



**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](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)

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

DVR: 0000191

StRH SFR - 8/16

MA 6, Personalmanagement im Kassenbereich und

Prüfung einer Stadtkasse

Prüfung der Maßnahmenbekanntgabe

## KURZFASSUNG

*Der Stadtrechnungshof Wien prüfte die von der Magistratsabteilung 6 zum ursprünglichen Bericht "Prüfung des Personalmanagements im Kassenbereich sowie Prüfung einer Stadtkasse; StRH SFR - 6-1/15" bekannt gegebene Maßnahmenbekanntgabe. Die Prüfung bezog sich ausschließlich auf den Inhalt der Empfehlungen der Maßnahmenbekanntgabe und war somit keine umfassende Nachprüfung.*

*Der bekannt gegebene Stand der Umsetzung stimmte mit dem Prüfungsergebnis des Stadtrechnungshofes Wien in vier Fällen nicht oder nur teilweise überein, was Anlass zu neuerlichen Empfehlungen gab. Darüber hinaus resultierten weitere Empfehlungen aus der Art der Umsetzung sowie der nicht geplanten Durchführung einer Maßnahme.*

## INHALTSVERZEICHNIS

1. Bekannt gegebener Umsetzungsstand.....	5
2. Umsetzungsstand laut Prüfungsergebnis .....	5
3. Bekannt gegebener Umsetzungsstand im Einzelnen versus Prüfungsergebnis .....	6
3.1 Empfehlung Nr. 1.....	7
3.2 Empfehlung Nr. 2.....	8
3.3 Empfehlung Nr. 3.....	9
3.4 Empfehlung Nr. 4.....	10
3.5 Empfehlung Nr. 5.....	11
3.6 Empfehlung Nr. 6.....	12
3.7 Empfehlung Nr. 7.....	13
3.8 Empfehlung Nr. 8.....	13
3.9 Empfehlung Nr. 9.....	14
3.10 Empfehlung Nr. 10.....	15
3.11 Empfehlung Nr. 11.....	16
4. Zusammenfassung der verbleibenden Empfehlungen.....	16

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

BAO.....	Bundesabgabenordnung
bzw. ....	beziehungsweise
ELAK .....	Elektronischer Akt
lt.....	laut
Nr.....	Nummer
PAM-Storage .....	Papierloses Dokumenten-, Ablage- und Managementsystem
Pkt. ....	Punkt
s. ....	siehe

StRH..... Stadtrechnungshof  
z.B. .... zum Beispiel

## PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Maßnahmenbekanntgabe zur stichprobenweisen Prüfung der Magistratsabteilung 6, Personalmanagement im Kassenbereich und Prüfung einer Stadtkasse einer 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. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

### 1. Bekannt gegebener Umsetzungsstand

Im Rahmen der Äußerung der Magistratsabteilung 6 wurde von der geprüften Stelle folgende Umsetzung in Bezug auf die ergangenen Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen lt. Maßnahmenbekanntgabe	Anzahl	Anteil an Gesamt in %
Gesamt	11	100,0
Umgesetzt	9	81,8
In Umsetzung	1	9,1
Geplant	-	-

Nicht geplant	1	9,1
---------------	---	-----

Die von der geprüften Stelle bekannt gegebenen Umsetzungen der Empfehlungen wurden im Bericht des Stadtrechnungshofes Wien am 25. November 2016 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 2. Dezember 2016, Ausschusszahl 29/16 zur Kenntnis genommen.

### 2. Umsetzungsstand laut Prüfungsergebnis

Die Prüfung durch den Stadtrechnungshof Wien bezog sich ausschließlich auf den Inhalt der Empfehlungen lt. Maßnahmenbekanntgabe und war somit keine umfassende Nachprüfung.

