der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit (3 von 15 Personen) genutzt wurde. Von anderen Dienststellen fanden sich lediglich zwei derartige Schadensmeldungen im System.

Die Schadensart "Test" wurde von der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit noch während der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien im Zuge der Evaluierung der Liste der vordefinierten Schadensarten aus dieser entfernt.

Der Software Lebenszyklus eines Softwareproduktes umfasst u.a. die Phase des Testes auf Fehler bzw. der richtigen Verarbeitung und des ordnungsgemäßen Betriebes. Die Durchführung dieser Phase stellt vor der Inbetriebnahme eines Softwareproduktes sicher, dass dieses ordnungsgemäß funktioniert und in Betrieb genommen werden kann.

Aufgrund nicht beistellbarer Dokumentationen zur Entwicklung des elektronischen Schadensmeldungsformulars (s.a. Pkt. 2.2) durch die Magistratsabteilung 14 war eine Beurteilung bzw. eine Nachvollziehbarkeit des Software Lebenszyklus des elektronischen Schadensmeldungsformulars nicht möglich.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 14, im Zuge des weiteren Betriebes des elektronischen Schadensmeldungsformulars auf eine ordnungsgemäße Abwicklung der Phasen des Software Lebenszyklus zu achten. Insbesondere bei der Abwicklung von Änderungsanforderungen (Change Request) des elektronischen Schadensmeldungsformulars ist die Einhaltung der Phasen des Software Lebenszyklus sicherzustellen.

### **3.3 Export von Daten im Microsoft Excel Format**

3.3.1 Für Auswertungen aus dem System war eine Export-Funktion eingerichtet, die es ermöglichte eine beliebige Auswahl von Schadensfällen und den damit verbundenen Daten in eine Datei im Microsoft Excel Format zu exportieren und in weiterer Folge je nach Bedarf Listen, Statistiken u.dgl. zu erstellen. Die Applikationsrollen "adminzks" (Administratorenrolle der auftraggebenden Dienststelle) und "adminabt" (Controllingrolle für übergeordnete Dienststellen) verfügten über die Berechtigung, alle Daten des Systems in dieser Form auszuwerten.

Zum Zeitpunkt der Einschau des Stadtrechnungshofes Wien verfügten Mitarbeitende der Magistratsabteilung 14, der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit und der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Personal und Revision, Gruppe Interne Revision über Berechtigungen der Applikationsrolle "adminabt". Zudem wurden für den Stadtrechnungshof Wien

Berechtigungen in dieser Rolle eingerichtet, um im Rahmen der gegenständlichen Prüfung Auswertungen durchführen zu können.

Der Export von Schadensfällen in Microsoft Excel Format war in der eingerichteten Rolle "adminabt" für den Stadtrechnungshof Wien nicht möglich. Nach mehrmaligen Rücksprachen mit der Magistratsabteilung 14 konnte der Fehler behoben und die Daten vom Stadtrechnungshof Wien aus dem System ausgewertet werden.

Mit der im Schadensmeldungsformular für diese Controllingzwecke vorgesehenen und dem Stadtrechnungshof Wien zugewiesenen Rolle "adminabt" waren auch Änderungen an nicht abgeschlossenen Schadensfällen der eigenen Dienststelle und Importe zu allen Schäden möglich. Eine Möglichkeit in einer rein lesenden Rolle in das System einzusteigen, bestand nicht.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 14, bei Softwareentwicklungen künftig die auftraggebenden Dienststellen und Kundinnen bzw. Kunden hinsichtlich der Implementierung von Audit-Funktionen für revisionierende Einrichtungen zu beraten.

3.3.2 Im Zuge des Exports wurde festgestellt, dass in den Fällen, in denen die Erfasserinnen bzw. Erfasser eines Schadensfalls Zeilenumbrüche in der Beschreibung der Schadensdetails verwendet hatte, dies zu einer unstrukturierten Form in der Datei im Microsoft Excel Format führte und damit händische Nachbearbeitungen erforderlich waren.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 14, gemeinsam mit der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit eine Evaluierung der Funktion des Exportes in Microsoft Excel Format im elektronischen Schadensmeldungsformular vorzunehmen.

## 4. Datenauswertungen

### 4.1 Verteilung nach Schadensarten

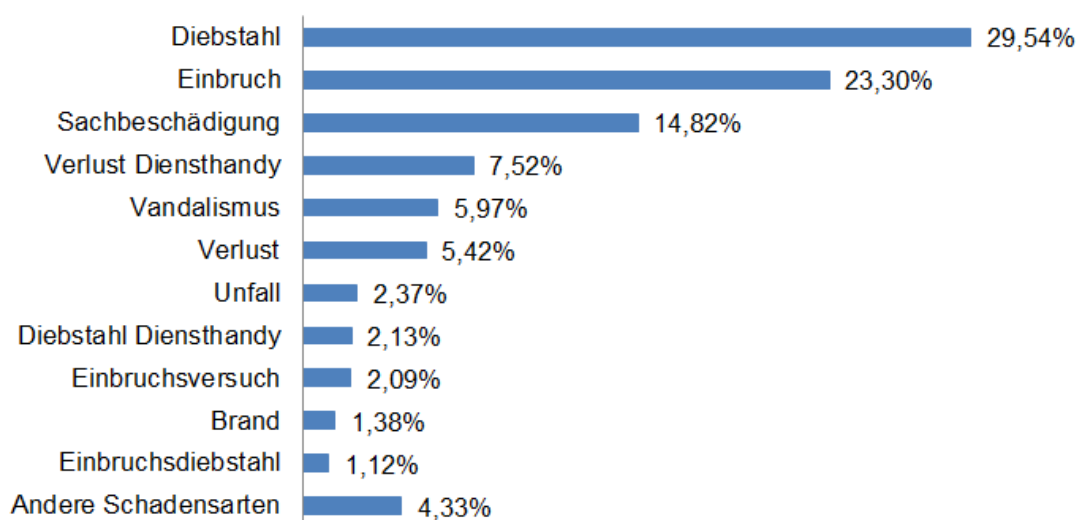
Mit Stichtag 19. Oktober 2016 fanden sich insgesamt 6.233 Schadensmeldungen im Informationssystem des elektronischen Schadensmeldungsformulars.

