

Liebe junge Mitarbeiterin!

Lieber junger Mitarbeiter!

Die nachfolgenden Informationen sollen Sie einerseits bei Ihrer täglichen Arbeit unterstützen und andererseits aufzeigen, dass Sie für eine Dienstgeberin tätig sind, die für viele Bereiche des öffentlichen Lebens (Gesundheitswesen, Straßenbau, Kindergärten usw.) in Wien verantwortlich ist. Die Wiener Stadtverwaltung kümmert sich um die Bedürfnisse von 1,84 Millionen Einwohnerinnen und Einwohner und Sie sind nun ein Teil davon.

Im ersten Kapitel erhalten Sie einen Überblick über die Organisation der Wiener Stadtverwaltung, also welche Aufgaben von welchen Menschen bzw. Organen zu bewältigen sind und wie diese zueinander in Verbindung stehen. Darüber hinaus sollen Ihnen diverse Statistiken vor Augen führen, welche Leistungen die unterschiedlichen Dienststellen der Stadt Wien vollbringen.

Im zweiten Kapitel werden Sie mit den Grundsätzen der Wiener Stadtverwaltung vertraut gemacht. Anhand von Beispielen sollen Ihnen diese Grundsätze näher gebracht werden sowie verdeutlichen, welche Anforderungen an Sie als Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter der Stadt Wien gestellt werden. Auch die strategische Ausrichtung und somit die Zielsetzungen des Magistrats werden Ihnen in diesem Kapitel erläutert.

Im dritten Kapitel werden magistratsweit eingesetzte IKT-Anwendungen vorgestellt, mit denen Sie bei Ihrer täglichen Arbeit in Ihrer Dienststelle konfrontiert werden. Des Weiteren werden auch ausgewählte Managementsysteme beschrieben, die zur Unterstützung der Organisation und zur Erreichung der Ziele der Wiener Stadtverwaltung eingesetzt werden.

Die Stadt Wien spezifischen Inhalte sollten Sie noch besser auf Ihre Tätigkeiten in den diversen Dienststellen vorbereiten und Ihnen ein besseres Verständnis für die Aufgaben und Herausforderungen Ihrer Arbeitgeberin bieten.

ORGANISATION DER WIENER STADTVERWALTUNG



1. Einleitung

In Kapitel 12 und 13 wurden bereits die Organe von Bundesländern und Gemeinden vorgestellt. Die Stadt Wien nimmt innerhalb Österreichs jedoch eine Sonderstellung ein, da Wien

- Bundeshauptstadt und damit Sitz der obersten Organe der Republik (Parlament, Staatsoberhaupt, Bundesregierung, Höchstgerichte),
- Bundesland der Republik Österreich und
- Gemeinde ist.

Nachdem Wien sowohl ein Bundesland als auch eine Gemeinde ist, folgt eine kurze Gegenüberstellung der verschiedenen Landes- und Gemeindeorgane, die für die Stadt Wien eine Doppelfunktion ausüben:

| Gemeindeorgane | Landesorgane |
|---|--|
| Wiener Gemeinderat | Wiener Landtag |
| Wiener Stadtsenat | Wiener Landesregierung |
| Wiener Bürgermeisterin/Bürgermeister | Wiener Landeshauptfrau/Landeshauptmann |
| Magistrat | Amt der Wiener Landesregierung |
| Magistratsdirektorin/Magistratsdirektor | Wiener Landesamtsdirektorin/Landesamtsdirektor |

Die Wiener Bürgermeisterin bzw. der Wiener Bürgermeister ist somit gleichzeitig auch Wiener Landeshauptfrau bzw. Landeshauptmann und der Gemeinderat der Stadt Wien ist auch Landtag für Wien. Die angeführten Gemeindeorgane üben gleichzeitig auch Landesfunktionen aus.

1.1 Wiener Gemeinderat bzw. Wiener Landtag

Die 100 Gemeinderatsmitglieder der Stadt Wien sind zugleich Abgeordnete des Wiener Landtages. Sie werden von der Wiener Bevölkerung jeweils für fünf Jahre gewählt. Wahlberechtigt sind alle Männer und Frauen, die am Wahltag das 16. Lebensjahr vollendet haben und am Stichtag

1. die österreichische Staatsbürgerschaft besitzen,
2. vom Wahlrecht nicht ausgeschlossen sind und
3. im Gemeindegebiet von Wien ihren Hauptwohnsitz haben.

Aufgrund der Gemeinderatswahl 2015 ergibt sich derzeit folgende Mandatsverteilung im Gemeinderat:

SPÖ 44
 FPÖ 34
 Die Grünen 10
 ÖVP 7
 NEOS 5

Gemäß der Wiener Stadtverfassung sind die Geschäfte der Stadt Wien und des Landes Wien getrennt zu führen. Dies hat zur Folge, dass der Gemeinderat und der Landtag getrennte Sitzungen abhalten, obwohl die Mitglieder dieselben sind. Die diversen Angelegenheiten, die im Gemeinderat bzw. im Landtag beschlossen werden, orientieren sich an den unterschiedlichen Aufgaben der beiden Organe.

Der Wiener Gemeinderat ist das oberste Behörde der Stadt Wien und übt somit die Oberaufsicht über die Gemeinde aus.

Zu den Aufgaben des Wiener Gemeinderats gehören:

- Wahl der Bürgermeisterin bzw. des Bürgermeisters.
- Wahl der Vizebürgermeisterinnen und Vizebürgermeister.
- Wahl der Stadträtinnen und Stadträte.
- Beschluss des Voranschlags (das Budget) und des Rechnungsabschlusses.
- Beschluss aller größeren Ausgaben (z.B. Ankauf von Grundstücken oder Bewilligung von Subventionen).
- Beschluss des Dienstpostenplans.
- Genehmigung der Geschäftsordnung (Grundsätzliche Vorgaben zur Ablauforganisation im Magistrat) und der Geschäftseinteilung (Regelungen zu den Zuständigkeiten der Dienststellen) des Magistrats.

Gemeinderatsausschüsse:

Als vorbereitendes aber auch beschlussfassendes Organ (z.B. Genehmigung nicht geplanter Ausgaben) wird für jede Geschäftsgruppe (nähere Infos zu den Geschäftsgruppen siehe Kapitel zu "Magistrat") ein Gemeinderatsausschuss eingerichtet. Jeder Gemeinderatsausschuss besteht aus der zuständigen amtsführenden Stadträtin oder dem zuständigen amtsführenden Stadtrat und einer vom Gemeinderat zu bestimmenden Anzahl von Mitgliedern (mind. zehn). In einem kleinen Kreis sollen fachkundige Abgeordnete über Sachfragen diskutieren können.

Die Mitglieder werden entsprechend der Mandatsverteilung im Gemeinderat bestellt. Neben den Ausschüssen für jede Geschäftsgruppe gibt es einen Ausschuss der für die Behandlung der Berichte des Stadtrechnungshofes zuständig ist.

