



## 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 -12/16

Maßnahmenbekanntgabe zu

MA 17, Prüfung der Anwendung  
des Common Assessment Framework (CAF)

## INHALTSVERZEICHNIS

Erledigung des Prüfungsberichtes.....	4
Kurzfassung des Prüfungsberichtes .....	4
Bericht der Magistratsabteilung 17 zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen.....	6
Umsetzungsstand im Einzelnen .....	7
Empfehlung Nr. 1.....	7
Empfehlung Nr. 2.....	8
Empfehlung Nr. 3.....	9
Empfehlung Nr. 4.....	10
Empfehlung Nr. 5.....	11
Empfehlung Nr. 6.....	12
Empfehlung Nr. 7.....	12
Empfehlung Nr. 8.....	13
Empfehlung Nr. 9.....	14
Empfehlung Nr. 10.....	15
Empfehlung Nr. 11.....	16
Empfehlung Nr. 12.....	16
Empfehlung Nr. 13.....	17
Empfehlung Nr. 14.....	18
Empfehlung Nr. 15.....	19
Empfehlung Nr. 16.....	19
Empfehlung Nr. 17.....	20
Empfehlung Nr. 18.....	21
Empfehlung Nr. 19.....	22
Empfehlung Nr. 20.....	23

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

BKA .....	Bundeskanzleramt
bzw. ....	beziehungsweise
CAF .....	Common Assessment Framework
ELAK .....	Elektronischer Akt
IKS.....	Internes Kontrollsystem
IKT .....	Informations- und Kommunikationstechnologie
inkl. ....	inklusive
Nr.....	Nummer
o.a. ....	oben angeführt
TQM .....	Total Quality Management
z.B. ....	zum Beispiel

## **Erledigung des Prüfungsberichtes**

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog das Qualitätsmanagement und dabei insbesondere die Anwendung des CAF der Magistratsabteilung 17 einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 5. Oktober 2017 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 12. Oktober 2017, Ausschusszahl 74/17 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

## **Kurzfassung des Prüfungsberichtes**

*Der Stadtrechnungshof Wien konstatierte der Magistratsabteilung 17 ein Bemühen zur Durchführung der vier Selbstbewertungen unter der Prämisse der Erledigung des Tagesgeschäftes. Vor allem waren aus Sicht der Kontrolleinrichtung die CAF-Bewertungen 2007 und 2009 ein Lernprozess für die Dienststelle. CAF-Schulungen, die jederzeitige Möglichkeit der Kontaktnahme zu Personen der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit sowie deren Moderationstätigkeiten, unterstützten die Dienststelle bei der Bewältigung der CAF-Prozesse. Darüber hinaus war die Berücksichtigung der Themen wie Diversitätsmanagement und Gendermainstreaming bei den CAF-Selbstbewertungen eine weitere Herausforderung.*

*Die im Zuge der Prüfung der vier CAF-Selbstbewertungen gemachten Feststellungen betrafen im Wesentlichen die Bereiche Kommunikation und Dokumentation sowie den Selbstbewertungsprozess.*

*Seitens des Stadtrechnungshofes Wien wurde auf die Einhaltung des im Internen Kontrollsystem festgeschriebenen zweijährigen CAF-Zyklus, der richtigen Ermittlung von gerundeten Durchschnittswerten bei den Kriterien in den Bewertungstabellen und in der tabellarischen Gesamtübersicht hingewiesen. Auf konkretere Formulierungen von Maßnahmen wurde hingewiesen. Bei zwei Selbstbewertungen tendierten die Bewertungsgruppen zu überhöhten Bewertungen.*

*Der Stadtrechnungshof Wien gewann bei der gegenständlichen Prüfung den Eindruck, dass ein hohes Maß an Engagement und eine gemeinsame Verantwortlichkeit der*

*Dienststellenleitung und der Mitarbeitenden dieser Organisation zur Durchführung der Selbstbewertungen gegeben waren.*

**Bericht der Magistratsabteilung 17 zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen**

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 20 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
Umgesetzt	19	95,0
In Umsetzung	1	5,0
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**

