



S t R H
Wien

STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 FAX: 01 4000 99 82810

E-Mail: post@stadtrechnungshof.wien.at

www.stadtrechnungshof.wien.at

StRH I - 22/17

Maßnahmenbekanntgabe zu

MA 22, Prüfung des Qualitätsmanagements

INHALTSVERZEICHNIS

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

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

ADONIS	Geschäftsprozessmanagement-Werkzeug
bzw.	beziehungsweise
ELAK	Elektronischer Akt

GEMMA Gemeinsame elektronische Aktenführung im Magistrat

Nr. Nummer

PDF Portable Dokument Format

Pkt. Punkt

z.B. zum Beispiel

Erledigung des Prüfungsberichtes

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog das Qualitätsmanagement der Magistratsabteilung 22 einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 4. Dezember 2018 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 11. Dezember 2018, Ausschusszahl 86/18 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

Kurzfassung des Prüfungsberichtes

Der Stadtrechnungshof Wien konnte sich im Zuge der Prüfung des Qualitätsmanagement der Magistratsabteilung 22 davon überzeugen, dass dieses auf einem qualitativ hohen Niveau vorhanden war. Es waren Instrumente und Methoden im Einsatz, die ein positives Bild hinsichtlich der Erledigung des Tagesgeschäftes reflektierten. In diesem Zusammenhang war der im generellen Qualitätsmanagement-Handbuch beschriebene Informationsfluss zu erwähnen, der den durch Terminvorgaben und Verantwortlichkeiten geprägten Kommunikationsaustausch und die Weitergabe an Informationen regelte.

Da Qualitätsmanagement das Festlegen der Qualitätspolitiken, der Qualitätsziele und der Prozesse umfasst, sah der Stadtrechnungshof Wien bei einigen Punkten des generellen Qualitätsmanagement-Handbuchs in Bezug auf deren inhaltliche Ausgestaltung einen Verbesserungsbedarf.

Einen weiteren Verbesserungsbedarf konstatierte der Stadtrechnungshof Wien beim Thema Prozesse. Für die Visualisierung und Dokumentation der zu adaptierenden und neuen Prozesse wäre unter anderem das im Magistrat der Stadt Wien angebotene Standardwerkzeug zu verwenden.

Durch Umsetzung der angesprochenen Empfehlungen sollte es künftig möglich sein, Verbesserungen bei Formalismen des Qualitätsmanagementsystems sowie Vereinfachungen bei der Aktenbearbeitung zu erlangen.

Bericht der Magistratsabteilung 22 zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 15 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
Umgesetzt	7	46,6
In Umsetzung	4	26,6
Geplant	4	26,6
Nicht geplant	-	-

Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

Umsetzungsstand im Einzelnen

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

Empfehlung Nr. 1

Eine Verbindlichkeitserklärung zur Verdeutlichung der Relevanz des Qualitätsmanagement-Handbuchs wäre vorzusehen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Verbindlichkeitserklärung des Qualitätsmanagement-Handbuchs erfolgte im Rahmen eines der wöchentlichen Jour-fixes der Abteilungsleitung mit allen Bereichsleiterinnen bzw. Bereichsleitern und der Personalvertretung und wurde im Qualitätsmanagement-Handbuch dokumentiert. Das Protokoll des Jour-fixes ergeht an alle Mitarbeitende.

Eine formale Ergänzung im Sinn der Empfehlung (Ergänzung um persönliche Unterschriften der Abteilungsleitung und der Bereichsleiterinnen bzw. Bereichsleiter im Qualitätsmanagement-Handbuch) wird vorgenommen werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Empfehlung Nr. 2

Textliche Ergänzungen wären in die Beschreibung der Aufgaben, Pflichten, Verantwortlichkeiten und Rechte von Prozessverantwortlichen in das Qualitätsmanagement-Handbuch aufzunehmen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die bereits bestehenden ausführlichen Beschreibungen der Aufgaben, Pflichten, Verantwortlichkeiten und Rechte von Prozessverantwortlichen wurden durch