Folgender Stand der Umsetzung der Empfehlungen wurde festgestellt:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen lt. Prüfung	Anzahl	Anteil an Gesamt in %
Gesamt	11	100,0
Umgesetzt	5	45,5
In Umsetzung	3	27,3
Geplant	-	-

Nicht geplant	3	27,3
---------------	---	------

Von den insgesamt elf Empfehlungen waren fünf umgesetzt und drei in Umsetzung; bei drei Empfehlungen war eine Umsetzung nicht geplant. Der bekannt gegebene Stand der Umsetzung stimmte mit dem Prüfungsergebnis des Stadtrechnungshofes Wien somit in vier Fällen nicht überein.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die angesprochenen Übereinstimmungen bzw. Abweichungen bei der Beurteilung des Standes der Umsetzungen (von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungen "X"; vom Stadtrechnungshof Wien festgestellte Umsetzungen "O"):

Empfehlungen	umgesetzt	in Umsetzung	geplant	nicht geplant
Empfehlung Nr. 1				X O
Empfehlung Nr. 2	X			O
Empfehlung Nr. 3	X			O
Empfehlung Nr. 4	X O			
Empfehlung Nr. 5	X O			
Empfehlung Nr. 6	X	O		
Empfehlung Nr. 7	X O			
Empfehlung Nr. 8	X	O		
Empfehlung Nr. 9	X O			
Empfehlung Nr. 10	X O			
Empfehlung Nr. 11		X O		

### 3. Bekannt gegebener Umsetzungsstand im Einzelnen versus Prüfungsergebnis

In den nachfolgenden Punkten wird das Ergebnis der Prüfung des von der geprüften Stelle bekannt gegebenen Umsetzungsstandes im Einzelnen dargestellt. Dabei wurden die bisher erfolgten Empfehlungen, Stellungnahmen, allfällige Gegenäußerungen sowie die Begründungen bzw. Erläuterungen der Maßnahmenbekanntgabe berücksichtigt.

### 3.1 Empfehlung Nr. 1

Es wurde empfohlen, eine Zusammenführung der Aufgabenbereiche der Gruppen Kassenorganisation und Kassenbetreuung unter Berücksichtigung einer optimalen Leitungsspanne zu evaluieren.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 6 wird eine Zusammenführung der Aufgabenbereiche der Gruppen Kassenorganisation und Kassenbetreuung evaluieren und gegebenenfalls unter Berücksichtigung einer optimalen Leitungsspanne umsetzen.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist nicht geplant.

Aufgrund eines Vorschlages im Zuge der Wiener Struktur- und Ausgabenreform evaluiert die Magistratsabteilung 6 den Einsatz von Kassenautomaten. Eine Umsetzung der Empfehlung Nr. 1 des Stadtrechnungshofes Wien ist daher derzeit nicht geplant.

#### Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

*Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand "nicht geplant" entsprach dem Ergebnis der Prüfung.*

*Die Einschau ergab, dass die Gruppe Kassenorganisation infolge von personellen Änderungen aufgelöst wurde und deren Agenden zwischen der Gruppe Kassenbetreuung und dem Dezernat Rechnungswesen zur Aufteilung gelangten. Die im Rahmen des nunmehrigen Programmes "Wien neu denken" initiierte Evaluierung des Einsatzes von Kassenautomaten in den Stadtkassen soll bis Ende des Jahres 2017 abgeschlossen sein. Für den Fall, dass die Einführung von Kassenautomaten nicht realisiert wird, erkannte der Stadtrechnungshof Wien im Hinblick auf die Gruppe Kassenbetreuung der Magistratsabteilung 6 nach wie vor den Bedarf an einer Evaluierung der dortigen Organisationsstruktur unter Berücksichtigung einer optimalen Leitungsspanne.*

### **3.2 Empfehlung Nr. 2**

Der Stadtrechnungshof Wien regte an, den Personaleinsatz in den Stadtkassen und Kassenstellen in der Standardsoftware Staff Efficiency Suite zu erfassen und durch organisatorische Maßnahmen (z.B. erweiterte Vertretungsregelungen) zu optimieren.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Excel-Tabelle wird derzeit weiter verwendet und um technische Details erweitert. Weiters wird die Magistratsabteilung 6 evaluieren, ob es in der Standardsoftware Staff Efficiency Suite Möglichkeiten gibt, diese als Nachweis für den Personaleinsatz heranzuziehen.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Evaluierung der Standardsoftware Staff Efficiency Suite hat ergeben, dass für die Erfassung des Personaleinsatzes in den Stadtkassen eine kostenpflichtige Programmerweiterung erforderlich wäre. Im Hinblick auf die Ziele der Wiener Struktur- und Ausgabenreform erscheint der Magistratsabteilung 6 eine Umstellung der Erfassung des Personaleinsatzes auf die Standardsoftware Staff Efficiency Suite derzeit wirtschaftlich nicht vertretbar.

#### Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

*Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach teilweise dem Ergebnis der Prüfung.*

*Laut Magistratsabteilung 6 wurde der Personaleinsatz in den Stadtkassen organisatorisch durch Schaffung von zwei zusätzlichen Poolposten insofern optimiert, als dadurch mehr Personalressourcen für allfällige Vertretungen und zur Einhaltung von Ruhepausen zur Verfügung stehen.*



*Das Ergebnis der Evaluierung der Magistratsabteilung 6, nämlich die Erfassung des Personaleinsatzes in den Stadtkassen aus wirtschaftlichen Überlegungen nicht auf die Standardsoftware Staff Efficiency Suite umzustellen, wurde zur Kenntnis genommen. Eine konkrete Kostenschätzung über die erforderliche Programmiererweiterung konnte allerdings nicht vorgelegt werden. Unabhängig davon vertrat der Stadtrechnungshof Wien die Auffassung, dass eine nicht veränderbare Dokumentation des Personaleinsatzes im Bereich der Stadtkassen alternativ durch Setzung geeigneter Maßnahmen sicherzustellen wäre.*

### **3.3 Empfehlung Nr. 3**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, eine Übereinstimmung zwischen Anforderungsprofilen, Arbeitsplatzbeschreibungen und dem tatsächlichen Einsatz der im Kassendienst tätigen Bedienstetengruppen - insbesondere hinsichtlich ihrer Qualifikation - herbeizuführen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Anforderungsprofile und Arbeitsplatzbeschreibungen der Kassiererinnen bzw. Kassiere und Zahlungsberaterinnen bzw. Zahlungsberater werden evaluiert. Eine Arbeitsplatzbeschreibung und ein Anforderungsprofil für Amtsgehilfinnen bzw. Amtsgelhilfen im Kassenbereich werden erstellt. Aus Sicht der Magistratsabteilung 6 ist ein kaufmännischer Lehrabschluss für die Verwendung von Amtsgelhilfinnen bzw. Amtsgelhilfen nicht relevant.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

#### Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

*Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach teilweise dem Ergebnis der Prüfung.*

*Die Magistratsabteilung 6 legte eine vollständige und übereinstimmende Darstellung der Anforderungsprofile und Arbeitsplatzbeschreibungen der im Kassenbereich Beschäftig-*

ten vor. Davon ausgenommen waren das Anforderungsprofil und die Arbeitsplatzbeschreibung für Amtsgehilfinnen bzw. Amtsgehilfen, die allgemein gehalten waren und sich auf die gesamte Organisation der Magistratsabteilung 6 bezogen. Demgemäß verfügten die in den Stadtkassen tätigen Amtsgehilfinnen bzw. Amtsgehilfen nach wie vor über keine Arbeitsplatzbeschreibung und kein Anforderungsprofil mit spezifischem Bezug zum Kassendienst, weshalb erneut eine Überarbeitung der diesbezüglichen Arbeitsplatzbeschreibungen und Anforderungsprofile empfohlen wurde.

Weiters übermittelte die Magistratsabteilung 6 im Rahmen der Prüfung der Maßnahmenbekanntgabe eine Excel-Tabelle über die im Jahr 2016 im Bereich der Stadtkassen beschäftigten Amtsgehilfinnen bzw. Amtsgehilfen. Diese enthielt neben den Angaben über den Dienort und die Anwesenheit der Beschäftigten die Einsatztage der Amtsgehilfinnen bzw. Amtsgehilfen als Kassierin bzw. Kassier. Festzustellen war, dass im Jahr 2016 vier Amtsgehilfinnen bzw. Amtsgehilfen Kassenstellen organisatorisch zugeordnet waren und die Funktion als Zahlungsberaterin bzw. Zahlungsberater ausübten. Darüber hinaus war einer dieser Bediensteten über die Hälfte seiner Anwesenheitszeit in der Funktion als Kassier tätig. Der Stadtrechnungshof Wien erachtete für eine dauerhafte Tätigkeit als Kassierin bzw. Kassier eine fachgerechte Qualifikation als notwendig.