Anzumerken war, dass der vollständig zur Verfügung stehende Datenbestand im Informationssystem des elektronischen Schadensmeldungsformulars bis zum Stichtag 19. Oktober 2016 verwendet wurde. Dieser Datenbestand beinhaltet dabei Datensätze, die lt. erfasstem Datum des Schadensfalls vor dem Inkrafttreten des Erlasses MDS-K-382/08 mit 5. März 2008 lagen.

Aufgrund des Fehlens eines eindeutigen Zeitstempels bei der Anlage eines Datensatzes im Datenbestand des elektronischen Schadensmeldungsformulars war für den Stadtrechnungshof Wien nicht eindeutig nachvollziehbar, ob diese betreffenden Datensätze vor dem Inkrafttreten des Erlasses MDS-K-382/08 am 5. März 2008 oder nach diesem Zeitpunkt erfasst wurde.

Bei rd. 30 % der Meldungen handelte es sich um die Schadensart "Diebstahl", bei rd. 24 % um die Schadensart "Einbruch".

Abbildung 1: Verteilung nach Schadensarten (Stichtag 19. Oktober 2016)



Quelle: Elektronisches Schadensmeldungsformular, Auswertung und Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Eine Analyse der Anzahl der Schadensfälle je Dienststelle zeigte, dass sich Schadensmeldungen vor allem in der Magistratsabteilung 56 und in der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund häuften. Rund 47 % aller Schadensmeldungen wurden von diesen beiden Dienststellen abgegeben. In beiden Dienststellen waren die drei häufigsten Arten von gemeldeten Schäden den Schadensarten Diebstahl, Sachbeschädigung und Einbruch zuzuordnen.

Zum Zeitpunkt der Einschau des Stadtrechnungshofes Wien befanden sich rd. 12 % der im Zeitraum 2007 bis 2016 erfassten Schadensmeldungen im Status B - "in Bearbeitung" und waren somit nicht abgeschlossen.

Tabelle 3: Nicht abgeschlossene Schadensmeldungen 2007 bis 2016

Jahr	Anzahl abgeschlossener Schadensmeldungen	Anzahl erfasster Schadensmeldungen	Anteil nicht abgeschlossener Schadensmeldungen in %
2007*	3	4	25,0
2008*	470	476	1,3
2009	777	804	3,4
2010	587	624	5,9
2011	490	553	11,4
2012	664	785	15,4
2013	700	812	13,8
2014	654	786	16,8
2015	616	777	20,7
2016**	513	612	16,2
Gesamt	5.474	6.233	12,2

\* Anmerkung: Die Jahre 2007 und 2008 enthalten Datensätze, die vor Inkrafttreten des Erlass MDS-K-382/08 mit 5. März 2008 liegen.  
\*\* Anmerkung: Das Jahr 2016 enthält nur Datensätze bis zum Stichtag des Datenexportes am 19. Oktober 2016.

Quelle: Elektronisches Schadensmeldungsformular, Auswertung und Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Nach Angabe der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit wurden regelmäßige Auswertungen über offene Schadensmeldungen durchgeführt und der Abschluss dieser in regelmäßigen Abständen bei den Dienststellen urgiert. Der zeitnahe Abschluss der Schadensmeldungen lag auf Basis des Erlasses MDS-K-382/08 jedoch in der Verantwortung der erfassenden Dienststellen.

Im Zuge der Prüfung wurde der Anteil, der nicht abgeschlossenen Schadensmeldungen durch weitere Urgenzen der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit bereits reduziert.

Aus Sicht des Stadtrechnungshofes Wien sind offene bzw. nicht zeitnah abgeschlossene Schadensmeldungen als ein zu bewertendes Risiko in der Risikobetrachtung des elektronischen Schadensmeldungsformulars zu sehen und diesem Risiko ist durch geeignete Kontrollmaßnahmen zu begegnen. Derartige Kontrollmaßnahmen wären aus Sicht des Stadtrechnungshofes Wien beispielsweise automatisierte Urgenzen an die jeweiligen für die Schadensmeldung verantwortlichen Dienststellen oder automatisierte Eskalationsmeldungen an übergeordnete Dienststellen für die kontinuierliche Aufsicht bzw. allfällige Revision des elektronischen Schadensmeldungsformulars.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit, die Risiken und entsprechend automatisierte Kontrollmaßnahmen im elektronischen Schadensmeldungsformular zu evaluieren und die Dienststellen verstärkt auf diese Problematik hinzuweisen.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 14, die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit bei der Evaluierung der Risiken und entsprechend automatisierter Kontrollmaßnahmen im elektronischen Schadensmeldungsformular zu unterstützen. Dabei wären die entsprechenden Ressourcen für die technische Ausgestaltung und Anpassung im Rahmen des IKT-Betriebes des elektronischen Schadensmeldungsformulars bereitzustellen.