Wiener Landtag:

Der Wiener Landtag dient als Landesparlament des Bundeslandes Wien, das erst seit 1. Jänner 1922 ein selbstständiges Bundesland der Republik Österreich ist. Als Bundesland hat Wien das Recht einer eigenen Gesetzgebung.

Zu den Aufgaben des Wiener Landtages gehören:

- Beschluss von Landesgesetzen.
- Beschluss von Landesverfassungsgesetzen.
- Wahl der Mitglieder des Bundesrates.

Der Weg zur Entstehung eines Landesgesetzes entspricht im Wesentlichen dem eines Bundesgesetzes und ist in der Wiener Stadtverfassung geregelt. Gesetzesanträge können somit eingebracht werden als:

- Regierungsvorlage der Landesregierung,
- Gesetzesvorschlag von Mitgliedern des Landtages (ein so genannter Initiativantrag der von mind. 5 Landtagsabgeordneten unterstützt werden muss) und als
- Gesetzesantrag von Bürgerinnen und Bürgern aufgrund eines Volksbegehrens.

Nach dem Beschluss durch den Wiener Landtag erfolgt die Beurkundung durch die Landeshauptfrau bzw. den Landeshauptmann und die Gegenzeichnung durch die Landesamtsdirektorin bzw. den Landesamtsdirektor. Gültig ist das Landesgesetz jedoch erst, nachdem es im "Landesgesetzblatt für Wien" veröffentlicht wurde.

1.2 Wiener Stadtsenat bzw. Wiener Landesregierung

Die Mitglieder des Wiener Stadtsenats sind

- die Bürgermeisterin bzw. der Bürgermeister und
- die Stadträtinnen und Stadträte.

Die Bürgermeisterin bzw. der Bürgermeister ist die bzw. der Vorsitzende des Stadtsenats, hat jedoch selbst kein Stimmrecht. Über ein Stimmrecht verfügen nur die Stadträtinnen und Stadträte. Die Besonderheit in Wien ist, dass nicht alle Stadträtinnen und Stadträte für eine Geschäftsgruppe verantwortlich sein müssen. Neben amtsführenden Stadträtinnen und amtsführenden Stadträten gibt es im Stadtsenat auch nicht amtsführende Stadträtinnen und Stadträte ohne Geschäftsgruppe.

Jede Partei hat nach Maßgabe ihrer Mandatszahl im Gemeinderat Anrecht auf Sitze im Stadtsenat. Die Anzahl der Stadträtinnen und Stadträte wurde nach der Gemeinderatswahl 2015 mit zwölf festgelegt (mind. neun, höchstens 15). Aus dem Kreis der Stadträtinnen und Stadträte wählt der Gemeinderat die amtsführenden Stadträtinnen und Stadträte. Aufgrund des Wahlergebnisses ergibt sich derzeit folgendes Mandatsverhältnis im Stadtsenat:

SPÖ 6
FPÖ 4
Die Grünen 1
ÖVP 1

Die vom Stadtsenat zu behandelnden Anträge werden in der Regel von den zuständigen amtsführenden Stadträtinnen und amtsführenden Stadträten eingebracht. Grundsätzlich berät der Stadtsenat über alle Angelegenheiten, die dem Gemeinderat zur Beschlussfassung vorzulegen sind.

Zu den Aufgaben des Wiener Stadtsenates gehören:

- Beratung über Anträge, die dem Gemeinderat zur Entscheidung vorgelegt werden müssen.
- Vorschlag für die Wahl der amtsführenden Stadträtinnen und amtsführenden Stadträte an den Gemeinderat.
- Bestellung der Magistratsdirektorin bzw. des Magistratsdirektors.
- Entscheidung über die Beförderung städtischer Bediensteter.

Die Mitglieder des Wiener Stadtsenates bilden zugleich die Wiener Landesregierung, wobei die Sitzungen ausdrücklich als solche der Landesregierung zu bezeichnen sind. Die Aufgaben der Landesregierung ergeben sich aus den einschlägigen Gesetzen des Bundes und des Landes Wien. Wobei gleichartige, häufig vorkommende Angelegenheiten sowie Gegenstände von geringerer Bedeutung dem Amt der Wiener Landesregierung (Magistrat) zur Erledigung im Namen der Landesregierung überlassen werden.

1.3 Wiener Bürgermeisterin/ Bürgermeister bzw. Wiener Landeshauptfrau/ Landeshauptmann

Als Vorstand des Magistrats steht die Wiener Bürgermeisterin bzw. der Wiener Bürgermeister an der Spitze der Gemeindeverwaltung und ist für dessen Geschäftsführung verantwortlich. Ihr bzw. ihm sind die amtsführenden Stadträtinnen und Stadträte als Vorstände ihrer jeweiligen Geschäftsgruppen, die Bezirksvorsteherinnen und Bezirksvorsteher sowie sämtliche Bedienstete der Wiener Stadtverwaltung untergeordnet.

Zu den Aufgaben einer Wiener Bürgermeisterin/eines Wiener Bürgermeisters gehören:

- Sie bzw. er vertritt die Gemeinde als juristische Person nach außen.
- Sie bzw. er ist Vorstand des Magistrats.
- Sie bzw. er beruft den Gemeinderat sowie den Stadtsenat ein, hat Sitz in allen Gemeinderatsausschüssen und ist Vorsitzende oder Vorsitzender des Stadtsenates.
- Sie bzw. er ist Präsidentin oder Präsident des Wiener Stadtschulrates.
- Sie bzw. er ist für den so genannten "übertragenen Wirkungsbereich der Gemeinde" verantwortlich. Dabei handelt es sich um Aufgaben, die durch Bundes- oder Landesgesetze der Gemeinde übertragen sind und die nach den Weisungen des Bundes bzw. Landes zu besorgen sind.

- Sie bzw. er erlässt die Geschäftsordnung und die Geschäftseinteilung für den Magistrat, nachdem diese vom Gemeinderat genehmigt wurden.

Die Bürgermeisterin oder der Bürgermeister ist auch Landeshauptfrau oder Landeshauptmann und damit Vorsitzende oder Vorsitzender der Landesregierung. Als Landeshauptfrau oder Landeshauptmann besorgt sie oder er die ihr oder ihm nach der Bundesverfassung zukommenden Aufgaben und wird dabei vom Amt der Wiener Landesregierung (Magistrat) unterstützt.

1.4 Magistrat bzw. Amt der Wiener Landesregierung

Der Magistrat hat als Gemeindeamt der Stadt Wien, Bezirksverwaltungsbehörde des Verwaltungsbezirkes Wien sowie als Amt der Wiener Landesregierung die Geschäfte der Gemeinde und des Landes Wien zu besorgen sowie behördliche Angelegenheiten zu erledigen, soweit damit nicht andere Organe betraut sind.