Die Struktur des CAF-Modells mit den drei Grundelementen wäre beizubehalten.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Laut des CAF-Leitfadens des BKA und Zentrums für Verwaltungsforschung, auf dessen Grundlage die Stadt Wien CAF umsetzt: "Der Prozess der Selbstbewertung kann auf unterschiedliche Weise gestaltet und durchgeführt werden. Die Größe der Organisation, ihre Kultur und ihre bisherigen Erfahrungen mit Instrumenten des TQM zählen zu jenen Parametern, die bei der Auswahl des geeignetsten Selbstbewertungsprozesses eine Rolle spielen." Weiters: "Da jedoch jeder Selbstbewertungsprozess anders abläuft, sind die folgenden Ausführungen nur als Anregung für all jene anzusehen, die für eine Selbstbewertung verantwortlich sind und nicht als konkretes Handbuch für den Prozess." Somit ergab sich im Jahr 2007, dass die vorgeschlagenen "Ratschläge" (sic Leitfaden 2006) bzw. deren Reihenfolge oder Skalen in keinsten Weise für die Magistratsabteilung 17 bindend waren.

#### Gegenäußerung des Stadtrechnungshofes Wien:

In den Beschreibungen der CAF-Leitfäden 2006 sowie 2013 wird dringend empfohlen, die Grundelemente bzw. die Struktur des Modells mit seinen neun Themenfeldern, den 28 Kriterien und dem Bewertungssystem beizubehalten. Nur so kann der Prozess entsprechend den vorgegebenen Leitlinien

umgesetzt werden. Indikatoren und Prozesse der Selbstbewertung können abgewandelt und flexibel gehandhabt werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

In den Jahren 2016/17 wurde CAF erneut durchgeführt. Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wurde berücksichtigt und die neueste Version von CAF in Abstimmung mit der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit verwendet.

**Empfehlung Nr. 2**

Es wären stets Überlegungen zu Maßnahmen anzustreben bzw. die Möglichkeit der flexiblen Gestaltung von Indikatoren ins Auge zu fassen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Laut des CAF-Leitfadens des BKA und Zentrums für Verwaltungsforschung, auf dessen Grundlage die Stadt Wien CAF umsetzt: "Der Prozess der Selbstbewertung kann auf unterschiedliche Weise gestaltet und durchgeführt werden. Die Größe der Organisation, ihre Kultur und ihre bisherigen Erfahrungen mit Instrumenten des TQM zählen zu jenen Parametern, die bei der Auswahl des geeignetsten Selbstbewertungsprozesses eine Rolle spielen." Weiters: "Da jedoch jeder Selbstbewertungsprozess anders abläuft, sind die folgenden Ausführungen nur als Anregung für all jene anzusehen, die für eine Selbstbewertung verantwortlich sind und nicht als konkretes Handbuch für den Prozess." Somit ergab sich im Jahr 2007, dass die vorgeschlagenen "Ratschläge" (sic Leitfaden 2006) bzw. deren Reihenfolge oder Skalen in keinsten Weise für die Magistratsabteilung 17 bindend waren.



Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

In den Jahren 2016/17 wurde CAF erneut durchgeführt. Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wurde berücksichtigt, die Maßnahmen in einem eigenen Dokument für ein Monitoring zusammengefasst.

**Empfehlung Nr. 3**

Die für die CAF-Version gültigen Bewertungsskalen wären anzuwenden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Laut des CAF-Leitfadens des BKA und Zentrums für Verwaltungsforschung, auf dessen Grundlage die Stadt Wien CAF umsetzt: "Der Prozess der Selbstbewertung kann auf unterschiedliche Weise gestaltet und durchgeführt werden. Die Größe der Organisation, ihre Kultur und ihre bisherigen Erfahrungen mit Instrumenten des TQM zählen zu jenen Parametern, die bei der Auswahl des geeignetsten Selbstbewertungsprozesses eine Rolle spielen." Weiters: "Da jedoch jeder Selbstbewertungsprozess anders abläuft, sind die folgenden Ausführungen nur als Anregung für all jene anzusehen, die für eine Selbstbewertung verantwortlich sind und nicht als konkretes Handbuch für den Prozess." Somit ergab sich im Jahr 2007, dass die vorgeschlagenen "Ratschläge" (sic Leitfaden 2006) bzw. deren Reihenfolge oder Skalen in keinsten Weise für die Magistratsabteilung 17 bindend waren.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

In den Jahren 2016/17 wurde CAF erneut durchgeführt. Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wurde berücksichtigt und die neueste Version von CAF inkl. der darin vorgeschlagenen Bewertungsskalen verwendet.

