



# 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-5/19

MA 6, Prüfung der Einhebung, Einbringung und  
Verrechnung von Gebühren aufgrund der  
Rechnungsabschlussprüfung 2016

## KURZFASSUNG

*Infolge der Rechnungsabschlussprüfung des Jahres 2016 wurde die Aufgabenwahrnehmung der Magistratsabteilung 6 im Zusammenhang mit der Einhebung, Einbringung und Verrechnung der Wasser-, Abwasser- und Müllgebühren geprüft. Primärer Zweck der Gebarungsprüfung war, zu einem zweckmäßigen und effizienten Vollzug der Gebühreneinnahmen durch die involvierten Buchhaltungsabteilungen beizutragen.*

*Mitte des Jahres 2018 übertrug die Magistratsabteilung 6 im Rahmen eines abteilungsinternen Projektes ihre Aufgaben der Vorschreibung, Einhebung und Verrechnung der Gebühren an die Buchhaltungsabteilung 9. Gleichzeitig wurde mit dem schrittweisen Aufbau der Buchhaltungsabteilung 34 als Zentrale Einbringungsstelle für öffentlich-rechtliche und private Forderungen der Stadt Wien begonnen. Insbesondere EDV-technische Umstellungsprobleme führten anfangs nicht nur zu Ineffizienzen bei der Aufgabenerledigung, sondern auch zu Verzögerungen beim weiteren Ausbau der Buchhaltungsabteilung 34 als Zentrale Einbringungsstelle, weshalb im September 2019 die Einsetzung eines neuen Projektes erfolgte. Hinsichtlich künftiger Organisationsprojekte wurden ein standardmäßiges Eingehen auf Aspekte der wirtschaftlichen Leistungserbringung sowie Maßnahmen zur Verbesserung des Projektcontrollings empfohlen.*

*Der aufgrund der Neuorganisation der Aufgabenverteilung punktuell adaptierte Prozess der Vorschreibung, Einhebung und Einbringung der Gebühren gewährleistete eine effektive Vereinnahmung der Gebühren, wies jedoch in Teilbereichen ein Optimierungspotenzial auf. So wurde eine Forcierung des Einsatzes des SEPA Lastschrift Verfahrens bzw. der Möglichkeiten des E-Governments empfohlen. Die in den Jahren 2016 bis 2018 vorgenommenen Abschreibungen uneinbringlicher Gebührenforderungen entsprachen lediglich 0,004 % des Gebührenaufkommens, wobei die Gebührenrückstände bedingt durch die lange Bearbeitungsdauer eine relativ hohe Altersstruktur aufwiesen.*

*Weitere Empfehlungen ergingen auf Grundlage entsprechender Prüfungsfeststellungen zu den Themenbereichen Personaleinsatz, Berichtswesen, interne Leistungsverrechnung und Entwicklung der Zahlungsrückstände.*

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog in Folge der Prüfung des Rechnungsabschlusses 2016 in der Magistratsabteilung 6 die Einhebung, Einbringung und Verrechnung von Gebühren 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.

## INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien .....	11
1.1 Prüfungsgegenstand .....	11
1.2 Prüfungszeitraum .....	12
1.3 Prüfungshandlungen .....	12
1.4 Prüfungsbefugnis .....	13
1.5 Vorberichte .....	13
2. Rechtliche Rahmenbedingungen .....	13
2.1 Gesetzliche Grundlagen der Wasser-, Abwasser- und Müllgebühren.....	13
2.2 Verfahrensrechtliche Vorschriften .....	16
2.3 Magistratsinterne Regelungen.....	16
3. Organisation und Aufgabenverteilung .....	18
3.1 Projekt "Abgabenbuchhaltungsabteilungen Neu" .....	18
3.2 Neuorganisation der Buchhaltungsabteilungen 9 und 34.....	20
3.3 Personaleinsatz.....	23
3.4 Leistungsvereinbarungen .....	24
3.5 Relevante EDV-Applikationen und Berichtswesen .....	26
4. Prozess der Vorschreibung, Einhebung und Einbringung der Gebühren .....	27
4.1 Ablaufschema.....	27
4.2 Gebührenvorschreibung mit Bescheid .....	29
4.3 Lastschriftanzeigen und Zahlungsart .....	30

4.4 Mahnung und Festsetzung von Nebengebühren .....	32
4.5 Einbringungsmaßnahmen.....	35
4.6 Rückstandsbearbeitung und Feststellung der Uneinbringlichkeit .....	38
5. Verrechnung der Gebühren .....	39
5.1 Laufende Verrechnung der Gebühren und Erfassung im Haushalt .....	39
5.2 Gebührenaufkommen und Abschreibungen in den Jahren 2016 bis 2018 .....	40
5.3 Entwicklung der Zahlungsrückstände in den Jahren 2016 bis 2018.....	42
6. Zusammenfassung der Empfehlungen.....	43

