



MA 42, Prüfung des Beschwerde- managements

StRH III - 1252938-2022

Kurzfassung

Der StRH Wien prüfte das BRM in der MA 42 - Wiener Stadtgärten in den Jahren 2019 bis 2021 und stellte fest, dass dieses bisher organisatorisch noch nicht eingebunden war. Da auch das Berichtssystem und statistische Auswertungen bislang nicht im Fokus des BRM standen, konnten Erkenntnisse daraus nicht stringent ins Qualitätsmanagement der geprüften Stelle einfließen.

Es erging die Empfehlung, die Ressourcen für das BRM bereitzustellen und darauf aufbauend Prozesse für die verschiedenen Kommunikationskanäle, über die Beschwerden und Reklamationen in der geprüften Stelle eingebracht werden können, anzupassen. Zeitliche Fristen für die Bearbeitung der Anliegen wären zu setzen und bei Bedarf Urgenzen an die Referentinnen bzw. Referenten auszusprechen. Die direkte Eingabe im elektronischen System durch die MA 42 - Wiener Stadtgärten sollte durch den Einsatz von Textblöcken vereinfacht und im Sinn der Kundinnen- bzw. Kundenfreundlichkeit die Rückmeldung des Abschlusses der Beschwerde bzw. Reklamation an die beschwerdeführende Person zeitnahe erfolgen. Doppelte Eingaben in den elektronischen Systemen ELAK und SIS sollten dabei vermieden und die Anzahl der thematischen Kategorien zur Einordnung der Anliegen auf die Nötigsten reduziert werden. Des Weiteren war auszusprechen, dass die elektronische Dokumentation verpflichtend einen Abschluss finden müsse, Prioritäten zur Erledigung von Beschwerden und Reklamationen gesetzt und Erledigungsdauern evaluiert werden sollten. Zur Nachvollziehbarkeit und Qualitätssicherung sollten Kontrollschleifen sowohl während der Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen als auch nach der Umsetzung von in Auftrag gegebenen Behebungen von Mängeln eingeführt werden.

Der StRH Wien unterzog das BRM der MA 42 - Wiener Stadtgärten einer Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Die von der geprüften Stelle abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

Inhaltsverzeichnis

1.	Prüfungsgrundlagen des StRH Wien	9
1.1	Prüfungsgegenstand	9
1.2	Prüfungszeitraum	9
1.3	Prüfungshandlungen	9
1.4	Prüfungsbefugnis	10
1.5	Vorberichte	10
2.	BRM im Magistrat der Stadt Wien laut Leitfaden.....	10
2.1	Allgemeines	10
2.2	Ziele und thematische Abgrenzung	11
2.3	Grundsätze und Handlungsempfehlungen.....	11
2.4	Verantwortlichkeiten	12
2.5	Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen	13
2.6	Analyse und Bewertung von Beschwerden und Reklamationen	15
3.	Aufgaben der MA 42 - Wiener Stadtgärten	15
4.	BRM in der MA 42 - Wiener Stadtgärten.....	16
4.1	Einbringungsmöglichkeiten und Aktenführung	16
4.2	Organisatorische Verankerung	17
4.3	Prozesstechnische Verankerung	19
5.	Behandlung von Beschwerden und Reklamationen	22
5.1	BRM von 2019 bis Mai 2021	23
5.2	BRM von Juni 2021 bis Dezember 2021	25
6.	BRM im ELAK	27
7.	Statistische Zahlen	29
7.1	Datenbasis	29
7.2	Betrachtung der Beschwerden und Reklamationen insgesamt	30
7.3	Betrachtung nach Kommunikationskanälen	31
7.4	Thematische Betrachtung.....	31
7.5	Saisonale Betrachtung	36

7.6	Erledigungsstatus und Erledigungsdauer	37
8.	Stichproben	40
8.1	Stichprobe 1	40
8.2	Stichprobe 2	41
8.3	Stichprobe 3	41
8.4	Stichprobe 4	42
8.5	Stichprobe 5	43
8.6	Stichprobe 6	43
8.7	Stichprobe 7	44
8.8	Stichprobe 8	44
9.	Zusammenfassung der Empfehlungen	46

Tabellen- und Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Flussdiagramm zur Beschwerdebehandlung	14
Tabelle 1: Übersicht der Aktenführung im Betrachtungszeitraum	22
Tabelle 2: Verhältnis von offenen zu erledigten Beschwerden und Reklamationen im ELAK der Jahre 2019 bis 2021	28
Tabelle 3: Gesamtanzahl an Beschwerden und Reklamationen der MA 42 - Wiener Stadtgärten in den Jahren 2019 bis 2021	30
Tabelle 4: Anzahl der Beschwerden und Reklamationen nach Themen 2019 bis Mai 2021	32
Tabelle 5: Anzahl der Beschwerden und Reklamationen nach Themen von Juni 2021 bis Dezember 2021	34
Tabelle 6: Monatliche Entwicklung der Beschwerden und Reklamationen von 2019 bis 2021	36
Tabelle 7: Verhältnis von offenen zu erledigten Beschwerden und Reklamationen von 2019 bis 2021	37
Tabelle 8: Absolute Erledigungsdauer von Beschwerden und Reklamationen von 2019 bis 2021	38
Tabelle 9: Relative Erledigungsdauer von Beschwerden und Reklamationen von 2019 bis 2021	39

Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
ANV	Anfragenverwaltung
BB	Beschwerdebearbeiterin bzw. Beschwerdebearbeiter
BE	Beschwerdeempfängerin bzw. Beschwerdeempfänger
BF	beschwerdeführende Person
BRM	Beschwerde- und Reklamationsmanagement
bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
ca.	circa
COVID-19	Coronavirus-Krankheit-2019
Def.	Definition
DSt	Dienststelle
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
ELAK	Elektronischer Akt
E-Mail	Elektronische Post
ERECHT	Elektronisches Recht
etc.	et cetera
GOM	Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien
GPS	Global Positioning System
ID	Identifikationsnummer
IKS	Internes Kontrollsystem
INC	Incident
inkl.	Inclusive
ISO	Internationale Organisation für Normung
IT	Information Technologie
L	Leitung
lt.	laut
MA	Magistratsabteilung
MD-OS	Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit
Nr.	Nummer
o.Ä.	oder Ähnliche/s
ÖG	Öffentlicher Grund
ÖNORM	Österreichische Norm
s.	siehe
SIS	Stadt Wien Informationssystem
StRH	Stadtrechnungshof
TAS	Task
u.a.	unter anderem
vs.	versus

Wr. ReiG	Wiener Reinhaltegesetz
WStV	Wiener Stadtverfassung
www	World Wide Web
z.B.	zum Beispiel
z.T.	zum Teil

Glossar

Behandlung von Beschwerden und Reklamationen

Darunter ist nicht nur die Erledigung im direkten Kontakt mit Kundinnen bzw. Kunden zu verstehen, sondern auch die Dokumentation, die Aufbewahrung, die Nachvollziehbarkeit, die Auswertungen und des Berichtswesen.

Beschwerde

Die gegenüber einer Dienststelle zum Ausdruck gebrachte subjektive Unzufriedenheit mit deren Produkten oder Dienstleistungen, über eine unerwünschte Situation oder den Ablauf der Behandlung der Beschwerde selbst, wobei eine Reaktion bzw. Klärung erwartet wird.

Beschwerdeführende Person

Person, die eine Beschwerde geltend macht.

Reklamation

Hinweis einer Person gegenüber einer Dienststelle auf einen Zustand, der ungenügend oder fehlerhaft ist und einen konkreten Anspruch dieser Person gegenüber der Dienststelle oder dem Magistrat der Stadt Wien begründet (s. auch Beschwerde).

Prüfungsergebnis

1. Prüfungsgrundlagen des StRH Wien

1.1 Prüfungsgegenstand

Der StRH Wien unterzog das BRM der MA 42 - Wiener Stadtgärten einer stichprobenweisen Prüfung. Im Prüfungsfokus standen dabei der Prozessablauf, die Dokumentation, die statistischen Aufbereitungen und Auswertungen der Beschwerden und Reklamationen sowie die Umstellung des elektronischen Aktenführungssystems während des Betrachtungszeitraumes.

Nicht Gegenstand der Prüfung waren die konkret gesetzten Schritte zur Behandlung der vorgebrachten Beschwerden bzw. Reklamationen. Des Weiteren war auch die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften bei der Behandlung von Beschwerden und Reklamationen kein Thema dieses Berichts.

Im Zuge der Betrachtung des BRM der geprüften Stelle gab es Schnittstellen zum Stadtservice Wien, das in der MD-OS, Gruppe Sofortmaßnahmen angesiedelt ist. Diese Schnittstellen wurden, soweit sie prüfungsgegenständlich waren, in die Prüfung einbezogen und im Bericht dargestellt. Die Tätigkeit des Stadtservices Wien war nicht Gegenstand der Prüfung, weshalb diesbezüglich keine Feststellungen und Empfehlungen ausgesprochen wurden.

Die Entscheidung zur Durchführung der gegenständlichen Prüfung wurde in Anwendung der risikoorientierten Prüfungsthemenauswahl des StRH Wien getroffen.

1.2 Prüfungszeitraum

Die gegenständliche Prüfung wurde im 3. Quartal 2022 von der Abteilung Umwelt und Wohnen des StRH Wien durchgeführt. Das Eröffnungsgespräch mit der geprüften Stelle fand am 29. Juni 2022 statt. Die Schlussbesprechung wurde am 25. Jänner 2023 durchgeführt. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2019 bis 2021, wobei gegebenenfalls auch spätere Entwicklungen in die Einschau einbezogen wurden.

1.3 Prüfungshandlungen

Die Prüfungshandlungen umfassten Dokumentenanalysen, Literatur- und Internetrecherchen, Berechnungen sowie Interviews bei der MA 42 - Wiener Stadtgärten. Ortsaugenscheine fanden am 21. Juli 2022, am 5. September 2022 und am 20. September 2022 statt.

Die geprüfte Stelle legte die geforderten Unterlagen zeitgerecht vor, sodass sich keine Verzögerungen im Prüfungsablauf ergaben.

1.4 Prüfungsbefugnis

Die Prüfungsbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs. 1 WStV festgeschrieben.

1.5 Vorberichte

Der StRH Wien behandelte das gegenständliche Thema bereits bei mehreren Prüfungen, so auch zuletzt in seinen Berichten:

- „MA 6, Prüfung des Beschwerdemanagements, StRH IX - 1964813-2022“ und
- „Krankenfürsorgeanstalt der Bediensteten der Stadt Wien, Prüfung des Beschwerdemanagements, StRH II - 2355885-2022“.

2. BRM im Magistrat der Stadt Wien laut Leitfaden

2.1 Allgemeines

Im Magistrat der Stadt Wien bestanden seit dem Jahr 2011 zentrale Standards für die Behandlung von Beschwerden und Reklamationen. Als Hilfestellung bei der Erkennung und Umsetzung von Verbesserungspotenzialen stellte die MD-OS den Dienststellen einen Leitfaden mit der Bezeichnung „BRM - Leitfaden; Leitfaden zur Behandlung von Beschwerden und Reklamationen im Magistrat der Stadt Wien“ zur Verfügung, der auf der ÖNORM ISO 10002:2014 - „Qualitätsmanagement - Kundinnen- und Kundenzufriedenheit, Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in der Organisation“ basierte. Der Leitfaden sollte eine Grundlage für einen einheitlichen Standard im Umgang mit Beschwerden und Reklamationen bieten - unter Berücksichtigung bereits bewährter, funktionierender Systeme - und für eine einheitliche Haltung und Vorgangsweise in den Dienststellen sorgen.

Im Vordergrund stand dabei der konstruktive Umgang mit Beschwerden und Reklamationen, damit eine „produktive Fehlerkultur“ entstehen konnte.

Die dienststellenspezifischen Abläufe zur Behandlung von Beschwerden und Reklamationen sollen dem magistratsweit geltenden BRM-Leitfaden nicht widersprechen.

Im Folgenden werden die Inhalte des Leitfadens auszugsweise dargestellt.

2.2 Ziele und thematische Abgrenzung

2.2.1 Das BRM ist die Gesamtheit aller Maßnahmen, die eine Dienststelle ergreift, um die Zufriedenheit einer beschwerdeführenden Person wiederherzustellen. Das BRM stellt ein internes Informations- und Führungsinstrument dar, das Auskunft über den Umgang mit Beschwerden und Reklamationen gibt.

Ziel des BRM ist die Verbesserung der Fähigkeit der Dienststelle, Beschwerden und Reklamationen zur Zufriedenheit aller Beteiligten auf einheitliche, systematische und problemlösende Weise zu bearbeiten. Daraus resultierende Informationen sollten so genutzt werden, dass Entwicklungspotenziale erkannt und die Ursachen von Beschwerden und Reklamationen behoben werden. Es sollten - basierend auf diesen Erkenntnissen - flächendeckende Maßnahmen gesetzt werden, um Missständen vorzubeugen oder diese zu beseitigen und dadurch das Alltagsgeschäft der Dienststelle zu verbessern. Als Resultat sollten Bewertungen und Analysen der Abläufe zur Behandlung von Beschwerden und Reklamationen generierbar werden und mit stetigen Verbesserungen des Prozesses in das interne Qualitätsmanagementsystem einfließen.

2.2.2 In das BRM können ebenfalls Störungsmeldungen, Anfragen, positives Feedback und Lob aufgenommen werden.

Der Leitfaden bezieht sich auf Beschwerden und Reklamationen, die von Kundinnen bzw. Kunden, Institutionen und anderen Dienststellen eingebracht werden. Die Behandlung von Beschwerden und Reklamationen von Mitarbeitenden über die eigene Dienststelle fällt nicht in den Anwendungsbereich des Leitfadens, ebenso wie Rechtsmittel und Einbringen in Behördenverfahren sowie Volksanwaltschafts- und Dienstaufsichtsbeschwerden.

2.3 Grundsätze und Handlungsempfehlungen

2.3.1 Die innerhalb einer Dienststelle für das BRM verantwortlichen Personen sowie ihre Stellvertretungen sind eindeutig festzulegen und zu dokumentieren.

In welcher Form Beschwerden und Reklamationen eingebracht werden können, ist in ausreichendem Maß bekannt zu machen. Die Möglichkeit der Einbringung muss für jede Person einfach zugänglich sein.

Das Einbringen von Beschwerden und Reklamationen sollte auch über möglichst viele Kommunikationskanäle möglich sein (z.B. persönlich, telefonisch, postalisch, E-Mail, Internet, Apps etc.), zumindest aber auch im Weg jener Kommunikationskanäle, in denen die Dienstleistung hauptsächlich angeboten wird.

2.3.2 Die Entgegennahme von Beschwerden und Reklamationen sollte innerhalb von 3 Werktagen gegenüber der beschwerdeführenden Person bestätigt werden, sofern nicht bereits eine Erledigung

erfolgt ist. Bei telefonisch oder persönlich eingebrachten Beschwerden und Reklamationen stellt bereits die Entgegennahme eine Bestätigung dar.