#### **Empfehlung Nr. 4**

Die Spalte "verbesserungsbedürftige Bereiche" wäre so genau wie möglich zu beschreiben, um die spätere Auswahl von Verbesserungsvorschlägen zu erleichtern.

##### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Laut des CAF-Leitfadens des BKA und Zentrums für Verwaltungsforschung, auf dessen Grundlage die Stadt Wien CAF umsetzt: "Der Prozess der Selbstbewertung kann auf unterschiedliche Weise gestaltet und durchgeführt werden. Die Größe der Organisation, ihre Kultur und ihre bisherigen Erfahrungen mit Instrumenten des TQM zählen zu jenen Parametern, die bei der Auswahl des geeignetsten Selbstbewertungsprozesses eine Rolle spielen." Weiters: "Da jedoch jeder Selbstbewertungsprozess anders abläuft, sind die folgenden Ausführungen nur als Anregung für all jene anzusehen, die für eine Selbstbewertung verantwortlich sind und nicht als konkretes Handbuch für den Prozess." Somit ergab sich im Jahr 2007, dass die vorgeschlagenen "Ratschläge" (sic Leitfaden 2006) bzw. deren Reihenfolge oder Skalen in keinsten Weise für die Magistratsabteilung 17 bindend waren.

##### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

In den Jahren 2016/17 wurde CAF erneut durchgeführt. Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wurde berücksichtigt und die neueste Version von CAF in Abstimmung mit der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit verwendet. Bei dieser Methode wurden von den Mitgliedern alle Felder vor den Teambewertungen vorab befüllt.

**Empfehlung Nr. 5**

Da eine Null-Bewertung auch Ausdruck einer Bewertung ist, wären bei künftigen Berechnungen des Mittelwertes die mit null versehenen Indikatoren zu berücksichtigen, um eine einheitliche Vorgehensweise zu gewährleisten.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Laut des CAF-Leitfadens des BKA und Zentrums für Verwaltungsforschung, auf dessen Grundlage die Stadt Wien CAF umsetzt: "Der Prozess der Selbstbewertung kann auf unterschiedliche Weise gestaltet und durchgeführt werden. Die Größe der Organisation, ihre Kultur und ihre bisherigen Erfahrungen mit Instrumenten des TQM zählen zu jenen Parametern, die bei der Auswahl des geeignetsten Selbstbewertungsprozesses eine Rolle spielen." Weiters: "Da jedoch jeder Selbstbewertungsprozess anders abläuft, sind die folgenden Ausführungen nur als Anregung für all jene anzusehen, die für eine Selbstbewertung verantwortlich sind und nicht als konkretes Handbuch für den Prozess." Somit ergab sich im Jahr 2007, dass die vorgeschlagenen "Ratschläge" (sic Leitfaden 2006) bzw. deren Reihenfolge oder Skalen in keinsten Weise für die Magistratsabteilung 17 bindend waren.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

In den Jahren 2016/17 wurde CAF erneut durchgeführt. Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wurde berücksichtigt und die neueste Version von CAF in Abstimmung mit der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit verwendet. Bei dieser Methode wurden von den Mitgliedern alle Bewertungen vor den Teambewertungen vorab befüllt und von Excel automatisch berechnet.

**Empfehlung Nr. 6**

Künftig wäre ein Bericht über die Ergebnisse der Selbstbewertung zu erstellen, der als Informationsunterlage für die gesamte Abteilung dient. Er kann auch allenfalls für beteiligte Stakeholder, vor allem aber als Grundlage für Verbesserungsmaßnahmen und als Nachschlagewerk für künftige CAF-Selbstbewertungen herangezogen werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die gesamte (aktuelle) CAF-Selbstbewertung (inkl. Stärken und verbesserungswürdiger Bereiche) wurde und wird auf dem allgemein zugänglichen "Fileservice" allen Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus erfolgt eine Zusammenfassung der aus dem (letzten) Prozess abgeleiteten Maßnahmen. Auf eine präzisere Befüllung des CAF-Bewertungsrasters wird in Zukunft verstärkt Wert gelegt werden. Ein darüber hinausgehender weiterer Bericht steht aus Sicht der Magistratsabteilung 17 im Spannungsfeld zu einer schlanken und effizienten Verwaltung.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

In den Jahren 2016/17 wurde CAF erneut durchgeführt. Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wurde berücksichtigt und die CAF-Mappe selbst sowie aus dem CAF-Prozess abgeleiteten Maßnahmen wurden auf dem internen Fileservice veröffentlicht.