## TABELLEN- UND ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Tabelle 1: Anzahl der mit Gebührenangelegenheiten befassten Vollzeitäquivalente per 31. Dezember der Jahre 2016 bis 2018 .....	23
Abbildung 1: Prozessabfolge der Vorschreibung, Einhebung und Einbringung der Gebühren .....	28
Tabelle 2: Lastschriftanzeigen ohne und mit Versand von Zahlungsanweisungen in den Jahren 2016 bis 2018 .....	30
Tabelle 3: Anzahl der fristgerecht bezahlten Lastschriftanzeigen und Fallzahlen des Mahnlaufes in den Jahren 2016 bis 2018 .....	33
Tabelle 4: Fallerledigungen nach dem Mahnlauf in den Jahren 2016 bis 2018 .....	34
Tabelle 5: Altersstruktur und Höhe der Gebührenrückstände per 21. Jänner 2020.....	39
Tabelle 6: Gebührenaufkommen der Jahre 2016 bis 2018 (in Mio. EUR).....	41
Tabelle 7: Schließliche Zahlungsrückstände bzw. offene Gebührenforderungen (in Mio. EUR) .....	43

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs.....	Absatz
BAO .....	Bundesabgabenordnung
bzw. ....	beziehungsweise

ca.....	circa
d.h. ....	das heißt
d.s.....	das sind
EDV.....	Elektronische Datenverarbeitung
E-Mail .....	Elektronische Post
EUR.....	Euro
GOM.....	Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien
IDA .....	Interne Dokumentation der Abläufe und Werkzeuge des Rechnungs- und Abgabewesens
IKS.....	Internes Kontrollsystem
inkl. ....	inklusive
KA .....	Kontrollamt
leg. cit. ....	legis citatae
lit.....	litera
lt. ....	laut
MA .....	Magistratsabteilung
Mio. EUR .....	Millionen Euro
Nr. ....	Nummer
PAM.....	Papierloses Dokumenten-, Ablage- und Managementsystem
rd.....	rund
s. ....	siehe
SEPA.....	Single Euro Payments Area
TPX .....	Terminal Productivity Executive
u.a. ....	unter anderem
v.H.....	von Hundert
VZÄ.....	Vollzeitäquivalente
www .....	World Wide Web
z.B. ....	zum Beispiel
z.T.....	zum Teil

## LITERATURVERZEICHNIS

Recht und Verwaltung in Wien, Handbuch für Wissenschaft und Praxis, Kapitel - Abgaben in Wien, Holoubek/Madner/Pauer, Manz (Wien 2014)

## GLOSSAR

### Abstattung

Ist die Summe der abgestatteten bzw. bezahlten Beträge, die im Rahmen der kameralistisch geführten Haushaltsrechnung anfallen.

### Ansatz

Ist die Bezeichnung für die Gliederung der Einnahmen und Ausgaben nach funktionellen Gesichtspunkten im kameralen Haushaltswesen.

### Abholsystem

Ist gemäß Wiener Abfallwirtschaftsgesetz das Sammeln von Abfällen unter Verwendung von Sammelbehältern, die auch an technischen Vorsammelsystemen angeschlossen sein können und zur Entleerung abzuholen sind (z.B. Mulden).

### Gebühren

Sind öffentlich-rechtliche Entgelte für eine besondere, von der Bürgerin oder dem Bürger unmittelbar in Anspruch genommene Leistung einer Gebietskörperschaft.

### Gebührstellung

Ist die bücherliche Aufzeichnung der in Vollziehung des Haushaltsvoranschlags vorgeschriebenen Einnahmen und Ausgaben in der Haushaltsrechnung.

### Grundsteuer

Ist eine Steuer auf den Grundbesitz bzw. dessen Bebauung. Sie ist bundesgesetzlich geregelt, wird aber von den Gemeinden als ausschließliche Gemeindeabgabe erhoben.

### Einbringungsmaßnahmen

Sind außergerichtliche und gerichtliche Vorgehensweisen und Verfahren mit dem Ziel der Begleichung ausstehender Geldforderungen.

### Ediktsdatei

In der Ediktsdatei werden gerichtliche Bekanntmachungen veröffentlicht. Darin befinden sich u.a. alle Bekanntmachungen aus dem Insolvenzverfahren und Veröffentlichungen der Bezirksgerichte, die im Zusammenhang mit gerichtlichen Versteigerungen stehen.

### E-Government

Bezeichnet die Nutzung des Internets und anderer elektronischer Medien zur Durchführung von Abläufen zwischen der öffentlichen Verwaltung und den Bürgerinnen bzw. Bürgern sowie den Unternehmen.