#### **4.2 Dubletten- und Lückenanalyse**

Vom Stadtrechnungshof Wien wurde anhand der Protokollzahlen der erfassten und abgeschlossenen Schadensmeldungen eine Dubletten- und Lückenanalyse durchgeführt. In diesen Analysen wurden die im Zeitraum 2007 bis 19. Oktober 2016 abgeschlossenen Schadensmeldungen berücksichtigt (N = 5.474).



Die im elektronischen Schadensmeldungsformular vergebenen Protokollzahlen bestanden aus dem Jahr des Abschlusses des Schadensfalls, einer fortlaufenden Nummer und dem Dienststellenkürzel.

Die Dublettenanalyse ergab, dass in 19 Fällen je eine Protokollzahl doppelt vergeben wurde. In einem Fall wurde eine Protokollzahl für drei verschiedene Schadensfälle vergeben. Eine Prüfung der Schadensdetails ergab in all diesen Fällen, dass es sich um unterschiedliche Sachverhalte handelte, die Protokollzahlen vom System aber mehrfach generiert und vergeben wurden.

Weiters war zu bemerken, dass innerhalb der Kalenderjahre z.T. fortlaufende Nummern mehrfach vergeben wurden. Die Protokollnummer unterschied sich in diesen Fällen nur durch das angefügte Dienststellenkürzel.

Die Lückenanalyse zeigte darüber hinaus, dass die fortlaufenden Nummern nicht durchgängig waren und immer wieder Nummern fehlten. Dabei war nicht nachvollziehbar, ob sich diese Lücken beispielsweise durch das Löschen von Schadensmeldungen oder aufgrund von nicht abgeschlossenen Schadensmeldungen ergaben.

Für den Stadtrechnungshof Wien war in diesem Zusammenhang fraglich, ob die funktionale Ausprägung der Generierung und Vergabe von eindeutigen Protokollzahlen durch die Software des elektronischen Meldungsformulars ordnungsgemäß funktionierte.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 14, die funktionale Ausprägung der Generierung und Vergabe von eindeutigen Protokollzahlen durch die Software des elektronischen Schadensmeldungsformulars zu evaluieren, sodass jede Protokollzahl nur einmal vergeben werden kann und die fortlaufende Nummerierung im System eingehalten wird.

## **5. Folgeaktivitäten aufgrund von Schadensmeldungen**

### **5.1 Folgeaktivitäten der auftraggebenden Dienststelle**

5.1.1 Von der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit wurden monatlich Auswertungen der erfassten Schadensmeldungen mittels der Funktion des Exports im Microsoft Excel Format durchgeführt. Darin wurden auch jene Schadensfälle berücksichtigt, die sich noch im Status B befanden, respektive noch nicht abgeschlossen waren.

Laut Angabe der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit wurde aufgrund der Häufung von Schadensmeldungen wegen Einbruch und Einbruchsdiebstahl ein Schwerpunkt auf die Errichtung von Alarmanlagen in Objekten der Stadt Wien gesetzt.

Zur Qualitätssicherung wurden Mindestanforderungen für die Installation von Alarmanlagen im Bereich der Stadt Wien, die in der Einsatzleitzentrale der Wache Rathaus aufgeschaltet werden, ausgearbeitet.

Im Betrachtungszeitraum 2008 bis 2016 wurden insgesamt 456 Alarmanlagen neu errichtet. Durch diese Maßnahmen konnte die Zahl der Einbrüche deutlich gesenkt werden.

Weitere Schwerpunkte und Maßnahmen der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit im Bereich der Sicherheit von Objekten und Personen umfassten u.a.: Maßnahmen zur Kassensicherheit, Sicherheitsberatungen in Dienststellen, Sicherheitsbesprechungen im Rahmen von Veranstaltungen sowie die Veranlassung von Sicherheitsmaßnahmen durch die Wache Rathaus.

5.1.2 Zur Überprüfung der konkreten Folgeaktivitäten aufgrund einer etwaigen Häufung von Schadensmeldungen oder Auffälligkeiten wurden vom Stadtrechnungshof Wien als Stichprobe die Auswertungen der Monate Februar 2014 und Oktober 2015 sowie zwei weitere Fälle, in denen es zu Folgeaktivitäten gekommen war, angefordert.

Für die Monate Februar 2014 und Oktober 2015 gab es keine dokumentierten Folgeaktivitäten.

Seitens der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit wurde jedoch mitgeteilt, dass es im Oktober 2015 aufgrund von Diebstählen aus dem Rathaus während einer Veranstaltung Telefonate mit der Wache Rathaus gab, die in weiterer Folge zu einer Änderung des Securitydienstleisters des Veranstalters führten. Ferner wurde ausgeführt, dass oftmals Auffälligkeiten telefonisch mit den Dienststellen geklärt würden.