Das Einbringen von Beschwerden und Reklamationen hatte gebührenfrei möglich zu sein.

2.3.3 Personenbezogene Daten über beschwerdeführende Personen dürfen nur zum Zweck der Verarbeitung der Beschwerde bzw. Reklamation innerhalb der Dienststelle verfügbar sein. Es ist Sorge zu tragen, dass diese nicht leicht zugänglich oder einsehbar aufbewahrt, gespeichert bzw. abgelegt werden. Personenbezogene Daten können gespeichert werden, um Beschwerdefälle und deren Verlauf nachvollziehen zu können. Auswertungen und dergleichen waren im BRM standardmäßig anonymisiert durchzuführen.

Eine anonyme Einbringung von Beschwerden und Reklamationen soll ermöglicht werden mit dem Hinweis, dass diesfalls seitens der Organisation keine weitere Benachrichtigung über den Status der Erledigung möglich ist.

2.3.4 Die Abläufe zur Behandlung von Beschwerden und Reklamationen sollen allen Mitarbeitenden sowie den beschwerdeführenden Personen nachvollziehbar sein. Regelmäßige Auswertungen innerhalb der Dienststelle sollen zu einer Verbesserung der internen Abläufe sowie der Qualität der Dienstleistungen und Produkte beitragen.

Zur Erleichterung des Aufbaus eines funktionierenden BRM enthält der Leitfaden einen Fragenkatalog mit u.a. folgenden Fragestellungen:

- Welche zeitlichen Fristen sind mit den verschiedenen Prozessphasen verbunden?
- Wie und woher erhält die beschwerdeführende Person Rückmeldung über den Stand der Beschwerde oder der Reklamation?
- Hat das BRM die passende organisatorische Einbettung und ausreichende Ressourcenausstattung?
- Welche Dokumentationssysteme sind erforderlich (EDV-Einsatz)?
- Werden die Daten aus dem BRM im Controlling verwendet?
- Kann das BRM in das bestehende Qualitätsmanagement eingebunden werden?

2.4 Verantwortlichkeiten

2.4.1 Die Dienststellenleitung ist u.a. verantwortlich für die Einführung oder Adaption eines BRM, die Vorgabe einer Strategie zur Umsetzung der Abläufe, die klare Festlegung der Ziele und die Bereitstellung von Ressourcen. Des Weiteren liegt die Beauftragung des Controllings und die Evaluierung des BRM, die Bestimmung einer bzw. eines BRM-Beauftragten und die Informationsweitergabe zu diesem Thema an die Mitarbeitenden im Verantwortungsbereich der Dienststellenleitung.

2.4.2 Die bzw. der BRM-Beauftragte ist u.a. mit der Einrichtung des Prozesses zur Behandlung von Beschwerden und Reklamationen, mit der Erstellung von Auswertungen und Berichten aus dem BRM sowie mit der Kontrolle der Einhaltung der festgelegten Abläufe betraut. Auch die Organisation von Schulungen und Weiterbildungen, die Dokumentation sowie die Überwachung der Einhaltung von Fristen gehört zu ihrem bzw. seinem Aufgabenbereich.

2.4.3 Die Mitarbeitenden müssen u.a. auf die Datenschutzrichtlinien achten sowie Sensibilität gegenüber Gender- und Diversitätsfragen wahren.

2.5 Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen

2.5.1 Der Ablauf der Behandlung von Beschwerden und Reklamationen muss in der Dienststelle nachvollziehbar abgebildet sein. Auch hat die für die Bearbeitung hauptverantwortliche Dienststelle alle Nebenverantwortungen darzustellen. Schnittstellen und inhaltlich gleiche Reaktionen sind festzulegen.

Ein Flussdiagramm soll den Standardablauf gemäß Leitfaden verdeutlichen:

Flussdiagramm zur Beschwerdebehandlung

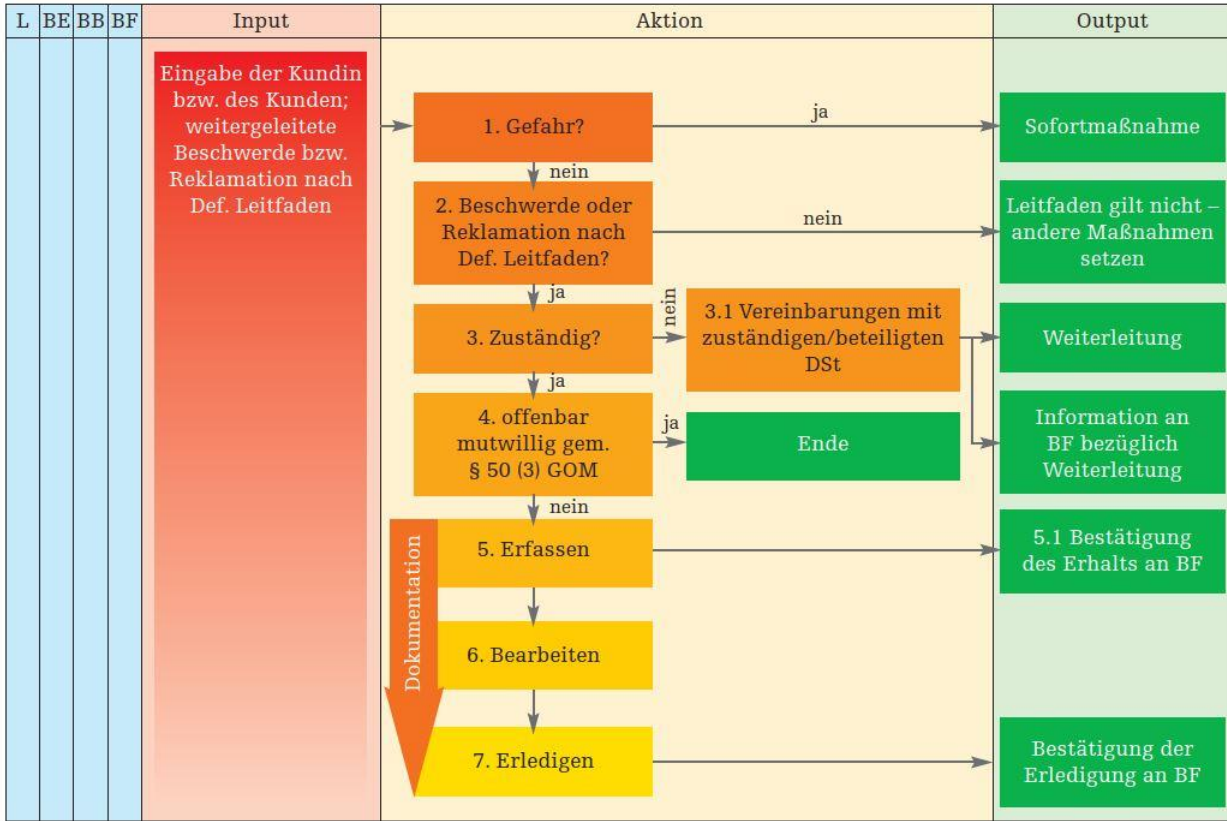


Abbildung 1: Flussdiagramm zur Beschwerdebehandlung
Quelle: Leitfaden BRM Magistrat der Stadt Wien

2.5.2 Die Entgegennahme von Beschwerden und Reklamationen soll möglichst barrierefrei gestaltet sein. Es ist zu Beginn zu prüfen, ob Gefahr im Verzug besteht, ob es sich um eine Beschwerde oder eine Reklamation handelt, wer für die Behandlung zuständig ist, ob eine mutwillige Inanspruchnahme der Behörde besteht und ob ein fehlender Sachbezug (z.B. unverständliche Inhalte etc.) vorliegt.

2.5.3 In welcher Form die Beschwerde bzw. Reklamation dokumentiert wird, obliegt den Dienststellen, lediglich weitgehende statistische Auswertungen müssen daraus verfügbar sein. Folgende Punkte sind allerdings verpflichtend zu dokumentieren:

- Eingangskanal,
- Eingangs- und Erledigungsdatum,
- Eigenbearbeitung oder Weiterleitung,
- Beschlagwortung, Kategorisierung,
- Sachverhaltsdarstellung (Freitext oder ausdifferenzierte Beschlagwortung oder Kategorisierung),
- Falladresse, wenn vorhanden,
- Daten der beschwerdeführenden Person, wenn möglich sowie
- Erledigung.

Bei einer dienststellenübergreifenden Beschwerde- und Reklamationsbehandlung sind zusätzlich noch folgende Punkte zu dokumentieren:

- Weiterleitungsdaten (Datum, Empfängerin bzw. Empfänger),
- hauptverantwortliche Dienststelle sowie
- beteiligte Dienststellen.

Wichtig in der Dokumentation ist, dass der jeweilige Bearbeitungsstatus stets nachvollziehbar ist.

2.5.4 Die Erledigung von Beschwerden und Reklamationen ist zu dokumentieren und die beschwerdeführende Person über die abgeschlossene Bearbeitung im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen zu informieren.

2.6 Analyse und Bewertung von Beschwerden und Reklamationen

2.6.1 Alle Beschwerden und Reklamationen sind zu klassifizieren und anschließend zu analysieren, um systemische, periodisch auftretende sowie einmalig anfallende Probleme und Trends zu identifizieren und somit zugrunde liegende Ursachen zu beseitigen.

Die Analyse von Beschwerden und Reklamationen soll Aufschluss zu etwaigen Verbesserungspotenzialen bei der Produkt- bzw. Leistungserstellung bringen.

2.6.2 Der Dienststellenleitung ist in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch einmal pro Jahr, in geeigneter Form zu berichten. In diesem Zusammenhang ist verpflichtend zu bewerten, welche Verbesserungen bzw. Veränderungen aufgrund von Beschwerden und Reklamationen, vor allem hinsichtlich Erledigungsdauer, Wartezeiten und Erreichbarkeit, umgesetzt wurden.

3. Aufgaben der MA 42 - Wiener Stadtgärten

Zu den Hauptaufgaben der geprüften Stelle zählt u.a. die Verwaltung und Erhaltung der als Parkanlagen und Grüner Prater genutzten Flächen einschließlich des Baumbestandes und dessen Kontrolle sowie der Spielplätze und der Wiener Schulverkehrsgärten. Ebenso gehören das Planen und Errichten von Grün- und Parkanlagen sowie die Unterstützung der MA 48 - Abfallwirtschaft, Straßenreinigung und Fuhrpark bei der Vollziehung des Wr. ReiG zu ihrem Aufgabengebiet. Darüber hinaus ist die geprüfte Stelle auch mit der Erhaltung (Pflege inkl. Mähen, Grünschnitt und Unkrautbeseitigung) der Grünanlagen sowie des Baumbestandes inkl. dessen Kontrolle im Bereich öffentlicher Verkehrsflächen (ÖG-Widmung), ausgenommen der Reinigung, betraut. Des Weiteren ist sie für den Erhalt (Pflege) der Grünanlagen auf Grundflächen, die von anderen Dienststellen verwaltet werden, nach Vereinbarung und für die Handhabung des Pflanzenschutzes (amtlicher Pflanzenschutzdienst), ausgenommen von Straftatbeständen, zuständig.

Im Zuge des BRM der MA 42 - Wiener Stadtgärten wurden in Betrachtungszeitraum im Besonderen defekte Spielgeräte bei Spielplätzen, Verschmutzungen von Parkanlagen, Verunreinigungen mit Hundekot, Baumschäden oder fehlende Rasenmähungen gemeldet und behandelt.

4. BRM in der MA 42 - Wiener Stadtgärten

4.1 Einbringungsmöglichkeiten und Aktenführung

4.1.1 Beschwerden konnten im Betrachtungszeitraum per E-Mail, über den Postweg oder persönlich bei der MA 42 - Wiener Stadtgärten eingebracht werden. Für die telefonische Einbringung war ein sogenanntes „Gartentelefon“ unter der Telefonnummer 01/4000 8042 eingerichtet. Darüber hinaus bestand auch die Möglichkeit, Beschwerden und Reklamationen im Weg der „Sag's Wien“-App - via Smartphone - einzubringen.

4.1.2 Die Einbringung per E-Mail, im Postweg oder persönlich erfolgte direkt bei der MA 42 - Wiener Stadtgärten.

4.1.3 Telefonische Einbringungen über das Gartentelefon nahm nicht direkt die MA 42 - Wiener Stadtgärten entgegen, da dieses nicht von der MA 42 - Wiener Stadtgärten geführt wurde, sondern vom allgemeinen Telefonservice des Magistrats der Stadt Wien. Dieses allgemeine Telefonservice mit der Bezeichnung „Wien Telefon - Vermittlung der Stadt“ war organisatorisch der MD-OS, Gruppe Sofortmaßnahmen, Stadtservice Wien zugeordnet. Das Telefonservice war als erste zentrale Ansprechstelle der Stadt Wien eingerichtet mit einer täglichen Erreichbarkeit von 0.00 Uhr bis 24.00 Uhr.

Anrufe, die nicht über das Gartentelefon, sondern direkt in der MA 42 - Wiener Stadtgärten einlangten, wurden entweder von der ersten Kontaktperson der geprüften Stelle selbst im elektronischen System aufgenommen oder für die weitere Behandlung an den sogenannten Inneren Dienst weitergeleitet.

Der sogenannte Innere Dienst der MA 42 - Wiener Stadtgärten bestand aus 3 der 5 Mitarbeitenden der Direktionskanzlei. Diese Bezeichnung war lt. geprüfter Stelle historisch gewachsen, fand sich in den Prozessbeschreibungen wieder und wurde von den Mitarbeitenden im Zuge der Prüfung auch genutzt, wenngleich es keinen offiziellen Inneren Dienst im Organigramm gab. Daher entschied der StRH Wien, diese Bezeichnung auch im vorliegenden Bericht zu verwenden.

4.1.4 Im Weg der „Sag's Wien“-App vorgebrachte Beschwerden und Reklamationen langten - so wie die Anrufe im Weg des Gartentelefon - ebenfalls nicht direkt in der MA 42 - Wiener Stadtgärten ein, sondern auch beim Stadtservice Wien, das sämtliche über diesen Kommunikationskanal eingelangten Anliegen zentral für die Stadt Wien entgegennahm.

4.1.5 Im Betrachtungszeitraum erfolgte die Aktenführung der vorgebrachten Beschwerden und Reklamationen der MA 42 - Wiener Stadtgärten in elektronischer Form.

Neben der Aktenführung im ELAK stand hierfür bis Mai 2021 die Applikation „Anfragenverwaltung“ (ANV) zur Verfügung. Ab Juni 2021 wurde diese Webanwendung durch die Softwarelösung SIS abgelöst.

Bei den per E-Mail oder persönlich direkt an die MA 42 - Wiener Stadtgärten eingebrachten Beschwerden und Reklamationen erfolgte die Aktenführung z.T. in diesen beiden Systemen und fallweise auch im ELAK.