### Elektronisches Beleg-Archivierungssystem PAM

Ist das elektronisch geführte Beleg-Archivierungssystem der Magistratsabteilung 6.

### IDA

Sind interne Dienstanweisungen der Magistratsabteilung 6, in denen themen- oder organisationsbezogen die jeweiligen Aufgabenausführungen beschrieben und festgelegt wurden.

### Mahnquote

Stellt im Bericht das prozentuelle Verhältnis der gemahnten Fälle zur Gesamtanzahl der versandten Lastschriftanzeigen dar.



### Pfändungslauf

Ist eine monatliche Auswertung in der EDV-Applikation TPX über die trotz erfolgter Mahnung nicht bezahlten Gebührenforderungen.

### Referat Erhebungs- und Vollstreckungsdienst

Ist eine Organisationseinheit der Magistratsabteilung 6, die u.a. verwaltungsbehördliche Vollstreckungen oder Fahrnisexekutionen durchführt.

### SEPA Lastschrift Mandat (Einzugsermächtigung)

Damit wird gegenüber dem Magistrat der Stadt Wien die Zustimmung zum Einzug von fälligen Forderungen mittels Lastschrift erteilt.

### TPX

Ist eine von der Magistratsabteilung 6 zur Verrechnung von Abgaben und Gebühren verwendete EDV-Applikation.

### Unternehmung Wien Kanal

Ist eine Unternehmung gemäß § 71 der Wiener Stadtverfassung, welcher der Gemeinderat die Eigenschaft einer Unternehmung zuerkannt hat. Sie besitzt keine Rechtspersönlichkeit und ihr Vermögen wird vom übrigen Gemeindevermögen gesondert verwaltet.

### Umleersystem

Ist gemäß Wiener Abfallwirtschaftsgesetz das Sammeln von Abfällen unter Verwendung von Sammelbehältern, die auch an technischen Vorsammelsystemen angeschlossen sein können und deren Entleervorrichtungen technisch auf ein Fahrzeug mit entsprechender Einfüllvorrichtung abgestimmt sind.

### Wassergebühr

Wird als Sammelbegriff für die Wasserbezugsgebühr und die Wasserzählergebühr verwendet.

### Zahlungsrückstände

Sie werden verursacht, wenn weniger Ausgaben abgestattet bzw. tatsächlich gezahlt als zur Gebühr gestellt werden.

## PRÜFUNGSERGEBNIS

### **1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien**

#### **1.1 Prüfungsgegenstand**

1.1.1 Im Zuge der Rechnungsabschlussprüfung 2016 erlangte der Stadtrechnungshof Wien davon Kenntnis, dass die Magistratsabteilung 6 seit dem zweiten Halbjahr 2016 ein Projekt zum Thema "Abgabenbuchhaltungen Neu" plante, das auf die Einrichtung einer Zentralen Einbringungsstelle und damit einhergehend auf eine Neuverteilung der Aufgaben zwischen den betroffenen Buchhaltungsabteilungen abzielte.

Am Beispiel der Einhebung und Einbringung der Wasser-, Abwasser- und Müllgebühren wurden nunmehr der Umsetzungsstand des Projektes und die infolgedessen etablierten Zuständigkeiten und Arbeitsabläufe einer vertieften Einschau unterzogen. Weitere Prüfungsfelder stellten die Verrechnung und die Entwicklung des Gebührenaufkommens in den Jahren 2016 bis 2018 dar. Die Bewertung der Aufgabenwahrnehmung der Magistratsabteilung 6 orientierte sich primär an den Prüfungsmaßstäben der Ordnungsmäßigkeit, Zweckmäßigkeit und Wirtschaftlichkeit.

Die Prüfungshandlungen betrafen die für das Rechnungs- und Abgabewesen zuständige Magistratsabteilung 6, die gemäß Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien über Veranlassung der anordnungsbefugten Dienststellen u.a. die Einhebung, Einbringung und Verrechnung der Abgaben und Gebühren zu besorgen hatte. Angesichts der getroffenen Prüfungsfestlegungen konzentrierten sich die Erhebungen des Stadtrechnungshofes Wien auf die mit der Abwicklung der Vereinnahmung der Wasser-, Abwasser- und Müllgebühren befassten Buchhaltungsabteilungen 9 - Daseinsvorsorge und 34 - Zentrale Einbringungsstelle der Magistratsabteilung 6.