Als Beispiele für dokumentierte Folgeaktivitäten wurden Unterlagen betreffend Diebstähle im "Bartensteinblock" im Jahr 2010 und vermehrter Einbrüche in Garderobenkästchen in städtischen Bädern im Sommer 2012 übermittelt.

Im Jahr 2010 wurde anlässlich der Erkenntnisse aus den eingegangenen Schadensmeldungen Maßnahmen betreffend Sicherheit im "Bartensteinblock" ergriffen.

Von der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit wurden anlässlich vermehrter Diebstähle der Einsatz eines mechatronischen Schließsystems empfohlen. Im Juli 2012 wurde die Umsetzung dieser Maßnahme von der Magistratsabteilung 34 an die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit gemeldet.

Ferner wurde von der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit im Sommer 2012 im Vergleich zum Vorjahr ein Anstieg an Einbrüchen in Garderobenkästchen in städtischen Bädern festgestellt. In weiterer Folge wurde Kontakt mit der Magistratsabteilung 44 aufgenommen und die Dienststelle ergriff Maßnahmen, um die Situation zu verbessern.

Aus Sicht des Stadtrechnungshofes Wien waren die dargelegten Folgeaktivitäten in den Jahren 2010 und 2012 der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit aufgrund der Ergebnisse der Auswertungen der Schadensmeldungen als positiv zu bewerten. Die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit verwendete im Rahmen der Dokumentation dieser Folgeaktivitäten eigene Protokollzahlen. Ein Verweis auf diese Protokollzahl wurde dabei im elektronischen Schadensmeldungsformular nicht angeführt.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit, bei den gemeldeten bzw. auslösenden Schadensfällen im elektronischen Schadensmeldungsformular für die verbesserte Nachvollziehbarkeit von Folgeaktivitäten diese Protokollzahlen mitzudokumentieren.

## **5.2 Verlust bzw. Diebstahl Diensthandy**

In der Auswahl von Schadensarten, die von der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit vorgegeben wurde, waren z.T. Schadensarten enthalten, die von der ursprünglichen Meldepflicht des Erlasses MDS-K-382/08 nicht umfasst waren. Als Beispiel hierfür war die Art des Vorfalls "Verlust Diensthandy" zu nennen.

Von den Verantwortlichen der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit und der Magistratsabteilung 14 wurde diesbezüglich mitgeteilt, dass das Schadensmeldungsformular seit dem 1. Oktober 2009 auch für Dokumentationszwecke im Rahmen der Ausgabe von Ersatzgeräten im Bereich der Diensthandys und anderer IKT-Endgeräte genutzt wurde.

Die Vorgehensweise bei Verlust oder Diebstahl eines Diensthandys war in den Durchführungsbestimmungen und ergänzenden Informationen zum Telekommunikationserlass geregelt. Im Fall des Verlusts oder Diebstahls eines Diensthandys war dies umgehend beim Zentralen Fundservice der Magistratsabteilung 48 zu melden und die Sperre

der Rufnummer bei der zuständigen IKT-Dienststelle zu veranlassen. Von der zuständigen IKT-Dienststelle (Magistratsabteilung 14 - Helpdesk bzw. für den Wiener Krankenanstaltenverbund Helpline der KAV/IT) wurde der Verlust bzw. Diebstahl im Störungsticketsystem erfasst. Zusätzlich war von der Inhaberin bzw. dem Inhaber des Diensthandys eine Erfassung im Schadensmeldungssystem durchzuführen bzw. zu veranlassen und die Protokollnummer der zuständigen IKT-Dienststelle bekannt zu geben. Die Erfassung im Schadensmeldungssystem und die Bekanntgabe der Protokollnummer an die zuständige IKT-Dienststelle war die Voraussetzung für den Ersatz des IKT-Gerätes durch die IKT-Dienststelle.

Im Zuge der Prüfung wurden vom Stadtrechnungshof Wien als Stichprobe drei Dienststellen ausgewählt und die Störungstickets aus dem Störungsticketsystem der Magistratsabteilung 14, die den Diebstahl bzw. Verlust eines Diensthandys zum Gegenstand hatten, mit den Meldungen des Schadensmeldungsformulars abgeglichen. Die Auswahl der Dienststellen erfolgte anhand der Häufigkeit entsprechender Meldungen im Schadensmeldungsformular. Die Stichprobe umfasste 93 Störungstickets im Zeitraum 1. Juni 2014 bis 18. November 2016.

Der Abgleich der Daten des Störungsticketsystems und des Schadensmeldungsformulars zeigte, dass der vorgesehene Prozess zur Erfassung von Verlusten und Diebstählen von Diensthandys nicht durchgängig eingehalten wurde.

In fünf Fällen waren im Störungsticketsystem keine Protokollnummern aus dem elektronischen Schadensmeldungsformular erfasst. Die Störungstickets wurden dennoch in allen Fällen abgeschlossen und in allen Fällen ein neues Diensthandy ausgeliefert.

