



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

www.stadtrechnungshof.wien.at

StRH III - 2/19

MA 33, Prüfung des Prozesses

bei Störungsmeldungen von

elektro- bzw. lichttechnischen Anlagen

Prüfung der Maßnahmenbekanntgabe

KURZFASSUNG

Der Stadtrechnungshof Wien prüfte die Umsetzung der im März 2017 veröffentlichten Maßnahmenbekanntgabe, die von der Magistratsabteilung 33 zum ursprünglichen Bericht (s. Tätigkeitsbericht 2016, MA 33, Prüfung des Prozesses bei Störungsmeldungen von elektro- bzw. lichttechnischen Anlagen; StRH III - 33-1/15), abgegeben wurde.

Dabei war festzustellen, dass der in der Maßnahmenbekanntgabe geäußerte Stand der Umsetzung bei sechs Empfehlungen mit dem Prüfungsergebnis des Stadtrechnungshofes Wien übereinstimmte bzw. war eine in Umsetzung gemeldete Empfehlung zwischenzeitlich bereits umgesetzt. Es wurde daher keine weitere Empfehlung ausgesprochen.

Bei keiner Empfehlung wurde ein niedrigerer Umsetzungsstand festgestellt bzw. war in keinen Fällen eine Umsetzung der Empfehlung nicht geplant. In drei Fällen waren die Empfehlungen noch nicht umgesetzt.

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Maßnahmenbekanntgabe der Magistratsabteilung 33 zur Prüfung MA 33, Prüfung des Prozesses bei Störungsmeldungen von elektro- bzw. lichttechnischen Anlagen in den Jahren 2012 bis 2014 einer Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmung nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Von der geprüften Stelle wurde der Bericht zur Kenntnis genommen. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Bekannt gegebener Umsetzungsstand	5
2. Umsetzungsstand laut Prüfungsergebnis	5
3. Bekannt gegebener Umsetzungsstand im Einzelnen versus Prüfungsergebnis	6
3.1 Empfehlung Nr. 1	6
3.2 Empfehlung Nr. 2	7
3.3 Empfehlung Nr. 3	8
3.4 Empfehlung Nr. 4	9
3.5 Empfehlung Nr. 5	10
3.6 Empfehlung Nr. 6	11
3.7 Empfehlung Nr. 7	12

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw.	beziehungsweise
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
E-Mail	Elektronische Post
etc.	et cetera
https	Hypertext Transfer Protocol Secure
LIS	Leistungsinformationssystem

lt.laut
MAMagistratsabteilung
Nr.Nummer
s.siehe
StRH.....Stadtrechnungshof
WLAN.....Wireless Local Area Network
wwwWorld Wide Web
z.B.zum Beispiel

PRÜFUNGSERGEBNIS

1. Bekannt gegebener Umsetzungsstand

Im Rahmen der Äußerung der Magistratsabteilung 33 wurde von der geprüften Stelle folgende Umsetzung in Bezug auf die ergangenen Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen lt. Maßnahmenbekanntgabe	Anzahl	Anteil an Gesamt in %
Gesamt	7	100,0
Umgesetzt	3	42,9
In Umsetzung	4	57,1
Geplant	-	-
Nicht geplant	-	-

Die von der geprüften Stelle bekannt gegebenen Umsetzungen der Empfehlungen wurden im Bericht des Stadtrechnungshofes Wien am 15. März 2017 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 22. März 2017, Ausschusszahl 77/16 zur Kenntnis genommen.

2. Umsetzungsstand laut Prüfungsergebnis

Die Prüfung durch den Stadtrechnungshof Wien bezog sich ausschließlich auf den Inhalt der Empfehlungen lt. Maßnahmenbekanntgabe und war somit keine umfassende Nachprüfung.

Folgender Stand der Umsetzung der Empfehlungen wurde festgestellt:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen lt. Prüfung	Anzahl	Anteil an Gesamt in %
Gesamt	7	100,0
Umgesetzt	4	57,1
In Umsetzung	3	42,9
Geplant	-	-
Nicht geplant	-	-

Von den insgesamt sieben Empfehlungen waren vier umgesetzt, drei befanden sich in Umsetzung.

Der bekannt gegebene Stand der Umsetzung stimmte bis auf eine Empfehlung mit dem Prüfungsergebnis des Stadtrechnungshofes Wien überein. Bei dieser Empfehlung konnte ein besserer Stand der Umsetzung festgestellt werden.

3. Bekannt gegebener Umsetzungsstand im Einzelnen versus Prüfungsergebnis

In den nachfolgenden Punkten wird das Ergebnis der Prüfung des von der geprüften Stelle bekannt gegebenen Umsetzungsstandes im Einzelnen dargestellt. Dabei wurden die bisher erfolgten Empfehlungen, Stellungnahmen, allfällige Gegenäußerungen sowie die Begründungen bzw. Erläuterungen der Maßnahmenbekanntgabe berücksichtigt.

3.1 Empfehlung Nr. 1

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

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

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung.

