



STADTRECHNUNGSHOF  
WIEN

# Maßnahmen- bekanntgabe zu

MA 42, Prüfung des  
Beschwerdemanagements

StRH III - 1252938-2022

## Impressum

Stadtrechnungshof Wien  
Landesgerichtsstraße 10  
1082 Wien  
Telefon: +43 1 4000 82911  
E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)  
[www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at)

Der vorliegende Bericht ist ein Beitrag für den StRH Wien - Tätigkeitsbericht 2024.



# Inhaltsverzeichnis

<b>Erledigung des Prüfungsberichtes .....</b>	<b>5</b>
<b>Kurzfassung des Prüfungsberichtes .....</b>	<b>5</b>
<b>Bericht der MA 42 - Wiener Stadtgärten zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen .....</b>	<b>6</b>
<b>Umsetzungsstand im Einzelnen .....</b>	<b>7</b>
Empfehlung Nr. 1 .....	7
Empfehlung Nr. 2 .....	8
Empfehlung Nr. 3 .....	9
Empfehlung Nr. 4 .....	10
Empfehlung Nr. 5 .....	10
Empfehlung Nr. 6 .....	11
Empfehlung Nr. 7 .....	12
Empfehlung Nr. 8 .....	13
Empfehlung Nr. 9 .....	14
Empfehlung Nr. 10 .....	14
Empfehlung Nr. 11 .....	15

## Abkürzungsverzeichnis

BRM	Beschwerde- und Reklamationsmanagement
bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
ELAK	Elektronischer Akt
E-Mail	Elektronische Post
etc.	et cetera
GPS	Global Positioning System
MA	Magistratsabteilung
Nr.	Nummer
SIS	Stadt Wien Informationssystem
StRH	Stadtrechnungshof
www	World Wide Web
z.B.	zum Beispiel

## Erledigung des Prüfungsberichtes

Der StRH Wien unterzog das BRM der MA 42 - Wiener Stadtgärten einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des StRH Wien wurde am 9. Mai 2023 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des StRH-Ausschusses vom 17. Mai 2023 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

## Kurzfassung des Prüfungsberichtes

Der StRH Wien prüfte das BRM in der MA 42 - Wiener Stadtgärten in den Jahren 2019 bis 2021 und stellte fest, dass dieses bisher noch nicht hinreichend in die Abteilungsorganisation 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.

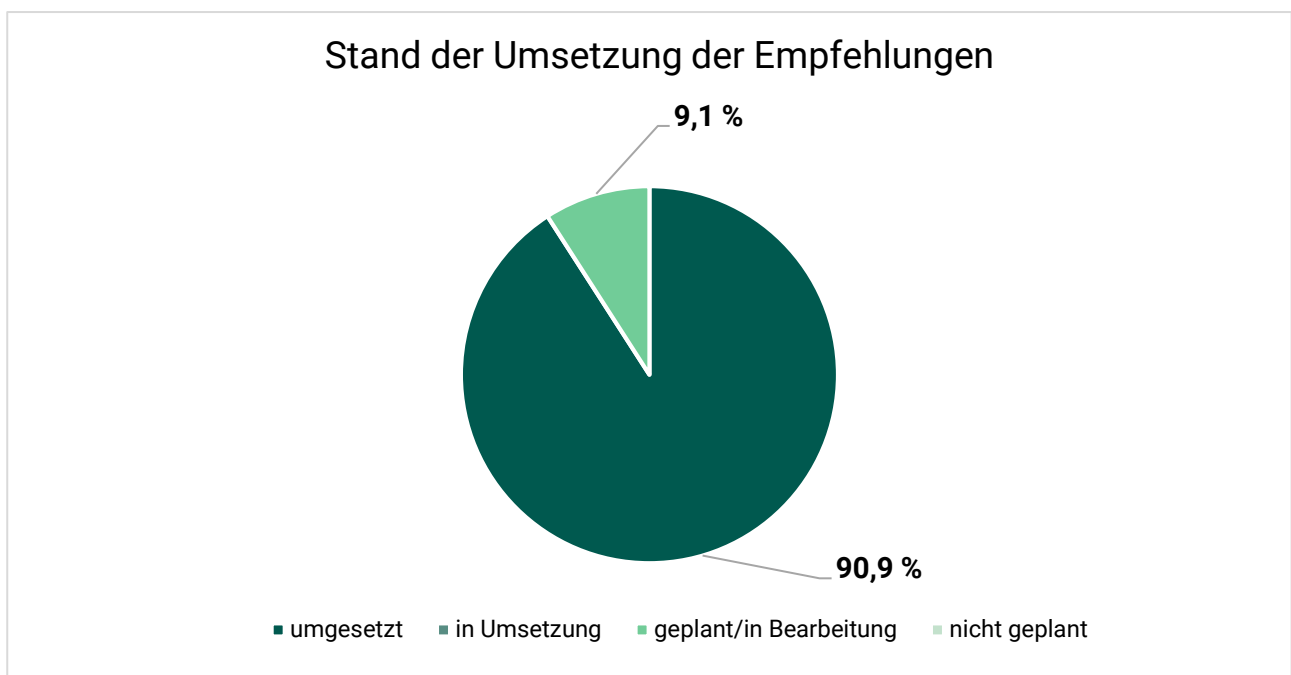
Es erging die Empfehlung, die Ressourcen für das BRM bereitzustellen und darauf aufbauend Prozesse für die verschiedenen Kommunikationskanäle, über die Beschwerden und Reklamationen in der geprüften Stelle eingebracht werden können, anzupassen. Zeitliche Fristen für die Bearbeitung der Anliegen wären 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 das notwendige Maß reduziert werden.