Bei drei der fünf Fälle lag nach Angabe der Magistratsabteilung 14 ein Missverständnis hinsichtlich des Geltungsbereiches des Erlasses MDS-K-382/08 vor. Diese Unklarheiten wurden bereits Mitte des Jahres 2015 geklärt und der Magistratsabteilung 14 von der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit konkret bekannt gegeben, welche Dienststellen Schadensmeldungen abzugeben hatten. Seither wurde auch bei Meldungen der betreffenden

Dienststelle auf die Erstellung einer Schadensmeldung geachtet und die Protokollzahl eingefordert.

Hinsichtlich der weiteren zwei Fälle ohne Protokollnummer aus dem Schadensmeldungsformular wurde von der Magistratsabteilung 14 mitgeteilt, dass stattdessen offensichtlich eine Protokollnummer aus dem elektronischen Akt angegeben wurde. Dies wurde von den Mitarbeitenden des Helpdesks nicht erkannt, da zum Zeitpunkt dieser Meldungen nicht allgemein bekannt war, wie die Protokollnummern aus dem Schadensmeldungsformular aufgebaut waren.

In diesem Zusammenhang waren auch zwei weitere Fälle zu nennen, bei denen zwar Protokollnummern aus dem Schadensmeldungsformular im Störungsticketsystem erfasst wurden, diese aber zu wenige Ziffern aufwiesen, weshalb die eindeutige Zuordnung in einem Fall nicht möglich war.

Laut Auskunft der Magistratsabteilung 14 war mittlerweile das Format der erforderlichen Protokollnummer allgemein bekannt und die Wissensdatenbank des Helpdesks wurde entsprechend ergänzt, weshalb der Stadtrechnungshof Wien von einer Empfehlung absah.

In einem Fall wurde im Störungsticketsystem eine falsche Protokollnummer aus dem elektronischen Schadensmeldungsformular erfasst. Für den betreffenden Fall war eine entsprechende Meldung im Schadensmeldungsformular unter einer anderen Protokollzahl abgegeben worden.

Ferner war aus den Freitexten des Störungsticketsystems erkennbar, dass z.T. Handys als verloren oder gestohlen gemeldet wurden, diese jedoch in Folge wiedergefunden wurden. Derartige Informationen wurden nicht im elektronischen Schadensmeldungsformular nachgetragen, weshalb Schadensmeldungen auch in jenen Fällen, in denen Diensthandys wiedergefunden wurden, weiterhin im System verblieben.

In einer, der in der Stichprobe berücksichtigten Dienststellen zeigte sich, dass in jenen Fällen, in denen Diensthandys im Zuge eines Einbruches entwendet wurden, im elektronischen Schadensmeldungsformular die Schadensart "Einbruch" anstelle der Schadensart "Diebstahl Diensthandy" gewählt wurde. Zudem wurden in Fällen, in denen bei Einbrüchen mehrere Handys entwendet wurden, alle Diebstähle in einer Schadensmeldung gesammelt gemeldet. Im Störungsticketsystem wurden wiederum einzelne Störungstickets je gestohlenem Handy angelegt. In einem Fall wich dabei die in der Schadensmeldung angegebene Anzahl an gestohlenen Handys von jener im Störungsticketssystem ab. In einem weiteren Fall wurde in vier Störungstickets des Störungsticketystems, die sich auf den Diebstahl von vier Diensthandys bezogen, auf eine Meldung aus dem Schadensmeldungssystem verwiesen, in dem der Verlust eines Diensthandys gemeldet worden war.

Zudem zeigte sich, dass im elektronischen Schadensmeldungsformular einige Schadensmeldungen enthalten waren, denen kein entsprechendes Störungsticket im Störungsticketssystem der Magistratsabteilung 14 gegenüberstand.

Zum Zeitpunkt der Einschau des Stadtrechnungshofes Wien hatten die Mitarbeitenden des Helpdesks der Magistratsabteilung 14 keine Möglichkeit, um die angegebene Protokollzahl aus dem Schadensmeldungssystem sowie den Inhalt der jeweiligen Schadensmeldung zu überprüfen.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 14, gemeinsam mit der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit die Prozesse, die im Zusammenhang mit den Schadensarten betreffend Diensthandys stehen, zu evaluieren, um insbesondere die aufgezeigten Abweichungen zwischen den Daten des elektronischen Schadensmeldungsformulars und des Störungsticketystems zu beheben.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 14 bei der Weiterentwicklung des elektronischen Schadensmeldungsformulars, die Verknüpfung von relevanten

Daten zwischen den Informationssystemen des elektronischen Schadensmeldungsformulars und des Störungsticketsystems zu evaluieren.

## **6. IKT-Betrieb des elektronischen Schadensmeldungsformulars**

Aufgrund von zeitlich begrenzter Verfügbarkeit einzelner Softwarebasiskomponenten der, dem elektronischen Schadensmeldungsformular zugrunde liegenden, Technologie war ein gesicherter Betrieb zum Zeitpunkt der Einschau des Stadtrechnungshofes Wien lt. Einschätzung der Magistratsabteilung 14 noch bis Jänner 2020 gewährleistet. Laut Magistratsabteilung 14 fanden dabei aber die Wartung und die Fehlerbehebung dieser eingesetzten Softwarekernkomponenten bereits unter erschwerten Bedingungen statt.

Vom Stadtrechnungshof Wien war festzustellen, dass die im elektronischen Schadensmeldungsformular eingesetzte Technologie auch bei anderen Applikationen der Stadt Wien in Verwendung stand.