### **3.4 Empfehlung Nr. 4**

Es wurde empfohlen, eine Evaluierung der Gewährung von Nebengebühren für die im Kassendienst tätigen Bediensteten anzustreben.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Seitens der Personalvertretung wurde im Beisein der Magistratsabteilung 6 am 24. Februar 2015 ein Konzept zur Erhöhung der Nebengebühren in diesem Bereich bei der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Personal und Revision eingebracht.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

*Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung.*

*Dem Stadtrechnungshof Wien wurde von der Magistratsabteilung 6 der gemeinsam mit der Personalvertretung bei der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Personal und Revision eingebrachte Vorschlag einer neuen Funktionszulage für Kassierinnen bzw. Kassiere übermittelt, welcher aber bisher zu keiner Änderung der diesbezüglichen Nebengebühren führte.*

**3.5 Empfehlung Nr. 5**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die Personalentwicklungsziele der Magistratsabteilung 6 mit den diesbezüglichen Umsetzungsmaßnahmen und dem Berichtswesen in Einklang zu bringen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 6 wird ihre Personalentwicklungsziele mit den diesbezüglichen Umsetzungsmaßnahmen und dem Berichtswesen in Einklang bringen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

*Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung.*

*Anzumerken war, dass im Hinblick auf wiederholt geäußerte Belastungen der Dienststellen durch diverse Berichtspflichten sowie im Zusammenhang mit einer grundsätzlichen Aufgabenkritik seitens der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Personal und Revision von einer Weiterführung des Berichtswesens über ausgewählte Themen der Personalentwicklung abgesehen wurde. Begründet wurde dies mit bereits von der Ma-*

*gistratsabteilung 6 umgesetzten wesentlichen Elementen einer qualitätsvollen Personalentwicklung.*

### **3.6 Empfehlung Nr. 6**

Es wurde empfohlen, Festlegungen hinsichtlich der für den Kassendienst erforderlichen Qualifikationsstandards zu treffen und deren Erlangung nachweislich sicherzustellen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 6 wird künftig den Bereich der angebotenen Fortbildungsveranstaltungen für die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter im Kassendienst verpflichtend anordnen. Die Ausbilderinnen bzw. Ausbilder werden angehende Kassiererinnen bzw. Kassiere mündlich prüfen und den Ausbildungsstand in einem Protokoll festhalten.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

#### Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

*Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach nicht dem Ergebnis der Prüfung. Die Empfehlung befand sich in Umsetzung.*

*Laut Magistratsabteilung 6 hatte sich die Umsetzung der Empfehlung aufgrund der angespannten personellen Situation im Dezernat Rechnungswesen - Referat Zahlungsverkehr und KundInnenservice verzögert. Es wurden die vorgesehenen Prüfungsunterlagen in Form von Entwürfen eines Fragebogens und eines Kassenausbildungsprotokolls vorgelegt. Nach erfolgter inhaltlicher und fachlicher Prüfung und Abnahme durch die Stabsstellen Personal und Qualität der Magistratsabteilung 6 sollten diese im Jahr 2017 für die Ausbildung aller neuen Kassiererinnen bzw. Kassiere eingesetzt werden.*

### **3.7 Empfehlung Nr. 7**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die für die Ausbildung von Lehrlingen bestehenden Regelungen einzuhalten.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 6 wird die empfohlene Maßnahme betreffend die Ausbildung von Lehrlingen umsetzen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

*Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung.*

*Im Zuge der Einschau des Stadtrechnungshofes Wien wurde von der Magistratsabteilung 6 die neu programmierte Dokumentation der Abfassenden von Parkscheinen im System PAM-Storage von der Magistratsabteilung 6 nachgewiesen. Somit war nachweisbar, dass Lehrlinge nicht für diese Tätigkeiten herangezogen wurden.*

