



# MA 57, Prüfung der Organisation des 24-Stunden Frauennotrufs

StRH I - 411052-2024

## 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.



## Kurzfassung

Der 24-Stunden Frauennotruf der MA 57 - Frauenservice Wien bot Beratung sowie Krisenintervention für Frauen und Mädchen ab 14 Jahren, die von sexualisierter, körperlicher und/oder psychischer Gewalt oder Cybergewalt betroffen sind oder waren.

Der StRH Wien prüfte stichprobenweise die Anwendung und Umsetzung der normativen Vorgaben, die organisatorischen Grundlagen sowie das eingesetzte Personal. Weiters erfolgte eine Analyse der Geschäftsaufgaben und der technischen Betriebsführung bzw. des Einsatzes der verwendeten Informationssysteme.

Der StRH Wien wies darauf hin, dass die Arbeitszeiterfassung für alle Mitarbeitenden im Zeiterfassungssystem SES zu erfolgen hatte. Hinsichtlich des Angebotes anderer Anlaufstellen für Gewalt gegen Frauen wurde empfohlen, diese Zusammenarbeit weiterhin zu forcieren, um bei Notsituationen eine optimale Betreuung sicherzustellen.

Weitere Optimierungsmöglichkeiten zeigten sich bei den Managementinformationssystemen, bei teilweise redundanten organisatorischen Grundlagendokumenten und der Prozesslandkarte der MA 57 - Frauenservice Wien sowie der Verwendung bzw. des Einsatzes des von der Stadt Wien dafür zugrunde gelegten bzw. bereitgestellten Informationssystems.

Im Bezug zur technischen Betriebsführung bzw. zum Einsatz der verwendeten Informationssysteme der Falldokumentation bzw. des Videoüberwachungssystems wurden Empfehlungen hinsichtlich der Berechtigungsstruktur und der Evaluierung der Erstellung von Service Level Agreements ausgesprochen. Weiters wurde die Überarbeitung von Inhalten zum Betriebskontinuitätsmanagement gemäß Erlass MD-OS-1416182-2023 „Sicherheit in der Informations- und Kommunikationstechnologie“ und eine Evaluierung der Nutzung von Logdaten bzw. weiterer Regeln im SIEM der MA 01 - Wien Digital erkannt bzw. angeregt.

Der StRH Wien unterzog die Organisation des 24-Stunden Frauennotrufs der MA 57 - Frauenservice Wien einer stichprobenweisen 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.

## Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Prüfungsgrundlagen des StRH Wien .....</b>	<b>12</b>
1.1	Prüfungsgegenstand .....	12
1.2	Prüfungszeitraum .....	13
1.3	Prüfungshandlungen .....	13
1.4	Prüfungsbefugnis .....	14
1.5	Vorberichte .....	14
<b>2.</b>	<b>Grundlagen zum 24-Stunden Frauennotruf.....</b>	<b>14</b>
2.1	Tätigkeiten .....	14
2.2	Rechtliche Grundlagen .....	15
2.3	Zuständiges Referat der MA 57 - Frauenservice Wien .....	16
2.4	Leistungen .....	17
2.4.1	Beratungen und Begleitungen.....	17
2.4.2	Produktzeitzuordnung .....	19
2.4.3	Anteil der Beratungen an der gesamten Anwesenheitszeit .....	21
2.5	Zusammenarbeit mit anderen Organisationen .....	22
2.6	Weitere Anlaufstellen bzgl. Gewalt an Frauen in Wien .....	23
<b>3.</b>	<b>Organisation des 24-Stunden Frauennotrufs .....</b>	<b>25</b>
3.1	Aufbau- und Ablauforganisation.....	25
3.1.1	Organisationsaufbau und Stellenbeschreibungen.....	25
3.1.2	Prozessmanagement .....	25
3.1.3	Organisationshandbuch und weitere Handbücher .....	28
3.2	Internes Kontrollsystem .....	30
3.3	Risikomanagementsystem .....	33
3.4	Compliance-Managementsystem.....	34
3.5	Beschwerde- und Reklamationsmanagement .....	36
3.6	Personalorganisation .....	37

3.6.1	Administration und Überstunden .....	37
3.6.2	Zeiterfassung .....	37
3.7	Technische Betriebsführung .....	38
3.7.1	Betriebliche Anforderungen .....	39
3.7.2	Sachlich-funktionale Anforderungen .....	40
3.7.3	Service Level Agreements, Wartungen .....	41
3.7.4	Informationssicherheit .....	43
<b>4.</b>	<b>Aufwendungen für den 24-Stunden Frauennotruf .....</b>	<b>48</b>
4.1	Übersicht über die Aufwendungen .....	48
4.2	Prüfung ausgewählter Sachaufwendungen .....	50
<b>5.</b>	<b>Zusammenfassung der Empfehlungen .....</b>	<b>51</b>

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Beratungskontakte bzw. Beratungen und Begleitungen des 24-Stunden Frauennotrufs in den Jahren 2021 bis 2023 .....	17
Tabelle 2: Gewaltkontaktgründe in den Beratungen des 24-Stunden Frauennotrufs in den Jahren 2021 bis 2023 (in %).....	18
Tabelle 3: Begleitungen des 24-Stunden Frauennotrufs in den Jahren 2021 bis 2023.....	19
Tabelle 4: Vorträge und Vernetzungstreffen des 24-Stunden Frauennotrufs in den Jahren 2021 bis 2023 .....	23
Tabelle 5: Aufwendungen für den 24-Stunden Frauennotruf in den Jahren 2021 bis 2023.....	49

## Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
Adonis NP	Geschäftsprozessmanagement-Werkzeug; Software Eigenname
bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
CERT	Computer Emergency Response Team
CMS	Compliance-Managementsystem
COVID-19	Coronavirus-Krankheit-2019
E-Mail	Elektronische Post
EN	Europäische Norm
etc.	et cetera
EUR	Euro
https	hypertext transfer protocol secure
IKS	Internes Kontrollsystem
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologie
inkl.	Inklusive
ISO	International Organisation for Standardization
IT	Informationstechnologie
K.O.	Knock Out
KA	Kontrollamt
lt.	laut
MA	Magistratsabteilung
MD-OS	Magistratsdirektion - Organisation und Sicherheit
MDS-K	Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Strategie, Gruppe Koordination
Mio. EUR	Millionen Euro
Nr.	Nummer
ÖNORM	Österreichische Norm
pdf	Portable Document Format
rd.	rund
RMS	Risikomanagementsystem
s.	siehe
SES	Staff Efficiency Suite
SIEM	Security Information and Event Management
StRH	Stadtrechnungshof

u.a.	unter anderem
usw.	und so weiter
WStV	Wiener Stadtverfassung
www	World Wide Web
z.B.	zum Beispiel
z.T.	zum Teil

## Literaturverzeichnis

- Stadtrechnungshof Wien. (2024). *MA 01, Prüfung der Organisation der Fernwartung von IKT Systemen*. Wien: Stadtrechnungshof Wien. Abgerufen am 15. Mai 2024 von <https://www.stadtrechnungshof.wien.at/ausschuss/02/02-01-StRH-I-677982-2023.pdf>
- Wikipedia. (21. Juni 2021). Abgerufen am 6. Juni 2023 von Mandantenfähigkeit: <https://de.wikipedia.org/wiki/Mandantenf%C3%A4higkeit>
- Wikipedia. (4. März 2024). *Dokumentenmanagement*. Abgerufen am 24. Mai 2024 von <https://de.wikipedia.org/wiki/Dokumentenmanagement>
- Wikipedia. (20. August 2024). *Entwicklungsstadium (Software)*. Abgerufen am 8. August 2024 von [https://de.wikipedia.org/wiki/Entwicklungsstadium\\_\(Software\)#Release](https://de.wikipedia.org/wiki/Entwicklungsstadium_(Software)#Release)
- Wikipedia. (4. Jänner 2024). *Informationssystem*. Abgerufen am 27. März 2024 von <https://de.wikipedia.org/wiki/Informationssystem>
- Wikipedia. (29. Jänner 2024). *Key-Performance-Indicator*. Abgerufen am 10. April 2024 von <https://de.wikipedia.org/wiki/Key-Performance-Indicator>
- Wikipedia. (15. April 2024). *Revisionssicherheit*. Abgerufen am 16. Mai 2024 von <https://de.wikipedia.org/wiki/Revisionssicherheit>
- Wikipedia. (10. August 2024). *Software Assurance*. Abgerufen am 27. August 2024 von [https://en.wikipedia.org/wiki/Software\\_assurance](https://en.wikipedia.org/wiki/Software_assurance)

## Glossar

### Clearing

Abklärung und Beratung der jeweiligen inhaltlichen Aufgaben- bzw. Themenstellungen und abschließende Weitervermittlung an die zutreffende Stelle.

### Dokumenten Management System

Ein Dokumenten Management System ist ein Informationssystem einer datenbankgestützten Verwaltung von elektronisch erzeugten als auch von digitalisierten, ursprünglich papiergebundenen Schriftstücken bzw. Dokumenten.

### Informationssystem

Ein Informationssystem ist ein soziotechnisches System, welches die Abdeckung des Informationsbedarfes bzw. die entsprechenden Informationsnachfragen zur Aufgabe hat. Es handelt sich dabei um ein Mensch-Aufgabe-Technik System.

### Key Performance Indicator

Unter einem Key Performance Indicator wird eine Kennzahl der Betriebswirtschaftslehre verstanden, welche den aktuellen Stand bzw. in längerer Betrachtung den Leistungsfortschritt zu bestimmten Zielsetzungen, Vorgaben bzw. Kriterien innerhalb einer Organisation ermittelt, misst und darstellt.

### Mandant

Unter einem Mandanten wird eine Kundin bzw. ein Kunde oder eine Auftraggeberin bzw. ein Auftraggeber verstanden, der in einem Softwaresystem ohne gegenseitige Beeinflussung der Konfiguration, Präsentation und Dateneinsicht bzw. Datenverwaltung anderer die strukturierte Nutzung und Verwaltung des betreffenden und zentral zugrunde liegenden Softwaresystems und deren Funktionalitäten ermöglicht. Der jeweilige Mandant stellt eine organisatorische und datentechnisch abgeschlossene bzw. abgegrenzte Einheit im betreffenden Softwaresystem dar.

### Release

Unter einem Release wird in der Softwaretechnik eine fertige, neue oder überarbeitete und veröffentlichte Softwareversion eines entsprechenden Softwareproduktes verstanden.

## Revisionssicherheit

Die Revisionssicherheit in der IKT umfasst die sicheren Abläufe, die Organisation der betreffenden Organisationseinheit, die ordnungsgemäße Nutzung, den sicheren Betrieb und den Nachweis einer entsprechenden Verfahrensdokumentation. Wesentliche Merkmale der Revisionssicherheit von Informationssystemen - darunter sind insbesondere Archivsysteme zu verstehen - sind die Auffindbarkeit, die Nachvollziehbarkeit, die Unveränderbarkeit sowie die Verfälschungssicherheit. Diese Maßnahmen dienen dazu, die Integrität, Authentizität und Nachvollziehbarkeit von Daten, Informationen und Dokumenten sicherzustellen. Revisionssicherheit ist als Teil der Compliance im Gesamten bzw. im Zusammenhang mit Informationssystemen anzusehen.

## SIEM

Ein SIEM stellt eine Sicherheitslösung dar, welche anhand von Daten der Sicherheitsinformationen (z.B. der Sicherheitsregeln als Soll-Vorgabe) und Daten aus Sicherheitsereignissen (z.B. der Logdaten der einzelnen Systeme) eine Echtzeitanalyse und Überwachung der darin eingebundenen Systeme ermöglicht. Auf Basis dieser Echtzeitanalyse werden im Rahmen der Überwachung entsprechend der definierten Eskalationsstufen Hinweise, Meldungen, Warnungen bis hin zu Alarmen den jeweiligen Betreffenden generiert.

## Software Assurance

Unter Software Assurance wird der kritische Prozess der Softwareentwicklung hinsichtlich der Zuverlässigkeit und der Sicherheit eines Softwareproduktes verstanden. Dies umfasst notwendige Aktivitäten wie u.a. Designüberprüfungen, Codeinspektionen, Test und formale Verifizierungen auf Basis von branchenweit anerkannten Standards und Best practices.

# Prüfungsergebnis

## 1. Prüfungsgrundlagen des StRH Wien

### 1.1 Prüfungsgegenstand

Die Entscheidung zur Durchführung der gegenständlichen Prüfung wurde in Anwendung der risikoorientierten Prüfungsthemenauswahl des StRH Wien getroffen. Gegenstand der vorliegenden Prüfung war die Organisation des 24-Stunden Frauennotrufs in der MA 57 - Frauenservice Wien.

Diese Organisationsprüfung umfasste die Darstellung und die Prüfung der Anwendung und Umsetzung der Vorgaben (u.a. Gesetze, Verordnungen, Dienstanweisungen, Policies, Zertifizierungen, vertragliche Vereinbarungen, Standards), der zugrunde gelegten Aufbau- und Ablauforganisation (u.a. Organisationsstruktur und Compliance, Prozesse, Risiken und internen Kontrollen) und des eingesetzten internen und externen Personals. Weiters wurden die statistische sowie die wirtschaftliche Analyse der Geschäftsaufgaben und der technischen Betriebsführung des zugrunde gelegten Informationssystems des 24-Stunden Frauennotrufs überprüft.