Bei den im Weg des Stadtservices Wien eingebrachten Beschwerden und Reklamationen (Garten-telefon und „Sag’s Wien“-App) waren ausschließlich die beiden elektronischen Systeme ANV und SIS in Verwendung.

4.1.4 Vor dem Betrachtungszeitraum - und zur Vollständigkeit dargestellt - entwickelte sich die Aktenführung der Beschwerden und Reklamationen in der geprüften Stelle wie folgt:

Ab dem Jahr 2008 begann die MA 42 - Wiener Stadtgärten mit der nachweislichen Erfassung von Beschwerden und Reklamationen. Dabei wurden händisch die wichtigsten Stichworte in einer vorgedruckten Tabelle dokumentiert, auf deren Basis sodann die Bearbeitung erfolgte.

Ab dem Jahr 2011 wurde in der geprüften Stelle offiziell ein BRM konzipiert und eingeführt. Beschwerden und Reklamationen wurden zunächst in einer Exceltabelle dokumentiert.

Ab dem Folgejahr 2012 stand für die elektronische Aktenführung der Beschwerden und Reklamationen - neben dem ELAK - die Applikation ANV zur Verfügung. Die geprüfte Stelle erfasste nun elektronisch jeglichen Kundinnen- bzw. Kundenkontakt - auch einfache Anfragen, die zu keinen weiterführenden Handlungen oder Maßnahmen führten - und leitete bei Handlungsbedarf die Beschwerde bzw. Reklamation an die zuständige Referentin bzw. den zuständigen Referenten weiter.

Ab Juni 2021 wurde die Applikation ANV durch die Softwarelösung SIS abgelöst.

4.2 Organisatorische Verankerung

4.2.1 Im Zuge der Einschau wurde für den StRH Wien deutlich, dass die Verantwortlichkeiten im Rahmen des BRM in der Organisation der geprüften Stelle nicht sichtlich verankert, eindeutig festgelegt oder dokumentiert waren. Es gab weder eine mit dem BRM betraute Stabsstelle, ein Referat o.Ä. noch eine BRM-Beauftragung bzw. einen BRM-Beauftragten oder gar eine Stellvertretung. Diverse Tätigkeiten im Rahmen des BRM (wie z.B. die Erstellung von Auswertungen und das Fungieren als Ansprechperson) wurden von der Referentin des Referats SAP- und ELAK-Koordination im Dezernat 2 Betriebsorganisation und Kommunikation übernommen. Vor allem bedingt durch den Wechsel des elektronischen Aktenführungssystems (von ANV zum neuen Programm SIS) erschien die Übernahme der

Verantwortlichkeit durch die in diesem Referat tätige Referentin als sinnvoll. Im Zuge des Erstgespräches zur Prüfung erklärte die Abteilungsleitung, dass sie diese Prüfung zum Anlass nähme, die Positionierung des BRM in der Organisation sowie die Ernennung einer Stellvertretung für BRM-Belange nunmehr vorzunehmen.

Dem StRH Wien wurde die derzeit gültige Stellenbeschreibung der oben erwähnten Referentin mit Stand 6. Dezember 2019 übermittelt. Darin waren die organisatorische Betriebsführung des SAP, ELAK und E-RECHT sowie die Koordination und Unterstützung bei der Einführung neuer Applikationen und Verarbeitungssystemen als Aufgaben aufgelistet. In den Nebenaufgaben fanden sich weiters „Ansprechpartnerin für ‚Sag’s Wien‘-App und deren Abläufe“ und als Sonderaufgabe „MA 42-Digitalisierungsbeauftragte“. Die Ernennung zur BRM-Beauftragten, samt die ihr daraus zufallenden Aufgaben, fand sich in dieser Stellenbeschreibung nicht.

Wie in Punkt 2.3.4 erwähnt, bot der BRM-Leitfaden des Magistrats der Stadt Wien als Hilfestellung einen Fragenkatalog für die Dienststellen an, dessen Fragen im Umgang mit Beschwerden und Reklamationen beantwortet werden sollten. Die Frage, ob das BRM der geprüften Stelle über die passende organisatorische Einbettung und ausreichende Ressourcenausstattung verfügt, konnte von Seiten des StRH Wien als nicht gegeben beurteilt werden.

Empfehlung:

Es erging die Empfehlung, das BRM in der Organisation einzubetten, für ausreichend Ressourcen zu sorgen und eine Stellvertretung einzurichten.

Stellungnahme der MA 42 - Wiener Stadtgärten:

Das BRM wurde mit 1. Jänner 2023 im Organigramm und der Geschäftsfeldbeschreibung eingebettet. Die MA 42 - Wiener Stadtgärten prüft derzeit den Ressourcenbedarf und wird die notwendigen Maßnahmen setzen.

4.2.2 Obwohl das BRM in der Organisation bislang nicht eingebettet wurde, fanden Schulungen im Betrachtungszeitraum statt. Vor allem durch die Systemumstellung von der ANV auf das SIS bestand großer Schulungsbedarf. Die geprüfte Stelle meldete dem StRH Wien folgende Anzahl an Schulungen und Schulungsinhalte zum Thema BRM.

Im Juni 2019 und August 2019 wurden 13 Mitarbeitende in der ANV eingeschult und darauf folgend 30 Mitarbeitende der MA 42 - Wiener Stadtgärten zur Eingabe und Behandlung von Beschwerden und Reklamationen in der ANV berechtigt sowie die entsprechenden Schulungsinhalte weitergegeben.

Im Jahr 2021 wurden insgesamt 128 Mitarbeitende der geprüften Stelle auf den Umstieg des neuen Systems SIS vorbereitet und für die Nutzung eingeschult. Dies erfolgte z.T. auch über Videokonferenzen.

4.3 Prozesstechnische Verankerung

4.3.1 Im Zuge der Einschau wurde dem StRH Wien eine Prozessbeschreibung zur Durchführung des BRM mit Stand 8. August 2019 übermittelt. Darin enthalten waren die einzelnen Prozessschritte, deren Inhalte und die jeweiligen Zuständigkeiten. Ebenso fand sich darin eine Abgrenzung zu einfachen Anfragen, Lob und Störungsmeldungen, die über den zuständigen Bereich der geprüften Stelle weiter behandelt wurden. Des Weiteren wurde festgehalten, dass anonyme und gleichzeitig mutwillige Kontaktaufnahmen, die dazu dienen, die Behörde ohne triftigen Grund und erkennbaren Zweck schädigen zu wollen, nach Rücksprache mit der Abteilungsleitung unbehandelt bleiben konnten.

4.3.2 Die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Regelungen wurde durch die Einschränkung der Zugriffsrechte gewährleistet. Die Mitarbeitenden hatten nur Zugriff auf jene Beschwerden und Reklamationen, die ihrer Support-Gruppe zugeteilt wurden.

4.3.3 Als erster Prozessschritt war die Einbringung der Beschwerden und Reklamationen im Weg der unterschiedlichen Kommunikationskanäle („Sag’s Wien“-App, E-Mail, Postweg, telefonisch oder persönlich) angeführt.

4.3.4 Beschwerden und Reklamationen wurden entweder in der ANV bzw. im SIS oder im ELAK erfasst. Gemäß Protokollierungsrichtlinie wurden jene Beschwerden und Reklamationen im ELAK protokolliert, die postalisch eingebracht wurden bzw. bereits direkt über den ELAK Arbeitsvorrat einlangten. Erfolgte keine Protokollierung im ELAK, wurde die schriftliche Beschwerde bzw. die Reklamation an den Inneren Dienst zur Erfassung in der ANV bzw. im SIS per E-Mail übermittelt.

Bei der Erfassung von Beschwerden bzw. Reklamationen in den elektronischen Systemen wurden im Prozess keine Vorgaben gemacht, welche Angaben (z.B. genaue Adresse [Ort des Geschehens], Kommunikationsquelle, Kontaktmöglichkeit zur beschwerdeführenden Person etc.) mindestens in den Systemen zu erfassen seien. Wie bereits im Punkt 2.5.3 aufgelistet, sollten hingegen bestimmte Angaben verpflichtend dokumentiert werden. Ohne die vollständige Befüllung der Angaben kann es mitunter bei der Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen dazu kommen, dass die Mängelbehebung oder die Kontaktaufnahme zur beschwerdeführenden Person für die zuständige Referentin bzw. den zuständigen Referenten erschwert wird.

Empfehlung:

Es erging die Empfehlung, im Prozess des BRM jene Angaben zur beschwerdeführenden Person, dem Ort des Geschehens und dem Inhalt der Beschwerde festzulegen, die mindestens anhand der eingelangten Beschwerden und Reklamationen in den elektronischen Systemen zu dokumentieren sind.

Stellungnahme der MA 42 - Wiener Stadtgärten:

Der Prozess wird entsprechend der Empfehlung evaluiert. Die geforderten Angaben können nur erfasst werden, wenn sie von der beschwerdeführenden Person freiwillig gemacht werden. Die „Sag’s Wien“-App ermöglicht den Userinnen bzw. Usern auch eine anonyme Meldung entweder mit Angabe der Adresse oder automatischer Standortermittlung via GPS. Die Beschwerde bzw. Reklamation kann auch nur in Form eines Fotos abgegeben werden.

4.3.5 In der ANV und im SIS wurde durch automatische Antworten (in Form von vorgefertigten, thematischen Textblöcken, auf die in einem späteren Punkt des Berichts noch näher eingegangen wird) sichergestellt, dass die beschwerdeführende Person binnen 48 Stunden über den Erhalt der Beschwerde bzw. Reklamation informiert wurde. Bei jenen Beschwerden und Reklamationen, die im ELAK erfasst wurden, wurde dies lt. geprüfter Stelle ebenso sichergestellt. Allerdings konnten dem StRH Wien über die erfolgte Rückmeldung an die beschwerdeführende Person innerhalb von 48 Stunden keine Aufzeichnungen oder explizite Kontrollabläufe vorgelegt werden. Die MA 42 - Wiener Stadtgärten gab an, dass es sich bei dem Großteil der Beschwerden bzw. Reklamationen um Anliegen handelte, deren Abhandlung zum Alltagsgeschäft gehörte (wie z.B. die Entfernung von abgerissenen Ästen, Rasenmähen oder die Reparatur von Spielgeräten) und in den zugehörigen, internen Prozessabläufen durch Bearbeitungsvorräte in elektronischen Systemen automatisch von der zuständigen Referentin bzw. dem zuständigen Referenten abgehandelt wurden.

Ob beschwerdeführende Personen, die anonym bleiben wollten, darauf hingewiesen wurden, dass eine Rückmeldung zum Abschluss der Beschwerde bzw. Reklamation nicht möglich sei, konnte ebenfalls nicht überprüft werden.

4.3.6 Antworttexte und in die Wege zu leitende Maßnahmen im Zuge der Bearbeitung der Beschwerden und Reklamationen wurden in Abstimmung mit den jeweils zuständigen Dezernatsleitungen der geprüften Stelle verfasst und weitergeleitet. Danach wurden sie entweder im ELAK dokumentiert oder in der ANV oder im SIS nach der Weiterleitung des Antworttextes im System als (teil)erledigt gesetzt.

4.3.7 Die Direktionskanzlei (bei Anliegen im ELAK) bzw. der Innere Dienst (bei allen anderen Anliegen) stellten sicher, dass zeitliche Fristen bei der Behandlung von Beschwerden und Reklamationen eingehalten wurden. In jenen Fällen, in denen die Meldungen über das Stadtservice Wien erfolgten, wurde nach Ablauf einer vom Stadtservice Wien intern festgelegten Frist von diesem eine Urgenz an die MA 42 - Wiener Stadtgärten geschickt. Bei der Einschau durch den StRH Wien konnten diese vorgelegt werden.

4.3.8 Als letzter Prozessschritt wurde in der übermittelten Prozessbeschreibung der Punkt „Auswertungen durchführen“ wie folgt beschrieben:

„Im 1. Quartal des Folgejahres werden alle Beschwerden/Anliegen ausgewertet und ein Bericht erstellt. Der Bericht wird dem Dienststellenleiter vorgelegt.“

4.3.9 Neben der erwähnten Prozessbeschreibung wurde dem StRH Wien auch ein Auszug aus den Unterlagen zum IKS mit Stand 27. Dezember 2021 überreicht. Darin wurde im Punkt 1.6.3 festgehalten, dass *„Die Dienststellenleiterin bzw. der Dienststellenleiter regelmäßig (mindestens einmal jährlich) Berichte zum BRM erhält. Diese bewerten, welche Verbesserungen bzw. Veränderungen aufgrund von Beschwerden oder Reklamationen umgesetzt wurden. Die Ergebnisse des BRM fließen in das Qualitätsmanagement ein.“*

Auf Anfrage, ob es statistische Auswertungen oder Berichte zum BRM gäbe, wurde dies von der geprüften Stelle verneint, obwohl dies sowohl in ihrer Prozessbeschreibung als auch in ihrem IKS aufschien. Lediglich die einmal monatlich übermittelten Excelabzüge zu den im Vormonat angefallenen Beschwerden und Reklamationen, die vom Stadtservice Wien in der ANV und im SIS aufgenommen worden waren, konnten vorgelegt werden.

Inwiefern die Daten aus dem BRM in ein internes Qualitätsmanagement eingeflossen waren, erschloss sich dem StRH Wien aufgrund der übergebenen Unterlagen nicht. Da keine Analysen aus der Anzahl und der Behandlung von Beschwerden und Reklamationen vorlagen, konnte auch kein Verbesserungspotenzial zur Weiterentwicklung der Arbeitsprozesse genutzt werden.

4.3.10 Die geprüfte Stelle nahm jedoch die Einschau des StRH Wien zum Anlass, den Prozessablauf zum BRM zu überarbeiten und legte dazu einen Entwurf mit Stand 28. Juni 2022 vor, der nicht mehr Gegenstand der Einschau war.

Es musste somit im Zuge der Einschau festgestellt werden, dass - obwohl dies sowohl im Prozess des BRM als auch im IKS der MA 42 - Wiener Stadtgärten festgeschrieben war - im Betrachtungszeitraum keine Berichte oder Auswertungen zum Thema BRM vorlagen. Dementsprechend wurde auch nicht gänzlich den Vorgaben des von der MD-OS bereitgestellten Leitfadens entsprochen (s. hierzu auch Punkt 2.6.2), der für den gesamten Magistrat der Stadt Wien galt.

Empfehlung:

Es erging daher die Empfehlung, zeitnah Analysen und Berichte zum BRM in der geprüften Stelle zu erstellen und die Erkenntnisse daraus in das Qualitätsmanagement einfließen zu lassen.