1.1.2 Nicht Gegenstand der Prüfung war die Aufgabenwahrnehmung in Zusammenhang mit der Wasser- und Abwassergebühr sowie der Müllgebühr durch die Magistratsabteilungen 31 und 48 als anordnungsbefugte Dienststellen. Beide genannten Dienststellen hatten der Magistratsabteilung 6 laufend die für die jeweilige Gebüh-

renabrechnung erforderlichen Grundlagen bzw. Informationen bereitzustellen, wobei die Magistratsabteilung 31 gemäß Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien darüber hinaus für die Vorschreibung der Wasser- und Abwassergebühren durch die Erlassung von Gebührenfestsetzungsbescheiden verantwortlich war.

Die Unternehmung Wien Kanal war in die Vorschreibung, Einhebung und Einbringung der Abwassergebühren nicht involviert, allerdings war auf die Unternehmung insofern Bezug zu nehmen, als ihr von der Magistratsabteilung 6 die laufend vereinnahmten Abwassergebühren weiterverrechnet wurden.

Schließlich war anzumerken, dass die prüfungsrelevante Müllabfuhrabgabe bzw. Müllgebühr vonseiten der Magistratsabteilung 6 gemeinsam mit der Grundsteuer eingehoben wurde. Da aber die Grundsteuer keinen Prüfungsgegenstand darstellte, war auf diese im Rahmen der gegenständlichen Gebarungsprüfung nur im unbedingt erforderlichen Ausmaß einzugehen.

## **1.2 Prüfungszeitraum**

Die gegenständliche Prüfung wurde - mit Unterbrechungen - im Zeitraum Juli 2019 bis Jänner 2020 von der Stabsstelle Öffentliches Finanzwesen und Recht des Stadtrechnungshofes Wien durchgeführt. Das Eröffnungsgespräch mit der geprüften Stelle fand Ende Juni 2019 statt. Die Schlussbesprechung wurde im März 2020 abgehalten. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2016 bis 2018, wobei soweit erforderlich auch frühere und spätere Entwicklungen in die Einschau miteinbezogen wurden.

## **1.3 Prüfungshandlungen**

Die Prüfungshandlungen umfassten Dokumentenanalysen, Literatur- und Internetrecherchen, Berechnungen sowie Akteneinsichten und Interviews in der Magistratsabteilung 6.

Die geprüfte Stelle legte die geforderten Unterlagen z.T. erst gegen Ende des Prüfungszeitraumes vor.

## **1.4 Prüfungsbefugnis**

Die Prüfungsbefugnis für diese der Rechnungsabschlussprüfung folgende Gebärungsprüfung ist in § 73b Abs. 1 der Wiener Stadtverfassung festgeschrieben.

Die jährliche Prüfung des Rechnungsabschlusses der Bundeshauptstadt Wien wird durch den Stadtrechnungshof Wien gemäß § 87 Abs. 2 der Wiener Stadtverfassung durchgeführt. Demzufolge hat der Magistrat den Rechnungsabschlussentwurf vor Befassung durch die zuständigen Gemeindeorgane dem Stadtrechnungshof Wien zur Prüfung vorzulegen. Das Prüfungsergebnis stellt die Grundlage für die jeweils im Rechnungsabschluss (Abschnitt Einleitung) abgebildete Stellungnahme gemäß § 87 Abs. 2 der Wiener Stadtverfassung des Stadtrechnungshofes Wien dar.

## **1.5 Vorberichte**

Zum gegenständlichen Prüfungsthema lag dem Stadtrechnungshof Wien folgender relevanter Prüfungsbericht vor:

- MA 6, Prüfung der Zahlungsrückstände bezüglich der Einnahmen der Geschäftsgruppe Umwelt, KA III - 6-3/12.

Weiters war auf den nachfolgenden Prüfbericht des Rechnungshofes zu verweisen, in dessen Rahmen zum Thema Gebühren zwar andere Fragestellungen (wie die Finanzierung von Überschüssen und/oder Abgängen in den einzelnen Gebührenhaushalten) behandelt wurden, der aus Gründen der Vollständigkeit aber dennoch zu nennen war:

- Stadt Wien; Wasser-, Kanal- und Müllgebühren sowie Energiepreise (2010)

## **2. Rechtliche Rahmenbedingungen**

### **2.1 Gesetzliche Grundlagen der Wasser-, Abwasser- und Müllgebühren**

2.1.1 Gemäß den Bestimmungen des Finanzverfassungsgesetzes und Finanzausgleichsgesetzes waren die Gemeinden und demnach die Gemeinde Wien aufgrund

des freien Beschlussrechtes ermächtigt, Gebühren für die Benützung von Gemeindeeinrichtungen und -anlagen, die für Zwecke der öffentlichen Verwaltung betrieben werden, auszuschreiben.