Im Zusammenhang mit der Prüfung der technischen Betriebsführung des zugrunde gelegten Informationssystems des 24-Stunden Frauennotrufs war die MA 01 - Wien Digital die zuständige und verantwortliche Dienststelle. Aus diesem Umstand resultierend war diese Dienststelle in den entsprechenden Themenstellungen neben der MA 57 - Frauenservice Wien somit Teil der vorliegenden Prüfung.

Nicht Gegenstand der Prüfung waren die inhaltliche Beratungstätigkeit des 24-Stunden Frauennotrufs sowie der Abschluss von Verträgen im Zusammenhang mit den zugrunde gelegten Informationssystemen des 24-Stunden Frauennotrufs. Ferner blieben vergaberechtliche, datenschutzrechtliche oder haftungsrechtliche Aspekte in der Prüfung unberücksichtigt. Die über Schnittstellen an die zugrunde gelegten Informationssysteme des 24-Stunden Frauennotrufs angebundenen bzw. integrierten Informationssysteme waren ebenso nicht Teil der Prüfung.

## 1.2 Prüfungszeitraum

Die gegenständliche Prüfung wurde im zweiten Quartal des Jahres 2024 von der Abteilung Kultur und Bildung des StRH Wien durchgeführt. Das Eröffnungsgespräch mit der geprüften Stelle fand am 22. März 2024 statt. Die Schlussbesprechung wurde am 2. Oktober 2024 durchgeführt.

Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2021 bis 2023, wobei gegebenenfalls auch spätere Entwicklungen bis zum Ende der Prüfung im dritten Quartal 2024 in die Einschau miteinbezogen wurden.

## 1.3 Prüfungshandlungen

Die Prüfungshandlungen umfassten Dokumentenanalysen, Literatur- und Internet- bzw. Intranetrecherchen, Berechnungen und Interviews bei den geprüften Stellen.

Bei der MA 57 - Frauenservice Wien fand eine vor Ort Einsicht am 8. April 2024 in das zugrunde gelegte Informationssystem des 24-Stunden Frauennotrufs für die Erledigung und Dokumentation der Geschäftsaufgaben (in weiterer Folge das Informationssystem der Falldokumentation) statt. Die Räumlichkeiten des 24-Stunden Frauennotrufs wurden zudem am 7. Mai 2024 besichtigt.

Eine vor Ort Einsicht am 15. Mai 2024 betraf das von der Stadt Wien bereitgestellte Informationssystem zum Prozessmanagement und die damit verbundenen und integrierten funktionalen Ausprägungen wie z.B. das RMS, die Kontrollmaßnahmen - als Teil des IKS - und die dazugehörigen Kennzahlen (Key Performance Indicators) in der Zentrale der MA 57 - Frauenservice Wien.

Bei der MA 01 - Wien Digital fand eine weitere vor Ort Einsicht am 28. Mai 2024 - als betriebsführende verantwortliche Dienststelle - in die zugrunde gelegten Informationssysteme des 24-Stunden Frauennotrufs zur Falldokumentation und der Videoüberwachung statt.

Die geprüften Stellen legten die geforderten Unterlagen zeitgerecht vor, sodass sich keine wesentlichen Verzögerungen im Prüfungsablauf ergaben.

## 1.4 Prüfungsbefugnis

Die Prüfungsbefugnis für diese Gebärungsprüfung war in § 73b Abs. 1 WStV festgeschrieben.

## 1.5 Vorberichte

Das damalige Kontrollamt der Stadt Wien behandelte das gegenständliche Thema im Jahr 2005 in seinem Bericht „Magistratsabteilung 57, Prüfung des 24-Stunden-Frauennotrufes, KA II - 57-1/05“.

# 2. Grundlagen zum 24-Stunden Frauennotruf

## 2.1 Tätigkeiten

Der 24-Stunden Frauennotruf bot kurz- und mittelfristige Beratung sowie Krisenintervention für Frauen und Mädchen ab 14 Jahren, die von sexualisierter, körperlicher und/oder psychischer Gewalt oder Cybergewalt betroffen sind oder waren. Der Anruf konnte rund um die Uhr, auch an Wochenenden und an Feiertagen, getätigt werden. Die Beratung war kostenlos und vertraulich, auf Wunsch auch anonym.

Die drei Kernkompetenzen des 24-Stunden Frauennotrufs umfassten seit seiner Gründung im Jahr 1996 die Beratung zum Thema sexualisierte Gewalt gegen Frauen und Mädchen, die Beratung rund um Beziehungsgewalt bzw. häusliche Gewalt sowie die Beratung zum Thema Stalking.

Die Angebote des 24-Stunden Frauennotrufs gliederten sich in:

- psychologische, juristische und sozialarbeiterische Beratung per Telefon, per E-Mail, per Video und nach Terminvereinbarung auch persönlich,
- telefonische Beratung bei Bedarf mit Audio-Dolmetsch,
- persönliche Beratung und Videoberatung bei Bedarf mit Video-Dolmetsch,
- Begleitung zur Polizei, zur Untersuchung ins Krankenhaus, zur Aussage bei Gericht,
- psychosoziale Prozessbegleitung, Organisation der juristischen Prozessbegleitung,
- Beratung für Angehörige, Freundinnen bzw. Freunde und Bekannte,

- fachliches Coaching im Umgang mit gewaltbetroffenen Frauen und Mädchen (u.a. für das Gesundheitspersonal in Spitälern),
- Vermittlung zu anderen Beratungsstellen sowie
- Beratung und Fortbildung für Institutionen.

Der 24-Stunden Frauennotruf hatte aufgrund seiner Erreichbarkeit rund um die Uhr auch eine Clearingfunktion für die ratsuchende Zielgruppe. Dies bedeutete, dass der 24-Stunden Frauennotruf an andere zuständige und geeignete Beratungsstellen oder Einrichtungen vermittelte, wenn der Kontaktgrund nicht im Zusammenhang mit Gewaltbetroffenheit oder Gewaltschutz stand. Die regionale Zuständigkeit des 24-Stunden Frauennotrufs war gegeben, wenn der Wohnsitz oder die Arbeitsstelle der hilfesuchenden Person in Wien lag oder die Tat in Wien begangen wurde. Öfters stellte sich erst im Laufe des Gesprächs heraus, dass diese Kriterien nicht gegeben waren und deswegen die Beratungseinrichtungen in den Bundesländern zuständig waren.

## 2.2 Rechtliche Grundlagen

Die rechtliche Grundlage für das Tätigwerden des 24-Stunden Frauennotrufs fand sich im Wiener Sozialhilfegesetz. Demnach konnten Personen, die aufgrund ihrer besonderen persönlichen, familiären oder wirtschaftlichen Verhältnisse oder infolge außergewöhnlicher Ereignisse einer sozialen Gefährdung ausgesetzt waren und der Hilfe der Gemeinschaft bedurften, um in die Gesellschaft und das Erwerbsleben eingegliedert zu werden, Hilfe in besonderen Lebenslagen gewährt werden.

Nach der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien oblagen der MA 57 - Frauenservice Wien u.a.:

- die Mitwirkung bei frauenrelevanten Rechtsangelegenheiten,
- die Beratung und Information für Frauen in individuellen Anliegen,
- die Beratung, Information und Unterstützung für Frauen und Mädchen ab 14 Jahren, die von sexualisierter körperlicher oder psychischer Gewalt betroffen sind (24-Stunden Frauennotruf),
- die Informations- und Öffentlichkeitsarbeit in allen Fragen der Gleichbehandlung von Frau und Mann sowie sonstigen frauenrelevanten Themen,
- die Anregung von und Mitwirkung bei frauenrelevanten Projekten und Frauenförderungsmaßnahmen der Stadt Wien,

- die Abwicklung der finanziellen Zuwendungen an die Trägerinneneinrichtungen bzw. Trägereinrichtungen von Frauenhäusern in Wien,
- die Anregung und Durchführung von Projekten in den Bereichen Frauenforschung, Frauenförderung und Gleichbehandlung,
- die Koordinierung von und Mitwirkung bei Frauenförderungsmaßnahmen und frauenspezifischen Projekten mit den anderen Bundesländern, dem Bund und auf internationaler Ebene sowie
- die Förderung von Fraueninitiativen und Betreuung von Modellprojekten.

### 2.3 Zuständiges Referat der MA 57 - Frauenservice Wien

Die MA 57 - Frauenservice Wien gliederte sich in die Abteilungsleitung, zwei Stabsstellen und vier Referate. Das Referat 24-Stunden Frauennotruf bestand aus insgesamt 14 Mitarbeiterinnen, wobei dem Referat neun Dienstposten für Beraterinnen zur Verfügung standen. Die Kerntätigkeit des 24-Stunden Frauennotrufs fand durch zehn Beraterinnen mit einer Gesamtarbeitszeit von neun Vollzeitäquivalenten statt, wobei zum Beginn der Prüfung drei Sozialarbeiterinnen, zwei Juristinnen und fünf Klinische Psychologinnen tätig waren. Die Aufgaben des administrativen Bereichs wurden durch die Referatsleiterin, deren Stellvertreterin, eine Referentin und eine Kanzleimitarbeiterin wahrgenommen.

Zur Abdeckung der Beratungstätigkeiten während der Tagdienste an den Wochenenden wurde auf sogenannte „Poolmitarbeiterinnen“ zurückgegriffen, die aus Sozialarbeiterinnen der MA 11 - Kinder- und Jugendhilfe auf Basis von bewilligten Nebentätigkeiten bestanden. Fallweise konnten die Poolmitarbeiterinnen auch für Nachtdienste eingesetzt werden, wenn keine Beraterin aus dem Stammteam zur Verfügung stand. Während dieser Dienste hatte jedoch eine der Beraterinnen aus dem Stammteam des 24-Stunden Frauennotrufs Rufbereitschaft und stand für Rückfragen der Poolmitarbeiterinnen zur Verfügung. Persönliche Beratungen und Beratungen per E-Mail fanden in diesen Zeiten nicht statt, sondern ausschließlich telefonische Beratungen. Zum Zeitpunkt der Prüfung des StRH Wien waren neun Poolmitarbeiterinnen der MA 11 - Kinder- und Jugendhilfe für den 24-Stunden Frauennotruf tätig.

Die Tag- und Nachtdienste von Montag bis Freitag sowie die Nachtdienste am Wochenende wurden durch die Beraterinnen des Stammteams des 24-Stunden Frauennotrufs übernommen. Während der Tagdienste von Montag bis Freitag befanden sich im Regelfall

drei Beraterinnen im Dienst, während der Nachtdienste waren eine Beraterin im Dienst und eine Beraterin in Rufbereitschaft.

Die Mitarbeiterinnen des 24-Stunden Frauennotrufs trafen sich einmal wöchentlich, um einen regelmäßigen Informationsaustausch zu gewährleisten. Dabei wurden neben allgemeinen Themen auch die laufenden Fälle der Betreuungstätigkeit besprochen. Die Diskussionen über die Betreuungen fanden mittels Aliasnamen der Klientinnen statt.

Weiters wurden regelmäßige Intervisionen und Teamsupervisionen durchgeführt. Ergänzend dazu konnten auch Einzelsupervisionen mit externen Supervisorinnen in Anspruch genommen werden. Mit der Referatsleiterin und deren Stellvertreterin wurden zudem Coachinggespräche durchgeführt.

## 2.4 Leistungen

### 2.4.1 Beratungen und Begleitungen

Die Kerntätigkeit des 24-Stunden Frauennotrufs umfasste die Beratungen und Begleitungen. Die nachfolgende Tabelle 1 zeigt die Beratungen getrennt nach den Kategorien telefonische Beratungen, Beratungen per E-Mail und persönliche Beratungen sowie Begleitungen im Betrachtungszeitraum.

Tabelle 1: Beratungskontakte bzw. Beratungen und Begleitungen des 24-Stunden Frauennotrufs in den Jahren 2021 bis 2023

Beratungskategorien und Begleitungen	2021	2022	2023	Gesamt
telefonische Beratungen	8.300	7.702	6.985	<b>22.987</b>
Beratungen per E-Mail	4.318	4.151	4.236	<b>12.705</b>
persönliche Beratungen	487	478	526	<b>1.491</b>
mit Begleitung	69	85	117	<b>271</b>
<b>Beratungskontakte bzw. Beratungen und Begleitungen insgesamt</b>	<b>13.174</b>	<b>12.416</b>	<b>11.864</b>	<b>37.454</b>

Quelle: MA 57 - Frauenservice Wien, Darstellung: StRH Wien

Wie in der Tabelle 1 ersichtlich, wurden im Betrachtungszeitraum der Jahre 2021 bis 2023 37.454 Beratungen und Begleitungen durchgeführt. Den größten Anteil mit rd. 61 % stellten telefonische Beratungen dar. Ein Grund für den kontinuierlichen Rückgang der telefonischen Beratungen im Zeitablauf war nach Angabe der MA 57 - Frauenservice Wien die personelle und finanzielle Aufstockung und damit bessere Erreichbarkeit anderer Wiener Gewaltschutzeinrichtungen (allen voran des Wiener Gewaltschutzzentrums). Ein weiterer Erklärungsansatz fand sich im Auslaufen der Einschränkungen aufgrund COVID-19. Die Anzahl der Beratungen per E-Mail blieb im Betrachtungszeitraum weitgehend auf dem gleichen Niveau. Das Ansteigen der persönlichen Beratungen und Begleitungen bildet ebenso eine Normalisierung nach dem Auslaufen der COVID-19-bedingten Einschränkungen ab.