Stellungnahme der MA 42 - Wiener Stadtgärten:

Die MA 42 - Wiener Stadtgärten wird künftig Analysen und Berichte regelmäßig erstellen und die gewonnenen Erkenntnisse in das Qualitätsmanagement einfließen lassen. Ende des Jahres 2022 wurde mit der eigenständigen Erstellung und Auswertung von Statistiken begonnen, davor wurden nur die vom Stadtservice Wien zur Verfügung gestellten Statistiken verwendet.

5. Behandlung von Beschwerden und Reklamationen

Im BRM der MA 42 - Wiener Stadtgärten erfolgte mit 8. Juni 2021 ein Wechsel vom elektronischen System ANV zu SIS. Daher wurden die Unterschiede der Handhabung im Betrachtungszeitraum 2019 bis 2021 in den weiteren Punkten getrennt nach diesen beiden Zeiträumen (2019 bis Mai 2021 und Juni 2021 bis Dezember 2021) aufgezeigt.

Die folgende Tabelle zeigt die unterschiedliche Aktenführung der Beschwerden und Reklamationen im Betrachtungszeitraum, gegliedert nach Kommunikationskanälen:

Übersicht der Aktenführung im Betrachtungszeitraum

Kommunikationskanäle	Verwendete Systeme 2019 bis Mai 2021	Verwendete Systeme Juni 2021 bis Dezember 2021
„Sag’s Wien“-App oder Gartentelefon	ANV	SIS
E-Mail oder persönlich	ANV oder ELAK	SIS oder ELAK
postalisch	ANV oder ELAK	SIS oder ELAK

Tabelle 1: Übersicht der Aktenführung im Betrachtungszeitraum
 Quelle: MA 42 - Wiener Stadtgärten, Darstellung: StRH Wien

Als weitere Kommunikationskanäle standen noch der Formularserver auf www.wien.at und die Seite www.meinwien.at zur Verfügung, in dem Bürgerinnen bzw. Bürger über Kontaktformulare Anfragen,

Beschwerden und Informationen an den Magistrat der Stadt Wien richten konnten. In beiden Fällen wurden die Beschwerden und Reklamationen von der MA 42 - Wiener Stadtgärten wie jene des Gartentelefon oder der „Sag's Wien“-App behandelt und deshalb in dieser Rubrik erfasst.

5.1 BRM von 2019 bis Mai 2021

5.1.1 Wie bereits im Punkt 4.1 erwähnt, wurden alle an die geprüfte Stelle gerichteten Anfragen in der Webanwendung ANV oder ELAK erfasst. Somit wurden auch jene des BRM hier abgebildet. Jene Beschwerden und Reklamationen, die über die „Sag's Wien“-App einfließen, wurden direkt vom Stadtservice Wien in der ANV angelegt. Gleichzeitig erhielt die beschwerdeführende Person sogenannter Anliegen eine allgemeine Verständigung, die zum Inhalt hatte, dass die MA 42 - Wiener Stadtgärten informiert und eine Überprüfung des Falles veranlasst wurde. Sobald die nötigen Informationen vorlägen, würde eine Rückmeldung durch das Stadtservice Wien erfolgen.

Die im internen Prozessablauf beschriebene Frist von 48 Stunden (Punkt 4.3.5), die die geprüfte Stelle als Zeitfenster für die Erstverständigung der Bedarfsmeldenden vorgesehen hatte, konnte somit bei diesem Kommunikationskanal sichergestellt werden.

Die zuständigen Referentinnen bzw. Referenten der MA 42 - Wiener Stadtgärten konnten die Anliegen in der elektronischen Oberfläche von der ANV einsehen. Der Sachverhalt, die Meldeart („Sag's Wien“-App etc.), das Ereignisdatum, das Eingangsdatum sowie angehängte Dokumente oder Fotos lagen im Akt bereit. Die Mitarbeitenden konnten entweder das Anliegen selbst weiterbearbeiten oder bei Unzuständigkeit (wenn die Beschwerde bzw. die Reklamation in das Aufgabengebiet einer anderen Magistratsabteilung fällt) mit einem Infotext zurück an das Stadtservice Wien verweisen. Sobald die Beschwerde bzw. die Reklamation bearbeitet worden war, wurden die Maßnahme und ein Informationstext für die beschwerdeführende Person im System gespeichert und das Anliegen vom Mitarbeitenden als „zwischen erledigt“ abgelegt. Das Anliegen wurde vom Stadtservice Wien durch das Weiterleiten des Textes an die beschwerdeführende Person und dem Setzen „Erledigung senden“ in der ANV abgeschlossen.

Ob nach Ablauf einer gegebenen Frist die MA 42 - Wiener Stadtgärten vom Stadtservice Wien über den Rückstand von offenen Beschwerden bzw. Reklamationen informiert wurde, konnte aufgrund der fehlenden elektronischen Daten vom StRH Wien nicht mehr festgestellt werden.

5.1.2 Erfolgte eine Beschwerde bzw. Reklamation über das Gartentelefon, so wurde dies von der Telefonzentrale der Stadt Wien in der ANV zur weiteren Bearbeitung durch die MA 42 - Wiener Stadtgärten eingetragen.

In jenen Fällen, in denen der Beschwerdeanruf direkt in der Direktionskanzlei oder den Organisationseinheiten der geprüften Stelle landete, wurde von der jeweiligen Dezernatsleitung entschieden, wie weiter damit vorgegangen werden sollte. Bei diesen Anliegen wurde die Beschwerde bzw. Reklamation entweder im ELAK dokumentiert oder in der ANV zur weiteren elektronischen Bearbeitung

zugeführt. Dafür gab es lt. geprüfter Stelle keine fixen Vorgaben. Die Entscheidung erfolgte individuell auch im Zusammenhang, wie die weitere Bearbeitung des Anliegens von der Dezernatsleitung vorgegeben wurde.

Die weitere Bearbeitung erfolgte sohin entweder in der ANV über die zuständige Referentin bzw. den zuständigen Referenten, wie bereits im Punkt 5.1.1 beschrieben oder via direkter Beauftragung einer Referentin bzw. eines Referenten durch ELAK, die bzw. der weitere Dokumente im Zuge der Bearbeitung hochlud und den Abschluss im ELAK entweder über die Direktionskanzlei beauftragte oder selbst durchführte.

Ob nach Ablauf einer gegebenen Frist die MA 42 - Wiener Stadtgärten vom Stadtservice Wien über den Rückstand von offenen Beschwerden bzw. Reklamationen informiert wurde, konnte aufgrund der fehlenden elektronischen Daten vom StRH Wien nicht mehr festgestellt werden. Auch ob eine Kontrolle über den Abschluss im ELAK stattgefunden und die beschwerdeführende Person über den Ausgang oder gesetzte Maßnahmen informiert wurde, konnte nicht festgestellt werden.

5.1.3 Wenn Beschwerden bzw. Reklamationen per E-Mail in der geprüften Stelle einlangten, wurden diese an den Inneren Dienst in der Direktionskanzlei weitergeleitet und dort je nach Inhalt (analog zur Vorgangsweise lt. Punkt 5.1.2) entweder in der ANV oder im ELAK dokumentiert und zur Bearbeitung an die zuständige Referentin bzw. den zuständigen Referenten weitergeleitet.

Die weitere Vorgehensweise erfolgte analog zu Punkt 5.1.2.

5.1.4 Bei persönlichem Kontakt, direkt in der Direktionskanzlei oder einer Organisationseinheit der MA 42 - Wiener Stadtgärten, wurde die Beschwerde bzw. Reklamation direkt von der bzw. dem Mitarbeitenden per E-Mail weitergeleitet oder - sofern die bzw. der Mitarbeitende Zugriff auf ANV hatte - direkt im System angelegt. Ob eine Rückmeldung über den Abschluss und mögliche, gesetzte Maßnahmen zur Behebung des Tatbestandes der Beschwerde bzw. Reklamation stattfand, wurde von der geprüften Stelle nicht überprüft.

5.1.5 Jene Beschwerden und Reklamationen, die über den Postlauf der geprüften Stelle eingelangt waren, wurden von der Kanzlei im ELAK aufgenommen und an die zuständige Referentin bzw. den zuständigen Referenten zur Bearbeitung weitergeleitet. Ein Eintrag in der ANV wurde lt. MA 42 - Wiener Stadtgärten nicht durchgeführt.

Ob eine Rückmeldung an die beschwerdeführende Person (sofern nicht anonym) innerhalb von 48 Stunden erfolgt war, wurde von der MA 42 - Wiener Stadtgärten weder dokumentiert noch überprüft.

Eine Sicherstellung, dass die Rückmeldung an die beschwerdeführende Person nach Behebung des Mangels erfolgte, wurde ebenfalls weder dokumentiert noch geprüft.

Insgesamt fiel dem StRH Wien auf, dass der Prozessablauf, die Dokumentation, der Abschluss von Beschwerden und Reklamationen im elektronischen System und die Kontaktaufnahme mit der beschwerdeführenden Person, je nach Kommunikationskanal, differierten. Eine Kontrolle durch die geprüfte Stelle, ob und wann eine Beschwerde bzw. Reklamation in Echtzeit und im System abgeschlossen wurde, wurde ebenso wenig durchgeführt, wie eine Überprüfung, ob die beschwerdeführende Person über den Letztstand der Beschwerde bzw. Reklamation kontaktiert wurde.

5.2 BRM von Juni 2021 bis Dezember 2021

5.2.1 Mit der flächendeckenden Umstellung von der Webanwendung ANV auf die BMC Remedy Softwarelösung (magistratsintern als SIS bezeichnet), wurde ein im Magistrat der Stadt Wien bereits länger in Verwendung stehendes Ticketsystem (für IT-Störungen) auch für das BRM zum Einsatz gebracht.

SIS arbeitet einerseits mit sogenannten „Incidents“ (Fällen) und andererseits mit sogenannten „Tasks“ (Aufgaben). In einem Incident konnten mehrere Tasks bearbeitet werden. Zur Unterscheidung im System wurden sie mit der ID des Beschwerde- bzw. Reklamationsfalls startend mit INC bzw. TAS dargestellt.

5.2.2 Wenn Beschwerden und Reklamationen über die „Sag's Wien“-App des Stadtservices Wien einlangten, behielt dieser die Endverantwortung für den Incident und leitete lediglich den Task an den Inneren Dienst der MA 42 - Wiener Stadtgärten weiter. Durch die automatische Rückmeldung des Stadtservices Wien an die beschwerdeführende Person war auch die Frist der 48 Stunden zur Meldung des Erhalts der Beschwerde bzw. der Reklamation gewährleistet.

Bei Anliegen zum Thema Hundekot auf Wiesenflächen (ohne Spielplatz, Liegewiese etc.) oder Sandbienen wurden statt der Standardverständigung eigene von der geprüften Stelle vorgefertigte Textblöcke vom Stadtservice Wien weitergeleitet.

Im Fall von Verunreinigung durch Hundekot erfolgte vom Stadtservice Wien die Übermittlung des Standardtextes *„Diese Verunreinigung wird im Zuge der Grünflächenpflege von der zuständigen Arbeitsgruppe entfernt“* an die beschwerdeführende Person.

Der Innere Dienst konnte das Eintreffen einer neuen Beschwerde bzw. Reklamation entweder als E-Mail mit zugehörigem Link einsehen, der vom SIS automatisch generiert wurde oder direkt im Programm SIS einsehen. Nach der ersten Sichtung wurde der Task entweder übernommen und bearbeitet, der zuständigen Referentin bzw. dem zuständigen Referenten in der geprüften Stelle zugewiesen. Für den Fall, dass die MA 42 - Wiener Stadtgärten nicht dafür zuständig war, wurde der Task mit der diesbezüglichen Information an das Stadtservice Wien rückübertragen. Im SIS wurde der Task dann als „fehlgeschlagen“ ausgewiesen.

Jene Referentinnen bzw. Referenten, die meistens mit der Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen zu tun hatten, wurde ein direkter Zugriff im SIS eingerichtet. Alle anderen hatten dennoch die Möglichkeit, Tasks zu bearbeiten, indem sie auf die vom SIS generierten E-Mails, die sie als Information mit der zugewiesenen Aufgabe erhielten, direkt per E-Mail antworteten. Sie konnten somit die gesetzten Maßnahmen als Freitext einarbeiten oder Antworttexte für die beschwerdeführende Person vorschlagen sowie Dokumente anhängen. Durch das Antworten auf die E-Mail wurde dieser Text automatisch im SIS übernommen und der Task auf „teilerledigt“ gesetzt. Die vollständige Erledigung im System erfolgte über das Stadtservice Wien.

Da das Stadtservice Wien die Endverantwortung für Beschwerden und Reklamationen trug, die über die „Sag’s Wien“-App einlangten, entfielen für die MA 42 - Wiener Stadtgärten die Endkontrolle der Erledigung und die Rückmeldung an die beschwerdeführende Person. Auch anonyme beschwerdeführende Personen konnten über die App über den Endstand informiert werden. Das Stadtservice Wien konnte bei Bedarf im System eine Urgenz verschicken, wenn die Erledigungsdauer zu lang wurde und somit der geprüften Stelle nochmals in Erinnerung rufen, dass eine Beschwerde bzw. eine Reklamation unerledigt war.

5.2.3 Wenn Beschwerden bzw. Reklamationen direkt per E-Mail an die geprüfte Stelle gerichtet wurden, wurden sie von der Empfängerin bzw. dem Empfänger in der jeweiligen Organisationseinheit an den Inneren Dienst weitergeleitet. Dieser legte im SIS einen Incident an und wies die Aufgabe an die zuständige Support-Gruppe im Programm der geprüften Stelle zu.

In diesen Fällen lag es in der Verantwortung der MA 42 - Wiener Stadtgärten, die beschwerdeführende Person innerhalb von 48 Stunden darüber zu informieren, dass die Beschwerde bzw. Reklamation eingelangt war und deren Bearbeitung veranlasst wurde. Genauso oblag ihr die Verantwortung, die Erledigung im Auge zu behalten sowie - wenn möglich - die beschwerdeführende Person über den Ausgang der Beschwerde zu unterrichten. Eine Kontrolle über den Versand einer Rückmeldung innerhalb von 48 Stunden oder nach Erledigung des Falles fand durch die geprüfte Stelle nicht statt.

5.2.4 Bei Beschwerden bzw. Reklamationen, die über den Kommunikationskanal „Gartentelefon“ einlangten, wurden die Incidents im SIS über die Telefonzentrale der MD-OS als Task angelegt. Hier erfolgte die Bearbeitung, wie im Punkt 5.2.3 beschrieben. Auch die Zuständigkeit für die Rückmeldungen an die beschwerdeführende Person und den Abschluss im elektronischen System lag beim Stadtservice Wien.

5.2.5 Laut MA 42 - Wiener Stadtgärten wurden seit der COVID-19-Pandemie keine persönlichen Beschwerden bzw. Reklamationen mehr wahrgenommen. Eine Erfassung war daher nicht nötig.