2.1.2 Für die Abgabe von Wasser aus städtischen Wasserversorgungsanlagen und für die Beistellung und laufende Instandhaltung der Wasserzähler waren vom Magistrat der Stadt Wien Wassergebühren, bestehend aus der Wasserbezugsgebühr und der Wasserzählergebühr, einzuheben. Die Höhe dieser Gebühren wurde durch Verordnung des Gemeinderates (Wassergebührenordnung 1990) geregelt, wobei das Wasserversorgungsgesetz nähere Bestimmungen zur Bemessung, Festsetzung und Vorschreibung der Wassergebühren (§§ 20 ff leg. cit.) enthielt.

Demnach war die Wasserbezugsgebühr nach Wahl der Behörde jährlich, vierteljährlich oder monatlich zu ermitteln und festzusetzen. Die Höhe der Teilzahlungen war aufgrund des durchschnittlichen Verbrauches im vorangegangenen Bezugszeitraum vorläufig festzulegen. Bei jährlicher Ermittlung waren die Teilzahlungen der Wasserbezugsgebühr am 15. Jänner, 15. April, 15. Juli und 15. Oktober eines jeden Jahres fällig. Die Wasserzählergebühr war hingegen eine feste, nach der Anschlussgröße des Wasserzählers gestaffelte Jahresgebühr, welche ebenfalls zu je einem Viertel mit den vierteljährlichen Teilzahlungen fällig wurde.

2.1.3 Des Weiteren war für die Einleitung von Abwässern von innerhalb der Stadt Wien gelegenen Grundbesitz in einen öffentlichen Straßenkanal eine Abwassergebühr zu entrichten, die nach der Menge des abgegebenen Abwassers zu bemessen und mit einem Betrag je Kubikmeter festzusetzen war. Die Höhe des Gebührenbetrages je Kubikmeter wurde durch Verordnung des Gemeinderates (Kanalgebührenordnung 1988) festgesetzt. Die näheren Bestimmungen zur Ermittlung und Vorschreibung der Abwassergebühr waren dem Kanalräumungs- und Kanalgebührengesetz (§§ 11 ff leg. cit.) zu entnehmen.

Demgemäß galt die von der öffentlichen Wasserversorgung bezogene Wassermenge und bei Eigenwasserversorgung die im Wasserrechtsbescheid festgestellte Was-

sermenge als in den öffentlichen Kanal abgegeben. Weiters waren die Abwassergebühren vom Magistrat durch schriftlichen Bescheid festzusetzen, wobei die Bestimmungen des Wasserversorgungsgesetzes über die Teilzahlungen bei jährlicher Gebührensatzung sinngemäß anzuwenden waren. Im Fall der gleichzeitigen Festsetzung mit der Wasserbezugsgebühr wurde die Abwassergebühr ebenso zu den oben genannten Zeitpunkten fällig.

2.1.4 Schließlich war vom Magistrat für die Bereitstellung und Benützung von öffentlichen Einrichtungen zur Entsorgung von Abfällen eine Müllabfuhrabgabe bzw. eine Müllgebühr einzuheben. Der Müllabfuhrabgabentarif wurde durch Verordnung des Gemeinderates festgelegt, während die Berechnung, Festsetzung und Fälligkeit der Abgabe im Wiener Abfallwirtschaftsgesetz (§§ 22, 22a und §§ 35 ff leg. cit.) normiert war.

Demzufolge bestand die Abgabepflicht für die in die öffentliche Müllabfuhr einbezogenen Liegenschaften, und zwar ohne Rücksicht darauf, ob die öffentliche Müllabfuhr tatsächlich benützt wurde oder nicht. Der Magistrat hatte auf Grundlage der von ihm für die jeweilige Liegenschaft bescheidmäßig ergangenen Festsetzung der Art und Anzahl der Sammelbehälter sowie der Anzahl der Einsammlungen und Abholungen die Jahresabgabe im Umleersystem und im Abholssystem durch einen gesonderten Abgabenbescheid festzusetzen. Die jährliche Abgabe wurde zu je einem Viertel am 15. Februar, 15. Mai, 15. August und 15. November des laufenden Abgabensjahres (Kalenderjahres) fällig.

2.1.5 Die jeweiligen Gebührenordnungen des Gemeinderates legten zudem fest, dass der Magistrat die Gebühren anzuheben bzw. zu vermindern hatte, wenn sich der anzuwendende Verbraucherpreisindex seit der letzten Gebührenänderung zum Stichtag 30. Juni eines Jahres um zumindest 3 % erhöhte bzw. verminderte. Gegebenenfalls hatte der Magistrat die Gebührensatzung im Ausmaß der Erhöhung bzw. Verminderung des anzuwendenden Indexes zum genannten Stichtag vorzunehmen und diese mit dem nachfolgenden 1. Jänner in Kraft zu setzen und dies im Amtsblatt der Stadt Wien kundzumachen.