### **3.8 Empfehlung Nr. 8**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die Kassenprüfungen und Skontrierungen mit den dafür vorgesehenen Formularen unter Einhaltung der Prinzipien des Internen Kontrollsystems der Magistratsabteilung 6 sorgfältig durchzuführen und mit den für die Prüfungsergebnisse relevanten Nachweisen nachvollziehbar zu dokumentieren.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 6 wird künftig die in der Allgemeinen Kassen- und Verlagsvorschrift für den Magistrat der Stadt Wien vorgeschriebenen Berichte für Kassenprüfungen und Kassenskontrierungen verwenden, die Prinzipien des Internen Kontrollsystems durchführen sowie die Prüfungsergebnisse nachvollziehbar dokumentieren.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

*Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach nicht dem Ergebnis der Prüfung. Die Empfehlung befand sich in Umsetzung.*

*Die Einschau ergab, dass die Magistratsabteilung 6 die von der Allgemeinen Kassen- und Verlagsvorschrift für den Magistrat der Stadt Wien vorgegebenen Formulare verwendete. Allerdings erfolgte die in den Formularen vorgesehene Kenntnisnahme der Abteilungsleitung im Weg des Schriftverkehrsarchivs der Abteilung, womit eine nachweisliche Kenntnisnahme durch die Abteilungsleiterin nicht gewährleistet war. Die Magistratsabteilung 6 sagte zu, bis zum geplanten Einsatz eines ELAK-Workflows eine nachweisbare Dokumentation der Kenntnisnahme anzustreben.*

**3.9 Empfehlung Nr. 9**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, mit den für die Kassengebarung erforderlichen Aufzeichnungen und Auswertungen in Entsprechung der BAO zu gewährleisten, dass der Nachweis der vollständigen und richtigen Erfassung aller Geschäftsvorfälle leicht und sicher geführt werden kann und die Summenbildungen nachvollziehbar gestaltet werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Aus Sicht der Magistratsabteilung 6 wird dem § 131 (2) BAO bereits Rechnung getragen. Zur Erleichterung der Nachvollziehbarkeit wurden die Bezeichnungen im Journalabschluss aussagekräftiger gestaltet.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand lag zum Zeitpunkt der Maßnahmenbekanntgabe nicht vor. Die Empfehlung wurde jedoch im Zuge der Prüfung der Maßnahmenbekanntgabe mit der Vorlage der überarbeiteten Formulare umgesetzt.

**3.10 Empfehlung Nr. 10**

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, hinsichtlich der Kassenöffnungszeiten die Einhaltung der Regelungen zu beachten und sicherzustellen, dass alle Geschäftsfälle im Tagesschluss enthalten sind.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 6 wird sicherstellen, dass stets alle Geschäftsfälle eines Tages im Tagesschluss enthalten sind.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung.

Die Magistratsabteilung 6 erbrachte den Nachweis, dass die Kassenbediensteten im Rahmen eines Kassen-Jour fixes davon in Kenntnis gesetzt wurden, den Tagesschluss täglich entweder vor Beginn oder nach dem Ende der Kassenöffnungszeiten zu setzen. In diesem Zusammenhang verwies der Stadtrechnungshof Wien auf seine Empfehlung im Bericht StRH - SFR-3/16, der zufolge die Erstellung des Tagesschlusses unmittelbar nach dem Ende der Kassenöffnungszeiten durchgeführt werden sollte.

### 3.11 Empfehlung Nr. 11

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, im Zuge der Kassenübergabe das Vieraugenprinzip bei der Unterfertigung der Unterlagen vollständig anzuwenden und diesbezügliche Nachweise durch die Beilage der Belege und den Ausweis der Uhrzeit nachvollziehbar zu gestalten.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 6 wird die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien betreffend die Kassenübergabe umsetzen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Ergebnis der Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien:

*Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung.*

*Allerdings wurde im Zuge der Prüfung der Maßnahmenbekanntgabe dem Stadtrechnungshof Wien die überarbeiteten Formulare der Kassenübergabe vorgelegt und die Einhaltung des Vieraugenprinzips nachgewiesen, sodass die Empfehlung nunmehr umgesetzt war.*

## 4. Zusammenfassung der verbleibenden Empfehlungen

### Empfehlung Nr. 1

Im Fall der Nichteinführung von Kassenautomaten in den Stadtkassen sollte die Organisationsstruktur der Gruppe Kassenbetreuung unter besonderer Berücksichtigung einer optimalen Leitungsspanne einer Evaluierung unterzogen werden (s. Pkt. 3.1).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 6:

Im Fall der Nichteinführung von Kassenautomaten wird die Gruppe Kassenbetreuung vor allem im Hinblick auf eine optimale Leitungsspanne neuerlich evaluiert werden.