5.2.6 Postalisch übermittelte Beschwerden bzw. Reklamationen wurden lt. geprüfter Stelle weiterhin nach Ermessen der Dezernatsleitung 2 bearbeitet und nur im ELAK dokumentiert. Eine Kontrolle über die Rückmeldung zum Erhalt und der Erledigung des Anliegens - falls möglich - fand diesbezüglich nicht statt.

Empfehlung:

Es erging die Empfehlung, einen einheitlichen Ablauf im BRM-Prozess bei der Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen zu installieren. Des Weiteren war die Integration eines zeitlichen Rahmens bzgl. der Dauer der Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen sowie bzgl. der Kontaktaufnahme zur beschwerdeführenden Person - zu Beginn eines Vorfalles und bei dessen Abschluss - im elektronischen System anzustreben.

Stellungnahme der MA 42 - Wiener Stadtgärten:

Die MA 42 - Wiener Stadtgärten wird den Prozess hinsichtlich der Empfehlungen evaluieren und einen zeitlichen Rahmen für die Dauer der Bearbeitung festlegen. Ende des Jahres 2022 wurde eine automatisierte Sofortantwort bei Einlangen einer E-Mail in das Postfach M42POST der MA 42 - Wiener Stadtgärten eingerichtet.

6. BRM im ELAK

Im Zuge der Einschau wurde ersichtlich, dass Beschwerden und Reklamationen, die im ELAK erfasst und weiter behandelt wurden, nur einen geringen Anteil der gesamten Fälle der MA 42 - Wiener Stadtgärten darstellten. Da sich diese nicht in den Excelauswertungen mit denselben Parametern wie die in der ANV oder im SIS erfassten Fälle darstellen und vergleichen ließen, wurden diese Beschwerden und Reklamationen nur in diesem Punkt und in Tabelle 2 im Punkt 7., die die Gesamtanzahl aller Beschwerden und Reklamationen und deren Verteilung verdeutlichen soll, berücksichtigt.

Die im ELAK geführten Akten zeichneten sich oft durch längere Erledigungsdauern aus und beinhalteten gelegentlich mehrere Schriftstücke und Stellungnahmen, die über einen Zeitraum von mitunter mehreren Wochen und Monaten einlangten. Dabei handelte es sich u.a. um Beschwerden, die über den StRH Wien, die Polizei oder die Volksanwaltschaft weitergeleitet bzw. eingebracht wurden. Da hier oft rechtliche Hintergründe, Genehmigungen und die Beteiligung von anderen Dienststellen des Magistrats der Stadt Wien in Zusammenhang standen, konnte bei stichprobenartiger Einsicht die längere Erledigungsdauer vom StRH Wien teilweise nachvollzogen werden. In vielen Fällen entstand sie allerdings auch deswegen, da die zuständige Referentin bzw. der zuständige Referent den Akt im ELAK nicht durch ein Ausgangsdatum oder eine Unterschrift als abgeschlossen sichtbar gemacht hatte. Generell schien die Dokumentation und Bearbeitung im ELAK sehr unterschiedlich gehandhabt

zu werden. Laut geprüfter Stelle bedurfte auch nicht jede Beschwerde eines Abschlusses, sondern diente der Abschluss lediglich als Information für die Ablage.

In der Handhabe, wann eine Beschwerde bzw. Reklamation zwingend über ELAK dokumentiert und weiterbearbeitet werden müsse, war keine einheitliche Vorgehensweise zu erkennen. So waren auch hier z.B. Anbringen betreffend Lärmbelästigung oder störendem Strauchüberhang zu finden, was oftmals Inhalt von Beschwerden und Reklamationen war, die sonst in der ANV oder im SIS erfasst wurden. Des Weiteren fand sich im ELAK auch eine Beschwerde, die später in der ANV weiter behandelt wurde, obwohl die geprüfte Stelle festhielt, dass die Dokumentation ein und derselben Beschwerde sowohl im ELAK als auch in der ANV bzw. im SIS nicht vorgesehen war. Dieser Akt wurde nachweislich doppelt erfasst.

Die nachstehende Tabelle stellt die Anzahl an Beschwerden und Reklamationen, deren Status und deren durchschnittliche Erledigungsdauer im ELAK dar.

Verhältnis von offenen zu erledigten Beschwerden und Reklamationen im ELAK der Jahre 2019 bis 2021

Status	erledigt	in Bearbeitung	gesamt	unerledigt in %	Ø Erledigungsdauer
2019	60	7	67	10,4	90,8 Tage
2020	26	2	28	7,1	243,5 Tage
2021	38	5	43	11,6	44,9 Tage

Tabelle 2: Verhältnis von offenen zu erledigten Beschwerden und Reklamationen im ELAK der Jahre 2019 bis 2021

Quelle: MA 42 - Wiener Stadtgärten, Darstellung: StRH Wien

Anzumerken war, dass diese Auswertung nur durch mehrfache Korrespondenz und Überarbeitung der Zahlen möglich war, da erst bei Einschau in die Unterlagen des Akts hervorging, ob die Beschwerde bereits abgeschlossen war und zu welchem Zeitpunkt. Jene Beschwerden, die nur über ein „Ein-/Ausgangsdatum“, aber über kein Datum der „Unterschrift“ verfügten (Parameter aus der übermittelten Exceltabelle), stellen in Tabelle 2 jene „in Bearbeitung“ dar. Die geprüfte Stelle erklärte, dass womöglich hier auch eine andere Auswertung bessere Ergebnisse gebracht hätte, da die Daten grundsätzlich im ELAK enthalten seien.

Aus Sicht des StRH Wien war die Eingabe von Beschwerden und Reklamationen im ELAK grundsätzlich zu hinterfragen. Sofern die Dienststelle besondere Fälle weiterhin ausschließlich im ELAK abbilden möchte, wäre festzuhalten, welche expliziten Voraussetzungen diese Beschwerden bzw. Reklamationen aufweisen müssten, um sie ausschließlich im ELAK aufzunehmen. Doppelgleisigkeiten in der elektronischen Dokumentation - ELAK und SIS - sollten vermieden werden. Zur Überwachung von Erledigungen und zur Beobachtung der Erledigungsdauer von Beschwerden und Reklamationen im

ELAK sollte eine einheitliche Handhabung der Dokumentation, der Bearbeitung und des Abschlusses integriert und intern kommuniziert werden.

Empfehlung:

Die MA 42 - Wiener Stadtgärten sollte evaluieren, ob eine weitere Verwendung des ELAK im Rahmen ihres BRM zielführend ist.

Stellungnahme der MA 42 - Wiener Stadtgärten:

Die MA 42 - Wiener Stadtgärten wird evaluieren, ob und inwieweit der ELAK zur Beantwortung von Beschwerden zielführend ist.

7. Statistische Zahlen

In den folgenden Kapiteln wird auf die statistischen Zahlen der Beschwerden und Reklamationen näher eingegangen. In den Auswertungen sind auch löbliche Anbringen inkludiert. Mit 81 Stück im Jahr 2019, 53 Stück im Jahr 2020 und 45 Stück im Jahr 2021 stellten sie allerdings nur einen geringen Anteil dar, der bei einer Gesamtbetrachtung der Jahre zu keiner Verzerrung der Aussagekräfte der Auswertungen führte.

7.1 Datenbasis

7.1.1 Wie bereits im Punkt 4.3.9 erwähnt, lagen in der MA 42 - Wiener Stadtgärten keine regelmäßig erstellten jährlichen Statistiken auf. Festgehalten wird auch hier, dass im Leitfaden des Magistrats der Stadt Wien festgeschrieben wurde, dass weitgehende statistische Auswertungen verfügbar sein müssen. Die geprüfte Stelle war allerdings im Zuge der Prüfung bemüht, die Beschwerden und Reklamationen des Betrachtungszeitraumes der Jahre 2019 bis 2021 aus den Systemen ELAK und ANV bzw. SIS, bestmöglich nachträglich auszuwerten und Statistiken zu erstellen. Da die Server mit den in der ANV erfassten Daten von der MA 01 - Wien Digital mit Jänner 2021 abgebaut worden waren, konnte keine Einsicht in den Letztstand oder die Behandlung der Beschwerden und Reklamationen genommen werden. Die folgenden Zahlen stammten deshalb u.a. aus Auswertungen aus den Systemen ANV bzw. SIS, die das Stadtservice Wien einmal im Monat als Datenabzug automatisch an alle im BRM eingebundenen Dienststellen übermittelte. Darin waren nur neue Beschwerden und Reklamationen des Vormonats mit Stand des Monatsendes abgebildet. Neben den Einträgen des Stadtservices Wien waren auch jene Beschwerden und Reklamationen in den Tabellen enthalten, die die geprüfte Stelle selbst aufgenommen hatte. Eine Überprüfung, ob es sich um die vollständige Anzahl an Beschwerden und Reklamationen pro Jahr handelte, war nicht möglich, wodurch die Validität und Plausibilität der Daten nur eingeschränkt beurteilt werden konnte.

Bei Durchsicht oben erwähnter Exceltabellen fiel dem StRH Wien auf, dass in der Spalte des Status sehr häufig „in Bearbeitung“ bzw. „rückgemeldet“ stand, anstatt „erledigt“. Bei der Zusammenführung aller monatlichen Exceldateien zu einer jährlichen Gesamttabelle stand somit ebenfalls der vorherige Status und nicht der aktuelle Status zum Jahresende in der Auswertung, wodurch die Erledigungsdauer nicht korrekt, sondern in der Regel als zu lange ausgewiesen wurde. Selbst für das 2. Halbjahr 2021, für das die Daten im SIS aktualisiert auflagen, konnte dem StRH Wien kein abschließender Status nachgereicht werden. Um künftig eigenständig Auswertungen im SIS durchführen zu können, wurde von der MA 42 - Wiener Stadtgärten im Zuge der Prüfung eine SIS-Fortbildung beim Stadtser-vice Wien angedacht.

7.1.2 Jene Beschwerden, die in den Excelauswertungen der ANV und des SIS nicht enthalten waren - also jene, die von der geprüften Stelle lediglich im ELAK dokumentiert wurden -, finden sich in den folgenden Kapiteln nur in der Gesamtaufstellung aller Beschwerden nach Kommunikationskanälen wieder (s. Tabelle 3).

7.1.3 Die folgend angeführten Tabellen zeigen die Betrachtungsjahre 2019 und 2020 als vollständiges Jahr und das Jahr 2021 gesplittet in den Zeitraum Jänner 2021 bis Mai 2021, in dem - wie in den Jahren zuvor - ANV zum Einsatz kam und in dem Zeitraum Juni 2021 bis Dezember 2021, in dem das neue System SIS Anwendung fand.

7.2 Betrachtung der Beschwerden und Reklamationen insgesamt

In der folgenden Tabelle werden die Beschwerden und Reklamationen der MA 42 - Wiener Stadtgärten nach elektronischen Systemen in Summe für den Betrachtungszeitraum 2019 bis 2021 dargestellt:

Gesamtanzahl an Beschwerden und Reklamationen der MA 42 - Wiener Stadtgärten in den Jahren 2019 bis 2021

Anzahl	2019	2020	Jänner 2021 bis Mai 2021	Juni 2021 bis De- zember 2021
ANV bzw. SIS	3.106	3.906	2.048	5.486
ELAK	67	28		43
Summe	3.173	3.934		7.577

Tabelle 3: Gesamtanzahl an Beschwerden und Reklamationen der MA 42 - Wiener Stadtgärten in den Jahren 2019 bis 2021

Quelle: MA 42 - Wiener Stadtgärten, Darstellung: StRH Wien

Die Steigerung der Anzahl an Beschwerden und Reklamationen vom Jahr 2020 auf das Jahr 2021 erklärte die geprüfte Stelle einerseits dadurch, dass vorher nicht alle Beschwerden und Reklamationen erfasst wurden, und andererseits dadurch, dass die Aufzeichnungen aus den Jahren 2019 bis 2020 nicht vollständig rekonstruiert werden konnten.

7.3 Betrachtung nach Kommunikationskanälen

Die Kommunikationskanäle („Sag’s-Wien“-App, persönlich, E-Mail, postalisch, telefonisch) wurden in den Systemen ANV und SIS - sei es durch die geprüfte Stelle oder das Stadtservice Wien - unterschiedlich dokumentiert und konnten im Zuge der Auswertungen nicht derart dargestellt werden, um die Verteilung von Beschwerden und Reklamationen der MA 42 - Wiener Stadtgärten nach Bezugsquellen darzulegen. Lediglich die Organisationseinheiten im Stadtservice Wien, die die Beschwerden und Reklamationen im System erfasst hatten, waren ersichtlich. Es konnte somit aus den Daten nicht herausgelesen werden, zu welchen prozentuellen Anteilen die Beschwerden und Reklamationen von den jeweiligen Bezugsquellen stammten.

Die geprüfte Stelle erklärte, dass für künftige Auswertungen und Berichte der Kontakt zum Stadtservice Wien gesucht würde, um die einmal monatlich versendeten automatisierten Tabellen aus SIS anzupassen und bei Bedarf auch eigenständig neue Auswertungen im System anlegen zu können. Dadurch soll der Aufbau von statistischen Zahlen für das Berichtssystem zum BRM gewährleistet werden. Des Weiteren war es lt. geprüfter Stelle ihr Bestreben, eine korrekte Eingabe aller Parameter zu den Beschwerden und Reklamationen im SIS (so auch die Kommunikationskanäle) zu erreichen. Dies sollte durch Schulung jener Mitarbeitenden, welche die Anliegen aufnehmen und bearbeiten, erreicht werden.

7.4 Thematische Betrachtung

7.4.1 Um die thematische Streuung der Beschwerden und Reklamationen über den Betrachtungszeitraum darzustellen, mussten die Tabellen zwischen Jänner 2021 bis Mai 2021 und Juni 2021 bis Dezember 2021 aufgeteilt werden, da sich der Aufbau der Kategorien zwischen dem alten und dem neuen System geändert hatte.

In der ANV waren 50 Kategorien angelegt, durch die ersichtlich war, ob die Beschwerde bzw. Reklamation thematisch von einer „zuweisenden Dienststelle“ (z.B. MA 28 - Straßenverwaltung und Straßenbau, MA 31 - Wiener Wasser, MA 33 - Wien leuchtet, MA 45 - Wiener Gewässer, MA 46 - Verkehrsorganisation und technische Verkehrsangelegenheiten, MA 48 - Abfallwirtschaft, Straßenreinigung und Fuhrpark und MA 49 - Klima, Forst- und Landwirtschaftsbetrieb) oder direkt von der MA 42 - Wiener Stadtgärten im System aufgenommen wurden. Die der geprüften Stelle zugehörigen 7 Kategorien sind in der folgenden Tabelle ersichtlich. Jene Beschwerden bzw. Reklamationen, die von anderen Dienststellen zugewiesen wurden, wurden vom StRH Wien thematisch den eigenen Kategorien der MA 42 - Wiener Stadtgärten zugeordnet, wenn sie eindeutig waren. Jene Themengebiete wie z.B. Baustelle, Straßenschaden, öffentliche Beleuchtung, Straßenschild etc., die nicht in die unten

aufgelisteten Kategorien passten, wurden in der Kategorie „MA 42 Sonstiges“ übernommen. Dabei handelte es sich bei den zugewiesenen Beschwerden bzw. Reklamationen im Jahr 2018 um 13,3 %, im Jahr 2019 um 15,15 % und von Jänner 2021 bis Mai 2021 um 23,3 %. Der Anteil an zugewiesenen Beschwerden und Reklamationen erhöhte sich somit.