Der Magistrat besteht aus:

- der Bürgermeisterin bzw. dem Bürgermeister als Vorstand,
- den amtsführenden Stadträtinnen und amtsführenden Stadträten als LeiterInnen der Geschäftsgruppen,
- der Magistratsdirektorin bzw. dem Magistratsdirektor als LeiterIn des inneren Dienstes,
- den Magistratsabteilungen und Unternehmungen (KAV, Wiener Wohnen, Wien Kanal),
- den Magistratischen Bezirksämtern und
- dem Stadtrechnungshof (Gebarungs- und Sicherheitskontrolle).

Leitung des Magistrats:

Die Bürgermeisterin bzw. der Bürgermeister ist als Vorstand des Magistrats für die Geschäftsführung verantwortlich. In der Eigenschaft als Vorstand des Magistrats wird die Bürgermeisterin bzw. der Bürgermeister jedoch von der Magistratsdirektorin bzw. dem Magistratsdirektor vertreten.

Als Leiterin bzw. Leiter des internen Dienstes ist die Magistratsdirektorin bzw. der Magistratsdirektor unter anderem für den Personaleinsatz, die Organisation sowie für die Erlassung von Dienstvorschriften innerhalb des Magistrats verantwortlich. Unterstützt wird die Magistratsdirektorin bzw. der Magistratsdirektor dabei durch die ihr bzw. ihm unterstellte Magistratsdirektion. Diese umfasst derzeit die Präsidialabteilung, die Klimaschutzkoordination, die Personalstelle Wiener Stadtwerke sowie die Geschäftsbereiche Recht; Personal und Revision; Organisation und Sicherheit; Bauten und Technik.

Die Magistratsdirektorin bzw. der Magistratsdirektor ist auch Vorgesetzte oder Vorgesetzter aller Bediensteten der Magistratsabteilungen, der Unternehmungen sowie der Magistratischen Bezirksämter.

Zu den Aufgaben des Magistrats gehören unter anderem:

- Die Besorgung aller Geschäfte der Gemeinde.
- Behördliche Angelegenheiten, soweit nicht andere Organe zuständig sind.
- Der Abschluss und die Auflösung von Dienstverträgen sowie sonstigen Verträgen (bis zu gewissen Betragsgrenzen).
- Die Verwaltung des Vermögens der Gemeinde Wien.
- Das Verfassen der Voranschläge, Wirtschaftspläne und Rechnungsabschlüsse.

Diese und viele andere Verwaltungsaufgaben werden grundsätzlich von den Magistratsabteilungen, Unternehmungen sowie den Magistratischen Bezirksämtern erledigt.

Die 18 Magistratischen Bezirksämter sind mit ihren vielfältigen Aufgaben oftmals die erste Anlaufstelle für die Bewohnerinnen und Bewohner, da dort zahlreiche Amtswege erledigt werden können. Dazu gehören bspw. Fundservice, Genehmigung von Betriebsanlagen, Meldeservice, Parkpickerl und Passservice.

Im Gegensatz dazu sind Magistratsabteilungen und Unternehmungen auf bestimmte Bereiche des öffentlichen Lebens (z.B. Jugendangelegenheiten, Gesundheitswesen, Stadtplanung etc.) spezialisiert und jeweils einer Geschäftsgruppe zugeordnet. Geschäftsgruppen sind vom Gemeinderat festgelegte Verwaltungsgruppen, an deren Spitze eine amtsführende Stadträtin oder ein amtsführender Stadtrat steht. In einer Geschäftsgruppe werden zusammengehörige Verwaltungsaufgaben zusammengefasst.

Derzeit sind folgende Geschäftsgruppen eingerichtet:

- Geschäftsgruppe für Bildung, Integration, Jugend und Personal
- Geschäftsgruppe für Finanzen, Wirtschaft und Internationales
- Geschäftsgruppe für Kultur, Wissenschaft und Sport
- Geschäftsgruppe für Soziales, Gesundheit und Frauen
- Geschäftsgruppe für Stadtentwicklung, Verkehr, Klimaschutz, Energieplanung und BürgerInnenbeteiligung
- Geschäftsgruppe für Umwelt und Wiener Stadtwerke
- Geschäftsgruppe für Wohnen, Wohnbau und Stadterneuerung

Gemäß der geltenden Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien umfassen die sieben Geschäftsgruppen derzeit insgesamt 57 Magistratsabteilungen sowie die Unternehmungen Wiener Krankenanstaltenverbund, Wiener Wohnen sowie Wien Kanal.

1.5 Organigramm der Wiener Stadtverwaltung

Das Organigramm der Wiener Stadtverwaltung zeigt alle Magistratsabteilungen unter ihren jeweiligen Geschäftsgruppen. Darüber hinaus sieht man anhand der durchgängigen Linie die Weisungsbefugnis der einzelnen Organe.

1.6 Statistiken zu Leistungen der Dienststellen der Stadt Wien

Die folgenden Zahlen sollen Ihnen die internen und externen Leistungen der Magistratsabteilungen, Unternehmungen sowie der Magistratischen Bezirksämter verdeutlichen und die Aufgabenvielfalt der Wiener Stadtverwaltung vor Augen führen (Zahlen vom Leistungsbericht 2015):

Vier Millionen Kundinnen- und Kundenkontakte und weit über einer Million Erledigungen im behördlichen Bereich

Installation, Wartung und Betrieb von rund 17.000 PCs, 3.100 Notebooks, 2.800 virtuellen Arbeitsplätzen, 10.100 Druckern, 27.000 Telefonen, 17.200 Handys

Durchführung von 28 Millionen Buchungen, Bearbeitung von 1,5 Millionen Eingangsrechnungen und 200.000 Konten

3.610 Personen wurden neu in den Dienst der Stadt Wien aufgenommen

Erhaltung von rund 6.884 Straßen, das sind rund 2.777 Kilometer

Stadt  Wien

Betreuung von rund 5 Millionen Besucherinnen und Besucher in den städtischen Bädern

Erhalterin von rund 380 öffentlichen allgemein bildenden und berufsbildenden Wiener Pflichtschulen mit mehr als 105.000 Schülerinnen und Schüler sowie rund 12.400 Landeslehrerinnen

In elf Spitälern werden rund 400.000 stationär aufgenommene Patientinnen und Patienten betreut und rund 3,5 Millionen Ambulanzbesuche gezählt

32.400 Feuerwehreinsätze und 160.000 Rettungsdiensteinsätze

Verwaltung von rund 220.000 Wohnungen, 47.500 Stellplätze sowie 5.200 Lokale und 5.400 sonstige Mieteinheiten

Fallbeispiel:

Das abschließende Fallbeispiel soll verdeutlichen, wie Politik und Verwaltung zusammenwirken, damit wichtige Vorhaben in Wien realisiert werden können.