**Empfehlung Nr. 7**

Der Selbstbewertungsbericht sollte zumindest die Stärken und verbesserungsbedürftigen Bereiche für jedes Kriterium mit Beweismaterial, eine Punktbewertung gemäß der beiden Bewertungsskalen und Vorschläge für Verbesserungsmaßnahmen enthalten.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die gesamte (aktuelle) CAF-Selbstbewertung (inkl. Stärken und verbesserungswürdiger Bereiche) wurde und wird auf dem allge-

mein zugänglichen "Fileservice" allen Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus erfolgt eine Zusammenfassung der aus dem (letzten) Prozess abgeleiteten Maßnahmen. Auf eine präzisere Befüllung des CAF-Bewertungsrasters wird in Zukunft verstärkt Wert gelegt werden. Ein darüber hinausgehender weiterer Bericht steht aus Sicht der Magistratsabteilung 17 im Spannungsfeld zu einer schlanken und effizienten Verwaltung.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

In den Jahren 2016/17 wurde CAF erneut durchgeführt. Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wurde berücksichtigt.

**Empfehlung Nr. 8**

Der CAF-Selbstbewertungsbericht sollte auch von der Dienststellenleitung als Zeichen der Akzeptanz unterschrieben werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die gesamte (aktuelle) CAF-Selbstbewertung (inkl. Stärken und verbesserungswürdiger Bereiche) wurde und wird auf dem allgemein zugänglichen "Fileservice" allen Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus erfolgt eine Zusammenfassung der aus dem (letzten) Prozess abgeleiteten Maßnahmen. Auf eine präzisere Befüllung des CAF-Bewertungsrasters wird in Zukunft verstärkt Wert gelegt werden. Ein darüber hinausgehender weiterer Bericht steht aus Sicht der Magistratsabteilung 17 im Spannungsfeld zu einer schlanken und effizienten Verwaltung.

Gegenäußerung des Stadtrechnungshofes Wien:

Der Stadtrechnungshof Wien sieht die empfohlene Unterfertigung des CAF-Selbstbewertungsberichtes durchaus im Einklang mit einer schlanken und effizienten Verwaltung.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

In den Jahren 2016/17 wurde CAF erneut durchgeführt. Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wurde berücksichtigt und die CAF-Mappe ausgedruckt und unterschrieben.

**Empfehlung Nr. 9**

Es sollte die Dienststellenleitung oder eine von ihr namhaft gemachte Person, z.B. im Zuge einer Bedienstetenversammlung, wertschätzend die gesamte Belegschaft über die Ergebnisse der Selbstbewertung informieren. Diese Information sollte über die Hauptkenntnisse aus der Selbstbewertung, über die Gebiete, in denen Maßnahmen am dringlichsten erforderlich sind und über die geplanten Verbesserungsmaßnahmen und deren Umsetzung umfassen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die erarbeiteten Verbesserungsmaßnahmen werden zeitnah einerseits an die Umsetzungsverantwortlichen als auch über die Führungskräfte-Jour fixe an die Mitarbeitenden kommuniziert und im Rahmen des dienststelleninternen Controllings überwacht. Auf die (dauerhafte) Dokumentation dieser Nebenaufzeichnungen wird künftig stärker geachtet werden. Spätestens jedoch im geplanten Dreijahreszyklus (nach Ende des letzten CAF) werden die gesetzten Maßnahmen im Zuge des CAF selbst reflektiert. CAF fand - wie im Stadtrechnungshofbericht festgestellt - 2007, 2009, 2012/13 und 2016/17 statt. Auf die Einhaltung des maximal dreijährigen CAF-Zyklus wird in Zukunft verstärkt geachtet werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

In den Jahren 2016/17 wurde CAF erneut durchgeführt. Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wurde berücksichtigt und die aus dem CAF-Prozess abgeleiteten Maßnahmen wurden auf dem internen Fileservice veröffentlicht. Zusätzlich wurden die Ergebnisse im Zuge der regelmäßigen stattfindenden Führungskräfte-Jour fixe besprochen.