Im Jahr 2014 wurde von der Portfolio Group der Magistratsabteilung 14 beschlossen die Ablöse der veralteten Technologien für alle auf diese Art und Weise betriebenen Applikationen als Programm abzuwickeln. Das Vorhaben wurde in den Projektportfolioprozess der Stadt Wien eingebracht, wobei aufgrund der zu diesem Zeitpunkt bereits laufenden Großvorhaben im IKT-Bereich die Ressourcen für ein weiteres Projekt in dieser Größenordnung (geschätzter Entwicklungsaufwand: 4.300 Personentage für alle betroffenen Applikationen, davon 119 Personentage für die Ablöse der Applikation des elektronischen Schadensmeldungsformulars) nicht bereitgestellt werden konnten.

In Folge wurde die Gesamtablöse nicht weiter verfolgt und die Ablöse einzelner Applikationen sollte im Rahmen dienststellenbezogener Einzelvorhaben erfolgen. Von der Magistratsabteilung 14 konnten keine Unterlagen betreffend die Einreichung des Programmes in den Portfolioprozess der Stadt Wien sowie betreffend die Ablehnung des Vorhabens vorgelegt werden.

Da die Magistratsabteilung 14 in Bezug auf die Entwicklung und den Betrieb von Applikationen ein Dienstleister für die auftraggebenden Dienststellen der Stadt Wien war,



konnte durch die Magistratsabteilung 14 nicht entschieden werden, welche Applikationen in der Ablöse priorisiert behandelt werden sollten. Für die budgetäre Deckung und die Planung von Ressourcen mussten vielmehr jene Dienststellen einen Auftrag an die Magistratsabteilung 14 erteilen, für die die einzelnen Applikationen entwickelt worden waren.

Für die Ablöse des elektronischen Schadensmeldungsformulars war für das Jahr 2017 eine Voruntersuchung geplant. Ein dezidierter Auftrag zur Ablöse durch die auftraggebende Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit war zum Zeitpunkt der Einschau noch nicht erfolgt.

Seitens der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit wurde mitgeteilt, dass bereits im Zuge der Prüfung entsprechende Schritte zur Evaluierung bzw. für eine eventuelle Ablöse des elektronischen Schadensmeldungsformulars eingeleitet wurden.

Aus Sicht des Stadtrechnungshofes Wien bestand aufgrund der dargelegten Vorgangsweise das Risiko, dass der Betrieb des elektronischen Schadensmeldungsformulars bzw. der anderen, auf dieser Technologie basierenden Applikationen, künftig nicht mehr im erforderlichen Ausmaß und der erforderlichen Qualität für eine Aufgabenerledigung gewährleistet werden könnte.

Der Stadtrechnungshof Wien gewann auf Basis der vorliegenden Erkenntnisse und ausgesprochenen Empfehlungen den Eindruck, dass der Betrieb der vorliegenden Applikation des elektronischen Schadensmeldungsformulars im Zusammenwirken mit dem zugrunde liegenden Erlass zu überarbeiten bzw. zu hinterfragen wäre. Dabei wäre im gesamten thematischen Zusammenhang mit Schadensfällen - also der Abwicklung, der Erfassung, der Dokumentation, der Nutzung und der Wirkung - unter Berücksichtigung der dazu erforderlichen Ressourcen - diese Applikation zu evaluieren.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit, alle Schritte für ei-

ne inhaltliche Evaluierung des Erlasses MDS-K-382/08 einzuleiten. Jedenfalls sollten diese Schritte eine Beurteilung eines allfälligen Ablöseauftrages für das elektronische Schadensmeldungsformular umfassen bzw. darlegen. Dabei sollten die aufgezeigten Problemfelder berücksichtigt werden.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 14, gemeinsam mit der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit das elektronische Schadensmeldungsformular in seiner derzeitigen Form zu evaluieren. Die entsprechenden Ressourcen für die technische Ausgestaltung und Anpassung im Rahmen des IKT-Betriebes des elektronischen Schadensmeldungsformulars wären dabei bereitzustellen.

Stellungnahme der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit:

Für die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit sind die in die Schadensmeldedatenbank eingetragenen Daten eine Grundlage, um Risiken, Entwicklungen und Schwerpunkte im Bereich Sicherheit und Kriminalität zu erkennen und notwendige Maßnahmen abzuleiten. Gleichzeitig werden regelmäßig auch folgende zusätzliche Quellen genutzt:

- Berichte von Kontrollorganen
- Berichte der Wache Rathaus
- Informationen per E-Mail
- Diverse Eingaben
- Telefonische Informationen
- Informationen aus Medien

Aus der Summe aller zur Verfügung stehenden Informationen werden Problemstellungen erkannt sowie Risiken identifiziert, unmittelbar die erforderlichen Maßnahmen getroffen bzw. gemein-

sam mit den betroffenen Dienststellen Maßnahmen zur Erhöhung der Sicherheit, zur Verringerung der Auswirkungen und zur Vermeidung von künftigen Schäden ausgearbeitet.