In der folgenden Tabelle wurden besagte 7 Kategorien nach Häufigkeit sortiert dargestellt:

Anzahl der Beschwerden und Reklamationen nach Themen von 2019 bis Mai 2021

Kategorien	2019	2020	Jänner 2021 bis Mai 2021
MA 42 Park und Baum	1.751	1.732	609
MA 42 Spielplatz	452	707	380
MA 42 Reinigung	167	493	585
MA 42 Straßenbegleitgrün	363	578	275
MA 42 Hund	163	202	106
MA 42 Sonstiges	165	146	69
MA 42 Pflanzenschutz	45	48	24
Summe	3.106	3.906	2.048

Tabelle 4: Anzahl der Beschwerden und Reklamationen nach Themen 2019 bis Mai 2021

Quelle: MA 42 - Wiener Stadtgärten, Darstellung: StRH Wien

Die Tabelle verdeutlicht, dass die Themen Park und Baum, Spielplatz und Reinigung am häufigsten zu einer Beschwerde bzw. Reklamation führten.

7.4.2 Für das 2. Halbjahr 2021 kam durch die Systemumstellung eine neue Gliederung der Kategorien zustande, um eine thematische Zuordnung der Beschwerden und Reklamationen zu gewährleisten. In den übermittelten Exceltabellen wurden 52 Kategorien vorgefunden, darunter einige, die sich nur minimal unterschieden oder im Grunde genommen das Gleiche bedeuteten. So z.B.:

- Straßenbegleitgrün vs. Grünfläche/Straßenbegleitgrün,
- Bäume & Sträucher vs. Bäume/Sträucher,
- Lärm vs. Lärmbelästigung,
- Fahrrad, Radweg vs. Gehsteig/Weg/Radweg vs. Gehweg/Radweg/Rinnsal sowie
- Schaden/Vandalismus vs. schlechter Zustand/Schaden.

Bei Rücksprache mit der MA 42 - Wiener Stadtgärten erfuhr der StRH Wien, dass von den 52 Kategorien zur Einordnung von Beschwerden und Reklamationen nur 18 der geprüften Dienststelle direkt zugeordnet waren und die anderen, wie bereits in den Jahren zuvor, Kategorien von zuweisenden Dienststellen darstellten. Neue Kategoriewünsche im SIS können von den Dienststellen des Magistrats der Stadt Wien direkt dem Stadtservice Wien gemeldet werden, das diese im System anlegt. In der neuen Aufgliederung, die seit Juni 2021 bestand, war allerdings nicht mehr ersichtlich, welche Kategorie zu welcher Dienststelle gehörte. Dies war dadurch bedingt, dass sich die Kategorien aus einer 3-stufigen Tabelle (z.B. eine MA 42 - Wiener Stadtgärten zugeordnete Kategorie: Verunreinigung & Müllentsorgung -> Papierkorb überfüllt -> Wiener Stadtgärten; eine nicht der geprüften Stelle zugeordnete Kategorie: Grünraum & Umwelt -> Wiener Stadtgärten -> Hunde) generierten, die vom Stadtservice Wien angelegt und an die teilnehmenden Dienststellen übermittelt wurde. Eine direkte namentliche Zuordnung der Kategorien zu einer Dienststelle war - wie im zuvor angeführten 2. Beispiel - nicht in allen Fällen eindeutig herauszulesen. Zur Übersicht und zur Darstellung, in welchen Themenbereichen die meisten Beschwerden und Reklamationen anfallen und sich über die Jahre verändern, wäre allerdings eine Angleichung der Themen (Zusammenführung ähnlicher Themen, um die Wesentlichen in Cluster zu gliedern) innerhalb der Abteilung durchzuführen. Vor allem im Hinblick darauf, dass im Betrachtungszeitraum Juni 2021 bis Dezember 2021 nur 10 von den 18 zur Verfügung stehenden und der geprüften Stelle zugeordneten Kategorien zum Einsatz kamen.

Das Stadtservice Wien gab diesbezüglich an, dass das Anlegen von neuen Kategorien im SIS intern einen Überprüfungsprozess durchläuft und nicht willkürlich entschieden würde. Bei Betrachtung der aufliegenden Auswertungen merkte das Stadtservice Wien allerdings an, dass hier womöglich Potenzial zur Weiterentwicklung gegeben wäre und dies zur internen Beurteilung aufgenommen würde.

In der folgenden Tabelle werden die 10 besagten Kategorien der MA 42 - Wiener Stadtgärten für den Zeitraum Juni 2021 bis Dezember 2021 plus die Sammelkategorie „Sonstiges“ dargestellt:

Anzahl der Beschwerden und Reklamationen nach thematischen Kategorien von Juni 2021 bis Dezember 2021

Kategorien	Juni 2021 bis Dezember 2021
Erhalt und Pflege	1.688
Bäume & Sträucher	924
Spielplatz	764
Schaden/Vandalismus	566
Straßenbegleitgrün	511
Hunde	224
Parkinfo	240

Kategorien	Juni 2021 bis Dezember 2021
Allgemeine Info	213
Baum- & Pflanzenschutz	78
Fehleranruf/verbinden/weiterleiten	1
Sonstiges*	277
Summe	5.486

Tabelle 5: Anzahl der Beschwerden und Reklamationen nach Themen von Juni 2021 bis Dezember 2021
Quelle: MA 42 - Wiener Stadtgärten, Darstellung: StRH Wien; * vom StRH Wien zusammengefasste Kategorie

Auch hier wurden die insgesamt vorliegenden 52 Kategorien vom StRH Wien thematisch zu jenen 10 der geprüften Stelle zugehörigen Kategorien zugeordnet. In den vorliegenden Auswertungen konnte, wie bereits erwähnt, nicht unterschieden werden, welche Beschwerden bzw. Reklamationen der MA 42 - Wiener Stadtgärten von welcher Dienststelle zugewiesen worden waren. Jene Kategorien, die sich thematisch nicht zuordnen ließen, wurden in einer eigenen von dem StRH Wien für diese Tabelle angelegten Kategorie „Sonstiges“ zusammengefasst.

Am häufigsten wurde die Kategorie „Erhalt und Pflege“ im SIS aufgenommen.

Es stellte sich unmittelbar die Frage, welche Aussagekraft 52 Kategorien bei statistischen Auswertungen und bei der Eingrenzung von wiederkehrenden Mängeln in bestimmten Bezirken, Parks oder Thematiken im BRM boten.

Empfehlung:

Es erging die Empfehlung, sich auf die wichtigsten und hilfreichsten Kategorien bei der Zuordnung von Beschwerden und Reklamationen zu konzentrieren. Dies sollte intern zur Weiterentwicklung der Leistungen und zum Erkennen von Hotspots dienen. Die Kategorien sollten für die damit arbeitenden Mitarbeitenden festgelegt, definiert und eingegrenzt werden.

Stellungnahme der MA 42 - Wiener Stadtgärten:

Die MA 42 - Wiener Stadtgärten hat derzeit 13 Kategorien festgelegt und wird die eingehenden Beschwerden dahingehend einordnen. Die weiteren Kategorien sind von allen mitwirkenden Magistratsabteilungen unter Federführung des Stadtservice Wien festgelegt und somit für die MA 42 - Wiener Stadtgärten nicht beeinflussbar.

Das Handbuch zum BRM der MA 42 - Wiener Stadtgärten für die Mitarbeitenden wird um die Beschreibung der Kategorien ergänzt.

7.4.3 In der Auswertung der Exceltabelle Juni 2021 bis Dezember 2021 fanden sich insgesamt 175 Beschwerden und Reklamationen ohne themenbezogener Zuordnung, sodass 175 Anliegen leer aufgelistet wurden. Weiterführende Prüfungen zeigten, dass es auch bei anderen Parametern Leerfelder zu verzeichnen gab. So z.B. 75 Beschwerden und Reklamationen, bei denen die Standort-Adresse des Vorfalls nicht erfasst war. Bei der Durchsicht der detaillierten Beschreibung in der Spalte „detailed Description“ waren hingegen teilweise Adressen im Freitext enthalten, z.T. aber auch überhaupt kein Text in den detaillierten Beschreibungen (in 23 Fällen). In 26 Fällen war keine Postleitzahl zum Standort im System festgehalten. Bei der Durchsicht dieser Fälle fand sich in einzelnen Fällen die Adresse oder das Thema im Punkt „Aufgabenname“. Diese Rubrik schien ein Sammelfeld zu sein, das durch die Vereinigung von verschiedenen Kommunikationskanälen entstanden war. Hier fand sich von der Adresse, über Stichworte, um welches Thema es ging bis hin zu „kein Meldungstext“ alles. Es befand sich darunter auch eine Beschwerde vom 23. Juni 2021, die als Test des Systems geführt worden war.

Es stellte sich für den StRH Wien die Frage, wie eine Beschwerde bzw. Reklamation von der MA 42 - Wiener Stadtgärten behandelt werden sollte, wenn weder eine detaillierte Beschreibung, noch eine Adresse, eine Postleitzahl oder ein weiterführender Hinweis im Punkt „Aufgabenname“ zu finden war. Da das SIS erst mit Juni 2021 umgestellt wurde, war fraglich, ob hier technische Mängel, Anlaufschwierigkeiten der Nutzenden oder prozesstechnische Schwierigkeiten mit ein Grund für diese Leerzellen waren. Laut Stadtservice Wien befanden sich im System nur wenige MUSS-Felder, die befüllt werden sollten, um ein Anliegen an den Magistrat der Stadt Wien zu melden. Je nach Kommunikationskanal und Bedarf wurden nicht alle zur Verfügung stehenden Eingabefelder zwangsläufig befüllt. Bei Durchsicht von verschiedenen Incidents mit dieser Problematik musste vom Stadtservice Wien allerdings eingeräumt werden, dass es hier womöglich Potenzial zur Weiterentwicklung gäbe.

7.5 Saisonale Betrachtung

Interessant erwies sich die Betrachtung der saisonalen Entwicklung von Beschwerde- und Reklamationen:

Monatliche Entwicklung der Beschwerden und Reklamationen von 2019 bis 2021

Monate	2019	2020	Jänner 2021 bis Mai 2021	Juni 2021 bis Dezember 2021
Jänner	116	197	218	-
Februar	59	234	334	-
März	231	164	431	-
April	283	258	478	-
Mai	266	412	587	-
Juni	368	458	-	1.078
Juli	437	440	-	1.214
August	385	493	-	912
September	318	476	-	818
Oktober	257	274	-	549
November	202	279	-	486
Dezember	184	221	-	429
Summe	3.106	3.906	2.048	5.486
				7.534*

Tabelle 6: Monatliche Entwicklung der Beschwerden und Reklamationen von 2019 bis 2021
 Quelle: MA 42 - Wiener Stadtgärten, Darstellung: StRH Wien; * ohne ELAK

Die unterjährige Steigerung der Anzahl an Beschwerden und Reklamationen erklärte die MA 42 - Wiener Stadtgärten dadurch, dass mit dem Beginn des Frühlings mehr Besuchende Parks und Spielplätze aufsuchten. Generell steigerten sich die Beschwerden mit den warmen Witterungen, sodass in den Sommermonaten Mai 2021 bis September 2021 die meisten Meldungen zu verzeichnen waren.

7.6 Erledigungsstatus und Erledigungsdauer

7.6.1 Im Leitfaden zum BRM des Magistrats der Stadt Wien wurden, wie bereits im Punkt 2.3.4 punktuell zitiert, Fragen betreffend den Umgang mit Beschwerden und Reklamationen festgehalten, die die Dienststellen des Magistrats der Stadt Wien beantworten können sollten. Darin waren auch zeitliche Fristen angegeben, die für die verschiedenen Prozessphasen im BRM zu setzen waren. Anhand der vorgelegten Unterlagen zu dem Prozess in der MA 42 - Wiener Stadtgärten konnte lediglich die Rückmeldung über den Erhalt der Beschwerde und Reklamation innerhalb der vorgegebenen Frist von 48 Stunden nachvollzogen werden. Eine systemimmanente Kontrolle der Einhaltung dieser Frist war nicht gegeben.

Das aktuelle elektronische System SIS würde das Setzen eines Zieldatums zwar ermöglichen, dies wurde bis dato lt. geprüfter Stelle jedoch nur vereinzelt genutzt. Im Zuge der Einschau zeigte sich, dass das Stadtservice Wien nach 4 Wochen als Erinnerung an die zuständige Referentin bzw. den zuständigen Referenten Urgenzen über das elektronische System versendete, die im System gefiltert werden konnten. Zudem bestand die Möglichkeit, offene Beschwerden bzw. Reklamationen nach Eingangsdatum zu sortieren, was eine Auswertung der Fristeinholung ermöglichen würde. Die MA 42 - Wiener Stadtgärten erklärte, dass generell im BRM Prozessänderungen geplant und teilweise bereits in Arbeit wären.

7.6.2 Wie bereits im Punkt 7.1.1 erwähnt, konnte bei den Erledigungen von Beschwerden und Reklamationen aus den übermittelten Unterlagen nicht sichergestellt werden, dass jene Akten, die in den Exceltabellen mit „in Bearbeitung“ aufschienen, tatsächlich zum Zeitpunkt der Prüfung noch nicht erledigt waren. Sie konnten entweder zum jeweiligen Monatsende, als der Datenabzug erstellt worden war, unerledigt gewesen sein, weiterhin tatsächlich unerledigt sein oder bereits erledigt. Um die Anzahl dieser Akten zu erkennen, wurde folgende Tabelle ausgearbeitet:

Verhältnis von offenen zu erledigten Beschwerden und Reklamationen von 2019 bis 2021

Jahr	Erledigungsstatus			
	erledigt	in Bearbeitung	gesamt	unerledigt in %
2019	2.641	465	3.106	15,0
2020	3.424	482	3.906	12,3
<i>Jänner bis Mai 2021</i>	<i>1.470</i>	<i>578</i>	<i>2.048</i>	<i>28,2</i>
<i>Juni bis Dez. 2021</i>	<i>5.199</i>	<i>287</i>	<i>5.486</i>	<i>5,2</i>
2021 (gesamt)	6.669	865	7.534	11,5

Tabelle 7: Verhältnis von offenen zu erledigten Beschwerden und Reklamationen von 2019 bis 2021
Quelle: MA 42 - Wiener Stadtgärten, Darstellung: StRH Wien

Hier zeigt sich mit Umstellung auf das neue System SIS ab Juni 2021 eine Reduktion der offenen Beschwerden und Reklamationen. Nach Rücksprache mit der geprüften Stelle konnte Ende September 2022 direkt im elektronischen System ein offener Stand für das 2. Halbjahr 2021 mit 8 Fällen festgestellt werden. Dies würde bedeuten, dass anstatt 287 Akten, wie in dieser Tabelle ersichtlich, nur noch 8 in Bearbeitung waren. Da die geprüfte Stelle die Daten dem StRH Wien allerdings nicht rechtzeitig nachreichen konnte, um die Erledigungsdauer neu zu berechnen, konnten nur die vorliegenden Zahlen verwendet werden.