### **Empfehlung Nr. 10**

Die Implementierung der Verbesserungsmaßnahmen in die Organisation auf Grundlage einer regelmäßigen Beobachtung und Bewertung der Ergebnisse und Wirkungen sollten erfolgen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die erarbeiteten Verbesserungsmaßnahmen werden zeitnah einerseits an die Umsetzungsverantwortlichen als auch über die Führungskräfte-Jour fixe an die Mitarbeitenden kommuniziert und im Rahmen des dienststelleninternen Controllings überwacht. Auf die (dauerhafte) Dokumentation dieser Nebenaufzeichnungen wird künftig stärker geachtet werden. Spätestens jedoch im geplanten Dreijahreszyklus (nach Ende des letzten CAF) werden die gesetzten Maßnahmen im Zuge des CAF selbst reflektiert. CAF fand - wie im Stadtrechnungshofbericht festgestellt - 2007, 2009, 2012/13 und 2016/17 statt. Auf die Einhaltung des maximal dreijährigen CAF-Zyklus wird in Zukunft verstärkt geachtet werden.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die erarbeiteten Verbesserungsmaßnahmen wurden und werden einerseits an die Umsetzungsverantwortlichen als auch über die Führungskräfte-Jour fixe an die Mitarbeitenden kommuniziert und im Rahmen des dienststelleninternen Controllings überwacht. Auf die dauerhafte Dokumentation wird nun geachtet.

**Empfehlung Nr. 11**

Gemäß der einschlägigen Literatur wäre alle zwei bis längstens alle drei Jahre eine Bewertung durchzuführen und diese gegenüber der Belegschaft zu kommunizieren.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die erarbeiteten Verbesserungsmaßnahmen werden zeitnah einerseits an die Umsetzungsverantwortlichen als auch über die Führungskräfte-Jour fixe an die Mitarbeitenden kommuniziert und im Rahmen des dienststelleninternen Controllings überwacht. Auf die (dauerhafte) Dokumentation dieser Nebenaufzeichnungen wird künftig stärker geachtet werden. Spätestens jedoch im geplanten Dreijahreszyklus (nach Ende des letzten CAF) werden die gesetzten Maßnahmen im Zuge des CAF selbst reflektiert. CAF fand - wie im Stadtrechnungshofbericht festgestellt - 2007, 2009, 2012/13 und 2016/17 statt. Auf die Einhaltung des maximal dreijährigen CAF-Zyklus wird in Zukunft verstärkt geachtet werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

In den Jahren 2016/17 wurde wieder CAF durchgeführt. Im Internen Kontrollsystem ist geregelt, dass alle drei Jahre CAF durchzuführen ist.

**Empfehlung Nr. 12**

Nach jeder Selbstbewertung wären nicht nur die erforderlichen Verbesserungsmaßnahmen, sondern auch deren Umsetzung anzuführen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die erarbeiteten Verbesserungsmaßnahmen werden zeitnah einerseits an die Umsetzungsverantwortlichen als auch über die Führungskräfte-Jour fixe an die Mitarbeitenden kommuniziert und im Rahmen des dienststelleninternen Controllings überwacht. Auf



die (dauerhafte) Dokumentation dieser Nebenaufzeichnungen wird künftig stärker geachtet werden. Spätestens jedoch im geplanten Dreijahreszyklus (nach Ende des letzten CAF) werden die gesetzten Maßnahmen im Zuge des CAF selbst reflektiert. CAF fand - wie im Stadtrechnungshofbericht festgestellt - 2007, 2009, 2012/13 und 2016/17 statt. Auf die Einhaltung des maximal dreijährigen CAF-Zyklus wird in Zukunft verstärkt geachtet werden.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Auf dem Fileservice wurde ein Dokument mit Maßnahmen aus CAF und den Umsetzungsverantwortlichen veröffentlicht. Nach Abschluss aller Maßnahmen wird dies in diesem Dokument vermerkt werden.