Das Durchschnittsalter der ratsuchenden Betroffenen betrug im Betrachtungszeitraum mit steigender Tendenz rd. 33,2 Jahre. Die größte Gruppe der Ratsuchenden war die der 20- bis 29-Jährigen. Am häufigsten wurde der 24-Stunden Frauennotruf am Nachmittag in der Zeit von 12.00 Uhr bis 18.00 Uhr in Anspruch genommen. Auf den Nachtdienst entfielen im Betrachtungszeitraum 16,3 % der Anrufe.

Die nach Angabe des 24-Stunden Frauennotrufs erhobenen Gründe für die Kontaktaufnahmen zeigt die nachfolgende Tabelle 2.

Tabelle 2: Gewaltkontaktgründe in den Beratungen des 24-Stunden Frauennotrufs in den Jahren 2021 bis 2023 (in %)

Kontaktgründe	2021	2022	2023
sexualisierte Gewalt	43	47	45
psychische Gewalt	28	27	26
körperliche Gewalt	24	21	23
K.O. Mittel, Zwangsheirat, Genitalverstümmelung	5	5	6

Quelle: MA 57 - Frauenservice Wien, Darstellung: StRH Wien

Die prozentuellen Anteile der Kontaktgründe für die erstmalige Kontaktaufnahme mit dem 24-Stunden Frauennotruf (s. Tabelle 2) blieben im Betrachtungszeitraum annähernd gleich, wobei dabei jedoch keine Rückschlüsse auf die Beratungsintensität und Anzahl der Beratungen möglich waren. Über alle Jahre an erster Stelle bildete die Beratung von Opfern sexualisierter Gewalt die Kernkompetenz des 24-Stunden Frauennotrufs.

Die Aufzeichnungen des 24-Stunden Frauennotrufs zeigten, dass im Betrachtungszeitraum über 90 % der Täterinnen bzw. Täter männlich waren. Die größte Täterinnengruppe bzw. Tätergruppe stellten dabei die jeweils aktuellen Beziehungspartnerinnen bzw. Beziehungspartner der Hilfesuchenden dar.

Die nach Angabe des 24-Stunden Frauennotrufs erfolgten Begleitungen zu Kontaktstellen zeigt die nachfolgende Tabelle 3.

**Tabelle 3: Begleitungen des 24-Stunden Frauennotrufs in den Jahren 2021 bis 2023**

Begleitungen zu(r)	2021	2022	2023	Gesamt
Rechtsanwältinnen bzw. Rechtsanwälten	16	45	49	<b>110</b>
Gericht	28	24	31	<b>83</b>
Polizei	19	10	31	<b>60</b>
sonstigen Institutionen	6	6	6	<b>18</b>
<b>Summe</b>	<b>69</b>	<b>85</b>	<b>117</b>	<b>271</b>

Quelle: MA 57 - Frauenservice Wien, Darstellung: StRH Wien

Die Tabelle 3 zeigt, dass die Begleitungen zu Rechtsanwältinnen bzw. Rechtsanwälten rd. 41 % der Begleitungen zu diversen Einrichtungen ausmachten. Die Anzahl dieser Begleitungen stieg im Betrachtungszeitraum der Jahre 2021 bis 2023 kontinuierlich an und spiegelte ebenfalls das Auslaufen der Einschränkungen aufgrund der COVID-19-Pandemie wider.

### 2.4.2 Produktzeitzuordnung

Im bereits erwähnten Vorbericht „Magistratsabteilung 57, Prüfung des 24-Stunden-Frauennotrufes, KA II - 57-1/05“ regte das damalige Kontrollamt der Stadt Wien eine Zuordnung der geleisteten Arbeitsstunden auf definierte Produkte an. Dazu wurde ausgeführt, dass die Beraterinnen des 24-Stunden Frauennotrufs *„ergänzend zu den bereits erfassten Zeiten vor allem der Beratungskontakte - alle unmittelbar mit der Klientinnenbetreuung verbundenen Tätigkeiten und andererseits nicht mit dem laufenden Beratungsbetrieb in Zusammenhang stehende Zeitaufwendungen größeren Umfangs erfassen sollten, um Kenntnis über*

*den tatsächlichen Beratungsaufwand und die Auslastung der Personalressourcen insgesamt zu erhalten.“*

Die Prüfung des StRH Wien zeigte, dass in der MA 57 - Frauenservice Wien eine Produktzeitzuordnung über das Zeiterfassungssystem SES erfolgte. Die Beraterinnen des 24-Stunden Frauennotrufs führten ihre Produktzeitzuordnungen davon abweichend - ebenso wie ihre Arbeitszeitaufzeichnungen (s. dazu Punkt 3.6.2 Zeiterfassung) - in Microsoft Excel.

Die möglichen Einträge im Microsoft Excel-Formular umfassten:

- Administration,
- Fortbildung,
- interne Schulung,
- Frauennotruf,
- Grundlagenarbeit,
- juristische Stellungnahme,
- Vortrag gehalten und
- Öffentlichkeitsarbeit.

Für den StRH Wien war nicht nachvollziehbar, warum die Beraterinnen abweichend von den anderen Mitarbeitenden in der MA 57 - Frauenservice Wien ihre Zeitaufzeichnungen nicht in dem von der Stadt Wien dafür vorgesehenen Zeiterfassungssystem SES führten.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 57 - Frauenservice Wien, die Produktzeitzuordnung auch im Referat 24-Stunden Frauennotruf im Zeiterfassungssystem SES zu führen.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

### 2.4.3 Anteil der Beratungen an der gesamten Anwesenheitszeit

Der StRH Wien berechnete den ungefähren Anteil der Beratungen - die Kernleistungen des 24-Stunden Frauennotrufs - an der gesamten Anwesenheitszeit der Beraterinnen. Hiezu orientierte sich der StRH Wien an den Kalkulationsrichtlinien 2023 für den Magistrat der Stadt Wien.

In diesen wurden für die durchschnittlichen „Anwesenheitsstunden“ pro vollzeitbeschäftigter Mitarbeiterin bzw. vollzeitbeschäftigtem Mitarbeiter und Jahr 1.680 Stunden angenommen. Aufgrund der Unterlagen der MA 57 - Frauenservice Wien ging der StRH Wien bei der Berechnung von einem durchschnittlichen Mitarbeitendenstand der Beraterinnen von 8,25 Vollzeitäquivalenten im Betrachtungszeitraum aus. Weiters wurden bei der Berechnung auch die Anwesenheitszeiten der Poolmitarbeiterinnen einbezogen.

Die durchschnittliche Dauer der Telefonate betrug gemäß Aufzeichnungen der MA 57 - Frauenservice Wien im Betrachtungszeitraum rd. 10,3 Minuten. Für die persönlichen Beratungen inkl. der Begleitungen ergab sich im Betrachtungszeitraum eine durchschnittliche Dauer von rd. 60,5 Minuten. Die Dauer der Beratungen per E-Mail wurden von den Beraterinnen erfasst, eine Auswertungsmöglichkeit aus der Datenbank war aber zum Zeitpunkt der Prüfung noch nicht eingerichtet. Die durchschnittliche Dauer einer Beratung per E-Mail wurde von der MA 57 - Frauenservice Wien mit rd. 15 Minuten geschätzt, was für den StRH Wien glaubhaft erschien.

Die geschätzten Zeitangaben der MA 57 - Frauenservice Wien zu den zur Beratungstätigkeit zugehörigen Tätigkeiten der Beraterinnen (wie tägliche Dienstübergaben, Fallmanagement, Intervisionen, Studium der Fachliteratur, Vor- und Nachbereitung sowie Wegzeiten der Beratungen und Begleitungen und Teamsitzungen) erschienen dem StRH Wien ebenfalls schlüssig.

Anhand dieser erhobenen durchschnittlichen Zeitwerte sowie der Anzahl der Beratungen lt. Tabelle 1 und der zugehörigen Tätigkeiten ergab die Berechnung des StRH Wien einen Anteil von rd. 69 % der Beratungstätigkeit an der gesamten berechneten Anwesenheitszeit der Beraterinnen. Eine weitere Berechnung, die ausschließlich die Kerntätigkeiten - die Beratungstätigkeiten im direkten Kontakt mit den Betroffenen - umfasste, ergab einen Anteil von rd. 20 %, was nach Ansicht des StRH Wien einen plausiblen Anteil darstellte und positiv zu bewerten war.

Der StRH Wien wies in diesem Zusammenhang daraufhin, dass ein Großteil dieser Werte auf einer näherungsweise Berechnung anhand von z.T. geschätzten Zeitangaben beruhte. Auch waren generell Personalkapazitäten vorzuhalten, um für hilfesuchende Betroffene eine möglichst gute Erreichbarkeit - im Sinn eines Notrufdienstes, der 24 Stunden am Tag und sieben Tage die Woche (24/7) zur Verfügung steht - zu gewährleisten.

Eine detailliertere Aufschlüsselung der genannten, zugehörigen Tätigkeiten im Rahmen der Produktzeitzuordnung erschien dem StRH Wien aufgrund des zu erwartenden Verwaltungsaufwands nicht sinnvoll, weswegen von einer Empfehlung Abstand genommen wurde.

## 2.5 Zusammenarbeit mit anderen Organisationen

Der 24-Stunden Frauennotruf war mit verschiedenen Organisationen vernetzt, mit denen auch zusammengearbeitet wurde. Diese waren u.a. verschiedene Krankenhäuser in Wien, die Landespolizeidirektion Wien, der Verein WEISSER RING, gemeinnützige Gesellschaft zur Unterstützung von Kriminalitätsoptionen und Verhütung von Straftaten, der Fonds Soziales Wien und das Kuratorium für Psychosoziale Dienste.

Die Mitarbeiterinnen des 24-Stunden Frauennotrufs nahmen an Arbeitsgruppen, Vernetzungstreffen und Veranstaltungen teil. In zwei Arbeitsgruppen („Häusliche Gewalt gegen ältere Frauen“ und „Vernetzung der Wiener Opferschutzgruppen“) war der 24-Stunden Frauennotruf die führende Organisation. Bis zum Mai 2022 war der 24-Stunden Frauennotruf auch die führende Organisation in der Arbeitsgruppe „Zwangsheirat“. Die Führung dieser Arbeitsgruppe wurde zum genannten Zeitpunkt jedoch aufgrund der Spezialisierung des Vereines ORIENT EXPRESS - Beratungs-, Bildungs- und Kulturinitiative für Frauen an diesen übertragen.

Die nachfolgende Tabelle 4 zeigt die Anzahl der Vorträge und Vernetzungstreffen von Mitarbeiterinnen des 24-Stunden Frauennotrufs im Betrachtungszeitraum.

Tabelle 4: Vorträge und Vernetzungstreffen des 24-Stunden Frauennotrufs in den Jahren 2021 bis 2023

	2021	2022	2023	Gesamt
Vorträge	13	14	31	58
Vernetzungstreffen	41	31	51	123

Quelle: MA 57 - Frauenservice Wien, Darstellung: StRH Wien

Die Steigerung der Zahlen der Vorträge und Vernetzungstreffen im Zeitraum der Jahre 2021 bis 2023 (s. Tabelle 4) war mit dem Auslaufen der Beschränkungen aufgrund der COVID-19-Pandemie zu erklären.

## 2.6 Weitere Anlaufstellen bzgl. Gewalt an Frauen in Wien

Als Einrichtung mit ähnlichen Zielen wie jene des 24-Stunden Frauennotrufs der Stadt Wien war zunächst die Frauenhelpline gegen Gewalt, die vom Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser betrieben wurde, zu nennen. Deren Zielsetzung war nach eigener Angabe auf der Homepage (abgerufen am 12. August 2024) folgende: *„Die Frauenhelpline versteht sich als erste Anlaufstelle für alle Fragen im Zusammenhang mit Gewalt gegen Frauen (Gewalt in der Familie, bzw. in der Ehe oder Partner\*innenschaft, Stalking, Zwangsheirat, Vergewaltigung, sexueller Missbrauch, sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz etc.).“* Ebenso wie der 24-Stunden Frauennotruf der Stadt Wien war die Frauenhelpline gegen Gewalt rund um die Uhr für die erste Krisenintervention und ein Clearing erreichbar. Die Frauenhelpline gegen Gewalt wurde durch die MA 57 - Frauenservice Wien nicht gefördert.

Eine weitere Einrichtung mit ähnlichen Beratungsangeboten wie der 24-Stunden Frauennotruf war das Gewaltschutzzentrum Wien, welches 1997 gegründet und vom Verein Gewaltschutzzentrum Wien betrieben wurde. Das Gewaltschutzzentrum Wien unterstützte Opfer von häuslicher Gewalt, Gewalt im sozialen Nahraum und Stalking (beharrliche Verfolgung). Als staatlich anerkannte Opferschutzinstitution erhielt das Gewaltschutzzentrum Wien Informationen über alle Betretungs- und Annäherungsverbote, die von der Polizei in Wien ausgesprochen wurden. Außerdem informierte die Polizei das Gewaltschutzzentrum über alle Anzeigen mit den entsprechenden Datenübermittlungen, die z.B. aufgrund beharrlicher Verfolgung („Stalking“) erstattet wurden. Das Gewaltschutzzentrum Wien erhielt aufgrund des Gewaltschutzgesetzes 2019 die Daten der Opfer und nahm proaktiv mit

den Opfern Kontakt auf. Das Gewaltschutzzentrum Wien wurde durch die MA 57 - Frauenservice Wien nicht gefördert.

Über die Homepage <https://www.frauenberatung.gv.at/> des Bundeskanzleramtes konnten u.a. Beratungsstellen zum Thema Gewalt gegen Frauen in Wien gefunden werden. Zum Zeitpunkt der Abfrage durch den StRH Wien am 24. Juni 2024 wurden 25 Beratungsstellen ausgewiesen.