"Prozessverantwortliche sind für die Berichterstattung zur Prozesszielerreichung sowie für die Einschulung neuer Mitarbeitender hinsichtlich der Prozesse und ihrer Vorgaben verantwortlich. Im Allgemeinen obliegt ihnen das Entscheidungsrecht in Bezug auf die laufende Zusammensetzung des Prozessteams, da sie für eine aktive Führung der im Prozess tätigen Mitarbeitenden verantwortlich sind".

textlich ergänzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Empfehlung Nr. 3

Auf die kontinuierliche Bestätigung mittels Datum und Unterschrift der Person, die für die jährliche Bearbeitung der Checkliste verantwortlich ist, wäre zu achten.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die regelmäßige Bearbeitung der Checklisten wird künftig nicht nur mit Datum und Namen elektronisch erfasst, sondern auch im ELAK amtssigniert werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Empfehlung Nr. 4

Die Qualitätspolitik der Magistratsabteilung 22 wäre im Qualitätsmanagement-Handbuch zu beschreiben.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Mit der seit vielen Jahren bestehenden Vision der Magistratsabteilung 22, den strategischen Zielen und den Prozessen der Magistratsabteilung 22 ist nach Ansicht der Magistratsabteilung 22 die Qualitätspolitik abgebildet. Um diese im Sinn der Empfehlung noch zu verdeutlichen, wird im Qualitätsmanagement-Handbuch ein Absatz zur Beschreibung der Qualitätspolitik eingefügt werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Empfehlung Nr. 5

Die Magistratsabteilung 22 möge sich überlegen, ob die Aufgaben der Prozessverantwortlichen entweder dem Pkt. 2.3 oder dem Pkt. 6 des Qualitätsmanagement-Handbuchs zuzuordnen wären.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde bereits umgesetzt. Statt der bis jetzt erfolgten Anführung der Aufgaben der Prozessverantwortlichen auch beim Pkt. "Aufbau des Qualitätsmanagementsystems" wurde ein Verweis auf die Ausführungen beim Pkt. "Prozesse" aufgenommen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Empfehlung Nr. 6

Überlegungen hinsichtlich der Kategorisierung und Modellierung von Management- bzw. Führungsprozessen wären anzustellen, da diese die Grundlage für Entscheidungen auf den Gebieten der strategischen und operativen Planung sowie der Organisationssteuerung bilden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Kategorisierung der Prozesse der Magistratsabteilung 22 erfolgt in "unterstützende Prozesse" und in "Geschäftsprozesse", da sich diese Einteilung als besonders praktikabel erwies. Prozesse wie z.B. "Budgetmittel sichern und Aufträge vergeben" werden als unterstützende Prozesse angeführt.

Entsprechend der Empfehlung werden aber bei der nächsten - jährlich stattfindenden - Evaluierung der Prozesse Überlegungen hinsichtlich der Kategorisierung vorgenommen werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Empfehlung Nr. 7

Für den Prozess "Subventionen vergeben" wäre der Prozessablauf zu benennen sowie eine Prozessbeschreibung zu erstellen und dort ein Mehraugenprinzip für die Prozessschritte "Annahme des Subventionsantrags", "Ablehnung des Subventionsantrags" und "Prüfung der widmungsgemäßen Verwendung" schriftlich festzuhalten.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Festzuhalten ist diesbezüglich, dass bereits seit dem Jahr 2005 sowohl bei der Beurteilung, als auch bei der Ablehnung eines Subventionsantrages ein Mehraugenprinzip (Subventionssachbearbeiterin bzw. Subventionssachbearbeiter, Abteilungsleitung, Fachbereich) durchgängig zur Anwendung kommt. Dies ist auch schriftlich sowohl in der Prozessablaufgrafik, als auch in der aktuellen Prozessbeschreibung festgehalten. Auch bei der Prüfung der widmungsgemäßen Verwendung der Förderungsmittel kommt ein mehrstufiges Prüfungsverfahren zur Anwendung. So werden Abrechnungsunterlagen sowohl formell, als auch inhaltlich von der

Subventionssachbearbeiterin bzw. vom Subventionssachbearbeiter, als auch dem fachlich zuständigen Fachbereich kontrolliert. Diese Prüfung wird mittels des Formulars "Wirkungskontrolle", welches seit dem Jahr 2011 Bestandteil jedes Subventionsaktes in der Magistratsabteilung 22 ist, dokumentiert. Eine diesen formalen Vorgaben entsprechende Prozessbeschreibung wurde erstellt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Empfehlung Nr. 8

Auf die Einhaltung der Prozessbeschreibung gemäß dem Prozessmanagement-Handbuch des Magistrats der Stadt Wien wäre zu achten.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Prozessbeschreibungen werden entsprechend den formalen Vorgaben adaptiert werden (wie z.B. Aufnahme des Verteilers der Prozessbeschreibung).