## **7. Zusammenfassung der Empfehlungen**

Empfehlungen an die Magistratsabteilung 14

Empfehlung Nr. 1:

Eine vollständige und nachvollziehbare Aktendokumentation im Sinn eines Geschäftsfalls ist künftig zu Informationssystemen, die aktuell im Betrieb stehen bzw. zur Ausführung von geltenden Erlässen erforderlich sind, sicherzustellen (s. Pkt. 2.2.1).

### Stellungnahme der Magistratsabteilung 14:

Die erforderlichen Maßnahmen zur Umsetzung der Empfehlung werden ehestmöglich mit den Verantwortlichen abgestimmt.

Empfehlung Nr. 2:

Gemeinsam mit der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit ist eine Evaluierung der Eingabemodalitäten im elektronischen Schadensmeldungsformular vorzunehmen, um das Fehlerpotenzial bei der Eingabe zu minimieren. Dabei wären die entsprechenden Ressourcen für die technische Ausgestaltung und Anpassung im Rahmen des IKT-Betriebes des elektronischen Schadensmeldungsformulars bereitzustellen (s. Pkt. 3.1.1).

### Stellungnahme der Magistratsabteilung 14:

Die erforderlichen Maßnahmen zur Umsetzung der Empfehlung werden ehestmöglich mit den Verantwortlichen abgestimmt.

Empfehlung Nr. 3:

Gemeinsam mit der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit sind weiterhin regelmäßige Evaluierungen der vorgegebenen und der tatsächlich gemeldeten Schadensarten vorzunehmen. Dabei wären die entsprechenden Ressourcen für die technische Ausgestaltung und Anpassung

sung im Rahmen des IKT-Betriebes des elektronischen Schadensmeldungsformulars bereitzustellen (s. Pkt. 3.1.2).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 14:

Die Magistratsabteilung 14 wird geeignete Auswertungen bereitstellen, die der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit, eine Evaluierung der innerhalb einer Periode tatsächlich gemeldeten Schadensarten ermöglichen. Eine Funktion zur Pflege der vorgegebenen Schadensarten durch die Administratorinnen bzw. Administratoren der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit, wird bereits in der aktuellen Version der Applikation zur Verfügung gestellt.

Empfehlung Nr. 4:

Gemeinsam mit der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit ist eine Evaluierung der Pflichtfelder bzw. der Pflichtangaben im elektronischen Schadensmeldungsformular vorzunehmen. Dabei wären die entsprechenden Ressourcen für die technische Ausgestaltung und Anpassung im Rahmen des IKT-Betriebes des elektronischen Schadensmeldungsformulars bereitzustellen (s. Pkt. 3.1.3).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 14:

Die Magistratsabteilung 14 wird die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit, bei der Festlegung der Pflichtfelder unterstützen und die Umsetzung durchführen.

Empfehlung Nr. 5:

Auf eine ordnungsgemäße Abwicklung der Phasen des Software Lebenszyklus ist zu achten. Insbesondere bei der Abwicklung von Änderungsanforderungen (Change Re-

quest) des elektronischen Schadensmeldungsformulars ist die Einhaltung der Phasen des Software Lebenszyklus sicherzustellen (s. Pkt. 3.2).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 14:

Die ordnungsgemäße Abwicklung der Phasen des Software Lebenszyklus ist in der Magistratsabteilung 14 durch die Einhaltung von Vorgehensmodellen, die alle Phasen, u.a. auch Testphasen enthalten, sichergestellt.

Empfehlung Nr. 6:

Die auftraggebenden Dienststellen und die Kundinnen bzw. Kunden sind bei Softwareeigenentwicklungen hinsichtlich der Implementierung von Audit-Funktionen für revisionierende Einrichtungen zu beraten (s. Pkt. 3.3.1).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 14:

Eine Beratung hinsichtlich der Implementierung von Audit-Funktionen für revisionierende Einrichtungen könnte im Zuge des Anforderungsmanagements wahrgenommen werden. Die auftraggebenden Stellen können dann entscheiden, ob sie die angebotenen Funktionen beauftragen wollen.

Empfehlung Nr. 7:

Gemeinsam mit der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit ist eine Evaluierung der Funktion des Exportes in Microsoft Excel Format vorzunehmen (s. Pkt. 3.3.2).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 14:

Die Evaluierung wird unter dem Gesichtspunkt der Wirtschaftlichkeit im Zusammenhang mit der Empfehlung Nr. 12 (Ablöse der Applikation) vorgenommen werden.

**Empfehlung Nr. 8:**

Die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit ist bei der Evaluierung der Risiken und entsprechend automatisierter Kontrollmaßnahmen im elektronischen Schadensmeldungsformular zu unterstützen. Dabei wären die entsprechenden Ressourcen für die technische Ausgestaltung und Anpassung im Rahmen des IKT-Betriebes des elektronischen Schadensmeldungsformulars bereitzustellen (s. Pkt. 4.1).

**Stellungnahme der Magistratsabteilung 14:**

Die Magistratsabteilung 14 wird die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit, bei der Auswahl und Einrichtung geeigneter automatisierter Kontrollmaßnahmen unterstützen. Die Evaluierung der technischen Kontrollmaßnahmen wird unter dem Gesichtspunkt der Wirtschaftlichkeit im Zusammenhang mit der Empfehlung Nr. 12 (Ablöse der Applikation) vorgenommen werden.

