



## STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10  
A-1082 Wien

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

E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)

[www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at)

StRH SFR - 7/19

### Maßnahmenbekanntgabe zu

MA 23, Prüfung der Auskunftserteilung in statistischen  
Angelegenheiten unter besonderer Berücksichtigung  
der Anfragen städtischer Dienststellen

## INHALTSVERZEICHNIS

Erledigung des Prüfungsberichtes.....	3
Kurzfassung des Prüfungsberichtes .....	3
Bericht der MA 23 - Wirtschaft, Arbeit und Statistik zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen.....	4
Umsetzungsstand im Einzelnen.....	5
Empfehlung Nr. 1.....	5
Empfehlung Nr. 2.....	6
Empfehlung Nr. 3.....	6
Empfehlung Nr. 4 .....	7
Empfehlung Nr. 5.....	7
Empfehlung Nr. 6.....	8

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw. ....	beziehungsweise
ELAK.....	Elektronischer Akt
https .....	Hypertext Transfer Protocol Secure
MA .....	Magistratsabteilung
Nr. ....	Nummer
s. ....	siehe

## **Erledigung des Prüfungsberichtes**

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog in der Magistratsabteilung 23 die Auskunftserteilung in statistischen Angelegenheiten unter besonderer Berücksichtigung der Anfragen städtischer Dienststellen einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 10. März 2021 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 18. März 2021, Ausschusszahl 35/21 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

## **Kurzfassung des Prüfungsberichtes**

*Der Stadtrechnungshof Wien überprüfte in der Magistratsabteilung 23 die gemäß Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien zu besorgende Aufgabe der Auskunftserteilung in statistischen Angelegenheiten unter besonderer Berücksichtigung der Leistungserbringung gegenüber den Magistratsabteilungen. Zweck der Gebarungsprüfung war die Erhebung von Verbesserungspotenzialen in der Organisation und Abwicklung der Anfragebeantwortungen.*

*In den Jahren 2016 bis 2018 bearbeitete die Magistratsabteilung 23 insgesamt 1.886 statistische Anfragen von externen und internen Stellen sowie von Privatpersonen, wobei auf die Magistratsabteilungen mehr als 10 % dieser Anfragen entfielen. Die Prüfung ergab, dass die Anfragen häufig Fragestellungen zur Bevölkerungsstatistik beinhalten und der überwiegende Anteil der Anfragen keine aufwendige Bearbeitung erforderte. Empfehlungen zur Überarbeitung der relevanten Prozessdarstellung, zur Weiterentwicklung der Leistungsdokumentation sowie zur Optimierung der Leistungserbringung wurden ausgesprochen. Schließlich wurde eine Forcierung der statistischen Beratung gegenüber den städtischen Dienststellen angeregt.*

**Bericht der MA 23 - Wirtschaft, Arbeit und Statistik zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen**

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 6 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
umgesetzt	3	50,0
in Umsetzung	2	33,3
geplant/in Bearbeitung	1	16,7
nicht geplant	-	-

## **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**

Die Prozessdarstellung "Anfragen" wäre einer Evaluierung und Risikobetrachtung zu unterziehen. Dabei sollten die Arbeitsabläufe vervollständigt sowie entsprechende Messgrößen und Zielvorgaben zur Qualitätssicherung der Leistungserbringung festgelegt werden.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Bei der Anfragebeantwortung der Magistratsabteilung 23 muss sichergestellt sein, dass der Dokumentationsaufwand nicht den Arbeitsaufwand überschreitet. Das Risiko (falsche Antwort oder Nichtbeantwortung) ist durch Zugriffe auf das Anfragenpostfach und durch ein Lektorat minimiert.

Zielvorgaben sind insofern klar, als immer dann, wenn eine Antwort einen größeren Aufwand verursacht und dementsprechend länger dauert, eine entsprechende Eingangsbestätigung an die anfragende Person gesendet wird.

Der Prozess "Anfragen" wird unter den genannten Gesichtspunkten einer Evaluierung unterzogen.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Beim Anfragenprozess wurde im November 2021 das Vieraugenprinzip erweitert, um das Risiko von Falschbeantwortungen zu minimieren. Bei jeder Anfragebeantwortung wird nun zusätzlich zur formalen auch eine inhaltliche Qualitätskontrolle durch eine Statistik-Fachreferentin bzw. einen Statistik-Fachreferenten durchgeführt.