#### **Empfehlung Nr. 13**

Nach Erreichen eines Konsenses über die Stärken und verbesserungsbedürftigen Bereiche wäre eine moderate Punktevergabe zu wählen, die auf den von der Projektleiterin bzw. dem Projektleiter zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationen basiert - CAF ist ein "Reifegrad-Modell".

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die erarbeiteten Verbesserungsmaßnahmen werden zeitnah einerseits an die Umsetzungsverantwortlichen als auch über die Führungskräfte-Jour fixe an die Mitarbeitenden kommuniziert und im Rahmen des dienststelleninternen Controllings überwacht. Auf die (dauerhafte) Dokumentation dieser Nebenaufzeichnungen wird künftig stärker geachtet werden. Spätestens jedoch im geplanten Dreijahreszyklus (nach Ende des letzten CAF) werden die gesetzten Maßnahmen im Zuge des CAF selbst reflektiert. CAF fand - wie im Stadtrechnungshofbericht festgestellt - 2007, 2009,

2012/13 und 2016/17 statt. Auf die Einhaltung des maximal dreijährigen CAF-Zyklus wird in Zukunft verstärkt geachtet werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Magistratsabteilung 17 probierte in Abstimmung mit der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit eine neue Bewertungsmethode aus, bei der die Teammitglieder die Punktevergabe vor den gemeinsamen Sitzungen vorab vergeben. Die automatisch berechneten Mittelwerte wurden diskutiert, jedoch die (subjektiven) Einzelwerte nicht "overruled".

**Empfehlung Nr. 14**

Der im Internen Kontrollsystem festgeschriebene CAF-Zyklus wäre einzuhalten.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die erarbeiteten Verbesserungsmaßnahmen werden zeitnah einerseits an die Umsetzungsverantwortlichen als auch über die Führungskräfte-Jour fixe an die Mitarbeitenden kommuniziert und im Rahmen des dienststelleninternen Controllings überwacht. Auf die (dauerhafte) Dokumentation dieser Nebenaufzeichnungen wird künftig stärker geachtet werden. Spätestens jedoch im geplanten Dreijahreszyklus (nach Ende des letzten CAF) werden die gesetzten Maßnahmen im Zuge des CAF selbst reflektiert. CAF fand - wie im Stadtrechnungshofbericht festgestellt - 2007, 2009, 2012/13 und 2016/17 statt. Auf die Einhaltung des maximal dreijährigen CAF-Zyklus wird in Zukunft verstärkt geachtet werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Im IKS-Handbuch ist festgelegt, dass drei Jahre nach dem Ende des letzten CAF wieder ein CAF-Zyklus durchgeführt wird.

### **Empfehlung Nr. 15**

Es wäre festzulegen, ab welchem Ereignis, z.B. Datum der Beauftragung zur Durchführung einer Selbstbewertung durch die Abteilungsleitung oder Datum der ersten Bewertungssitzung, der maßgebliche CAF-Zyklus zu berücksichtigen wäre.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die erarbeiteten Verbesserungsmaßnahmen werden zeitnah einerseits an die Umsetzungsverantwortlichen als auch über die Führungskräfte-Jour fixe an die Mitarbeitenden kommuniziert und im Rahmen des dienststelleninternen Controllings überwacht. Auf die (dauerhafte) Dokumentation dieser Nebenaufzeichnungen wird künftig stärker geachtet werden. Spätestens jedoch im geplanten Dreijahreszyklus (nach Ende des letzten CAF) werden die gesetzten Maßnahmen im Zuge des CAF selbst reflektiert. CAF fand - wie im Stadtrechnungshofbericht festgestellt - 2007, 2009, 2012/13 und 2016/17 statt. Auf die Einhaltung des maximal dreijährigen CAF-Zyklus wird in Zukunft verstärkt geachtet werden.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Im IKS-Handbuch ist nun festgelegt, dass drei Jahre nach dem Ende des letzten CAF wieder ein CAF-Zyklus durchgeführt wird.