## **2.2 Verfahrensrechtliche Vorschriften**

2.2.1 Die Bundesabgabenordnung stellte die Verfahrensrechtsgrundlage bei der Vorschreibung, Einhebung und Einbringung der Wasser-, Abwasser- und Müllgebühren dar. Der Magistrat der Stadt Wien hatte dabei seine Aufgaben als Abgabenbehörde im Sinn der Bundesabgabenordnung wahrzunehmen und die darin enthaltenen Bestimmungen, u.a. zur Fälligkeit und Entrichtung, zur Zahlungserleichterung, zum Säumniszuschlag, zur Mahnung und in weiterer Folge zur Einbringung, anzuwenden.

2.2.2 Die Abgabensexekutionsordnung regelte das finanzbehördliche Vollstreckungs- und Sicherungsverfahren und eröffnete der jeweiligen Abgabenbehörde bzw. dem Magistrat der Stadt Wien die Möglichkeit, Abgaben, Gebühren, Beiträge und Nebenansprüche neben dem gerichtlichen Vollstreckungsverfahren auch im finanzbehördlichen Vollstreckungsverfahren selbst einzubringen. Letzteres war jedoch auf die Durchführung der Vollstreckung auf bewegliche körperliche Sachen, auf grundbücherlich nicht sichergestellte Geldforderungen sowie auf Ansprüche auf Herausgabe und Leistung beweglicher körperlicher Sachen beschränkt.

2.2.3 Im Fall der Beantragung eines gerichtlichen Vollstreckungsverfahrens hatte die jeweilige Abgabenbehörde als betreibende Gläubigerin und Partei im Verfahren die Bestimmungen der Exekutionsordnung anzuwenden.

## **2.3 Magistratsinterne Regelungen**

2.3.1 Nach der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien hatte die Magistratsabteilung 6 als die für das Rechnungs- und Abgabewesen zuständige Dienststelle in Bezug auf die prüfungsgegenständlichen Gebühren insbesondere folgende Aufgaben wahrzunehmen:

- Berechnung, Bemessung und Bescheiderstellung über Veranlassung der anordnungsbefugten Dienststellen,



- Festsetzung der Art und Zahl der Sammelbehälter sowie der Zahl der Einsammlungen pro Liegenschaft nach dem Wiener Abfallwirtschaftsgesetz, soweit nicht die Magistratsabteilung 48 zuständig war,
- Maßnahmen, die der ordnungsgemäßen und rechtzeitigen Entrichtung dienen,
- Behandlung von Ansuchen um Zahlungserleichterung und um Nachsicht, ausgenommen jene, mit deren Vollzug die Magistratsabteilung 31 betraut war,
- Erlassung sonstiger Bescheide nach der Bundesabgabenordnung (z.B. betreffend Säumniszuschlag),
- Vorschreibung und Einbringung der von den anordnungsbefugten Dienststellen festgestellten Forderungen,
- Durchführung verwaltungsbehördlicher Zwangsvollstreckungen sowie
- Erhebungen im Zusammenhang mit zwangsweisen Einbringungen der anordnungsbefugten Dienststellen.

Die Vorschreibung der Wasser- und Abwassergebühren fiel gemäß Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien in das Aufgabengebiet der Magistratsabteilung 31. Der Aufgabenkatalog der Magistratsabteilung 48 enthielt demgegenüber keine explizit genannten Zuständigkeiten im Zusammenhang mit der Vorschreibung der Müllgebühr.

2.3.2 In der den internen Geschäftsgang des Magistrats regelnden Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien war u.a. festgelegt, dass alle Angelegenheiten mit finanzieller oder wirtschaftlicher Auswirkung unter Bedachtnahme auf den zu erreichenden Verwaltungszweck nach dem Grundsatz der größtmöglichen Wirtschaftlichkeit zu besorgen waren. Die Aufwendungen, die zur Erreichung des Verwaltungszweckes notwendig waren, mussten so gering wie möglich gehalten werden.

Weiters waren alle Mitarbeitenden verpflichtet, die ihnen übertragenen Aufgaben unter Gewährleistung der Gesetzmäßigkeit, Ordnungsmäßigkeit, Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit zu besorgen. Den Dienststellenleitenden oblag - neben der Aufsicht über die zugewiesenen Mitarbeitenden - die Verantwortung für die gesetzmäßige, zweckmäßige, rasche, einfache und Kosten sparende Durchfüh-

rung der Aufgaben. Zu ihren weiteren Pflichten zählten u.a. der Einsatz von Qualitätssicherung sowie die Einrichtung interner Kontroll- und Risikomanagementsysteme.