Bei drei dieser 25 Beratungsstellen, welche u.a. von der MA 57 - Frauenservice Wien gefördert wurden, wurden nach Ansicht des StRH Wien ähnliche Leistungen wie jene des 24-Stunden Frauennotrufs angeboten. Dabei handelte es sich um die „Mädchenberatung für sexuell missbrauchte Mädchen und Frauen“, die „Frauenberatungsstelle bei sexueller Gewalt Wien“ und die „Beratungsstelle für misshandelte und sexuell missbrauchte Frauen, Mädchen und Kinder“. Diese Einrichtungen hatten jedoch gegenüber dem 24-Stunden Frauennotruf z.T. stark eingeschränkte Kontaktzeiten und waren dadurch in Notsituationen schwerer erreichbar als der 24-Stunden Frauennotruf und daher als ergänzende Angebote zu verstehen.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 57 - Frauenservice Wien, die Zusammenarbeit mit den verschiedensten Anlaufstellen für Gewalt gegen Frauen weiterhin zu forcieren.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

## 3. Organisation des 24-Stunden Frauennotrufs

### 3.1 Aufbau- und Ablauforganisation

#### 3.1.1 Organisationsaufbau und Stellenbeschreibungen

Von der MA 57 - Frauenservice Wien wurde ein zum Prüfungszeitpunkt gültiges und dokumentiertes Organigramm vorgelegt. In diesem Organigramm war der organisatorische Aufbau der MA 57 - Frauenservice Wien übersichtlich abgebildet.

Die MA 57 - Frauenservice Wien hatte Stellenbeschreibungen für die als Beraterinnen tätigen Sozialarbeiterinnen, Juristinnen und Klinische Psychologinnen sowie für die in der Administration tätigen Mitarbeiterinnen. Diese waren die Referatsleiterin, die stellvertretende Referatsleiterin, die Referentin und die Kanzleimitarbeiterin.

Die Stellenbeschreibungen legten detailliert die allgemeinen Daten der Stelle, die organisatorische Einbindung, den Stellenzweck und die Aufgaben fest.

#### 3.1.2 Prozessmanagement

Die MA 57 - Frauenservice Wien hatte für ihre Kernprozesse im Bereich des 24-Stunden Frauennotrufs für:

- die Beratung per E-Mail,
- die persönliche Beratung,
- die telefonische Beratung sowie
- die Begleitung und Prozessbegleitung

jeweils Prozessbeschreibungen als entsprechende, eigenständige Dokumente erstellt und dem StRH Wien bereitgestellt. Zur Übersicht über die Prozesslandschaft war eine dokumentierte Prozesslandkarte der wesentlichen Abläufe für die gesamte MA 57 - Frauenservice Wien vorhanden, welche dem StRH Wien übermittelt wurde. In diesem Dokument waren jedoch die einzelnen Prozesse nur informativ dargestellt und nicht weiter beschrieben. Einen Bezug bzw. Verlinkungen zu den u.a. oben genannten vier Prozessen gab es darin nicht.

Im bereitgestellten IKS Erhebungsbogen (Stand: 5. Oktober 2023) war im Themenbereich der „*Organisation und Prozesse*“ unter dem Kapitel „*Ablauforganisation/Prozessmanagement*“ im Punkt 1.4.1 angeführt, dass es über das von der Stadt Wien bereitgestellte Informationssystem ab dem Jahr 2021 eine Prozesslandkarte gibt, alle Prozesse dargelegt und diese allen Mitarbeitenden bekannt sind bzw. laufend kommuniziert werden.

In der vor Ort Prüfung am 15. Mai 2024 in das von der MA 57 - Frauenservice Wien verwendete Informationssystem zur Dokumentation des Prozessmanagements nahm der StRH Wien in die elektronische Prozesslandkarte im Status einer „aktuellen Bearbeitung“ Einsicht. In dieser wurden die entsprechenden Prozesse des 24-Stunden Frauennotrufs in der Prozesslandkarte dargestellt, jedoch waren diese nicht elektronisch verlinkt.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 57 - Frauenservice Wien, die Prozesse in der in Bearbeitung befindlichen Prozesslandkarte mit den zugrunde liegenden Prozessbeschreibungen in Bezug zu setzen und entsprechend elektronisch zu verbinden bzw. zu verlinken.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

Im Zusammenhang mit dem Prozessmanagement und der damit notwendig verknüpften weiteren Informationen für den Geschäftsbereich des 24-Stunden Frauennotrufs waren bei der Einsicht u.a. weiters:

- ein IT-Systemmodell mit z.B. dem Element des verwendeten Informationssystems,
- ein Datenmodell mit z.B. dem Element der verarbeiteten Daten,
- ein Arbeitsumgebungsmodell mit z.B. dem Element der Rollen der Mitarbeitenden,
- ein Produktmodell mit z.B. dem Element der Beratungstätigkeit,
- ein Konversationsdiagramm mit z.B. dem Element der Jour fixes sowie
- ein Dokumentenmodell mit z.B. dem Element der Betreuungsbestätigung

erkennbar bzw. dokumentiert.

Gemäß Auskunft der verantwortlichen Mitarbeiterin der MA 57 - Frauenservice Wien waren die für die fachlich und sachlich versierte Verwendung des genannten Informationssystems und deren Inhalten notwendigen und bereits angeforderten Schulungen durch die MA 01 - Wien Digital bis zum Prüfungszeitpunkt noch ausständig.

Vom StRH Wien waren in der Einsicht zu diesen vorhergehenden und vorliegenden Inhalten sehr gute - durch Eigeninitiative gesetzte - Ansätze einer fortgeschrittenen Verwendung des betreffenden Informationssystems und deren darin vorgenommenen Dokumentation der erforderlichen Inhalte zum Prozessmanagement erkennbar.

Weiters war festzustellen, dass zum Zeitpunkt der Einsicht für die im Dokumentenmodell definierten Elemente kein weiteres Informationssystem - insbesondere kein über eine Schnittstelle angebundenes Dokumenten Management System - für die revisions sichere und damit automationsunterstützte versionierte und nachvollziehbare Dokumentation und Archivierung der Dokumente des 24-Stunden Frauennotrufs in Verwendung stand.

Die verantwortliche Mitarbeiterin der MA 57 - Frauenservice Wien teilte diesbezüglich mit, dass der Einsatz des von der Stadt Wien zentral bereitgestellten und finanzierten Dokumenten Management System zum Prüfungszeitpunkt nicht vorgesehen war. Dies lag daran, dass einerseits bei einer Verwendung dieses Systems zusätzliche finanzielle Aufwendungen für die MA 57 - Frauenservice Wien anfallen würden und andererseits die Stadt Wien plante, dieses Dokumenten Management System ab dem Jahr 2026 durch ein anderes Softwareprodukt abzulösen. Von der MA 57 - Frauenservice Wien waren aufgrund dieser Umstände zum Prüfungszeitpunkt daher keine dahingehenden weiteren Ressourcen vorgesehen bzw. Planungen angedacht.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 57 - Frauenservice Wien, den Einsatz des von der Stadt Wien bereitgestellten Dokumenten Management Systems für die langfristige Verwaltung der jeweiligen Dokumente (insbesondere des Prozessmanagements) zu evaluieren.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

Im Zusammenhang mit dem bereits voran angeführten IKS Erhebungsbogen - betreffend die gesetzten Maßnahmen der laufenden Kommunikation und Darlegung von Inhalten des Prozessmanagements an alle Mitarbeitenden - wurde mitgeteilt, dass zum Prüfungszeitpunkt dafür exportierte und händisch versionierte Dokumente in der Ablage durch ein entsprechendes Dateisystem zur Verfügung standen. Die Bereitstellung der Inhalte des Prozessmanagements über die vorhandene und integrative Funktion eines internen Webportals des genannten Informationssystems in Verbindung mit einem allfällig angebundenen Dokumenten Management System wurde im Sinn der vom IKS Erhebungsbogen dargelegten laufenden Kommunikation der Informationen des Prozessmanagements an die Mitarbeitenden zum Prüfungszeitpunkt nicht genutzt.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 57 - Frauenservice Wien, den Einsatz des internen Webportals des in der Stadt Wien bereitgestellten Informationssystems für integrierte Managementsysteme (insbesondere zu Inhalten des Prozessmanagements) zu evaluieren.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

### **3.1.3 Organisationshandbuch und weitere Handbücher**

Für den Betrachtungszeitraum der Jahre 2021 bis 2023 lag ein Organisationshandbuch für die gesamte MA 57 - Frauenservice Wien mit Stand vom März 2024 vor. Dieses entsprach dem nach der Büroordnung für den Magistrat der Stadt Wien geforderten Organisationshandbuch und enthielt auch die Vertretungs- und Unterschriftenregelungen für den 24-Stunden Frauennotruf.

Im Handbuch „Qualitätsmanagement und Controlling“ der MA 57 - Frauenservice Wien war unter dem Kapitel der Managementsysteme die Verwendung des nicht mehr gültigen Softwarewerkzeuges für die insbesondere ausschließlich grafische Darstellung von Prozessen (Ende des Jahres 2020) als auch die nicht mehr aktuelle Vorversion des zum Prüfungszeitpunkt von der Stadt Wien generell finanzierten und damit bereitgestellten Informationssystems für die elektronische Erfassung und Dokumentation der einzelnen Themengebiete der Managementsysteme (wie des Prozessmanagements, des RMS, des IKS und der Key Performance Indicators) dargelegt.

Der StRH Wien führte am 15. Mai 2024 vor Ort eine Einsicht in das von der MA 57 - Frauenservice Wien verwendete Informationssystem betreffend die Managementsysteme durch.

Im Zuge dieser Einsicht war festzustellen, dass die MA 57 - Frauenservice Wien die zum Prüfungszeitpunkt aktuell von der Stadt Wien bereitgestellte Version des Informationssystems für die elektronische Erfassung und Dokumentation der einzelnen Themengebiete der Managementsysteme in Verwendung hatte.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 57 - Frauenservice Wien, die im Handbuch „Qualitätsmanagement und Controlling“ dargelegte Verwendung des von der Stadt Wien bereitgestellten Informationssystems für integrierte Managementsysteme (wie Prozessmanagement, RMS, IKS und Key Performance Indicators) zu aktualisieren.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

Darüber hinaus lag für das Referat 24-Stunden Frauennotruf ein als „Einschulungsmappe Organisation und Administration“ bezeichnetes Handbuch vor. In diesem waren u.a. die Angebote des 24-Stunden Frauennotrufs, die Zuständigkeiten der Mitarbeiterinnen, organisatorische Punkte wie die Bedienung der Telefone, des Zutrittssystems usw., die interne

Zusammenarbeit sowie die Organisation der Beratungsabläufe geregelt. Weiters wurden die Abläufe zu Themen wie Störungen und Gebrechen, Sicherheit und Dienstpläne beschrieben.

Der StRH Wien wies in diesem Zusammenhang daraufhin, dass die Regelungen z.T. redundant vorlagen. Damit entstand nach Ansicht des StRH Wien eine gewisse Unübersichtlichkeit der Regelungen. So gab es im Referat 24-Stunden Frauennotruf neben den entsprechenden Regelungen im Organisationshandbuch zusätzlich noch eigenständige Dokumente zu Gebrechen, zur Sicherheit und zu den Dienstplänen.

Die MA 57 - Frauenservice Wien hielt bereits im Zuge der Prüfung fest, dass eine den Empfehlungen des StRH Wien entsprechende Überarbeitung und Zusammenfassung der verschiedenen organisatorischen Grundlagen erfolgen wird.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 57 - Frauenservice Wien, die vorliegenden Regelungen zu den Themen (z.B. Gebrechen, Störungen, Sicherheit und Dienstpläne) zusammenzuführen, um die Übersichtlichkeit der organisatorischen Grundlagen zu erhöhen.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

## **3.2 Internes Kontrollsystem**

Ein IKS kann als die Gesamtheit der prozessbezogenen Überwachungsmaßnahmen einer Organisation definiert werden. Es ist ein in die Arbeitsprozesse eingebettetes und nicht darauf aufgesetztes System. Ein solches System sollte alle wesentlichen Prozesse einbeziehen. Ziel ist dabei die Gewährleistung der Ordnungsmäßigkeit, der Wirtschaftlichkeit und der Sicherheit der Abläufe.

Die MA 57 - Frauenservice Wien hatte für den 24-Stunden Frauennotruf kein beschriebenes und strukturiertes IKS implementiert, jedoch einzelne Elemente wie z.B. die Beschreibungen der Kernprozesse und eine Checkliste zur Einhaltung des - für den 24-Stunden Frauennotruf wesentlichen - Datenschutzes waren vorhanden. Weiters lagen der von der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Personal und Revision, Interne Revision herausgegebene Fragebogen zum IKS und die Checkliste „für das IKS zum Datenschutz und Anwendungen im Portalverbund“ vor.

In den Arbeitsabläufen war nach Angabe der MA 57 - Frauenservice Wien ein durchgängiges Vieraugenprinzip vorhanden. Im Bereich der Administration erfolgten z.B. Bestellungen, die Genehmigung von kostenpflichtigen Fortbildungen und von Dienstreisen sowie die Genehmigung der Dienstpläne im Vieraugenprinzip.

Die MA 57 - Frauenservice Wien gab gegenüber dem StRH Wien an, dass der von der Internen Revision herausgegebene Fragebogen das (verschriftlichte) IKS der MA 57 - Frauenservice Wien darstellte.