### **Empfehlung Nr. 16**

Entsprechend dem Leitfaden 2006 bzw. der vom Bundeskanzleramt herausgegebenen Broschüre für das CAF 2013 wäre eine für die Abteilung repräsentative Selbstbewertungsgruppe zusammenzustellen. In dieser sollten nach Möglichkeit Mitarbeitende aus verschiedenen Aufgabenbereichen mit unterschiedlichen Erfahrungen und Positionen

innerhalb der Organisation vertreten sein. Auch sollte keine Über- oder Unterrepräsentation von Mitarbeitenden aus den Organisationseinheiten in der Selbstbewertungsgruppe gegeben sein.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Das leichte Ungleichgewicht beim dritten Prozess zugunsten der "Zentrale" (lediglich örtliche, nicht fachliche Zuordnung) wurde zugunsten eines schlanken Prozesses in Kauf genommen. Gemäß dem zitierten Leitfaden kann der Prozess der Selbstbewertung auf unterschiedliche Weise gestaltet und durchgeführt werden, zumal auf ein ausgewogenes Team Bedacht genommen wurde (Geschlecht, Migrationshintergrund, Führungskräfte, Einreihung, Dauer der Magistratsabteilung 17-Zugehörigkeit ...).

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Das CAF-Team wird nach den angegebenen Kriterien zusammengestellt.

**Empfehlung Nr. 17**

Nach jeder Selbstbewertung wäre, ein von der Dienststellenleitung unterschriebener CAF-Selbstbewertungsbericht zu verfassen, sowie ein Aktionsplan zu erstellen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Auf die Dokumentation der Ergebnisse wird künftig mehr Augenmerk gelegt werden - dieser Aktionsplan wird (elektronisch im ELAK) durch die Abteilungsleitung gezeichnet werden. Ein darüber hinausgehender weiterer Bericht steht aus Sicht der Magistratsabteilung 17 im Spannungsfeld zu einer schlanken und effizienten Verwaltung, da ohnedies die gesamte (aktuelle) CAF-Selbstbewertung (inkl. Stärken und verbesserungswürdiger Bereiche) und darüber hinaus eine Zusammenfassung der aus dem

(letzten) Prozess abgeleiteten Maßnahmen auf dem allgemein zugänglichen "Fileservice" allen Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt wurde. Beim aktuellen Prozess wurde erneut eine neue Version des CAF-Bewertungsrasters (der Magistratsdirektion) eingesetzt, in der Formelfehler bereinigt sein sollten.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die erarbeiteten Verbesserungsmaßnahmen wurden am Fileservice veröffentlicht und werden einerseits an die Umsetzungsverantwortlichen, als auch über die Führungskräfte-Jour fixe an die Mitarbeitenden kommuniziert und im Rahmen des dienststelleninternen Controllings überwacht. Auf die dauerhafte Dokumentation wird nun geachtet.

**Empfehlung Nr. 18**

Mehr Genauigkeit bei der rechnerischen Ermittlung der Durchschnittswerte wäre anzustreben und die auf die Indikatoren bezogenen Felder der Spalte "Dokumentation" mit Stichwörtern zu versehen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Auf die Dokumentation der Ergebnisse wird künftig mehr Augenmerk gelegt werden - dieser Aktionsplan wird (elektronisch im ELAK) durch die Abteilungsleitung gezeichnet werden. Ein darüber hinausgehender weiterer Bericht steht aus Sicht der Magistratsabteilung 17 im Spannungsfeld zu einer schlanken und effizienten Verwaltung, da ohnedies die gesamte (aktuelle) CAF-Selbstbewertung (inkl. Stärken und verbesserungswürdiger Bereiche) und darüber hinaus eine Zusammenfassung der aus dem (letzten) Prozess abgeleiteten Maßnahmen auf dem allgemein zugänglichen "Fileservice" allen Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt wurde. Beim aktuellen Prozess wurde erneut eine neue Ver-

sion des CAF-Bewertungsrasters (der Magistratsdirektion) eingesetzt, in der Formelfehler bereinigt sein sollten.

Gegenäußerung des Stadtrechnungshofes Wien:

Mehr Genauigkeit bei der rechnerischen Ermittlung von Durchschnittswerten steht nicht in einem Spannungsverhältnis zu einer schlanken und effizienten Verwaltung.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Durchschnittswerte werden bei der neuen von der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit zur Verfügung gestellten Excel-Version automatisch berechnet.