Die Anträge zum Projekt „Berufsschule für Verwaltungsberufe in 5, Embelgasse 46-48“ wurden vom Wiener Stadtsenat eingebracht. Die Sitzungsberichte zeigen den Verlauf vom Abriss des alten Schulgebäudes bis zur Errichtung des Neubaus. Lesen Sie sich die Sitzungsberichte der betreffenden Gemeinderatssitzungen durch und versuchen Sie die nachfolgenden Fragen zu beantworten:

Gemeinderat, 54. Sitzung vom 25.11.2009 (04181-2009/0001-GJS, P 7)

1) Der Abbruch des Gebäudes in 5, Embelgasse 46-48, mit Kosten von 348 000 EUR wird genehmigt. Der auf das Verwaltungsjahr 2009 entfallende Betrag in der Höhe von 10 000 EUR ist auf Haushaltsstelle 1/2201/010 bedeckt. Für die Bedeckung des restlichen Erfordernisses ist in den Folgejahren Vorsorge zu treffen.

2) Auf Grund des Motivenberichtes wird der Magistrat ermächtigt, für das Projekt Errichtung eines Neubaus (Ersatzbau) für die Berufsschule für Verwaltungsberufe in 5, Embelgasse 46-48, sämtliche Vorentscheidungen zu treffen, die im Interesse des gegenständlichen Vorhabens erforderlich sind. Für die Bedeckung der damit im Zusammenhang stehenden Ausgaben ist von der MA 56 auf Haushaltsstelle 1/2201 entsprechend Vorsorge zu treffen.

Gemeinderat, 6. Sitzung vom 31.03.2011 (00719-2011/0001-GJS; MA 56, P 14)

Die Planung und Bauvorbereitung für die Errichtung eines Neubaus (Ersatzbau) für die Berufsschule für Verwaltungsberufe in 5, Embelgasse 46-48, werden mit einem Kostenrahmen von voraussichtlich 914 000 EUR genehmigt. Der auf das Verwaltungsjahr 2011 entfallende Betrag in der Höhe von voraussichtlich 465 000 EUR ist auf Haushaltsstelle 1/2201/010 bedeckt. Für die Bedeckung des restlichen Erfordernisses ist in den Folgejahren Vorsorge zu treffen.

Gemeinderat, 26. Sitzung vom 07.09.2012 (02656-2012/0001-GJS; MA 56, P 5)

Das Vorhaben Planung und Bauvorbereitung für den Ersatz der Berufsschule wird erweitert auf Errichtung inklusive Einrichtung eines Neubaus für die Berufsschule für Verwaltungsberufe in 5, Embelgasse 46-48, und die damit verbundene Erhöhung des Sachkredites von 914 000 EUR auf 20 870 000 EUR genehmigt. Die Jahresrate 2012 in der voraussichtlichen Höhe von 1 400 000 EUR ist im Voranschlag auf Haushaltsstelle 1/2201/010 bedeckt. Für die Bedeckung des restlichen Erfordernisses ist in den Folgejahren Vorsorge zu treffen.

Fragen:

Welche Gemeindeorgane sind bei diesem Projekt direkt beteiligt?

Wer sind die Mitglieder des Wiener Stadtsenates?

Wieviel kostete das Projekt insgesamt und welche Magistratsabteilung hat die Kosten im Voranschlag zu berücksichtigen?

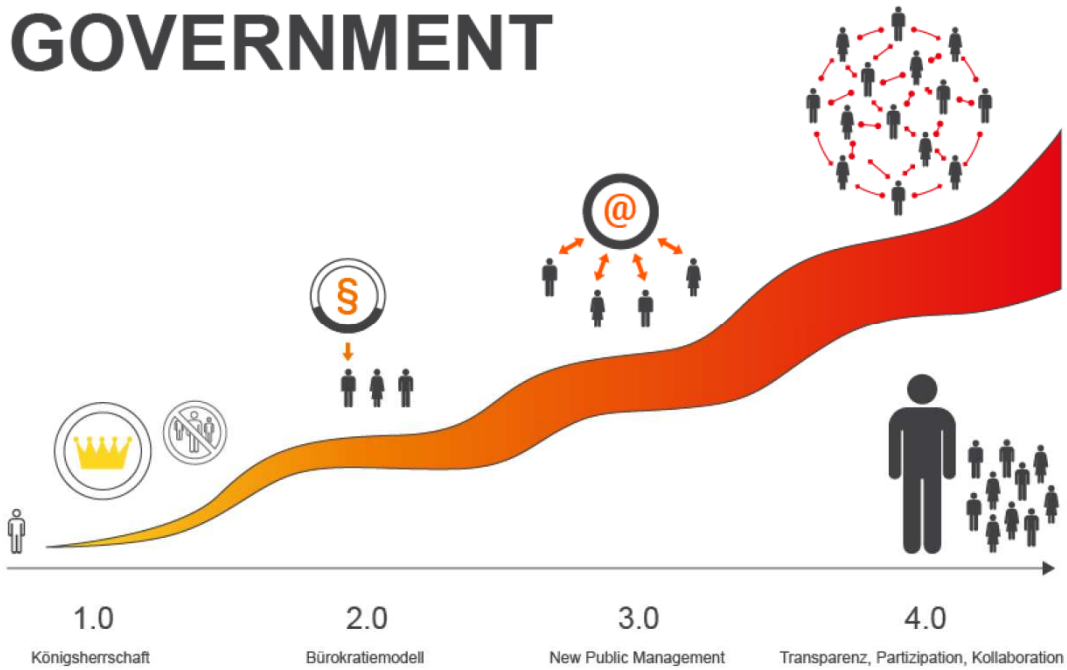
Welcher Geschäftsgruppe ist die betreffende Magistratsabteilung aktuell zugeordnet?

DIE GRUNDSÄTZE UND STRATEGIEN DER WIENER STADTVERWALTUNG



1. Einleitung

Die Wiener Stadtverwaltung hat sich von einer obrigkeitstaatlichen zu einer dienstleistungsorientierten Verwaltung mit Servicecharakter für ihre Kundinnen und Kunden entwickelt:



Die folgenden vier Grundsätze sind prägend für die Verwaltungskultur der Stadt Wien, also jene Kultur, die das Zusammenleben innerhalb der Organisation sowie das Auftreten nach außen hin prägen:

1.1 Kundinnen- bzw. Kundenorientierung

Die Verwaltung der Stadt Wien arbeitet für und gleichzeitig mit den Bürgerinnen und Bürgern dieser Stadt. Diese erwarten, dass ihre Ansprüche und Bedürfnisse ernst genommen und möglichst schnell und professionell erledigt werden. Folgende Voraussetzungen werden diesbezüglich an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Wiener Stadtverwaltung gestellt:

- Hohes Fachwissen und Verständnis gegenüber den Anliegen der Bürgerinnen und Bürger.
- Zielorientierte, kooperative, von gegenseitiger Wertschätzung geprägte Erledigungen.
- Mittels moderner Informations- und Kommunikationstechnologie, die auch Formen der BürgerInnenbeteiligung erlaubt, müssen Verwaltungsvorgänge einfach und rasch ablaufen und dabei eine hohe Qualität haben.

Die Öffentliche Verwaltung möchte ihren Platz in der Gesellschaft als ordnende, koordinierende und unterstützende Einrichtung im Dialog mit den Bürgerinnen und Bürgern stärken. Dazu fördert sie eine aktive Beteiligung (Partizipation) und

Zusammenarbeit mit den Bürgerinnen und Bürgern bei Entscheidungen und Fragen der Mitgestaltung. Aktiv beteiligen können sich Bürgerinnen und Bürger beispielsweise mittels der Open Government Data Plattform der Stadt Wien (<https://open.wien.gv.at/site/>).