Nach Ansicht des StRH Wien war der Fragebogen der Internen Revision ein gutes Werkzeug zur regelmäßigen Überprüfung des IKS, konnte jedoch kein verschriftlichtes und strukturiertes IKS einer Dienststelle ersetzen. Dies schon aus dem Grund, da der Fragebogen für alle Dienststellen im Magistrat der Stadt Wien mit den vielfältigsten Aufgabenstellungen Anwendung fand. Auch bezog sich eine Frage im Erhebungsbogen darauf, ob ein IKS in strukturierter, schriftlicher und verbindlicher Form vorlag, woraus zu schließen war, dass die Interne Revision bei der Erstellung des Erhebungsbogens selbst nicht davon ausging, dass dieser ein verschriftlichtes IKS in den Dienststellen ersetzen sollte.

Außerdem war darauf hinzuweisen, dass ein IKS stets individuell an die Größe einer Organisation, die Organisationsstruktur, die Anzahl der Mitarbeitenden, die Komplexität, die Risikolage usw. anzupassen war. Auch war ein funktionierendes IKS ohne ein davorgelagertes RMS (s. dazu den nachfolgenden Punkt) nicht vorstellbar.

Der StRH Wien verwies in diesem Zusammenhang auf seine ausführlichen Darstellungen zum IKS und RMS im Bericht „ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds, Prüfung des internen Kontrollsystems und des Risikomanagements, StRH I - 15/18“.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 57 - Frauenservice Wien, eine auf die Größe, die Struktur, die Risikolage, die Komplexität und die Mitarbeitendenzahl des 24-Stunden Frauennotrufs abgestimmte Dokumentation für das IKS zu erstellen.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

In dem von der MA 57 - Frauenservice Wien an den StRH Wien übermittelten IKS Erhebungsbogen (Stand: 5. Oktober 2023) war im Themenbereich „*Organisation und Prozesse*“ unter dem Kapitel IKS und Risikomanagementsystem im Punkt 1.2.2 u.a. angeführt, dass ab dem Jahr 2021 die „*Darstellung der Kontrollen in den Prozessen*“ über das von der Stadt Wien bereitgestellte Informationssystem entsprechend dokumentiert wurde.

In der vor Ort Einsicht des StRH Wien am 15. Mai 2024 in das von der MA 57 - Frauenservice Wien verwendete Informationssystem war diesbezüglich ein Kontrollen-Katalog sowie ein Kontrollziel-Katalog vorhanden, jedoch nicht mit spezifizierten und eigenen Kontrollen im Zusammenhang mit dem Geschäftsbereich des 24-Stunden Frauennotrufs.

Vom StRH Wien wurde in diesem Zusammenhang auch auf die Empfehlungen Nr. 4 und Nr. 5 des gegenständlichen Berichtes hingewiesen.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 57 - Frauenservice Wien, auf die Verwendung des von der Stadt Wien bereitgestellten Informationssystems zur elektronischen Erfassung und Dokumentation der integrierten Managementsysteme und insbesondere des IKS zu achten.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

### 3.3 Risikomanagementsystem

Für den 24-Stunden Frauennotruf wurde kein verschriftlichtes RMS mit Elementen wie einer Risikoliste (Risiken identifizieren), einer Auswirkungsmatrix und einer Risikolandkarte/Risikomatrix (Risiken analysieren und bewerten) sowie Risikobewältigungsmaßnahmen (Risiken bewältigen) erstellt. Das Organisationshandbuch und weitere z.T. redundante Dokumente enthielten hingegen umfangreiche Regelungen betreffend die für den 24-Stunden Frauennotruf wesentlichen Risiken (wie Datenschutz, Sicherheit und Gebrechen).

Nach Angabe der MA 57 - Frauenservice Wien wurde zum Zeitpunkt der Prüfung an der Erstellung eines RMS für den 24-Stunden Frauennotruf gearbeitet.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 57 - Frauenservice Wien, ein auf die Größe, die Struktur, die Risikolage, die Komplexität und die Mitarbeitendenzahl des Referats 24-Stunden Frauennotruf abgestimmtes und dokumentiertes RMS einzuführen.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

Im übermittelten IKS Erhebungsbogen (Stand: 5. Oktober 2023) war im Themenbereich der „*Organisation und Prozesse*“ unter dem Kapitel „*Ablauforganisation/Prozessmanagement*“ im Punkt 1.4.3 dokumentiert, dass über das von der Stadt Wien bereitgestellte Informationssystem zu den jeweiligen Prozessen die entsprechenden Risiken entsprechend zugeordnet und dokumentiert werden.

Die vor Ort Einsicht des StRH Wien am 15. Mai 2024 in das von der MA 57 - Frauenservice Wien verwendete Informationssystem ergab, dass ein Risiko-Katalog vorhanden war. Im Zusammenhang mit dem 24-Stunden Frauennotruf war unter der Gruppe „Risiken IKT“ als das einzig definierte Risiko der Ausfall der Telefonie erkennbar. Weitere spezifizierte und eigene Risiken im Zusammenhang mit dem Geschäftsbereich und insbesondere den Tätigkeiten des 24-Stunden Frauennotrufs waren nicht festgehalten.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 57 - Frauenservice Wien, auf die Verwendung des von der Stadt Wien bereitgestellten Informationssystems für die elektronische Erfassung und Dokumentation der integrierten Managementsysteme - insbesondere betreffend das RMS - zu achten.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

### **3.4 Compliance-Managementsystem**

Unter einem CMS in einer Organisation werden alle Instrumente, Mechanismen und Prozesse verstanden, die ein regelkonformes Verhalten unter Berücksichtigung ethischer und moralischer Grundsätze gewährleisten sollen. In Organisationen umgesetzte CMS umfassen die unterschiedlichsten Themen- bzw. Regelungsbereiche, wie beispielsweise Arbeits- und Sozialrecht, IKT oder auch Datenschutz. Compliance soll dabei aber nicht nur helfen, externe Regeln wie Gesetze und Normen, sondern auch interne Festlegungen wie Richtlinien, Verhaltenskodizes und auch vertragliche Bestimmungen mit Geschäftspartnerinnen bzw. Geschäftspartnern einzuhalten. Die Einhaltung von Regelungen und Richtlinien hinsichtlich Korruptionsprävention sowie Korruptionsbekämpfung stellt lediglich einen Teilaspekt des CMS dar.

Ein derartiges CMS unterstützt das rechts- und regelkonforme Verhalten der Geschäftsführung, der Führungskräfte und der Mitarbeitenden. Sofern eine Organisation ihren Verpflichtungen nachkommt und rechts- und regelkonformes Verhalten durch die Unternehmenskultur sicherstellt, wird von einem nachhaltig etablierten CMS gesprochen.

Die Prüfung des CMS in der MA 57 - Frauenservice Wien im Bereich des 24-Stunden Frauennotrufs erfolgte im Rahmen einer Konzeptionsprüfung durch gezielte Fragestellungen und konzentrierte sich darauf, ob ein ausreichendes organisatorisches Regelwerk für das CMS und eine angemessene Dokumentation vorhanden waren.

Zum Prüfungszeitpunkt lag in der MA 57 - Frauenservice Wien keine Dokumentation über ein strukturiertes CMS im Sinn der ÖNORM ISO 19600 - „*Compliance-Managementsysteme - Leitlinien*“, welche den Anwendungsbereich und die Organisation von Compliance regelte, vor. Mehrere - aber nicht strukturierte - Regelungen betreffend Compliance lagen in der MA 57 - Frauenservice Wien vor. So gab es z.B. ein umfassendes Leitbild, einen strategischen Zielekatalog und Verhaltensregeln hinsichtlich Korruption. Weiters lagen detaillierte Regelungen betreffend das im Bereich des 24-Stunden Frauennotrufs wichtige Themengebiet des Datenschutzes vor. Ferner wurden dem StRH Wien die von der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Personal und Revision herausgegebenen und von der MA 57 - Frauenservice Wien befüllte Fragebögen zum Compliance-Management-Standard (Stand 2023) sowie zum Risikoselfcheck 2023 vorgelegt. Weiters positiv zu erwähnen war die für die Mitarbeitenden verpflichtende Ethikerklärung mit zahlreichen Hinweisen auf ethisches Verhalten. Auch war eine Compliance-Verantwortliche in der MA 57 - Frauenservice Wien bestellt.

Der StRH Wien wies daraufhin, dass eine schriftliche Beschreibung des CMS die Voraussetzung dafür war, dass Dritte sich in angemessener Zeit einen Überblick über das eingerichtete CMS verschaffen können. Weiters war nur durch eine Dokumentation der Struktur des CMS eine vollständige Prüfung durch Dritte möglich.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 57 - Frauenservice Wien, die bereits vorhandenen Elemente eines CMS zu strukturieren und zu dokumentieren.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

Zudem fehlte nach Ansicht des StRH Wien eine Übersicht der relevanten Rechtsvorschriften und anderer normativer Vorgaben. Diese wären Grundlage für die regelmäßige Prüfung von Änderungen dieser einzuhaltenden Regeln.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 57 - Frauenservice Wien, die relevanten Rechtsvorschriften und anderen normativen Vorgaben in Übersicht zu halten.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

### **3.5 Beschwerde- und Reklamationsmanagement**

Die MA 57 - Frauenservice Wien führte ein Beschwerde- und Reklamationsmanagement für die gesamte Abteilung durch. In diesem wurden die Beschwerden, Reklamationen und das Lob in einem Bericht zusammengefasst. Im Betrachtungszeitraum der Jahre 2021 bis 2023 überwogen die positiven (Lob) bei weitem die negativen Meldungen.

Ab dem Jahr 2024 gab es nach Angabe der MA 57 - Frauenservice Wien für jedes Referat und somit auch für den 24-Stunden Frauennotruf eine eigene Erfassung der Beschwerden, der Reklamationen und des Lobs.

Der StRH Wien bewertete die Führung des Beschwerde- und Reklamationsmanagements durch die MA 57 - Frauenservice Wien positiv.

## 3.6 Personalorganisation

### 3.6.1 Administration und Überstunden

Die Administration der Personalangelegenheiten - wie die Führung der Personalakten, Betreuung der Aus- und Fortbildung usw. - für den 24-Stunden Frauennotruf erfolgte durch die Zentrale der MA 57 - Frauenservice Wien.

Überstunden wurden im 24-Stunden Frauennotruf nur in Ausnahmefällen (z.B. bei kurzfristigem Ausfall einer Beraterin) angeordnet und aufgrund der budgetären Situation in den meisten Fällen in Freizeit abgegolten.

### 3.6.2 Zeiterfassung

Die Zeiterfassung der Mitarbeiterinnen des 24-Stunden Frauennotrufs erfolgte nicht einheitlich. Während die vier Mitarbeiterinnen im administrativen Bereich ihre Zeiterfassung mittels des von der Stadt Wien zur Verfügung gestellten Zeiterfassungssystems SES vornahmen, führten die Beraterinnen ihre Zeitaufzeichnung in Microsoft Excel. Dabei wurde von jeder Beraterin ein eigenes Microsoft Excel-Zeitaufzeichnungs-Formular verwendet.

Als Begründung für diese Differenzierung führte die MA 57 - Frauenservice Wien an, dass aufgrund der regelmäßigen 12,5 Stunden Dienste der Beraterinnen Fehlermeldungen im SES entstehen würden, da im SES als Höchst Arbeitszeit 12 Stunden hinterlegt wäre. Weiters wurde im Jahr 2013 versucht, die Zeiterfassung mittels SES auch bei den Beraterinnen einzuführen, dies scheiterte nach Angabe der MA 57 - Frauenservice Wien jedoch an der Erfassung der Rufbereitschaft und der Ruhezeiten. Nach Angabe der MA 57 - Frauenservice Wien wurden diese Darstellungsproblematiken im SES mittlerweile gelöst.

Der StRH Wien wies auf den Erlass MDS-K-664/09 „Arbeitszeitnovelle“ vom 30. April 2009 hin, in welchem festgelegt wurde, dass im Fall automationsunterstützter Arbeitszeitaufzeichnungen das System SES zu verwenden wäre. Gleichfalls ordneten auch die auf den Intranetseiten der MA 2 - Personalservice abrufbaren Vollzugsanweisungen (Arbeitszeit - dienstrechtlicher Teil) an, dass automationsunterstützte Arbeitszeitaufzeichnungen in SES zu führen sind.

Die Führung der Zeitaufzeichnungen mittels Microsoft Excel war nach Ansicht des StRH Wien jedenfalls als automationsunterstützte Aufzeichnung zu bewerten. Demzufolge wären die Zeitaufzeichnungen in der MA 57 - Frauenservice Wien in SES zu führen.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 57 - Frauenservice Wien, Arbeitszeitaufzeichnungen für alle Mitarbeitenden im Zeiterfassungssystem SES zu führen.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

Ergänzend war vom StRH Wien anzuführen, dass die Beantragungen der Erholungsurlaube, der Zeitausgleichstage und der Nebengebühren von allen Mitarbeiterinnen, also auch von den Beraterinnen des 24-Stunden Frauennotrufs, im SES erfolgten.

### **3.7 Technische Betriebsführung**

Die technische Betriebsführung der verwendeten Anlagen bzw. Systeme des 24-Stunden Frauennotrufs umfasste die Ausstattung bzw. die Verwendung einer Alarmanlage zur Überwachung des Zutritts zu den Örtlichkeiten sowie der persönlichen Sicherheit der Mitarbeitenden. Des Weiteren umfasste sie eine Aufzugsanlage, eine Brandmeldeanlage und ein Telefonesystem. Der 24-Stunden Frauennotruf war zudem mit entsprechenden technischen Kommunikationsmitteln für die Krisenkommunikation der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Krisenmanagement und Sicherheit ausgestattet.