### **Empfehlung Nr. 2**

Die Leistungsstatistik wäre um detailliertere Leistungsbetrachtungen zu erweitern, wofür die bestehenden Dokumentationen aufeinander abgestimmt und die diesbezüglichen Möglichkeiten des ELAK genutzt werden sollten.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Umsetzung dieser Empfehlung wird geprüft. Es wird allerdings angemerkt, dass das in Empfehlung Nr. 3 empfohlene Ticketing-System eventuell ein besseres Instrument zur Erstellung einer Leistungsstatistik darstellt, weshalb die Ergebnisse der Prüfung der Umsetzung von Empfehlung Nr. 3 hier mitberücksichtigt werden.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant/in Bearbeitung.

### **Empfehlung Nr. 3**

Die Geschäftsfälle wären im ELAK korrekt zu erfassen. Weiters sollte aus Zweckmäßigkeitsgründen evaluiert werden, ob die dezentral geführten Hilfsaufzeichnungen durch die verstärkte Anwendung des ELAK oder den Einsatz eines spezifischen Fallbearbeitungssystems (Ticketing-System) abgelöst werden könnten.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die korrekte Erfassung der Geschäftsfälle im ELAK wird umgesetzt. Die Verwendung eines Ticketing-Systems wird unter dem Kosten-Nutzen-Gesichtspunkt derzeit geprüft und kann hier

eventuell auch zu einer verbesserten Erfassung der Geschäftsfälle beitragen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Evaluierung ergab, dass aufgrund des vergleichsweise geringen Umfanges unseres Anfragewesens und des aufwändigen Beschaffungsprozesses ein Ticketing-System für die Magistratsabteilung 23 nicht wirtschaftlich umsetzbar ist.

**Empfehlung Nr. 4**

Bei Anfragebeantwortungen auf Basis von neu konfigurierten oder komplexen Datenbankabfragen sollte künftig jedenfalls eine Plausibilitätsprüfung im Vier-Augen-Prinzip vorgesehen werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Bei komplexeren Anfragen ist das Vier-Augen-Prinzip bereits seit längerem gängige Praxis, der zugehörige Prozess wird daraufhin ergänzt (s. Empfehlung Nr. 1). Bei Routineabfragen ist dies nicht notwendig, da diese repetitive Abfragen sind (beispielsweise Abfrage für das Jahr 2018 und dann für das Jahr 2019).

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Der Prozess wurde überarbeitet.

**Empfehlung Nr. 5**

Im Hinblick auf eine effiziente Verwaltungsführung wären die für die Anfragebeantwortungen relevanten Daten nach Möglichkeit in das Open Government Data - Angebot der Stadt Wien aufzunehmen oder zumindest auf der Intranet- oder Internet-

seite der Magistratsabteilung 23 in weiterverwendbaren Formaten bereitzustellen. Gleichzeitig sollten die Magistratsabteilungen und in weiterer Folge auch Externe auf dieses direkt zugängliche Datenangebot hingewiesen werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 23 stellt bereits heute zahlreiche Daten auf dem Open Government Data - Portal und im Internet bereit. Über das derzeit laufende Projekt "ViennaViz" wird zudem an einer besseren Visualisierung der Daten gearbeitet. Die Pilotierung der grafischen Darstellung mit "ViennaViz" findet sich beispielsweise hier: <https://wien1x1.at/site/mortalitaet-bundeslaender/>. Das Angebot wird laufend ausgebaut.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Das Open Data - Angebot der Magistratsabteilung 23 wird derzeit evaluiert und ausgebaut. Mit der Umsetzung eines zentralen Statistikportals wird das Datenangebot der Magistratsabteilung 23 auch für Externe niederschwellig angeboten werden.

**Empfehlung Nr. 6**

Auf die Kommunikation möglicher Anwendungsbereiche der angeforderten Daten sowie auf die Beratung hinsichtlich der Datenverwendung und statistischer Methoden sollte gegenüber den Magistratsabteilungen verstärkt Bedacht genommen werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 23 ist bereits heute in zahlreiche Projekte eingebunden und unterstützt andere Abteilungen in Fragen statistischer Methoden und Datenverwendung. Eine Ausweitung dieser Tätigkeit wird als sinnvoll erachtet und angestrebt,



muss aber im Einklang mit den zur Verfügung stehenden personellen Ressourcen stehen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Mit der Etablierung des neuen Dezernates Grundlagen wurden alle Magistratsabteilungen eingeladen, Fragestellungen zu definieren, wo seitens der Magistratsabteilung 23 Unterstützung in Form von Datenanalysen angeboten werden kann. Es wurden in Folge bereits Kooperationen mit anderen Magistratsabteilungen geschlossen. Des Weiteren wurde das Datenvisualisierungstool "ViennaVIZ" im Magistrat der Stadt Wien ausgerollt und allen Öffentlichkeitsarbeiterinnen bzw. Öffentlichkeitsarbeitern vorgestellt.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Ing. Mag. Albert Schön

Wien, im Jänner 2022