Die Stadt Wien bietet auf dieser Plattform etwa Geo-Daten, Verkehrsdaten, Umweltdaten, Budgetdaten sowie statistische Daten zur kostenfreien Nutzung an. Darüber hinaus befindet sich auf der Open Government Data Homepage eine Partizipations- sowie Petitionsplattform. Bei der Partizipationsplattform können die Wienerinnen und Wiener im Dialog mit der Wiener Stadtverwaltung zu wechselnden Fragestellungen ihre Gedanken austauschen, Ideen sammeln und Feedback geben.

Die Petitionsplattform bietet Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit, konkrete Anliegen an den Gemeinderatsausschuss für Petitionen und BürgerInneninitiativen (Petitionsausschuss) heranzutragen. Für die Behandlung im Petitionsausschuss sind mindestens 500 Unterstützungen erforderlich.

1.2 Organisationsentwicklung

Die Wiener Stadtverwaltung steht für Leistungen auf Grundlage der Rechtmäßigkeit und Rechtssicherheit. Änderungen bei den Ansprüchen und Erfordernissen (z.B. neue Rechtslagen, neue Aufgaben, veränderte Bedürfnisse) machen es notwendig, Organisationsstrukturen und Verwaltungsabläufe bzw. Prozesse laufend zu hinterfragen.

Interne Kontrollsysteme sowie die Analyse von Stärken/Schwächen helfen dabei, Verbesserungsbedarf früh zu entdecken und Optimierungsmöglichkeiten aktiv zu nutzen. Zur Steigerung der Effizienz und Effektivität kam es im Rahmen von Ablauf- und Prozessreformen in der Stadt Wien zu neuen, einfacheren und besseren Formen der klassischen „Amtswege“:

- **One-stop-Shops**
Mehrere Leistungen bzw. notwendige bürokratische Schritte können an einer einzigen Stelle durchgeführt werden – z.B. in den Magistratischen Bezirksämtern, in Front Offices.
- **E-Government**
E-Government bezeichnet die Nutzung des Internet und anderer elektronischer Medien zur Durchführung von Abläufen zwischen der öffentlichen Verwaltung, der Politik und den Bürgerinnen und Bürgern sowie den Unternehmen. Das Virtuelle Amt (<https://www.wien.gv.at/amtshelfer/index.html>) ist die Wiener Bezeichnung für die Plattform im Internetauftritt der Stadt Wien, in der das E-Government-Leistungsangebot zur Verfügung gestellt wird. Das Virtuelle Amt der Stadt Wien unterstützt die Bürgerinnen und Bürger bei der Erledigung von Amtswegen und informiert über die Dienstleistungen und Serviceangebote der Stadtverwaltung. Mittlerweile können mehr als 250 Amtswege online erledigt werden.
- **ELAK**
Mit der Einführung von ELAK (Elektronischer Akt) erfolgt schrittweise die Ablöse des herkömmlichen Papieraktes. Die vollständige elektronische Aktenverwaltung ermöglicht eine Verkürzung der Durchlaufzeiten bei der Aktenbearbeitung, eine einfachere Einbindung der nachgeordneten Dienststellen sowie

verwaltungsübergreifende Zusammenarbeit ohne Medienbruch (nähere Infos zum ELAK siehe Kapitel 16)

- **Dienststellenübergreifende Prozesse**

Der Antrag wird bei einer Stelle eingebracht, von der dann auch die Erledigung kommt. Alle weiteren zuständigen Bereiche, die an der Erledigung beteiligt sind (z.B. Sachverständige), sind automatisch im Hintergrund eingebunden.

1.3 Personalentwicklung

Wissen, Kompetenz und Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind der größte Wert, über den die Wiener Stadtverwaltung verfügt. In der Regel sind es die MitarbeiterInnen selbst, die am besten wissen, wo Verbesserungspotenziale vorhanden sind. Die Stadt Wien bekennt sich als Arbeitgeberin zu einer Kultur der Fairness, der Chancengerechtigkeit und der sozialen Verantwortung. Das schließt systematische Personalentwicklung und umfassende, qualitätsvolle Angebote zur berufsbegleitenden Aus- und Weiterbildung sowie gesundheitliche und soziale Aspekte des Arbeitsumfelds mit ein. Der Sensibilisierung gegenüber unerwünschten gesellschaftlichen Phänomenen, insbesondere der Diskriminierung in allen ihren möglichen Formen, kommt dabei besondere Bedeutung zu.

Zur berufsspezifischen Ausbildung und Weiterentwicklung führt die Verwaltungsakademie der Stadt Wien als interne Bildungseinrichtung jährlich rund 1.300 Veranstaltungen durch, an denen in etwa 25.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter teilnehmen. Beginnend mit ihren NewcomerInnen-Schulungen stellt die Verwaltungsakademie eine zuverlässige Begleiterin in der Personalentwicklung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt Wien dar.

1.4 Internationalität

Internationalität, Freiheit und Weltoffenheit zählen zu den wichtigsten Erfolgsfaktoren Wiens - sei es als Drehscheibe für internationale Beziehungen, als Wirtschafts- und Beschäftigungsstandort, Tourismusmetropole oder als Stadt fürs Leben und Arbeiten. Als Amtssitz internationaler Organisationen ist Wien eine Drehscheibe für globale Diplomatie, Förderung von Frieden, Abrüstung, Sicherheit und nachhaltige internationale Entwicklungen. Weltpolitisch bedeutsame internationale Konferenzen und Tagungen finden regelmäßig in Wien statt.

Eine dieser internationalen Institutionen ist die Organisation der Vereinten Nationen (UNO). Seit 23. August 1979 ist das Internationale Zentrum Wien (Vienna International Centre, kurz: VIC) Sitz verschiedener UNO-Einrichtungen. Die UNO beschäftigt in Wien über 4.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus mehr als 100 Ländern. Weitere Beispiele für internationale Institutionen in Wien wären die Organisation für Sicherheit und Zusammenarbeit in Europa (OSZE) sowie die Organisation Erdölexportierender Staaten (OPEC).