2.3.3 In Bezug auf den Prüfungsgegenstand war jene Bestimmung der Haushaltsordnung 2016 hervorzuheben, der zufolge zwischen den anordnungsbefugten Dienststellen und den zuständigen Buchhaltungsabteilungen zu vereinbaren war, welche Einbringungsschritte bei fälligen Forderungen zu setzen waren und welche Kriterien erfüllt sein mussten, damit weitere Einbringungsmaßnahmen als offenkundig aussichtslos anzusehen waren. In solchen Fällen waren die Forderungen unter Beachtung der Zuständigkeitsbestimmungen der Wiener Stadtverfassung abzuschreiben.

Im Übrigen war gemäß Haushaltsordnung 2016 bei der Veranschlagung von Vergütungen zwischen Verwaltungszweigen (Ansätzen) zwischen den betreffenden Dienststellen das Einvernehmen herzustellen, was in der Regel zum Abschluss entsprechender Leistungsvereinbarungen bzw. Verwaltungsübereinkommen führte.

### **3. Organisation und Aufgabenverteilung**

#### **3.1 Projekt "Abgabenbuchhaltungsabteilungen Neu"**

3.1.1 Grundlage des Projektes "Abgabenbuchhaltungsabteilungen Neu" war ein im Auftrag der Abteilungsleiterin der Magistratsabteilung 6 erstelltes Konzept vom Dezember 2017. Demnach war Projektziel, die Aufgaben von fünf Buchhaltungsabteilungen und des Referates Erhebungs- und Vollstreckungsdienst zu bündeln bzw. neu zu verteilen, wobei als Vorgaben die Übernahme der Erfassung und Verrechnung der prüfungsgegenständlichen Gebühren durch die Buchhaltungsabteilung 9 sowie die Einrichtung einer Zentralen Einbringungsstelle zu berücksichtigen waren. Mit einer Zentralen Einbringungsstelle sollte insbesondere eine effiziente und einheitliche Aufgabenerledigung sowie eine Qualitätssteigerung bei der Einbringung erreicht werden.

3.1.2 Das Konzept beinhaltete neben allgemeinen Festlegungen zur Projektabwicklung eine Darstellung des Ist-Standes, eine Standortplanung hinsichtlich der be-

troffenen Organisationseinheiten sowie Analysen und von der Abteilungsleitung getroffene Entscheidungen zur künftigen Aufgabenverteilung und zum zeitlichen Ablauf des Projektes. Vorgesehen war u.a., dass die Buchhaltungsabteilung 9 von der Buchhaltungsabteilung 34 die Verrechnung der prüfungsgegenständlichen Gebühren übernimmt. Im Gegenzug sollte die Buchhaltungsabteilung 34 die Aufgaben einer Zentralen Einbringungsstelle wahrnehmen, wobei ihre Einrichtung beginnend mit Mitte des Jahres 2018 in mehreren Ausbaustufen erfolgen sollte. Weiters enthielt das Konzept die künftige Personal- und Büroausstattung der neu organisierten Buchhaltungsabteilungen sowie eine Darstellung der für den laufenden Betrieb notwendigen Berechtigungen für eine Reihe von EDV-Applikationen (z.B. TPX, Elektronisches Beleg-Archivierungssystem PAM).

Laut Schlussbemerkung war die Ausarbeitung des Konzeptes von Beginn an geprägt von unvorhergesehenen Ereignissen (z.B. zwischenzeitlich vorgenommene Standortverlegungen), welche die Gestaltung des Konzeptes und den Umsetzungsplan wesentlich einschränkten. Darüber hinaus wurden die Folgen der Neuorganisation für die Mitarbeitenden sowie die Kundinnen bzw. Kunden thematisiert und wurde auf mögliche Problembereiche bei der Umsetzung hingewiesen.

Festzustellen war, dass das von der Magistratsabteilung 6 erstellte Konzept "Abgabenbuchhaltungen neu" vom Dezember 2017 vom Aufbau und Inhalt her grundsätzlich plausibel und nachvollziehbar war und - entsprechend dem Projektauftrag - die personellen, technischen und fachlich relevanten Erfordernisse berücksichtigte. Der Stadtrechnungshof Wien vermisste jedoch im Konzept konkrete Überlegungen zur Verbesserung der Wirtschaftlichkeit der Aufgabenwahrnehmung (z.B. durch Definition von Einsparungszielen) und die Festlegung von Kennzahlen bzw. Indikatoren zur Messung und Evaluierung der Projektumsetzung und der Projektziele. Es wurde daher empfohlen, bei der künftigen Erstellung diesbezüglicher Projektkonzepte auf Aspekte der Wirtschaftlichkeit konkret einzugehen sowie die Projektumsetzung und den Projekterfolg durch Festlegung entsprechender Indikatoren messbar und überprüfbar zu machen.