### Empfehlung Nr. 2

Eine nicht veränderbare Dokumentation des Personaleinsatzes in den Stadtkassen und Kassenstellen wäre in geeigneter Form sicherzustellen (s. Pkt. 3.2).

#### Stellungnahme der Magistratsabteilung 6:

Die Dokumentation des Personaleinsatzes erfolgt über die Standardsoftware Staff Efficiency Suite. Eine Excel-Tabelle, außerhalb von der Standardsoftware Staff Efficiency Suite, wird als Hilfsaufzeichnung für einen raschen Überblick der Vertretungsmöglichkeiten geführt. In dieser sind alle Kassierinnen bzw. Kassiere und Zahlungsberaterinnen bzw. Zahlungsberater mit Abwesenheiten und aktuellen Vertretungen eingetragen, sodass bei Ausfällen rasch reagiert werden kann. Die Tabelle befindet sich auf einem eigenen Fileservice, auf das nur ein eingeschränkter Personenkreis Zugriff hat.

### Empfehlung Nr. 3

Die Arbeitsplatzbeschreibungen und Anforderungsprofile für die im Kassendienst tätigen Amtsgehilfinnen bzw. Amtsgehilfen sollten überarbeitet werden; zudem wäre für eine dauerhafte Verwendung als Kassier bzw. Kassierin eine fachgerechte Qualifikation zu gewährleisten (s. Pkt. 3.3).

#### Stellungnahme der Magistratsabteilung 6:

Die Arbeitsplatzbeschreibung sowie das Anforderungsprofil für die im Kassendienst tätigen Amtsgehilfinnen bzw. Amtsgehilfen wird evaluiert und überarbeitet. Amtsgehilfinnen bzw. Amtsgehilfen werden jedoch nur im Ausnahmefall als Kassierin bzw. Kassier eingesetzt. Eine dauerhafte Verwendung ist seitens der Magistratsabteilung 6 nicht geplant.

#### Empfehlung Nr. 4

Die nunmehr für den Kassendienst festgelegten Qualifikationsstandards wären im Rahmen der Ausbildung nachweisbar umzusetzen (s. Pkt. 3.6).

##### Stellungnahme der Magistratsabteilung 6:

Ein Ausbildungsplan für den Kassendienst mit Protokoll und Fragebogen wurde erstellt und ist zwingend anzuwenden. Seit Festlegung dieses Ausbildungsplans wurden jedoch noch keine neuen Kassierinnen bzw. Kassiere ausgebildet. Eine nachweisbare Umsetzung hat daher noch nicht stattfinden können.

#### Empfehlung Nr. 5

Bis zum geplanten Einsatz eines ELAK-Workflows sollte eine nachweisbare Dokumentation der Kenntnisnahme der Abteilungsleitung über die durchgeführten Kassenprüfungen und Kassenskontrierungen sichergestellt werden (s. Pkt. 3.8).

##### Stellungnahme der Magistratsabteilung 6:

Durch die Einsichtnahme der Abteilungsleitung über das strategische Schriftverkehrsarchiv (PAM-Storage) ist aus Sicht der Magistratsabteilung 6 die Genehmigung erteilt. Ein nachweislicher Genehmigungsvermerk wird im ELAK angedacht.

#### Empfehlung Nr. 6

Die Erstellung des Tagesschlusses in den Stadtkassen und Kassenstellen wäre unmittelbar nach dem Ende der Kassenöffnungszeiten durchzuführen (s. Pkt. 3.10).

##### Stellungnahme der Magistratsabteilung 6:

Die Kassierinnen bzw. Kassiere wurden angewiesen, dass die Erstellung des Tagesschlusses unmittelbar nach dem Ende der Kassenöffnungszeiten durchzuführen ist. In Ausnahmefällen kann der Tagesschluss jedoch erst am nächsten Tag erfolgen; wenn beispielsweise am langen Donnerstag ein Fehler auftritt, der von der

Kassierin bzw. dem Kassier nicht selbstständig behoben werden kann.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im August 2017