**Empfehlung Nr. 9:**

Die funktionale Ausprägung der Generierung und Vergabe von eindeutigen Protokollzahlen durch die Software des elektronischen Schadensmeldungsformulars ist zu evaluieren, sodass jede Protokollzahl nur einmal vergeben werden kann und die fortlaufende Nummerierung im System eingehalten wird (s. Pkt. 4.2).

**Stellungnahme der Magistratsabteilung 14:**

Die fortlaufende Nummerierung wird sichergestellt werden, indem eine Löschung von Datensätzen unterbunden wird und nur mehr Stornierungen von Datensätzen möglich sein werden.

**Empfehlung Nr. 10:**

Gemeinsam mit der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit sind die Prozesse, die im Zusammenhang

mit den Schadensarten betreffend Diensthandys stehen, zu evaluieren, um insbesondere die aufgezeigten Abweichungen zwischen den Daten des elektronischen Schadensmeldungsformulars und des Störungsticketsystems zu beheben (s. Pkt. 5.2).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 14:

Die Evaluierung wird im Zusammenhang mit der Empfehlung Nr. 11 vorgenommen werden.

Empfehlung Nr. 11:

Bei der Weiterentwicklung des elektronischen Schadensmeldungsformulars ist die Verknüpfung von relevanten Daten zwischen den Informationssystemen des elektronischen Schadensmeldungsformulars und des Störungsticketsystems zu evaluieren (s. Pkt. 5.2).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 14:

Die Evaluierung wird im Zusammenhang mit der Empfehlung Nr. 10 vorgenommen werden. Dabei wird die Notwendigkeit der Verknüpfung zwischen den beiden Informationssystemen hinterfragt und gegebenenfalls adaptiert werden.

Empfehlung Nr. 12:

Gemeinsam mit der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit ist der Betrieb des elektronischen Schadensmeldungsformulars in seiner derzeitigen Form zu hinterfragen. Dabei wären die aufgezeigten Problematiken in der Ablöse der Applikation zu evaluieren. Die entsprechenden Ressourcen für die technische Ausgestaltung und Anpassung im Rahmen des IKT-Betriebes des elektronischen Schadensmeldungsformulars wären dabei bereitzustellen (s. Pkt. 6).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 14:

Die erforderlichen Maßnahmen zur Umsetzung der Empfehlung werden ehestmöglich mit der Verantwortlichen abgestimmt.

Empfehlungen an die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit

Empfehlung Nr. 1:

Die Risiken und entsprechend automatisierte Kontrollmaßnahmen im elektronischen Schadensmeldungsformular sind zu evaluieren und die Dienststellen verstärkt auf diese Problematik hinzuweisen (s. Pkt. 4.1).

Stellungnahme der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit:

Eine Risikoanalyse des elektronischen Schadensmeldungsformulars wurde durchgeführt. Basierend auf diesen Grundlagen wurden gemeinsam mit der Magistratsabteilung 14 die notwendigen Anpassungen des elektronischen Schadensmeldungsformulars festgelegt, um mögliche Fehlerquellen zu minimieren, die Datenqualität zu erhöhen und künftig automatisierte Kontrollen durchzuführen. Derzeit erfolgt die Prüfung durch die Magistratsabteilung 14 hinsichtlich der technischen Umsetzbarkeit und der notwendigen Ressourcen. Die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit wies die Leitungen der städtischen Dienststellen mit einem Schreiben auf die Meldepflicht lt. gegenständlichem Erlass hin, insbesondere auf die ordnungsgemäße Erfassung entsprechend dem Erlass und auf die Notwendigkeit der Einrichtung der entsprechenden Berechtigungen sowie der Sicherstellung des zeitnahen Abschlusses von Schadensmeldungen durch geeignete Kontrollmaßnahmen. Die Dienststellen werden von der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit jederzeit unterstützt. Durch die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit werden weiterhin regelmäßig Auswertungen durchgeführt und notwendige Maßnahmen gesetzt.



**Empfehlung Nr. 2:**

Eine inhaltliche Evaluierung des Erlasses MDS-K-382/08 wäre einzuleiten. Jedenfalls sollten diese Schritte eine Beurteilung eines allfälligen Ablöseauftrages für das elektronische Schadensmeldungsformular umfassen bzw. darlegen. Dabei sollten die aufgezeigten Problemfelder, wie beispielsweise die Dokumentation von Folgeaktivitäten - berücksichtigt werden (s. Pkte. 3.1.4, 5.1.2 und 6.).

Stellungnahme der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Krisenmanagement und Sicherheit:

Die inhaltliche Evaluierung des Erlasses MDS-K-382/08 wurde durch eine Ist-Analyse des Erlasses samt Analyse der Meldewege, der Schadensarten und der Pflichtfelder durchgeführt. Im Zusammenwirken mit der Anpassung des Erlasses wird unter Einbindung der Magistratsabteilung 14 eine Ablöse der bestehenden Applikation für das elektronische Schadensmeldungsformular geprüft. Damit soll eine generelle Vereinfachung der Meldewege sowie Verbesserungen in der Erfassung, dem Aufbau und dem Ablauf von Schadensmeldungen samt automatisierter Kontrollmaßnahmen sowie eine verbesserte Nachvollziehbarkeit von Folgeaktivitäten erreicht werden.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im August 2017