Des Weiteren war zu empfehlen, 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.

## Bericht der MA 42 - Wiener Stadtgärten zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen

Im Rahmen der Stellungnahme der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 11 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
umgesetzt	10	90,9
in Umsetzung	-	-
geplant/in Bearbeitung	1	9,1
nicht geplant	-	-



## Umsetzungsstand im Einzelnen

Begründung bzw. Erläuterung der Maßnahmenbekanntgabe seitens der geprüften Stelle unter Zuordnung zu den im oben genannten Bericht des StRH Wien erfolgten Empfehlungen, der jeweiligen Stellungnahme zu diesen Empfehlungen seitens der geprüften Stelle und allfälliger Gegenäußerung des StRH Wien:

### Empfehlung Nr. 1

Das BRM wäre in der Organisation einzubetten, auch wäre für ausreichend Ressourcen zu sorgen und eine Stellvertretung einzurichten.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Es wurde eine Person mit dem BRM betraut. 174 Mitarbeitende arbeiten mittlerweile aktiv im SIS.

## 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.

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Der BRM-Prozess wurde dahingehend präzisiert. Die freiwillig von der beschwerdeführenden Person getätigten Angaben zur Meldung werden vollständig automatisch erfasst. Falls noch eine zusätzliche Information erforderlich ist, wird die Einbringerin bzw. der Einbringer kontaktiert.



## Empfehlung Nr. 3

Analysen und Berichte zum BRM sollten in der geprüften Stelle erstellt werden und die Erkenntnisse daraus in das Qualitätsmanagement einfließen.

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Statistische Auswertungen und Analysen werden monatlich von der mit dem BRM betrauten Person zusammengefasst und den Führungskräften sowie der Abteilungsleitung als Information und Steuerungswerkzeug zur Verfügung gestellt. Das Ergebnis des Jahresberichts und die monatlichen Analysen dienen der allgemeinen Information für das Management und als Entscheidungsgrundlage für Verbesserungsmaßnahmen in der Ablauforganisation.

## 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 Vorfalles als auch bei Abschluss - im elektronischen System angestrebt werden.

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Der Ablauf im BRM-Prozess wurde vereinheitlicht und eine Frist zur Bearbeitung von 10 Kalendertagen festgelegt.

## Empfehlung Nr. 5

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

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Nach Evaluierung hat die MA 42 - Wiener Stadtgärten festgestellt, dass eine Protokollierung im ELAK sinnvoll ist. Die zutreffenden Fälle sind genau in den Protokollierungsrichtlinien der MA 42 - Wiener Stadtgärten beschrieben.

## 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.

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Zusätzlich zum Handbuch für die Mitarbeitenden wurden in einer Tabelle nun den beschriebenen Kategorien auch Tätigkeiten zugeordnet, die zur Behebung oder Erledigung einer Beschwerde nötig sind.

### Empfehlung Nr. 7

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

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Durch die Überarbeitung der BRM-Abläufe und den mittlerweile gut in SIS geschulten und eingearbeiteten Mitarbeitenden hat sich die Abschlussquote den 100 % angenähert.

## 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.

### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant/in Bearbeitung.



Die mit dem BRM betraute Person zieht seit dem Jahr 2024 anlassbezogen Stichproben. Die weitere Vorgehensweise bei der Kontrolle der Mängelbehebung für über 10.000 Fälle pro Jahr wird noch evaluiert. Die Mängelbehebungen bei Routinetätigkeiten (wie Mähen, Reinigen, Abfall beseitigen etc.) werden auf Grundlage der wöchentlichen Arbeitspläne als erledigt gewertet.

## Empfehlung Nr. 9

Es wäre 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 geprüften Stelle:

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.

### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Die Mängelbehebung kann je nach Kategorie (wie z.B. Spielgerätewartung, Baumschnitt etc.) in der jeweiligen zur Tätigkeit verwendeten EDV-Anwendung ausgewertet werden.

## 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.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



In der BRM-Prozessbeschreibung wurde eine Frist von 10 Tagen festgelegt. Die Priorität wird nach interner Vorgabe vergeben.

### 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.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Standardisierte Textbausteine und Antwortvorlagen wurden erstellt und sind in Verwendung. Dem Stadtservice Wien wurden für häufig wiederkehrende Beschwerdethemen von der

MA 42 - Wiener Stadtgärten Standardantworten zur Verfügung gestellt.

**Für den Stadtrechnungshofdirektor:**  
**Mag. Wolfgang Edinger, MBA**  
Wien, im Februar 2024