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Eine entsprechende Anpassung wird bei der für den Sommer 2019 geplanten Prozessüberarbeitungen berücksichtigt werden.

Empfehlung Nr. 9

Eine Adaptierung der Prozesse nach den Vorgaben bzw. Vorlagen des Prozessmanagement-Handbuchs des Magistrats der Stadt Wien wäre vorzunehmen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Eine Adaptierung entsprechend den formalen Vorgaben wird vorgenommen werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Eine entsprechende Anpassung wird bei der für den Sommer 2019 geplanten Prozessüberarbeitungen berücksichtigt werden.

Empfehlung Nr. 10

Eine Nachbesserung der Bezeichnungen bei Prozessnamen und Prozessschritten wäre durchzuführen, wie es das Prozessmanagement-Handbuch des Magistrats der Stadt Wien vorsieht.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Nachbesserung entsprechend den formalen Vorgaben wird vorgenommen werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Eine entsprechende Anpassung wird bei der für den Sommer 2019 geplanten Prozessüberarbeitungen berücksichtigt werden.

Empfehlung Nr. 11

Im Zuge der vom Stadtrechnungshof Wien angeregten Prozessaktualisierungen bzw. Prozessadaptierungen wäre auf das Standardwerkzeug ADONIS umzusteigen oder eine Ausnahme bei der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit zu erwirken.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Der Empfehlung wird nachgekommen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Ein entsprechender Antrag wurde am 2. April 2019 an die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit gerichtet.

Empfehlung Nr. 12

Von der Magistratsabteilung 22 sollte geprüft werden, in welchen weiteren Aufgabenbereichen die Erstellung von Prozessen sinnvoll wäre.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Im Rahmen der jährlich stattfindenden Evaluierung aller Prozesse findet bereits auch regelmäßig die Prüfung der Notwendigkeit weiterer Prozesse statt. Im Sinn der Empfehlung wird bei der nächsten Evaluierung ein besonderes Augenmerk darauf gelegt werden.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Empfehlung Nr. 13

Pläne wären künftig durchgängig nicht nur in Papierform zu übermitteln, sondern auch elektronisch als PDF im Akt abzuspeichern, da dies den Ablauf der Aufgabenbewältigung beschleunigen und die Effizienz steigern würde.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Grundsätzlich ist darauf hinzuweisen, dass alle Dienststellen an die Vorgaben des Programmes GEMMA gebunden sind. Die Magistratsabteilung 22 wird alle infrage kommenden aktenführenden Abteilungen im Anlassfall ersuchen, von einer Übermittlung von Akten bzw. Aktenteilen in Papierform abzusehen, sofern diese bereits in elektronischer Form vorliegen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Empfehlung Nr. 14

Fristenvereinbarungen zwischen der Magistratsabteilung 22 und den mit ihnen zusammenarbeitenden Dienststellen wären zu erwirken.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Grundsätzlich ist darauf hinzuweisen, dass es Aufgabe der verfahrensführenden Dienststellen ist, im jeweiligen Fall erforderlichenfalls angemessene Fristen festzulegen. Die Magistratsabteilung 22 wird mit den betroffenen aktenführenden Dienststellen Kontakt aufnehmen, um auszuloten, in welchen Fällen Fristenvereinbarungen für sachverständige Stellungnahmen zweckmäßig wären.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Empfehlung Nr. 15

Es wäre eine weitere Kundinnen- bzw. Kundenbefragung durchzuführen, um das bestehende Qualitätsniveau abzusichern bzw. um rechtzeitig auf Veränderungen reagieren zu können.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Durchführung einer Kundinnen- bzw. Kundenbefragung ist innerhalb der nächsten zwei Jahre geplant.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Manfred Jordan

Wien, im August 2019