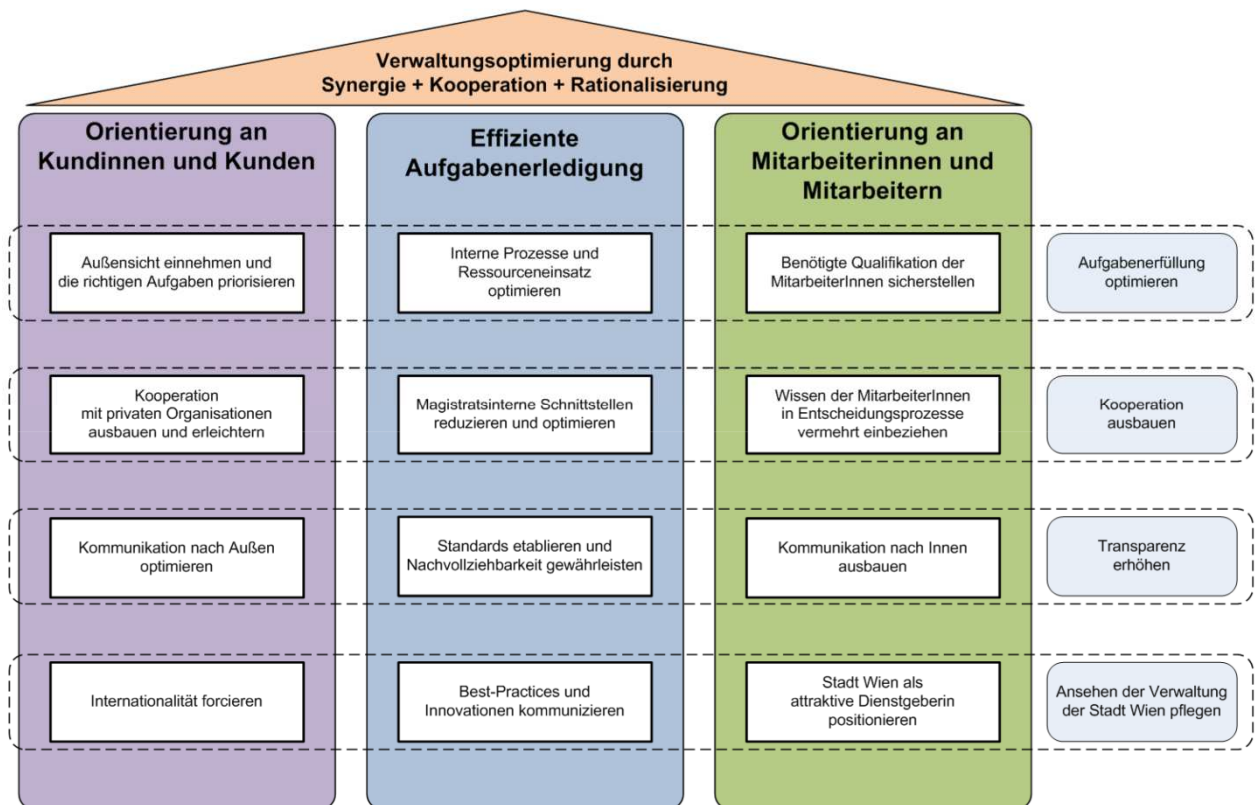
Die Mitwirkung in internationalen Organisationen und Netzwerken zur Durchsetzung gemeinsamer Interessen in der Europäischen Union sowie die Zusammenarbeit in der Region gewinnen auch auf administrativer Ebene an Bedeutung.

1.5 Strategien der Wiener Stadtverwaltung

Die Grundsätze der Wiener Stadtverwaltung spiegeln sich auch in den Strategien der Stadt Wien wider. Unter Strategien versteht man meist langfristig geplante Verhaltensweisen der Organisation zur Erreichung ihrer Ziele.

Die Basis für die strategischen Ziele der Wiener Stadtverwaltung ist das Strategiehaus. Darin sind einerseits die magistratsweit einheitlichen Perspektiven als drei Säulen (Orientierung an Kundinnen und Kunden, Effiziente Aufgabenerledigung, Orientierung an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern) festgelegt, die über vier übergreifende Themenfelder (Aufgabenerfüllung optimieren, Kooperation ausbauen, Transparenz erhöhen, Ansehen der Verwaltung der Stadt Wien) genauer definiert werden.

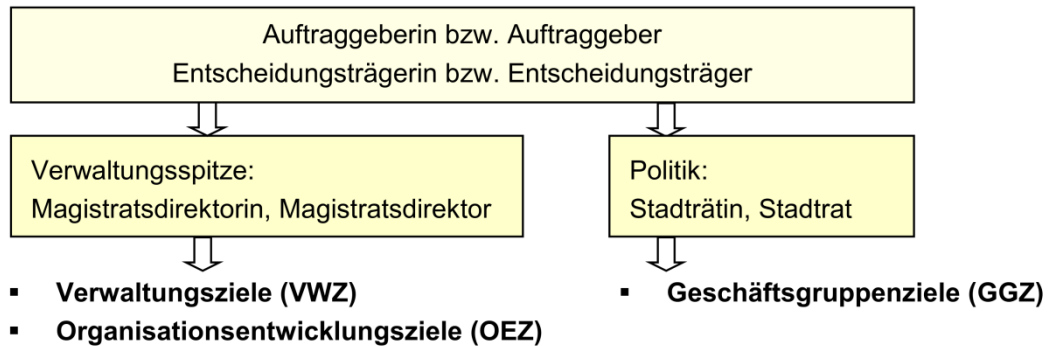
Aus den drei Säulen in Kombination mit den vier übergreifenden Themenfeldern ergeben sich die zwölf strategischen Bausteine der Verwaltung:



Aus den strategischen Bausteinen der Verwaltung werden im Rahmen des Strategiedialogs die jährlichen strategischen Ziele abgeleitet. Der Strategiedialog ist ein Forum der Magistratsführung im weiteren Sinne (Magistratsdirektor, Geschäftsbereiche der Magistratsdirektion, Dienststellenleitungen, Unternehmen, Unternehmungen und Fonds), in dem in regelmäßigen Abständen die künftigen Schwerpunkte bzw. strategischen Ziele für den Magistrat erarbeitet, diskutiert und vereinbart werden.

Die in diesem Rahmen beschlossenen Ziele sprechen direkt die Dienststellen des Magistrats an und damit auch jede einzelne Mitarbeiterin und jeden einzelnen Mitarbeiter.

Je nach Auftraggeberin bzw. Auftraggeber unterscheidet man folgende Ziele:



Verwaltungsziele

Werden von der Magistratsdirektorin bzw. vom Magistratsdirektor vorgegeben, gelten für alle Magistratsabteilungen und werden den drei Säulen des Strategiehauses sowie den jeweiligen Themenfeldern zugeordnet.

Organisationsentwicklungsziele

Werden von der Magistratsdirektorin bzw. vom Magistratsdirektor vorgegeben und werden den drei Säulen des Strategiehauses sowie den jeweiligen Themenfeldern zugeordnet. Diese gelten aber nur für bestimmte Abteilungen, d.h. die Organisationsentwicklungsziele, die vorgegeben werden, unterscheiden sich von Abteilung zu Abteilung.

Geschäftsgruppenziele

Werden von der amtsführenden Stadträtin bzw. dem amtsführenden Stadtrat vorgegeben und gelten nur für die Magistratsabteilungen der betreffenden Geschäftsgruppe.

MANAGEMENTSYSTEME UND IKT-ANWENDUNGEN DER WIENER STADTVERWALTUNG



1. Einleitung

Die Verwaltung benötigt ein hohes Maß an aktuellen Informationen, die

- die Steuerung der Organisation unterstützen und dazu beitragen,
- die vereinbarten Ziele zu erreichen.