7.6.3 In den folgenden Tabellen wurden nur die erledigten Beschwerden und Reklamationen herangezogen und in verschiedenen Erledigungsdauern in absoluten und relativen Werten dargestellt:

Absolute Erledigungsdauer von Beschwerden und Reklamationen von 2019 bis 2021

Erledigungs- dauer	bis 4 Tage	5 bis 8 Tage	9 bis 15 Tage	länger	Ø Bearbei- tungsdauer
2019	2.041	298	212	90	3,7 Tage
2020	2.679	349	299	97	3,6 Tage
<i>Jänner bis Mai 2021</i>	<i>1.048</i>	<i>192</i>	<i>184</i>	<i>46</i>	<i>4,3 Tage</i>
<i>Juni bis Dez. 2021</i>	<i>3.851</i>	<i>647</i>	<i>401</i>	<i>300</i>	<i>4,4 Tage</i>
2021 (gesamt)	4.899	839	585	346	4,3 Tage

Tabelle 8: Absolute Erledigungsdauer von Beschwerden und Reklamationen von 2019 bis 2021

Quelle: MA 42 - Wiener Stadtgärten, Darstellung: StRH Wien

Mit Umstieg auf das neue System SIS zeigte sich deutlich eine Verlängerung der Bearbeitungszeit von Beschwerden und Reklamationen. Um zu erkennen, ob dies damit in Zusammenhang stand, dass auf das Schließen von Beschwerden vergessen wurde oder ob die Behebung von Mängeln tatsächlich mehr Zeit in Anspruch nahm, sollte durch eine Stichprobenprüfung im Punkt 8. näher ergründet werden. Hier war auch der Umstand im Auge zu behalten, dass eine Systemumstellung für die Mitwirkenden eine Eingewöhnung bedeutete und hier mitunter auch längere Erledigungsdauern entstanden sein könnten.

Die MA 42 - Wiener Stadtgärten erklärte, dass Akte mit langer Erledigungsdauer vor allem im Juni 2021 zu verzeichnen waren, da sich die Mitarbeitenden zu diesem Zeitpunkt mit dem gesamten Prozess (sei es das Stadtservice Wien, die Telefonzentrale oder die geprüfte Stelle selbst) des neuen elektronischen Systems SIS erst vertraut machen mussten. Die geprüfte Stelle nahm jedoch die Prüfung durch den StRH Wien zum Anlass, hier den Prozess des BRM weiterzuentwickeln.

In folgender Tabelle wird das Verhältnis der Erledigungsdauer in relativen Zahlen verdeutlicht.

Relative Erledigungsdauer von Beschwerden und Reklamationen von 2019 bis 2021

Erledigungsdauer	bis 4 Tage	5 bis 8 Tage	9 bis 15 Tage	länger
2019	77,3 %	11,3 %	8,0 %	3,4 %
2020	78,2 %	10,2 %	8,7 %	2,8 %
Jänner bis Mai 2021	71,3 %	13,1 %	12,5 %	3,1 %
Juni bis Dez. 2021	74,1 %	12,4 %	7,7 %	5,8 %
2021 (gesamt)	73,5 %	12,6 %	8,8 %	5,2 %

Tabelle 9: Relative Erledigungsdauer von Beschwerden und Reklamationen von 2019 bis 2021

Quelle: MA 42 - Wiener Stadtgärten, Darstellung: StRH Wien

Da bereits im Leitfaden des Magistrats der Stadt Wien die Erledigung samt Erledigungsdatum als verpflichtende Dokumentationsgrundlage aufgezählt wurde, wäre hier die Weiterentwicklung des BRM-Prozesses voranzutreiben. Zeitliche Fristen der Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen, die Dauer bis zur Kontaktaufnahme mit der beschwerdeführenden Person, um sie über den Ausgang zu informieren sowie der Abschluss des Tasks bzw. Incidents im System sollten festgehalten und mit Urgenzen und Kontrollschleifen unterstützt werden.

Des Weiteren hatte lt. Leitfaden eine Bewertung dahingehend zu erfolgen, welche Verbesserungen bzw. Veränderungen aufgrund von Beschwerden und Reklamationen, vor allem hinsichtlich Erledigungsdauer, Wartezeiten und Erreichbarkeit, umgesetzt worden sind. Um diese Parameter für das interne Berichtswesen der MA 42 - Wiener Stadtgärten abbilden zu können, wäre der Eintrag eines Erledigungsdatums im SIS unabdingbar.

Empfehlung:

Der StRH Wien sah im Abschluss von Beschwerden und Reklamationen in den elektronischen Systemen (SIS und ELAK) und in der vollständigen und korrekten Eingabe bei der Aufnahme von Beschwerden und Reklamationen durch die geprüfte Stelle Potenzial zur Weiterentwicklung und sprach sohin eine Empfehlung dazu aus.

Stellungnahme der MA 42 - Wiener Stadtgärten:

Die MA 42 - Wiener Stadtgärten hat seit Einführung von SIS im Juni 2021 den Abschluss von Beschwerden und Reklamationen wesentlich weiterentwickelt und erzielt künftig eine viel höhere Abschlussquote. Im Prüfungszeitraum konnten mangels verfügbarer Daten vom Stadtservice Wien viele Eingaben bzw. Abschlüsse nicht berücksichtigt werden.

8. Stichproben

Im Folgenden wurden 3 Stichproben aus dem BRM aus dem alten System ANV (Jänner 2021 bis Mai 2021) und 5 Stichproben aus dem neuen System SIS (Juni 2021 bis Dezember 2021) gezogen. Systembezogene Empfehlungen wurden nur hinsichtlich des aktuell in Verwendung stehenden Systems ausgesprochen. Bei den folgenden Stichproben wurden lediglich jene ausgewählt, die durch besonders lange Erledigungsdauern herausgestochen waren. Die Stichproben stellen daher keinen Querschnitt der Leistung der Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen der MA 42 - Wiener Stadtgärten dar, sondern sollten mögliche Schwächen im Prozess und sohin Potenzial zur Weiterentwicklung aufzeigen.

8.1 Stichprobe 1

Das Anliegen wurde am 3. Mai 2021 vom Stadtservice Wien durch die „Sag’s Wien“-App in der ANV entgegengenommen. Darin wurde von einer anonymen Person gemeldet, dass eine Sandkiste wenig Sand enthielt und nach ihrer Beobachtung zufolge der Sand seit dem Vorjahr nicht gewechselt worden wäre, weshalb um eine Neubefüllung ersucht wurde. Am 12. Mai 2021 meldete das Stadtservice Wien an die beschwerdeführende Person, dass die Sandkiste ehestmöglich aufgelockert und aufgefüllt würde. Die Beschwerde wurde noch am selben Tag im System geschlossen. Am 24. Mai 2021 erfolgte allerdings eine elektronische Ergänzung durch die beschwerdeführende Person dahingehend, dass das Problem noch immer nicht behoben worden wäre. Das Stadtservice Wien antwortete am 28. Mai 2021, dass die Sandkiste in der Folgewoche aufgefüllt werden würde. Die Erledigungsdauer betrug insgesamt 25 Tage.

Die MA 42 - Wiener Stadtgärten gab an, dass Unklarheiten dahingehend bestünden, wann eine Beschwerde im System zu schließen wäre. Da dies offiziell oder im Leitfaden des Magistrats der Stadt Wien nicht ausdrücklich standardisiert wurde, wurde abteilungsintern festgelegt, mit Beauftragung der Behebung (intern oder durch eine Fremdfirma) die Beschwerde bzw. Reklamation im System als „(teil)erledigt“ zu erfassen. An dieser Stichprobe wurde deutlich, dass es nach Abschluss der Beschwerde keine Kontrolle der tatsächlichen Erledigung gegeben hatte bzw. die Erledigung in den rou-

tinemäßigen Arbeiten der geprüften Stelle stattgefunden hatte und in der Dokumentation nicht überprüft werden konnte. Da die Unterlagen dieser Beschwerde mit der Umstellung auf SIS nicht mehr einsehbar waren, konnte der Zeitpunkt der tatsächlichen Mängelbehebung nicht überprüft werden.

Empfehlung:

Falls Beschwerden und Reklamationen weiterhin bereits mit Behebungsbeauftragung im System geschlossen werden, wäre eine Kontrollmöglichkeit im BRM-Prozess vorzusehen, um nachzuvollziehen, ob die Behebung tatsächlich stattgefunden hat und zu welchem Zeitpunkt. Bei Einsicht im SIS sollte der tatsächliche Abschluss der Beschwerde bzw. Reklamation nachvollziehbar dokumentiert sein.

Stellungnahme der MA 42 - Wiener Stadtgärten:

Die MA 42 - Wiener Stadtgärten wird die unterschiedlichen Kontrollmöglichkeiten prüfen.

8.2 Stichprobe 2

Das Anliegen wurde am 12. April 2021 vom Stadtservice Wien durch die „Sag's Wien“-App in der ANV entgegengenommen. Darin wurde von einer anonymen Person der defekte Flaschenzug auf einem Spielplatz gemeldet. Am 6. Mai 2021 wurde die beschwerdeführende Person über die Reparatur des Spielgerätes informiert und der Fall am selben Tag im elektronischen System geschlossen. Die beschwerdeführende Person lobte die rasche und effiziente Bearbeitung des Anliegens. Ein Dank für die App und die tolle Umsetzung wurde ausgesprochen. Die Erledigungsdauer betrug insgesamt 24 Tage.

8.3 Stichprobe 3

Das Anliegen wurde am 1. April 2021 vom Stadtservice Wien durch die „Sag's Wien“-App in der ANV entgegengenommen. Darin informierte eine Person darüber, dass ein Bauzaunständer bereits sehr lange direkt beim Spielplatz angebracht wäre und dieser scharfe Kanten aufwies, an denen sich Kinder verletzen könnten. Er ersuchte, die Gefahrenquelle durch Abbrechen oder Abpuffern der Kanten zu beseitigen. Da offenbar bis zum 14. April 2021 keine Entschärfung der Gefahrenquelle ersichtlich war, kam eine weitere Meldung der anonymen Person über die App mit dem Vorschlag, ein paar Sandsäcke auf die scharfen Kanten der Ständer zu platzieren, was ihres Erachtens nach keinen großen Aufwand darstellen sollte. Am 22. April 2021 wurde der beschwerdeführenden Person mitgeteilt,

dass der zuständige Gartenbezirksreferent eine umgehende Entschärfung der Steinblöcke zugesichert hätte. Die Erledigungsdauer betrug insgesamt 21 Tage. Ob und wann die tatsächliche Beseitigung der Gefahrenquelle erfolgt war, war dem Beschwerdeakt nicht zu entnehmen. Laut Auskunft der geprüften Stelle war deshalb keine Dokumentation zur Mängelbehebung vorhanden, da planmäßig regelmäßige Begehungen und Wartungen der Spielplätze erfolgen würden, in deren Dokumentation würde aber kein Bezug auf einzelne Beschwerden bzw. Reklamationen genommen werden.

Aus der Sicht des StRH Wiens ist es wünschenswert, auch in der Dokumentation von regelmäßig durchgeführten Kontrollen auf eine im Zuge dessen erfolgte Beschwerdeerledigung hinzuweisen. Dadurch könnten häufig anfallende Beschwerden bzw. Mängel leichter erkannt werden.

Empfehlung:

Es wäre daher zu evaluieren, ob nach durchgeführter Mängelbehebung in der Dokumentation der Routinearbeiten (wie z.B. Spielgerätewartung, Baumschnitt etc.) Bezug auf die Beschwerde bzw. Reklamation genommen werden sollte.

Stellungnahme der MA 42 - Wiener Stadtgärten:

Die MA 42 - Wiener Stadtgärten wird die vorhandenen Möglichkeiten auf Machbarkeit prüfen. Technisch ist derzeit eine nachträgliche Bearbeitung eines Tasks im SIS nach dessen Abschluss nicht mehr möglich.

8.4 Stichprobe 4

Das Anliegen wurde am 15. Juni 2021 vom Stadtservice Wien durch die „Sag's Wien“-App im SIS entgegengenommen. Darin wurde von einer Person um Rückmeldung ersucht, warum die Sträucher vom Grünstreifen in der Mitte der Fahrbahn entfernt wurden. Um weiterführende Information und einen Rückruf wurde gebeten. Das Stadtservice Wien wies den Task noch am gleichen Tag der MA 42 - Wiener Stadtgärten zu und fügte am 29. Juni 2021 als Kommentar hinzu, dass um Rückmeldung ersucht werde. Am selben Tag stufte die in der geprüften Stelle zuständige Referentin die Priorität der Beschwerde als „Niedrig“ ein. Am 7. Juli 2021 folgte die 1. Urgenz durch das Stadtservice Wien, am 21. Juli 2021 die 2., am 2. August 2021 die 3., am 13. August 2021 die 4. und die 5. Urgenz am 23. August 2021. Am 25. August 2021 erfolgte eine Rückmeldung der Referentin im System bestimmt zur Weiterleitung an die beschwerdeführende Person. Der Task wurde am selben Tag mit einer Erledigungsdauer von 71 Tagen geschlossen.

8.5 Stichprobe 5

Das Anliegen wurde am 20. Juni 2021 vom Stadtservice Wien durch die „Sag’s Wien“-App im SIS entgegengenommen. Darin ersuchte eine anonyme Person, bei einem See im 22. Wiener Gemeindebezirk in den Sommermonaten mehr Toiletten aufzustellen. Die Beschwerde wurde am 21. Juni 2021 der geprüften Stelle vom Stadtservice Wien im System zugewiesen. Am 27. Juli 2021, am 7. September 2021 und am 22. September 2021 - also bereits nach der Badesaison - löste das Stadtservice Wien im System Urgenzen aus, die ohne Reaktion blieben. Am 23. September 2021 trug die zuständige Referentin elektronisch ein, dass seitens der MA 42 - Wiener Stadtgärten keine weiteren mobilen WCs vorgesehen wären und das Anliegen bitte der MA 45 - Wiener Gewässer gemeldet werden sollte. Mit dieser Rückmeldung wurde die Beschwerde im SIS abgeschlossen. Die Weiterleitung von Beschwerden und Reklamationen aus der „Sag’s Wien“-App an andere Dienststellen des Magistrats der Stadt Wien erfolgt in der Regel über das Stadtservice Wien, sobald die betraute Dienststelle die Unzuständigkeit im System angab (s. hierzu auch Punkt 5.1.1).