Der StRH Wien setzte entsprechend dem Prüfungsumfang des gegenständlichen Berichtes keine weiteren Prüfungsschritte hinsichtlich der Alarmanlage, der Aufzugsanlage, der Brandmeldeanlage, des Telefonesystems und der Krisenkommunikation. In weiterer Folge legte der StRH Wien den Fokus seiner Prüfungstätigkeit auf die Systeme der Falldokumentation und der Videoüberwachung in der Betriebszuständigkeit der MA 01 - Wien

Digital für die Abwicklung der Aufgaben des Geschäftsbetriebes des 24-Stunden Frauennotrufs.

Die MA 01 - Wien Digital hostete und führte den Betrieb (Server-, Applikations- und Datenbankhosting) des Informationssystems der Falldokumentation (Web-Applikation in Verbindung mit einer entsprechenden Datenbank) und des Videoüberwachungssystems (visuelle Überwachung der örtlichen Zutrittsmöglichkeiten).

Das Informationssystem der Falldokumentation wurde von der MA 01 - Wien Digital an eine externe Dienstleisterin zur Ablöse einer bestehenden Datenbankapplikation beauftragt. Die entwickelte Web-Applikation wurde in Verbindung mit einer entsprechenden Datenbank mit Release 1.0.0 am 3. Februar 2013 in Betrieb genommen.

Das Videoüberwachungssystem des 24-Stunden Frauennotrufs war in Form einer fallbezogenen Überwachung der örtlichen Zutrittsmöglichkeiten als eigener Mandant der MA 57 - Frauenservice Wien im Videoüberwachungssystem der Stadt Wien ausgeführt.

Vom StRH Wien wurde in der weiteren Überprüfung des Informationssystems der Falldokumentation ausschließlich die Betriebsführung der Datenbank sowie des Videoüberwachungssystems berücksichtigt.

### 3.7.1 Betriebliche Anforderungen

Die MA 01 - Wien Digital war für sämtliche IKT- und betriebsführenden Abläufe (z.B. Upgrades und sicherheitsrelevanten Änderungen) in Eigenleistung oder über Beauftragungen an Dritte (Web-Applikation, Datenbank des Informationssystems der Falldokumentation und der Videoüberwachung) zuständig.

Bei der Einsicht vor Ort am 28. Mai 2024 bei der MA 01 - Wien Digital nahm der StRH Wien in das eigenentwickelte Applikationsverwaltungssystem der MA 01 - Wien Digital Einschau. Dabei wurden die Betriebsführung und Dokumentation der Abläufe in Bezug zum Informationssystem der Falldokumentation des 24-Stunden Frauennotrufs untersucht. Für den StRH Wien war eine entsprechend geführte Dokumentation der IKT- und betriebsführenden Abläufe anhand des betreffenden Applikationsstammblasses und der jeweiligen Dokumente (wie z.B. der Betriebsdokumentation) erkennbar bzw. dokumentiert.

Die MA 01 - Wien Digital legte ein entsprechendes Monitoring der Datenbank über die aktuelle Verfügbarkeit sowie bei drohenden Überläufen, nicht laufenden Datenbankprozessen und diversen definierten Logeinträge dar. Eine Verständigung bzw. Alarmierung der betreffenden Verantwortlichen über redundante Wege war gegeben.

Darüber hinaus wurde bei dieser Einsicht vor Ort in die von der MA 01 - Wien Digital eingesetzten Softwarewerkzeuge für die Dokumentation und Bearbeitung der IKT- und betriebsführenden Abläufe der Videoüberwachung eingesehen. Für den StRH Wien war ebenso eine entsprechend geführte Dokumentation der Videoüberwachung erkennbar bzw. durch die Bereitstellung der betreffenden Betriebsdokumente gegeben.

Die stichprobenweise Einsicht und Beurteilung der Inhalte des vorgelegten Betriebshandbuchs (in der freigegebenen Version vom 24. Oktober 2023) zeigte insbesondere die Dokumentation einer redundanten und lastverteilenden Auslegung der Verwaltungsserver, der Kameraserver und der Dateiablage (Fileshares) des gesamten Videoüberwachungssystems der Stadt Wien auf.

### 3.7.2 Sachlich-funktionale Anforderungen

Die Umsetzung der sachlich-funktionalen Ausgestaltung der Web-Applikation und der Datenbank des Informationssystems der Falldokumentation wurde in Abstimmung zwischen den Mitarbeitenden des 24-Stunden Frauennotrufs der MA 57 - Frauenservice Wien und den Verantwortlichen der MA 01 - Wien Digital erarbeitet und an die externe Dienstleisterin beauftragt.

Eine entsprechende Betriebsdokumentation in der Ursprungsversion vom 17. Dezember 2013 wurde dem StRH Wien bereitgestellt. Diese belegte die Anforderungen, Umsetzung und Dokumentation in acht Releases im Betrachtungszeitraum (letztes Release 1.8.0 mit Oktober 2023). Die MA 01 - Wien Digital legte ferner im Zusammenhang mit der notwendigen Systemstruktur bzw. Systemarchitektur den Betrieb des Qualitätssicherungsservers und des Produktionsservers sowie die Installationsroutine entsprechend dar.

In der Einsicht vor Ort am 28. Mai 2024 in das Videoüberwachungssystem wurde vom StRH Wien festgestellt, dass der Zugriff auf die Kamerapositionen des 24-Stunden Frauennotrufs durch eine „Sammelberechtigung“ und nicht durch personenspezifische User der betreffenden Mitarbeitenden des 24-Stunden Frauennotrufs festgelegt war. Die MA 01 - Wien

Digital teilte mit, dass an einer Umstellung auf personenbezogener Basis und unter Verwendung des entsprechenden Verzeichnisdienstes bereits gearbeitet wurde.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 57 - Frauenservice Wien, die Umstellung auf personenbezogene Berechtigungen für den Zugriff auf die Kamerapositionen des 24-Stunden Frauennotrufs durch die MA 01 - Wien Digital konsequent nachzuverfolgen.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

### 3.7.3 Service Level Agreements, Wartungen

Für das Informationssystem der Falldokumentation und für das Videoüberwachungssystem des 24-Stunden Frauennotrufs bestanden zwischen der MA 01 - Wien Digital und der MA 57 - Frauenservice Wien keine dokumentierten Service Level Agreements.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 57 - Frauenservice Wien, die entsprechenden Maßnahmen zur Erstellung eines Service Level Agreements für das Informationssystem der Falldokumentation mit der MA 01 - Wien Digital einzuleiten.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 57 - Frauenservice Wien, die entsprechenden Maßnahmen für eine Evaluierung der Erstellung eines Service Level Agreements für das Videoüberwachungssystem mit der MA 01 - Wien Digital einzuleiten.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet

Die MA 01 - Wien Digital gab an, dass das Informationssystem der Falldokumentation 24/7 zur Verfügung stand und geplante Wartungen dazu im Rahmen der vereinbarten Wartungswochenenden stattfanden. Der StRH Wien verwies auf das bereits dargelegte Monitoring unter Punkt 3.7.1 Betriebliche Anforderungen.

Die MA 01 - Wien Digital dokumentierte im Betrachtungszeitraum insgesamt 23 Wartungen bzw. Änderungsanforderungen (Change Requests) (2021: sieben Wartungen, 2022: neun Wartungen, 2023: sieben Wartungen). Die exakte Ausfallzeit dieser einzelnen Wartungen war nur für elf Wartungen im Zeitraum Juni 2022 bis Ende 2023 eruierbar bzw. dokumentiert und betrug insgesamt elf Minuten und 39 Sekunden.

Seitens des StRH Wien wurde stichprobenartig der letzte Change Request vom 7. November 2023 eingesehen und ein ordnungsgemäßes Vorliegen der Dokumentation festgestellt. Der StRH Wien ging daher von einer künftig fortlaufenden und ordnungsgemäßen Dokumentation der Ausfallzeiten von Wartungen aus und sah daher von einer entsprechenden Empfehlung ab.

Zum Videoüberwachungssystem wurde von der MA 01 - Wien Digital mitgeteilt, dass seitens der externen Dienstleisterin ein Serviceportal für Störungstickets genutzt wurde und bis zum Prüfungszeitpunkt zufriedenstellende Bearbeitungszeiten vorlagen. Die MA 01 - Wien Digital legte für das Videoüberwachungssystem entsprechende „Software Assurance Certificates“ der externen Dienstleisterin für den Betrachtungszeitraum der Jahre 2021, 2022 und 2023 vor.

Der StRH Wien nahm keine weiteren vertiefenden Überprüfungen der Bearbeitungen von Störungstickets bzw. Wartungen des Videoüberwachungssystems vor, da seitens des 24-Stunden Frauennotrufs keine Anzeichen von gravierenden Problemen vorlagen bzw. vom StRH Wien wahrgenommen wurden.

### 3.7.4 Informationssicherheit

Die IKT-Verantwortliche der MA 57 - Frauenservice Wien legte dem StRH Wien das „Physische IKT Sicherheitskonzept 24-Stunden Frauennotruf“ (in der Version V1.0/2022 mit Gültigkeitsbeginn 1. Jänner 2023 und V2.0/2023 in der Ablöse der Vorversion) für den Betrachtungszeitraum vor.

In diesen Dokumenten des IKT Sicherheitskonzeptes war die kontinuierliche inhaltliche Bearbeitung bzw. Verbesserung der Falldokumentation hinsichtlich des Datenschutzvertrages, der Berechtigungsvergaben mit deren Anforderung, Verwaltung und Dokumentation dargelegt. Ferner waren der Einsatz und die Produktivsetzung von freigegebenen Releases bei Abänderungen durch die verantwortliche MA 01 - Wien Digital dokumentiert.

In der zum Prüfungszeitpunkt gültigen letzten Version V2.0/2023 des IKT Sicherheitskonzeptes war der Status des Dokumentes „*In Freigabe*“. Weder ein Freigabedatum noch eine Freigabeparaphe bzw. Freigabevermerk durch die Abteilungsleitung der MA 57 - Frauenservice Wien war für den StRH Wien erkennbar.

Die Vorgängerversion des IKT Sicherheitskonzeptes wurde durch die Abteilungsleitung freigegeben und diese im Informationssystem der Aktenverwaltung der Stadt Wien am 13. Februar 2024 festgehalten.

Betreffend das Videoüberwachungssystem waren im IKT Sicherheitskonzept die Thematiken der verwendeten Software, der Kamerapositionen mit dem 24/7 Live Viewing Betrieb sowie der notwendigen Wartungstätigkeiten dargelegt. Des Weiteren waren die Berechtigungen für den Zugriff, die notwendigen IKT-Endgeräte für den Aufruf bzw. die Verwendung der einzelnen Kamerapositionen sowie die Verwaltung und die betreffenden Dokumentationsbezüge (u.a. die Aktenzahlen) zu diesen Inhalten enthalten.

Die MA 01 - Wien Digital teilte mit, dass keine gemeldeten bzw. dokumentierten Rechtsverfahren zum Informationssystem der Falldokumentation oder Videoüberwachungssystem bei der MA 01 - Wien Digital bekannt waren.

Ebenso wurde von der MA 01 - Wien Digital angegeben, dass kein Bericht eines Penetrationstestes zum Informationssystem der Falldokumentation des 24-Stunden Frauennotrufs seitens des WienCERT vorlag. Eine zwingende Soll-Vorgabe zur Durchführung eines Penetrationstestes bestand lt. WienCERT nicht, da das Informationssystem der Falldokumentation in der internen Netzwerkzone der Stadt Wien betrieben wurde. Ein Penetrationstest könnte durch die MA 57 - Frauenservice Wien aber gegebenenfalls beauftragt werden.

Seitens des WienCERT der MA 01 - Wien Digital lagen des Weiteren weder dokumentierte Sicherheitsvorfälle zum Informationssystem der Falldokumentation noch zur Videoüberwachung des 24-Stunden Frauennotrufs vor.

Die MA 01 - Wien Digital hatte außerdem keine Berichte über zeitnahe Audits des Informationssystems der Falldokumentation und der Videoüberwachung vorliegend. Die MA 01 - Wien Digital teilte ergänzend mit, dass im Zuge der Zertifizierung bzw. Rezertifizierung nach EN ISO 22301 „Sicherheit und Resilienz - Business Continuity Management - Anforderungen“ die Notfallpläne und Abläufe verschiedener IKT-Applikationen auditiert wurden. Dies betraf ebenso die Thematik des generellen Einsatzes von freien objektrelationalen Datenbankmanagementsystemen und damit die Verwendung eines solchen beim Informationssystem der Falldokumentation. Grundsätzlich wäre für eingesetzte freie objektrelationale Datenbankmanagementsysteme eine businesskritische Einstufung gegeben und dazu jedenfalls ein technischer Notfallplan vorgesehen.

Der StRH Wien merkte dazu an, dass unter einem technischen Notfallplan die Dokumentation der jeweiligen Notfallszenarien und der damit einhergehenden technischen Vorgänge und notwendigen technischen und personellen Ressourcen zur Wiederherstellung der Betriebskontinuität zu verstehen war.