Die Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien wurde hinsichtlich der Magistratsabteilung 33 um den Punkt "Planung, Errichtung und Erhaltung der öffentlichen WLAN-Access-Points im öffentlichen Raum in Abstimmung mit der Magistratsabteilung 01" ergänzt.

3.2 Empfehlung Nr. 2

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

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

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung.

Das geplante Projekt zur Neugestaltung der EDV-Landschaft der Magistratsabteilung 33 befand sich noch immer in Umsetzung. Der ursprünglich avisierte Termin zur Produktivierung des EDV-Systems im dritten oder vierten Quartal 2018 konnte nicht eingehalten werden. Die geprüfte Stelle spricht nunmehr von einem Umsetzungszeitpunkt Mitte des Jahres 2020, da es zu einem Lieferverzug der Auftragnehmerin bzw. des Auftragnehmers gekommen war sowie eine Organisationsänderung der Magistratsabteilung 01 stattgefunden hatte.

3.3 Empfehlung Nr. 3

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung.

Die Magistratsabteilung 33 konnte dem Stadtrechnungshof Wien eine aktuelle Statistik mit den neuen Parametern vorlegen. Diese Statistik zeigte eine standardisierte Auswertungsmöglichkeit für die Dauer der Gesamterledigung in den Kategorien <24 Stunden, <3 Tage, <7 Tage, <14 Tage, <21 Tage und >21 Tage. Durch die detailliertere Unterglie-

derung ist es für die Magistratsabteilung 33 nun möglich, die Bearbeitungsdauer von Störungsmeldungen transparenter zu gestalten und aussagekräftig zu bewerten. Dadurch können gezielt Maßnahmen zur Verbesserung des Störungsmeldungsprozesses gesetzt werden.

3.4 Empfehlung Nr. 4

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Im Zuge der Neugestaltung der gesamten EDV-Landschaft (Projekt Anlagen-Informationssystem) der Magistratsabteilung 33 wird die Empfehlung entsprechend umgesetzt. Das Projekt befindet sich in der Ausschreibungsphase. Nach derzeitigem Terminplan wird mit der Zuschlagserteilung im Mai 2016 gerechnet. Für die Realisierung sind zwei Jahre geplant. Derzeit erfolgt über den Fachbereich Betrieb eine schriftliche Verständigung an die zuständige Dienststelle (Magistratsabteilung 46) über die Häufung von Beschädigungen an neuralgischen Örtlichkeiten.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

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

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung.

Wie bei der Empfehlung Nr. 2 angeführt, soll das EDV-Projekt Mitte des Jahres 2020 umgesetzt werden. Bis dahin erfolgt die Verständigung an die Magistratsabteilung 46 als zuständige Dienststelle in der Art und Weise, dass Örtlichkeiten mit häufig wiederkehrenden Störungen von der Magistratsabteilung 33 an die Magistratsabteilung 46 per E-Mail gemeldet werden. Von der Magistratsabteilung 46 als zuständige Dienststelle können sodann Maßnahmen gesetzt werden, um die Sichtverhältnisse an den neuralgischen Örtlichkeiten zu verbessern.

3.5 Empfehlung Nr. 5

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

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

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung.

Im Zuge der Umsetzung des EDV-Systems Mitte des Jahres 2020 sollen die empfohlenen Möglichkeiten für eine Kostenerfassung implementiert werden.

3.6 Empfehlung Nr. 6

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Monetär betrachtet sind die Verträge mit ihren Leistungspositionen ident. Aus wirtschaftlicher Betrachtung kann festgestellt werden, dass eine plausiblere Kosten- und Leistungsrechnung bei einer Fusionierung schwerer durchgeführt werden kann, da das Arbeitsaufkommen in Bezug auf das "Lichttelefon" unverhältnismäßig höher ist als jenes für die "Infoline Straße und Verkehr".

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand differierte zum Ergebnis der Prüfung insofern, als mittlerweile ein besserer Stand der Umsetzung feststellbar war. Somit konnte die Empfehlung als umgesetzt angesehen werden.

Die Magistratsabteilung 33 evaluierte die Parallelstrukturen der beiden vom Callcenter betriebenen Informationshotlines (das "Lichttelefon" sowie die "Infoline Straße und Verkehr"). Im Zuge dessen prüfte die Magistratsabteilung 33 die beiden Verträge, die den Informationshotlines zugrunde lagen, und kam zu dem Schluss, die bisher bestehenden Strukturen beizubehalten. Dies wurde seitens der geprüften Stelle damit begründet, dass einerseits die Tarife beider Verträge gleich hoch sind. Andererseits können sich die Bürgerinnen bzw. Bürger auch mit jenen Gebrechen an die "Infoline Straße und Verkehr" wenden, die eigentlich in das Aufgabengebiet des "Lichttelefons" gehören. Dadurch ist stets sichergestellt, dass, egal um welche Störung es sich handelt, der Fall einer Erledigung zugeführt wird.

3.7 Empfehlung Nr. 7

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung.

Die inkorrekten Informationen im Internet betreffend die Zuständigkeit der Magistratsabteilung 33 für Störungen in Wohnanlagen der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen wurden entfernt.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im November 2019