Aus Sicht des StRH Wien hätte die Weiterleitung an die andere Dienststelle im SIS zeitnah zum Einlangen der Beschwerde bei der MA 42 - Wiener Stadtgärten erfolgen sollen. Durch die verspätete Weiterleitung war die Dauer der Erledigung auf insgesamt 94 Tage gewachsen und die Sommersaison bereits zu Ende. Die geprüfte Stelle argumentierte, dass zu Beginn der Umstellung noch eine Überforderung mit dem neuen System geherrscht hatte. Der Fokus war auf dringende Maßnahmen gesetzt und diese Art von Beschwerden bzw. Reklamationen zurückgestellt worden.

In diesem Punkt verweist der StRH Wien auf die bereits geäußerten Empfehlungen zum Thema Priorisierungen und Erledigungsdauern von Beschwerden und Reklamationen in diesem Bericht.

8.6 Stichprobe 6

Das Anliegen wurde am 24. Juni 2021 vom Stadtservice Wien durch die „Sag’s Wien“-App im SIS entgegengenommen. Darin übermittelte die anonyme Person lediglich ein Foto von herabgestürzten, großen Ästen eines Nadelbaumes im breiten Begleitgrün einer Straße. Auf dem ca. 5 m breiten Streifen schien ein ungepflasterter Gehweg zu verlaufen, sodass ein Ast zum Teil den Flanierbereich bedeckte. Auf den ersten Blick war keine Gefahr im Verzug zu erkennen. Im Task wurde vom Stadtservice Wien am 25. Juni 2021 ein Kommentar hinzugefügt. Erst am 21. September 2021 wurde der Task an die MA 42 - Wiener Stadtgärten zugewiesen und der Kommentar dahingehend ergänzt, dass lt. Rückmeldung der einbringenden Person das Problem bereits behoben wurde. Am selben Tag erfolgte somit der Abschluss des Tasks.

Während des Zeitraumes von 3 Monaten, in dem die Beschwerde nicht an die MA 42 - Wiener Stadtgärten weitergeleitet wurde, wurden die Äste offenbar bereits im Zuge der Routinearbeiten der geprüften Stelle entfernt. Die Erledigungsdauer von 88 Tagen lag nicht im Verantwortungsbereich der geprüften Stelle.

8.7 Stichprobe 7

Das Anliegen wurde am 28. Juni 2021 vom Stadtservice Wien durch die „Sag’s Wien“-App im SIS entgegengenommen. Darin gab eine anonyme Person bekannt, dass ein dürre Ast vom Baum hing. Da kein Foto beigefügt worden war, konnte nicht erkannt werden, ob Gefahr im Verzug gegeben war. Der Task wurde am 29. Juni 2021 vom Stadtservice Wien an die MA 42 - Wiener Stadtgärten zugewiesen. Am 20. Juli 2021 wurde er von einer Referentin der geprüften Stelle intern an einen anderen Referenten weitergeleitet. Am 5. August 2021 erfolgte eine Urgenz durch das Stadtservice Wien, die unbeantwortet blieb, sodass eine weitere Urgenz am 7. September 2021 erfolgte. Am 21. September 2021 erfolgte die Information im System vom zugewiesenen Referenten, dass der Ast am Folgetag beseitigt werden sollte. Dieser schloss den Task am selben Tag ab.

Auch hier erkannte der StRH Wien, dass der interne Ablauf noch nicht reibungslos verlaufen war, wodurch eine Erledigungsdauer von 84 Tagen entstand. Die geprüfte Stelle erklärte, dass der abgebrochene Ast eine geringe Priorität darstellte und daher im Zuge der standardmäßigen Pflegearbeiten entfernt wurde.

In diesem Punkt verwies der StRH Wien ebenfalls auf die bereits geäußerten Empfehlungen zum Thema Priorisierungen und Erledigungsdauern von Beschwerden und Reklamationen in diesem Bericht.

Empfehlung:

Es wäre der interne Prozess des BRM der MA 42 - Wiener Stadtgärten dahingehend zu prüfen, ob selbst bei niedriger Priorisierung von Beschwerden und Reklamationen eine festgesetzte Frist für die Erledigung nicht überschritten werden sollte.

Stellungnahme der MA 42 - Wiener Stadtgärten:

Die MA 42 - Wiener Stadtgärten wird den BRM-Prozess dahingehend anpassen und Fristen für die Erledigung definieren.

8.8 Stichprobe 8

Das Anliegen wurde am 11. Juni 2021 vom Stadtservice Wien durch die „Sag’s Wien“-App im SIS entgegengenommen. Darin wurde von einer anonymen Person Vandalismus an Bäumen gemeldet. Ein Foto zeigte, dass jemand großflächig die Rinde von ein paar jungen Bäumen abgezogen hatte. Das Stadtservice Wien fügte im Task ein Foto am 14. Juni 2021 bei und wies den Task der geprüften Stelle zu. Am 24. Juni 2021 wurde die Erledigung des Tasks vom Stadtservice Wien urgiert, am

30. Juli 2021 erneut und am 10. August 2021 ein weiteres Mal. Am selben Tag wurde der Task von einem Referenten der MA 42 - Wiener Stadtgärten übernommen, beantwortet und geschlossen. Der Kommentar lautete: „*Bäume wurden kontrolliert. Werden genauer unter Beobachtung gehalten, wie sich der Vitalitätszustand der Bäume durch den Schaden entwickelt.*“

Für ähnliche Problematiken in Beschwerden und Reklamationen wurden von der geprüften Stelle vorgefertigte Textbausteine (z.B. mit rechtlichen oder internen Vorgaben) für die Beantwortung beim Erstkontakt mit der beschwerdeführenden Person angelegt, die auch dem Stadtservice Wien zur Verfügung gestellt wurden (s. Punkt 5.2.2). Für das Verfassen von Texten zur Enderledigung durch die MA 42 - Wiener Stadtgärten im SIS für Anliegen, die ähnlich beschaffen waren, lagen hingegen noch keine Textbausteine vor, die aber bei ähnlich gestalteten Beschwerdeinhalten eine verwaltungstechnische Vereinfachung darstellen würden.

Empfehlung:

Zur Vereinheitlichung und Vereinfachung der Beantwortung von häufig anfallenden Beschwerden und Reklamationen wurde die Zurverfügungstellung von fertigen Textbausteinen für die Referentinnen bzw. Referenten der geprüften Stelle empfohlen.

Stellungnahme der MA 42 - Wiener Stadtgärten:

Die MA 42 - Wiener Stadtgärten wird gemeinsam mit den zuständigen Organisationseinheiten Textbausteine erstellen und diese für die Beantwortung den Referentinnen bzw. Referenten zur Verfügung stellen.

In welcher Weise sich diese Bäume weiterentwickelt haben, konnte von der geprüften Stelle über die geführten Unterlagen nicht an den StRH Wien übermittelt werden. Hier wird auf die Empfehlung Nr. 9 aus Punkt 8.3 verwiesen.

Da es sich hier um eine reine Information durch die einbringende Person gehandelt hatte, sieht der StRH Wien die Erledigungsdauer von 57 Tagen als nachvollziehbar an.

9. Zusammenfassung der Empfehlungen

Empfehlung Nr. 1:

Das BRM wäre in der Organisation einzubetten, auch wäre für ausreichend Ressourcen zu sorgen und eine Stellvertretung einzurichten (s. Punkt 4.2.1).

Stellungnahme der MA 42 - Wiener Stadtgärten:

Das BRM wurde mit 1. Jänner 2023 im Organigramm und der Geschäftsfeldbeschreibung eingebettet. Die MA 42 - Wiener Stadtgärten prüft derzeit den Ressourcenbedarf und wird die notwendigen Maßnahmen setzen.

Empfehlung Nr. 2:

Im Prozess des BRM sollten jene Angaben zur beschwerdeführenden Person, dem Ort des Geschehens und dem Inhalt der Beschwerde festgelegt werden, die mindestens anhand der eingelangten Beschwerden und Reklamationen in den elektronischen Systemen zu dokumentieren wären (s. Punkt 4.3.4).

Stellungnahme der MA 42 - Wiener Stadtgärten:

Der Prozess wird entsprechend der Empfehlung evaluiert. Die geforderten Angaben können nur erfasst werden, wenn sie von der beschwerdeführenden Person freiwillig gemacht werden. Die „Sag’s Wien“-App ermöglicht den Userinnen bzw. Usern auch eine anonyme Meldung entweder mit Angabe der Adresse oder automatischer Standortermittlung via GPS. Die Beschwerde bzw. Reklamation kann auch nur in Form eines Fotos abgegeben werden.

Empfehlung Nr. 3:

Analysen und Berichte zum BRM sollten in der geprüften Stelle erstellt werden und die Erkenntnisse daraus in das Qualitätsmanagement einfließen (s. Punkt 4.3.10).

Stellungnahme der MA 42 - Wiener Stadtgärten:

Die MA 42 - Wiener Stadtgärten wird künftig Analysen und Berichte regelmäßig erstellen und die gewonnenen Erkenntnisse in das Qualitätsmanagement einfließen lassen. Ende des Jahres 2022 wurde mit der eigenständigen Erstellung und Auswertung von Statistiken begonnen, davor wurden nur die vom Stadtservice Wien zur Verfügung gestellten Statistiken verwendet.

Empfehlung Nr. 4:

Ein einheitlicher Ablauf im BRM-Prozess bei der Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen wäre zu installieren. Des Weiteren sollte die Integration eines zeitlichen Rahmens bzgl. der Dauer der Bearbeitung sowie bzgl. der Kontaktaufnahme zur beschwerdeführenden Person - sowohl zu Beginn eines Vorfalls als auch bei Abschluss - im elektronischen System angestrebt werden (s. Punkt 5.2.6).

Stellungnahme der MA 42 - Wiener Stadtgärten:

Die MA 42 - Wiener Stadtgärten wird den Prozess hinsichtlich der Empfehlungen evaluieren und einen zeitlichen Rahmen für die Dauer der Bearbeitung festlegen. Ende des Jahres 2022 wurde eine automatisierte Sofortantwort bei Einlangen einer E-Mail in das Postfach M42POST der MA 42 - Wiener Stadtgärten eingerichtet.

Empfehlung Nr. 5:

Die MA 42 - Wiener Stadtgärten sollte evaluieren, ob eine weitere Verwendung des ELAK im Rahmen des BRM zielführend ist (s. Punkt 6.).

Stellungnahme der MA 42 - Wiener Stadtgärten:

Die MA 42 - Wiener Stadtgärten wird evaluieren, ob und inwieweit der ELAK zur Beantwortung von Beschwerden zielführend ist.

Empfehlung Nr. 6:

Es wäre zu empfehlen, den Fokus auf die wichtigsten und hilfreichsten Kategorien in der Zuordnung von Beschwerden und Reklamationen in der elektronischen Dokumentation zu richten. Diese sollten für die damit arbeitenden Mitarbeitenden festgelegt, definiert und eingegrenzt werden (s. Punkt 7.4.2).

Stellungnahme der MA 42 - Wiener Stadtgärten:

Die MA 42 - Wiener Stadtgärten hat derzeit 13 Kategorien festgelegt und wird die eingehenden Beschwerden dahingehend einordnen. Die weiteren Kategorien sind von allen mitwirkenden Magistratsabteilungen unter Federführung des Stadtservice Wien festgelegt und somit für die MA 42 - Wiener Stadtgärten nicht beeinflussbar.

Das Handbuch zum BRM der MA 42 - Wiener Stadtgärten für die Mitarbeitenden wird um die Beschreibung der Kategorien ergänzt.

Empfehlung Nr. 7:

Der Abschluss von Beschwerden und Reklamationen in den elektronischen Systemen (SIS und ELAK) sollte weiterentwickelt werden sowie vollständige und korrekte Eingaben bei der Aufnahme von Beschwerden und Reklamationen sichergestellt werden (s. Punkt 7.6.3).

Stellungnahme der MA 42 - Wiener Stadtgärten:

Die MA 42 - Wiener Stadtgärten hat seit Einführung von SIS im Juni 2021 den Abschluss von Beschwerden und Reklamationen wesentlich weiterentwickelt und erzielt künftig eine viel höhere Abschlussquote. Im Prüfungszeitraum konnten mangels verfügbarer Daten vom Stadtservice Wien viele Eingaben bzw. Abschlüsse nicht berücksichtigt werden.

Empfehlung Nr. 8:

Eine Kontrollmöglichkeit im BRM-Prozess wäre einzurichten, um sicherzustellen, ob eine Mängelbehebung stattgefunden hat und zu welchem Zeitpunkt. Bei Einsicht im SIS sollte der tatsächliche Abschluss der Beschwerde bzw. Reklamation nachvollziehbar dokumentiert sein (s. Punkt 8.1).

Stellungnahme der MA 42 - Wiener Stadtgärten:

Die MA 42 - Wiener Stadtgärten wird die unterschiedlichen Kontrollmöglichkeiten prüfen.

Empfehlung Nr. 9:

Es wäre zu evaluieren, ob nach durchgeführter Mängelbehebung in der Dokumentation der Routinearbeiten (wie z.B. Spielgeräte-wartung, Baumschnitt etc.) Bezug auf die Beschwerde bzw. Reklamation genommen werden sollte (s. Punkt 8.3).

Stellungnahme der MA 42 - Wiener Stadtgärten:

Die MA 42 - Wiener Stadtgärten wird die vorhandenen Möglichkeiten auf Machbarkeit prüfen. Technisch ist derzeit eine nachträgliche Bearbeitung eines Tasks im SIS nach dessen Abschluss nicht mehr möglich.

Empfehlung Nr. 10:

Es wäre der interne Prozess des BRM der MA 42 - Wiener Stadtgärten dahingehend zu prüfen, ob selbst bei niedriger Priorisierung von Beschwerden und Reklamationen eine festgesetzte Frist für die Erledigung nicht überschritten werden sollte (s. Punkt 8.7).

Stellungnahme der MA 42 - Wiener Stadtgärten:

Die MA 42 - Wiener Stadtgärten wird den BRM-Prozess dahingehend anpassen und Fristen für die Erledigung definieren.

Empfehlung Nr. 11:

Zur Vereinheitlichung und Vereinfachung der Beantwortung von häufig anfallenden Beschwerden und Reklamationen sollte die Zurverfügungstellung von fertigen Textbausteinen für die Referentinnen bzw. Referenten der geprüften Stelle angestrebt werden (s. Punkt 8.8).

Stellungnahme der MA 42 - Wiener Stadtgärten:

Die MA 42 - Wiener Stadtgärten wird gemeinsam mit den zuständigen Organisationseinheiten Textbausteine erstellen und diese für die Beantwortung den Referentinnen bzw. Referenten zur Verfügung stellen.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Werner Sedlak, MA

Wien, im April 2023