Managementsysteme sowie IKT-Anwendungen werden daher eingesetzt, um sowohl den Führungskräften, als auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern das für Ihre Aufgabenerfüllung erforderliche „Rüstzeug“ zeitgerecht zur Verfügung zu stellen.

1.1 Managementsysteme

Ein Managementsystem ist ein Instrument zur gezielten Umsetzung von Organisationszielen. Alle Managementsysteme zusammen, stellen die Gesamtheit der Instrumente, Regeln, Institutionen und Prozesse dar, mit denen Managementfunktionen (z. B. Planung, Organisation, Kontrolle) erfüllt werden.

Aufgrund der Aufgabenfülle der Wiener Stadtverwaltung ist vor allem das Zusammenspiel verschiedener Instrumente erforderlich. Das Qualitätsmanagement liefert dafür wichtige Impulse und fördert z.B. speziell die Kombination von Qualitäts-, Prozess-, Wissensmanagement sowie Beschwerde- und Reklamationsmanagement. Durch die unterschiedlich kombinierten Anwendungen gibt es im Magistrat eine bunte Landschaft an Managementsystemen:

Qualitätsmanagement:

Unter Qualität versteht man in der Wiener Stadtverwaltung das Ausmaß der Erfüllung von Erfordernissen und Erwartungen der Kundinnen und Kunden.

Um Qualität zu erreichen, müssen sehr viele Grundvoraussetzungen erfüllt und „gemanagt“ werden. Wesentlich ist zunächst, alle für die Qualität maßgeblichen Erfolgskriterien zu kennen und bestmöglich zum Einsatz zu bringen.

Einige wichtige Kriterien für die öffentliche Verwaltung sind zum Beispiel:

- Genaue Kenntnis der Rechtslage,
- Verstehen der internen Vorgaben und Ziele,
- Bestmögliche Befähigung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,
- Managen der Ressourcen,
- Laufende Evaluierung der Leistungsergebnisse inklusive Befragung der Kundinnen und Kunden sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Zu den wichtigsten Aufgaben des Qualitätsmanagements zählen die **Qualitätssicherung** und die **Qualitätsverbesserung**. In Magistrat der Stadt Wien werden derzeit vor allem zwei Qualitätsmanagementsysteme angewendet:

- Die Norm ISO 9001 und
- das Selbstbewertungsmodell CAF (Common Assessment Framework).

Prozessmanagement:

Prozesse sind wiederkehrende, standardisierte Tätigkeiten.

In der öffentlichen Verwaltung sind mit einem Prozess vor allem mehrere, miteinander in Beziehung stehende Aufgaben oder Tätigkeiten mit einem gemeinsamen Anliegen gemeint (z.B. Genehmigung einer gewerblichen Betriebsanlage, Abwicklung von Bestellungen, PatientInnenadministration, usw.).

Mit Hilfe des Prozessmanagements werden Abläufe einer Organisation als Prozesse betrachtet, dargestellt und laufend verbessert z.B. durch Reduzierung der Schnittstellen oder Verkürzung der Durchlaufzeiten. Beim Einführen von Prozessmanagement in einer Dienststelle ist der erste Schritt die Erstellung einer Prozesslandkarte. Diese stellt die Prozesse einer Organisation und deren Beziehung zueinander übersichtlich dar und gibt einen Überblick über die Ablauforganisation.

Prozessmanagement bringt einen nachhaltigen Nutzen für die Stadt Wien:

- Prozessmanagement schafft durch die strukturierte Dokumentation ein einheitliches Bild über die Arbeitsabläufe und Klarheit über Kompetenzen, Verantwortlichkeiten und Kontrollen.
- Prozesse helfen, die Tätigkeiten aller am Prozess Beteiligten zu verstehen sowie Zusammenhänge und Wechselwirkungen besser zu erkennen.
- Eine gute Prozessdokumentation erleichtert die Einschulung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die tägliche Arbeit.
- Prozesse stellen eine strukturierte Grundlage für kontinuierliche Verbesserung und Vereinfachung der Arbeitsabläufe dar.
- Prozesse werden wiederkehrend auf die gewünschte Wirkung für die Kundinnen und Kunden bzw. Bürgerinnen und Bürger ausgerichtet.
- Prozessstandards führen zu verlässlich qualitätsvoller Leistung.

Projektmanagement:

Ein Projekt ist ein einmaliges, in sich abgeschlossenes Vorhaben.

Im Gegensatz zum Prozessmanagement, das wiederkehrende Aktivitäten behandelt, widmet sich das Projektmanagement einmaligen, in sich abgeschlossenen Vorhaben mit einem definierten Anfangs- und Endzeittermin z.B. Bau- oder IT-Projekte.

Wichtig sind im Projektmanagement klare Projektaufträge mit eindeutigen Zielsetzungen und die Aufteilung der Umsetzungsschritte in Form von Arbeitspaketen (mit Verantwortungen und Zeitvorgaben). Das Projektcontrolling, mit dem der Fortschritt des Projekts gemessen und gesteuert wird, trägt zur auftragskonformen Zielerreichung (Termin- und Kostentreue) bei. Wesentliche Projekttermine werden als Meilensteine bezeichnet.

Wissensmanagement:

Wissen umfasst die Gesamtheit der Erkenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und damit aller Organisationseinheiten.

Das Wissensmanagement unterstützt dabei, dass zum „richtigen“ Zeitpunkt die „richtigen“ Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über das „richtige“ Wissen verfügen und damit die „richtigen“ Leistungen für Kundinnen und Kunden effizient und in optimaler Qualität erbringen.

Wichtig ist vor allem die Bereitschaft, Wissen weiter zu geben und Wissen zu vernetzen. Das kann über elektronische Medien erfolgen, aber auch über gezielte Gespräche oder standardisierte Zusammenkünfte, wie Teambesprechungen.

Beschwerde- und Reklamationsmanagement:

Das Beschwerde- und Reklamationsmanagement umfasst alle Maßnahmen die eine Dienststelle ergreift, um die Zufriedenheit einer beschwerdeführenden Person wieder herzustellen.

Beschwerden und Reklamationen können dabei helfen mögliche Risiken früh zu erkennen, interne Abläufe und Prozesse zu optimieren und eigene Produkte und Dienstleistungen zu adaptieren.