Im Zusammenhang mit der Zertifizierung bzw. Rezertifizierung der MA 01 - Wien Digital nach EN ISO 22301 wurde auf den Punkt 2.2 Aufarbeitung des Sicherheitsvorfalls des Berichtes des StRH Wien „MA 01, Prüfung der Organisation der Fernwartung von IKT-Systemen, StRH I - 677982-2023“ verwiesen.

Die detaillierten Vorgaben zum Betriebskontinuitätsmanagement waren durch den Erlass MD-OS-51600-2013-1 „Sicherheit in der Kommunikationstechnologie“ (bis 21. November 2023) und durch den Erlass MD-OS-1416182-2023 „Sicherheit in der Informations- und Kommunikationstechnologie“ (ab 22. November 2023) dargelegt.

Als wesentliche Veränderung in den Vorgaben der beiden Erlässe waren die geänderten Verantwortlichkeiten betreffend die Erarbeitung und Dokumentation von zu ergreifenden Maßnahmen bei Eintreten von Notfällen (Notfallhandbuch bzw. Notfallpläne) zu nennen. So lag im außer Kraft getretenen Erlass die Verantwortlichkeit dazu bei der MA 01 - Wien Digital und im zum Prüfungszeitpunkt gültigen nachfolgendem Erlass die Verantwortlichkeit geteilt bei der MA 01 - Wien Digital und der jeweiligen Dienststelle des Magistrats der Stadt Wien. Im Konkreten bedeutete dies, dass die MA 01 - Wien Digital das Betriebskontinuitätsmanagement über technische Notfallpläne umsetzte. Die jeweilige Dienststelle hatte - gemäß der Diktion der MA 01 - Wien Digital - in organisatorischen Notfallplänen die zu ergreifenden Maßnahmen für die Fortführung der Geschäftstätigkeit bzw. der Kernaufgaben im Bezug zum nicht verfügbaren Informationssystem zu erfassen und zu dokumentieren.

Diesbezüglich merkte der StRH Wien an, dass unter einem organisatorischen Notfallplan die Dokumentation der jeweiligen Notfallszenarien (u.a. Ausfall des betreffenden Informationssystems) zu verstehen war. Damit im Zusammenhang standen die einhergehenden organisatorischen Vorgänge und notwendigen alternativen technischen wie personellen Ressourcen zur Aufrechterhaltung der Betriebskontinuität.

Im bereitgestellten Dokument der MA 01 - Wien Digital über die Einstufung von business-kritischen IKT Services (in der Version V3.2.0 mit der Freigabe vom 10. Jänner 2024) konnte der StRH Wien die zuvor von der MA 01 - Wien Digital mitgeteilte Einstufung des Informationssystems der Falldokumentation entsprechend nachvollziehen. Das Vorliegen des erforderlichen technischen Notfallplanes im Zusammenhang mit dem objektrelationalen Datenbankmanagementsystem und damit dem Informationssystem der Falldokumentation des 24-Stunden Frauennotrufs wurde dem StRH Wien von der MA 01 - Wien Digital nachgewiesen.

Für den Betrachtungszeitraum lag seitens des 24-Stunden Frauennotrufs der MA 57 - Frauenservice Wien kein eigenständiger organisatorischer Notfallplan vor. Im bereitgestellten IKT Sicherheitskonzept konnte vom StRH Wien eine z.T. inhaltliche Ersterfassung bzw.

Aufarbeitung und Dokumentation der betreffenden Themen bzw. Ressourcen festgestellt werden. Diese betraf z.B. den Ausfall der Alarmanlage und der Telefonie, technische Gebrechen des Aufzuges, den kurzfristigen Strom- bzw. Netzwerkausfall, den Blackout sowie das Gebrechen der Videoüberwachungsanlage.

### Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl der MA 57 - Frauenservice Wien, die gemäß Erlass MD-OS-1416182-2023 „Sicherheit in der Informations- und Kommunikationstechnologie“ erforderlichen Inhalte zum Betriebskontinuitätsmanagement im Sinn eines organisatorischen Notfallplanes - insbesondere im Zusammenhang mit dem Informationssystem der Falldokumentation und des Videoüberwachungssystems - zu überarbeiten.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

Die MA 01 - Wien Digital wies über die entsprechende Dokumentation nach, dass das Informationssystem der Falldokumentation über die Betriebssystemebenen des Produktionsservers im SIEM der MA 01 - Wien Digital eingebunden war. Des Weiteren wurde mitgeteilt, dass die Dokumentation der Benutzenden des Informationssystems der Falldokumentation über das Standardportal umgesetzt war und damit ebenso über das SIEM der MA 01 - Wien Digital erfasst wurde.

Zum Prüfungszeitpunkt war von der MA 01 - Wien Digital keine Erfassung von direkten Logdaten aus Applikationen oder Datenbanksystemen und damit aus dem Informationssystem der Falldokumentation und dem Videoüberwachungssystem im SIEM umgesetzt. Eine weitere spezifische Regel zur Überprüfung des jeweils gültigen Benutzendenkreises der Mitarbeitenden des 24-Stunden Frauennotrufs war zum Prüfungszeitpunkt im SIEM nicht umgesetzt.

In diesem Zusammenhang war vom StRH Wien ergänzend festzustellen, dass seitens der MA 01 - Wien Digital über das Applikationsstammbblatt des Informationssystems der Falldokumentation (s. Punkt 3.7.1 Betriebliche Anforderungen) eine entsprechend hohe Kritikalität betreffend „*Datenschutz und Security*“ ausgewiesen war.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl der MA 57 - Frauenservice Wien, alle Maßnahmen zur Evaluierung der weiteren Erfassung und Verwendung von Logdaten als auch von weiteren detaillierten Regeln der Überprüfung von aufrufenden und gültigen Benutzenden des Informationssystems der Falldokumentation des 24-Stunden Frauennotrufs im SIEM der MA 01 - Wien Digital einzuleiten.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

Zur weiteren angedachten Überprüfung der Verbindungen bzw. Zugriffe von Aktivitäten (Events) der Falldokumentation wurde von der MA 01 - Wien Digital mitgeteilt, dass ein genereller Datenbanklog geführt wurde. Dieser Datenbanklog hatte eine Behaltefrist von 30 Tagen auf der Hardware des Datenbankservers und einer folgenden weiteren Behaltefrist von 84 Tagen in einer täglichen Archivierungssicherung. Diesem Umstand folgend waren zum Prüfungszeitpunkt keine Logdaten mehr für den Betrachtungszeitraum verfügbar. Die MA 01 - Wien Digital stellte daher ein aktuell vorhandenes Beispiel des betreffenden Datenbanklogs zum Prüfungszeitpunkt bereit. Diese Datenbanklogs wiesen weder die erforderlichen Inhalte noch die notwendige Strukturierung der Daten für weitere Datenanalysen auf.

Das Videoüberwachungssystem der Stadt Wien ermöglichte grundsätzlich die Aufzeichnung von gesetzten Aktivitäten über Logs im jeweiligen Mandanten. Außerdem konnten die zugeordneten Ressourcen (z.B. Log in und Log out oder die jeweilige Kamerakontrolle) in Bezug zum Zeitpunkt, zum jeweiligen Benutzenden und zu weiteren anwendungsspezifischen sowie detaillierenden Parametern aufgezeichnet werden.

Die MA 01 - Wien Digital teilte mit, dass eine Langzeitauswertung des Event-Logs der Videoüberwachung des 24-Stunden Frauennotrufs für den Betrachtungszeitraum nicht vollständig vorlag. In den bereitgestellten Log Dateien waren die erforderlichen Dateninhalte für eine explorative Analyse der betreffenden Fragestellungen nicht vollständig enthalten. In diesem Zusammenhang wurde auch auf den Punkt 3.7.2 Sachlich-funktionale Anforderungen in Bezug zu den fehlenden personenspezifischen Usern der betreffenden Mitarbeitenden im Videoüberwachungssystem hingewiesen.

Im Zusammenhang mit der Behalte- bzw. Archivfrist von Logdaten wird auf den Bericht des StRH Wien „MA 01, Prüfung der Organisation der Fernwartung von IKT-Systemen, StRH I - 677982-2023“ betreffend die Empfehlung zur Fertigstellung der Loggingpolicy (mit u.a. dem Soll-Kriterium des Aufbewahrungszeitraumes von Logs) verwiesen. Diesbezüglich wurde von der MA 01 - Wien Digital dem StRH Wien mitgeteilt, dass sich die im Bericht erwähnte Loggingpolicy zum Prüfungszeitpunkt weiterhin in Bearbeitung befand.

## 4. Aufwendungen für den 24-Stunden Frauennotruf

### 4.1 Übersicht über die Aufwendungen

Der Erlass MD-OS-1195531-2020 „Standards für Kosten- und Leistungsrechnung in den Dienststellen des Magistrats der Stadt Wien“ der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit regelte die Ausgestaltung der automationsunterstützten Kosten- und Leistungsrechnung.

Gemäß dem Erlass waren von den Dienststellen im Rahmen der Kosten- und Leistungsrechnung bestimmte Ziele (u.a. die Bereitstellung aussagekräftiger Kosteninformationen zur Effizienzsteuerung, die Darstellung sowie mengen- und kostenmäßige Bewertung von Produkten und Dienstleistungen und die Ermittlung und Kontrolle der Wirtschaftlichkeit der Leistungserbringung) zu erreichen.

Die MA 57 - Frauenservice Wien verrechnete als nicht betrieblich veranschlagte Dienststelle den Personalaufwand und den allgemeinen Amtssachaufwand für den 24-Stunden Frauennotruf auf dem Sammelansatz der Geschäftsgruppe Wohnen, Wohnbau, Stadterneuerung und Frauen 0268 mit der Finanzstelle 570-0002. Der Zweckaufwand, der beim 24-Stunden Frauennotruf in den Aufwendungen für die Dolmetschleistungen bestand,

wurde auf dem Ansatz 4692 erfasst und direkt dem Produkt 24-Stunden Frauennotruf zugeordnet. Die Aufwendungen für die Poolmitarbeiterinnen der MA 11 - Kinder- und Jugendhilfe sind in der Tabelle 5 enthalten.

Die nachfolgende Tabelle 5 zeigt die gesamten Aufwendungen nach Aufwandskategorien für den 24-Stunden Frauennotruf in den Jahren 2021 bis 2023 (in EUR).

**Tabelle 5: Aufwendungen für den 24-Stunden Frauennotruf in den Jahren 2021 bis 2023**

Aufwandskategorie	2021	2022	2023	Gesamt
Geringwertige Wirtschaftsgüter	2.242,46	164,44	215,19	<b>2.622,09</b>
Lebensmittel, Diverse	0,00	14,34	157,65	<b>171,99</b>
Reinigungsmittel, Diverse	17,93	31,99	109,30	<b>159,22</b>
Schreib-, Zeichen- und sonstige Büromittel, Diverse	806,89	354,58	1.650,14	<b>2.811,61</b>
Druckwerke, Diverse	1.096,67	1.133,62	890,74	<b>3.121,03</b>
Mittel zur ärztlichen Betreuung und Gesundheitsvorsorge, Diverse	0,00	85,10	41,04	<b>126,14</b>
Sonstige Verbrauchsgüter, Diverse	0,00	8,50	10,03	<b>18,53</b>
Personalaufwand	750.917,38	920.192,18	1.014.623,39	<b>2.685.732,95</b>
Aufwand für die Poolmitarbeiterinnen	24.836,81	25.339,32	26.655,29	<b>76.831,42</b>
Instandhaltung von sonstigen Anlagen, Diverse	0,00	294,00	0,00	<b>294,00</b>
Telekommunikationsdienste, Diverse	4.163,38	3.805,25	2.348,80	<b>10.317,43</b>
Kostenbeiträge (Kostensätze) für Leistungen, Diverse	53.789,43	56.174,65	57.733,12	<b>167.697,20</b>
Reisegebühren	19,20	189,79	1.534,75	<b>1.743,74</b>
Fahrtkosten	19,00	21,40	87,40	<b>127,80</b>
Entgelte für sonstige Leistungen, Diverse	10.185,80	11.264,61	11.587,29	<b>33.037,70</b>
Sonstige Aufwendungen, Diverse	0,00	62,00	0,00	<b>62,00</b>
Dolmetschleistungen	1.914,00	5.258,20	7.767,81	<b>14.940,01</b>
<b>Summe</b>	<b>850.008,95</b>	<b>1.024.393,97</b>	<b>1.125.411,94</b>	<b>2.999.814,86</b>

Quelle: MA 57 - Frauenservice Wien, Darstellung: StRH Wien



Die Tabelle 5 zeigt die Gesamtaufwendungen des 24-Stunden Frauennotrufs für die Jahre 2021 bis 2023 in der Höhe von rd. 3 Mio. EUR. Die Personalaufwendungen stellten mit rd. 90 % die größte Aufwandskategorie dar. Der Anstieg des Personalaufwands im Betrachtungszeitraum war lt. Angabe der MA 57 - Frauenservice Wien auf den Umstieg mehrerer Beraterinnen ins Wiener Bedienstetengesetz mit April 2021 zurückzuführen. Dieser Umstieg wurde von der MA 2 - Personalservice jedoch erst im Jahr 2022 vollzogen und daher die Differenz der Entlohnung aufgrund des Umstiegs erst im Jahr 2022 ausbezahlt. Eine weitere Beraterin war mit Wirksamkeit März 2023 umgestiegen.

Die in der obigen Tabelle dargestellten Beträge für Kostenbeiträge setzten sich vor allem für die Vergütungen für die Raumbereitstellung durch die MA 34 - Bau- und Gebäudemanagement zusammen. Die unter sonstige Aufwendungen erfassten Beträge betrafen die Einzel- und Teamsupervisionen sowie Coaching-Gespräche für die Mitarbeitenden des 24-Stunden Frauennotrufs.