**Empfehlung Nr. 19**

Alle Maßnahmen wären konkret zu formulieren, um eine entsprechende Nachvollziehbarkeit für eine neuerliche Bewertung und letztlich auch für die Mitarbeitenden der Dienststelle zu gewährleisten.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Auf die Dokumentation der Ergebnisse wird künftig mehr Augenmerk gelegt werden - dieser Aktionsplan wird (elektronisch im ELAK) durch die Abteilungsleitung gezeichnet werden. Ein darüber hinausgehender weiterer Bericht steht aus Sicht der Magistratsabteilung 17 im Spannungsfeld zu einer schlanken und effizienten Verwaltung, da ohnedies die gesamte (aktuelle) CAF-Selbstbewertung (inkl. Stärken und verbesserungswürdiger Bereiche) und darüber hinaus eine Zusammenfassung der aus dem (letzten) Prozess abgeleiteten Maßnahmen auf dem allgemein zugänglichen "Fileservice" allen Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt wurde. Beim aktuellen Prozess wurde erneut eine neue Ver-

sion des CAF-Bewertungsrasters (der Magistratsdirektion) eingesetzt, in der Formelfehler bereinigt sein sollten.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die erarbeiteten Verbesserungsmaßnahmen wurden am Fileservice veröffentlicht und werden einerseits an die Umsetzungsverantwortlichen als auch über die Führungskräfte-Jour fixe an die Mitarbeitenden kommuniziert und im Rahmen des dienststelleninternen Controllings überwacht. Auf die dauerhafte Dokumentation wird nun geachtet.

**Empfehlung Nr. 20**

Der CAF-Zyklus wäre einzuhalten. Hinsichtlich der in der Ablaufplanung beschriebenen 30 Umsetzungsschritte wären jene Schritte zu berücksichtigen, die die Kommunikation und Information, die Schulung, die Durchführung der Selbstbewertung mit der Erstellung des CAF-Berichtes sowie den Aktionsplan betreffen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

CAF fand - wie im Stadtrechnungshofbericht festgestellt - 2007, 2009, 2012/13 und 2016/17 statt. Der CAF-Zyklus ist im IKT-Handbuch nun mit "spätestens drei Jahre nach Abschluss der letzten Durchführung" konkretisiert. Laut des aktuellen CAF-Leitfadens des BKA: "Der Prozess der Selbstbewertung kann auf unterschiedliche Weise gestaltet und durchgeführt werden. Die Größe der Organisation, ihre Kultur und ihre bisherigen Erfahrungen mit Instrumenten des TQM zählen zu jenen Parametern, die bei der Auswahl des geeignetsten Selbstbewertungsprozesses eine Rolle spielen." Weiters: "Da jedoch jeder Selbstbewertungsprozess anders abläuft, sind die folgenden Ausführungen nur als Anregung für all jene anzusehen, die für eine Selbstbewertung verantwortlich sind und nicht als konkretes Handbuch für den Prozess". Die Magistratsabteilung 17 strebt weder eine Zertifizierung

noch ein Benchmarking an und versucht weiterhin, eine effiziente Balance zwischen administrativen Dokumentationen über den Prozess an sich und inhaltlichem Output zu erreichen - vor allem, da es aus Sicht der Magistratsabteilung 17 beim CAF-Prozess weniger um die Punktebewertungen an sich als um das Erkennen der und die Diskussionen über verbesserungsbedürftige Bereiche bzw. um die daran anschließenden Verbesserungen geht. Die als Ergebnisse des jeweiligen CAF-Prozesses resultierenden Maßnahmen wurden nachweislich in Folge auch umgesetzt.

Gegenäußerung des Stadtrechnungshofes Wien:

Abgesehen davon, dass die Magistratsabteilung 17 nicht den aktuellen Leitfaden, sondern jenen aus dem Jahr 2006 zitierte, wird erneut auf die einzuhaltenden Strukturen des CAF verwiesen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Der CAF-Zyklus wird eingehalten und ist im IKS-Handbuch reglementiert. In Abstimmung mit der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit wurde eine neue Variante der Durchführung ausprobiert, die dem Leitfaden entspricht. CAF- und Aktionsplan (Maßnahmenplan) wurden über das Fileservice und die Führungskräfte-Jour fixe an die Mitarbeitenden kommuniziert.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Manfred Jordan

Wien, im Juni 2018