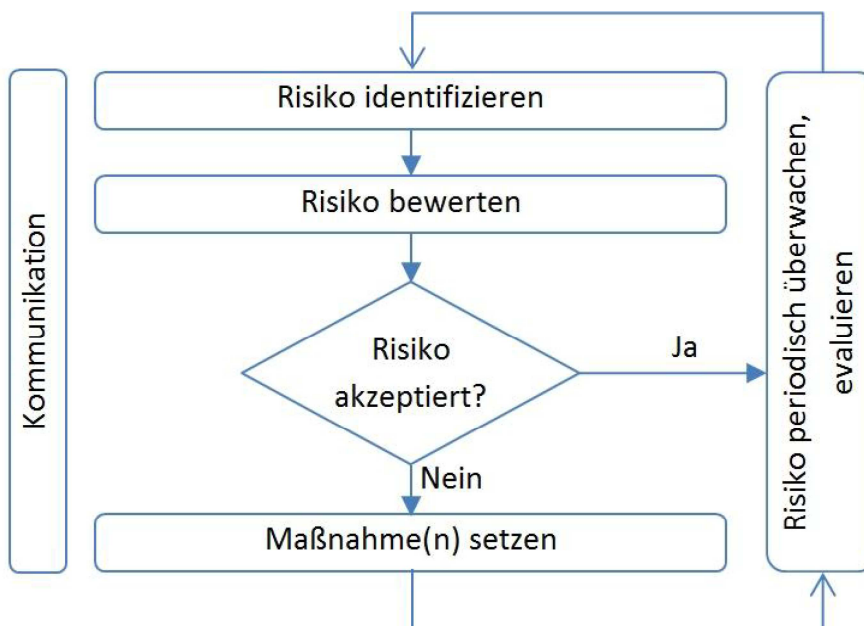
Die Grundlage für das Beschwerde- und Reklamationsmanagement im Magistrat ist der BRM-Leitfaden. Dieser magistratsweit einheitliche Standard sollte ein einheitliches Verständnis und eine gemeinsame Haltung im Umgang mit Beschwerden und Reklamationen sowie eine weitestgehend standardisierte Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen sicherstellen.

Risikomanagement:

Risiko bedeutet die Gefahr, ein Ziel nicht zu erreichen.

Das Risikomanagement soll sicherstellen, dass Ziele erreicht werden, obwohl der Weg dorthin mit Risiken behaftet ist. Dafür sind die Risiken zu erkennen, zu bewerten und Maßnahmen zu setzen oder zu überwachen.

Der Risikomanagement-Prozess kann wie folgt dargestellt werden:



Für ein erfolgreiches Risikomanagement müssen Aufgaben und Verantwortungen festgelegt und kommuniziert werden.

Internes Kontrollsystem:

Kontrolle bedeutet prozessbegleitende Beaufsichtigung des betrieblichen Geschehens durch Personen oder Verfahren.

Das interne Kontrollsystem ist die Gesamtheit aller prozessbezogenen Überwachungsmaßnahmen einer Organisation und soll die Ordnungsmäßigkeit, Sicherheit und Wirtschaftlichkeit der internen Abläufe gewährleisten.

Bestandteile des internen Kontrollsystems sind organisatorischen Richtlinien (z.B. interne Dienstanweisungen, Erlässe) sowie die festgelegten Kontrollmechanismen (z.B. Vier-Augen-Prinzip) und die Überwachungsaufgaben der Prozessverantwortlichen (z. B. Vorgesetzte). Die Kontrollen sollen im Allgemeinen sicherstellen, dass

- Geschäftsprozesse effektiv und effizient ausgeführt werden,
- das Rechnungswesen und die betrieblichen Informationen vollständig und zuverlässig sind,
- das Betriebsvermögen gesichert ist und
- Gesetze, Verordnungen sowie Verträge eingehalten werden.

1.2 IKT-Anwendungen

Neben dem Office-Paket gibt es eine Reihe von weiteren Standardanwendungen die in der Wiener Stadtverwaltung für diverse Zwecke eingesetzt werden:

ELAK:

ELAK (Elektronischer Akt) ist ein System, das sowohl die Protokollierung als auch die Aktenführung in elektronischer Form ermöglicht. Unter elektronischer Aktenführung versteht man das Anlegen sowie die ausschließlich elektronische Bearbeitung eines elektronischen Aktes. Wesentlich ist, dass neben den Schriftstücken auch deren Zustandekommen sowie die internen Weiterleitungen (z.B. an Kanzlei zur Beförderung) und Genehmigungen (Videnden von Vorgesetzten etc.) elektronisch erfolgen. Sie sind damit nachvollziehbar und unabänderlich innerhalb eines einzigen Systems elektronisch dokumentiert.

Im Protokollsystem kann strukturiert gesucht werden. Der Akt kann von allen berechtigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bearbeitet und eingesehen werden. Dadurch wird die Bearbeitung des Aktes beschleunigt, transparenter und dezentral bearbeitbar. Die gesetzlich erforderliche Amtssignatur und die Elektronische bzw. Duale Zustellung sind auch im ELAK verfügbar.

Die Amtssignatur ist eine elektronische Signatur, die von einer Behörde auf einem Bescheid oder einem Dokument aufgebracht wird. Mit der Amtssignatur wird der Empfängerin bzw. dem Empfänger erkennbar gemacht, dass es sich um ein amtliches Dokument handelt.

Die Duale Zustellung ermöglicht sowohl die Elektronische Zustellung nach Zustellgesetz als auch die herkömmliche Zustellung auf dem Papierweg. Die Duale Zustellung ist im ELAK realisiert und für die verbindliche, magistratsexterne Kommunikation zu bevorzugen und für Erledigungen, für die ein Zustellnachweis erforderlich ist, zu verwenden.

Darüber hinaus stehen zentrale Services wie eBezahlen, das Adressen- und Grundbuchservice sowie ein effizienter Datenaustausch zwischen den Dienststellen zur Verfügung.

SAP:

SAP (Systeme, Anwendungen, Produkte in Datenverarbeitung) ist die betriebswirtschaftliche Standardsoftware im Magistrat der Stadt Wien. Mit den verschiedenen Modulen von SAP werden betriebswirtschaftliche Abläufe geplant, gesteuert, abgewickelt und kontrolliert. Die Schaffung von durchgängigen und medienbruchfreien Prozessen (z.B. Bestell- und Beschaffungsvorgänge in SAP) hat zu einer Effizienzsteigerung der Verwaltung geführt.

Die Hauptfunktionen von SAP sind die Finanzbuchhaltung, die Kostenrechnung, das Haushaltsmanagement, die Materialwirtschaft und der Virtuelle Markt (webbasierendes Katalogeinkaufssystem für den Abruf von Produkten und Leistungen).

VIPer:

VIPer (Verwaltung Integrierter Personaldaten) beinhaltet alle Funktionen für Personalstellen und Führungskräfte, die zur Administration des Personals einer Dienststelle notwendig sind. Die erfassten Absenzen, Nebengebühren und Vortragshonorare werden über Schnittstellen in das zentrale Abrechnungssystem der Magistratsabteilung 2 automatisch übergeleitet. Zusätzlich stehen Funktionen und Auswertungen zur Kostenrechnung und Personalplanung zur Verfügung.

SES:

SES (Staff Efficiency Suite) wird zur Elektronischen Arbeitszeiterfassung verwendet und umfasst alle dafür notwendigen Funktionen (z.B. Produktzeitzuordnung und Beantragung der Nebengebühren) und Auswertungen (z.B. Überblick über Zeitguthaben und Resturlaub) für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie für Führungskräfte.