Der negative Wert in der Aufwandskategorie „Sonstige Aufwandsentschädigungen, Diverse“ ergab sich nach Angabe der MA 57 - Frauenservice Wien daraus, dass im Jahr 2021 die Möglichkeit des Umstiegs in das Wiener Bedienstetengesetz bestand. Der Großteil der Beraterinnen hatte davon Gebrauch gemacht. Daher kam es im Jahr 2022 zu einer Rückverrechnung der Zulage für Bedienstete der MA 57 - Frauenservice Wien, die im Rahmen des 24-Stunden Frauennotrufs Dienst versahen.

Medienkampagnen, deren Umfang den alleinigen Wirkungskreis des 24-Stunden Frauennotrufs überschritten, wie z.B. die Kampagnen „Cybergewalt“ und „K.O.-Tropfen“ im Jahr 2023 wurden von der MA 53 - Presse- und Informationsdienst finanziert. Öffentlichkeitsarbeit in geringerem Umfang wie z.B. Folder und Leitfäden wurden hingegen von der MA 57 - Frauenservice Wien selbst finanziert.

## 4.2 Prüfung ausgewählter Sachaufwendungen

Der StRH Wien unterzog im Rahmen der Einschau die Sachaufwendungen (Allgemeiner Amtssachaufwand und Zweckaufwand) einer stichprobenweisen Prüfung. Die Stichprobenziehung erfolgte in Form einer bewussten Auswahl.

Für das Jahr 2021 wurden 3,6 %, für das Jahr 2022 6,5 % und für das Jahr 2023 3,5 % der Buchungszeilen in die Stichprobe einbezogen. Die Auswertung der Stichprobe ergab keine

Beanstandungen bzw. wurden Nachfragen von der MA 57 - Frauenservice Wien zufriedenstellend beantwortet.

## 5. Zusammenfassung der Empfehlungen

### Empfehlung Nr. 1:

Die Produktzeitzuordnung wäre auch im Referat 24-Stunden Frauennotruf im Zeiterfassungssystem SES zu führen (s. Punkt 2.4.2).

### Stellungnahme der MA 57 - Frauenservice Wien:

Die MA 57 - Frauenservice Wien leitet umgehend alle notwendigen Schritte ein, um die Produktzeitzuordnung im Beratungsteam des Referats 24-Stunden Frauennotruf im Zeiterfassungssystem SES einzuführen.

### Empfehlung Nr. 2:

Die Zusammenarbeit mit den verschiedensten Anlaufstellen für Gewalt gegen Frauen sollte weiterhin forciert werden (s. Punkt 2.6).

### Stellungnahme der MA 57 - Frauenservice Wien:

Das Referat 24-Stunden Frauennotruf wird, wie bisher, den regen Austausch und die konstruktive Zusammenarbeit mit verschiedensten Anlaufstellen im Sinn der besten Versorgung für von Gewalt betroffene Mädchen und Frauen fortführen.

**Empfehlung Nr. 3:**

Die Prozesse wären in der in Bearbeitung befindlichen Prozesslandkarte mit den zugrunde liegenden Prozessbeschreibungen in Bezug zu setzen und entsprechend elektronisch zu verbinden bzw. zu verlinken (s. Punkt 3.1.2).

**Stellungnahme der MA 57 - Frauenservice Wien:**

Die derzeit und als Übergangslösung in der MA 57 - Frauenservice Wien verwendete Prozesslandkarte wurde nicht im Adonis NP erstellt, allerdings wurde von der Verantwortlichen für Managementsysteme im Adonis NP bereits eine Prozesslandkarte angelegt. Nachdem im Jahr 2024 alle Prozesse mit den Referaten/Stabsstellen evaluiert wurden, werden nun im nächsten Schritt die Prozesse in die Prozesslandkarte in Adonis NP verlinkt werden. Die Prozesslandkarte wird in weiterer Folge allen Mitarbeiterinnen bis zum Ende des ersten Halbjahres 2025 zur Kenntnis gebracht werden.

**Empfehlung Nr. 4:**

Der Einsatz des von der Stadt Wien bereitgestellten Dokumenten Management Systems für die langfristige Verwaltung der jeweiligen Dokumente des Prozessmanagements sollte evaluiert werden (s. Punkt 3.1.2).

### **Stellungnahme der MA 57 - Frauenservice Wien:**

Künftig werden im System M365 (die MA 57 - Frauenservice Wien ist hier Pilotdienststelle) für alle Prozessschritte im Adonis NP Dokumente mittels Links hinterlegt werden. Es werden alle Mitarbeiterinnen auf Adonis NP sowie auf ihre jeweiligen Prozesse und somit auch auf alle für ihre Prozesse notwendigen Dokumente über ein Dashboard zugreifen können.

### **Empfehlung Nr. 5:**

Der Einsatz des internen Webportals des in der Stadt Wien bereitgestellten Informationssystems für integrierte Managementsysteme (insbesondere zu Inhalten des Prozessmanagements) wäre zu evaluieren (s. Punkt 3.1.2).

### **Stellungnahme der MA 57 - Frauenservice Wien:**

Künftig wird das Dashboard über Adonis NP eingesetzt, damit alle Mitarbeiterinnen auf die Prozesse zugreifen können.

### **Empfehlung Nr. 6:**

Die im Handbuch „Qualitätsmanagement und Controlling“ dargelegte Verwendung des von der Stadt Wien bereitgestellten Informationssystems für integrierte Managementsysteme (wie Prozessmanagement, RMS, IKS und Key Performance Indicators) sollte aktualisiert werden (s. Punkt 3.1.3).

**Stellungnahme der MA 57 - Frauenservice Wien:**

Das Handbuch „Qualitätsmanagement und Controlling“ ist für eine Evaluierung vorgesehen, die von der MA 57 - Frauenservice Wien noch bis zum ersten Quartal 2025 durchgeführt werden wird.

**Empfehlung Nr. 7:**

Die vorliegenden Regelungen zu den Themen (z.B. Gebrechen, Störungen, Sicherheit und Dienstpläne) wären zusammenzuführen, um die Übersichtlichkeit der organisatorischen Grundlagen zu erhöhen (s. Punkt 3.1.3).

**Stellungnahme der MA 57 - Frauenservice Wien:**

Im Referat 24-Stunden Frauennotruf ist die Zusammenführung sämtlicher Einschulungsunterlagen, Leitfäden, Pläne, Qualitätsstandards und sonstiger relevanter Dokumente zu einem „Handbuch 24-Stunden Frauennotruf“ geplant. In diesem werden auch organisatorische Notfallpläne aufgenommen werden. Mit der Umsetzung wird im Jänner 2025 begonnen.

**Empfehlung Nr. 8:**

Eine auf die Größe, die Struktur, die Risikolage, die Komplexität und die Mitarbeiterinnenzahl des 24-Stunden Frauennotrufs abgestimmte Dokumentation für das IKS sollte erstellt werden (s. Punkt 3.2).

### **Stellungnahme der MA 57 - Frauenservice Wien:**

Ergänzend zum bestehenden IKS werden im Referat 24-Stunden Frauennotruf künftig die zusätzlichen rechtlichen Voraussetzungen analysiert und ein Kontrollsystem für deren Einhaltung entwickelt.

### **Empfehlung Nr. 9:**

Auf die Verwendung des von der Stadt Wien bereitgestellten Informationssystems zur elektronischen Erfassung und Dokumentation der integrierten Managementsysteme und insbesondere des IKS wäre zu achten (s. Punkt 3.2).

### **Stellungnahme der MA 57 - Frauenservice Wien:**

Bei den bereits im Adonis NP erfassten Kontrollen lt. IKS wird bei der nächsten Evaluierung der Prozesse auf eine lückenlose Darstellung geachtet.

### **Empfehlung Nr. 10:**

Ein auf die Größe, die Struktur, die Risikolage, die Komplexität und die Mitarbeiterinnenzahl des Referats 24-Stunden Frauennotrufs abgestimmtes und dokumentiertes RMS sollte eingeführt werden (s. Punkt 3.3).

**Stellungnahme der MA 57 - Frauenservice Wien:**

Die Einführung eines standardisierten RMS im Referat 24-Stunden Frauennotruf wurde im Sommer des Jahres 2024 gestartet. Auch bisher wurden bereits die wichtigsten Risiken (Sicherheitsvorfall, Databreach etc.) im Betrieb des 24-Stunden Frauennotrufs laufend evaluiert und Präventionsmaßnahmen getroffen.

**Empfehlung Nr. 11:**

Auf die Verwendung des von der Stadt Wien bereitgestellten Informationssystems für die elektronische Erfassung und Dokumentation der integrierten Managementsysteme - insbesondere betreffend das RMS - wäre zu achten (s. Punkt 3.3).

**Stellungnahme der MA 57 - Frauenservice Wien:**

Bei den bereits im Adonis NP erfassten Kontrollen lt. RMS wird bei der nächsten Evaluierung der Prozesse auf eine lückenlose Darstellung geachtet.

**Empfehlung Nr. 12:**

Die bereits vorhandenen Elemente eines CMS sollten strukturiert und dokumentiert werden (s. Punkt 3.4).

**Stellungnahme der MA 57 - Frauenservice Wien:**

Die MA 57 - Frauenservice Wien wird alle vorhandenen Elemente des CMS zusammenfassend darstellen.

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

Die relevanten Rechtsvorschriften und anderen normativen Vorgaben wären in Übersicht zu halten (s. Punkt 3.4).

### **Stellungnahme der MA 57 - Frauenservice Wien:**

Das Referat 24-Stunden Frauennotruf wird die relevanten Rechtsvorschriften und andere normative Vorgaben ins Handbuch aufnehmen und diese regelmäßig aktualisieren bzw. evaluieren.

### **Empfehlung Nr. 14:**

Die Arbeitszeitaufzeichnungen für alle Mitarbeitenden wären im Zeiterfassungssystem SES zu führen (s. Punkt 3.6.2).

### **Stellungnahme der MA 57 - Frauenservice Wien:**

Die MA 57 - Frauenservice Wien leitet umgehend alle notwendigen Schritte ein, um die Arbeitszeitaufzeichnungen im Beratungsteam des Referats 24-Stunden Frauennotruf im Zeiterfassungssystem SES einzuführen.

### **Empfehlung Nr. 15:**

Die Umstellung auf personenbezogene Berechtigungen für den Zugriff auf die Kamerapositionen des 24-Stunden Frauennotrufs durch die MA 01 - Wien Digital sollte von der MA 57 - Frauenservice Wien konsequent nachverfolgt werden (s. Punkt 3.7.2).

**Stellungnahme der MA 57 - Frauenservice Wien:**

Die MA 57 - Frauenservice Wien arbeitet bereits an der Umstellung. Die Berechtigungen werden seit mehreren Jahren konsequent protokolliert.

**Empfehlung Nr. 16:**

Die entsprechenden Maßnahmen zur Erstellung eines Service Level Agreements für das Informationssystem der Falldokumentation mit der MA 01 - Wien Digital wären einzuleiten (s. Punkt 3.7.3).

**Stellungnahme der MA 57 - Frauenservice Wien:**

Die MA 57 - Frauenservice Wien wird mit der MA 01 - Wien Digital ein Service Level Agreement für das Informationssystem der Falldokumentation ausarbeiten und den Ausfall dieses Systems in einem organisatorischen Notfallplan aufnehmen.

**Empfehlung Nr. 17:**

Die entsprechenden Maßnahmen zur Erstellung eines Service Level Agreements für das Videoüberwachungssystem mit der MA 01 - Wien Digital wären einzuleiten (s. Punkt 3.7.3).

### **Stellungnahme der MA 57 - Frauenservice Wien:**

Die MA 57 - Frauenservice Wien wird mit der MA 01 - Wien Digital ein Service Level Agreement für die Videoüberwachung ausarbeiten und den Ausfall der Videoüberwachung in einem organisatorischen Notfallplan aufnehmen.

### **Empfehlung Nr. 18:**

Die gemäß Erlass MD-OS-1416182-2023 „Sicherheit in der Informations- und Kommunikationstechnologie“ erforderlichen Inhalte zum Betriebskontinuitätsmanagement im Sinn eines organisatorischen Notfallplanes - insbesondere im Zusammenhang mit dem Informationssystem der Falldokumentation und des Videoüberwachungssystems - sollten überarbeitet werden (s. Punkt 3.7.4).

### **Stellungnahme der MA 57 - Frauenservice Wien:**

Die MA 57 - Frauenservice Wien wird einen organisatorischen Notfallplan ausarbeiten und den Ausfall des Informationssystems der Falldokumentation sowie der Videoüberwachung darin aufnehmen.

### **Empfehlung Nr. 19:**

Alle Maßnahmen zur Evaluierung der weiteren Erfassung und Verwendung von Logdaten als auch von weiteren detaillierten Regeln der Überprüfung von aufrufenden und gültigen Benutzenden des Informationssystems der Falldokumentation des 24-Stunden Frauennotrufs im SIEM der MA 01 - Wien Digital wären einzuleiten (s. Punkt 3.7.4).

**Stellungnahme der MA 57 - Frauenservice Wien:**

Die MA 57 - Frauenservice Wien wird mit der MA 01 - Wien Digital in Kontakt treten und gemäß dieser Empfehlung eine Umsetzung beauftragen.

**Der Stadtrechnungshofdirektor:****Mag. Werner Sedlak, MA**

Wien, im November 2024