### **3.2 Neuorganisation der Buchhaltungsabteilungen 9 und 34**

3.2.1 In Umsetzung des Konzeptes vom Dezember 2017 wurde im Juni 2018 die Buchhaltungsabteilung 34 als Zentrale Einbringungsstelle etabliert und die bisher von ihr wahrgenommene Vorschreibung, Einhebung und Verrechnung der prüfungsgegenständlichen Gebühren der Buchhaltungsabteilung 9 - die bereits für die Verrechnung der Ausgaben und Einnahmen der Magistratsabteilungen 31 und 48 sowie der Unternehmung Wien Kanal zuständig war - übertragen.

3.2.2 In Folge der Neuorganisation wurde die Buchhaltungsabteilung 9 neben der Referatsleitung und der Kanzlei in die vier Gruppen "Einnahmen", "Ausgaben", "Abgaben" und "Verrechnung" untergliedert, wobei den beiden letztgenannten neugeschaffenen Gruppen die Aufgaben in Zusammenhang mit den Wasser-, Abwasser- und Müllgebühren sowie der Grundsteuer zugeordnet waren. Dazu zählten im Fall der Gruppe "Abgaben" insbesondere die Erfassung, Pflege und Kontrolle der Daten in der EDV-Applikation TPX, die Erstellung von Bescheiden nach dem Wiener Abfallwirtschaftsgesetz und der BAO sowie die Gebührenverrechnung (inkl. Mahnlauf) und die Kundinnen- und Kundenbetreuung.

Der Gruppe "Verrechnung" oblagen die Bearbeitung des eingehenden Zahlungsverkehrs auf den Girokonten (einschließlich SEPA Lastschrift Mandate) und dessen Verbuchung in der EDV-Applikation TPX sowie die Erstellung des Tages- bzw. Monatschlusses. Weiters war sie für Abklärungen mit der Buchhaltungsabteilung 34 im Fall von Einzahlungen wie z.B. der Pfändungsgebühren und Ratenzahlungen zuständig.

Die Buchhaltungsabteilung 34 war nach Abgabe der Verrechnungsaufgaben seit Juni 2018 mit Einbringungsmaßnahmen befasst, wobei ihre Zuständigkeit ab dem sogenannten Pfändungslauf bzw. Einbeziehung des Referates Erhebungs- und Vollstreckungsdienst festgelegt war. In organisatorischer Hinsicht bestand sie ebenfalls aus einer Referatsleitung, einer Kanzlei sowie vier operativ tätigen Gruppen, wovon die Gruppen "Einbringung 1" und "Zentrale Agenden" die Aufgaben in Zusammenhang mit den Wasser-, Abwasser- und Müllgebühren zu besorgen hatten.

Das Aufgabengebiet der Gruppe "Einbringung 1" umfasste - nach Berichtslegung des Referates Erhebungs- und Vollstreckungsdienst - die Rückstandsbearbeitung und damit die allfällige weitere Einleitung von Einbringungsmaßnahmen, wie z.B. Veranlassung von Lohnpfändungen oder Prüfung und Geltendmachung von Haftungsmöglichkeiten. Ebenso hatte sie Forderungsanmeldungen in Verlassenschafts- und Insolvenzverfahren vorzunehmen. Letztlich war sie auch mit der Abschreibung uneinbringlicher Forderungen befasst. Die Gruppe "Zentrale Agenden" war hingegen für die Durchführung von Buchungen in der EDV-Applikation TPX (z.B. eingehender Zahlungsverkehr, Rückzahlungen) inkl. der Abstimmung mit der Buchhaltungsabteilung 9 verantwortlich. Überdies hatte sie u.a. die insolvent gewordenen Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartner laufend aus der Ediktsdatei zu erheben und dienststellenintern weiterzuleiten sowie Anfragen über Gebührenrückstände zu betreuen.

Nach der neuen Organisationsstruktur stellte nunmehr der sogenannte Pfändungslauf den Übergang der Zuständigkeit zwischen der Buchhaltungsabteilung 9 als für die Vorschreibung und Verrechnung der Gebühren und der Buchhaltungsabteilung 34 als für die Einbringung nicht bezahlter Gebühren zuständige Stelle dar. Zur Dokumentation der Vorschreibung, Verrechnung und Einbringung der Gebühren wurden unverändert die Verrechnungsapplikation TPX sowie das elektronische Beleg-Archivierungssystem PAM herangezogen, die übergreifend von beiden Buchhaltungsabteilungen verwendet wurden.

Der Stadtrechnungshof Wien stellte fest, dass sich die Mitte 2018 neu festgelegte Organisationsstruktur und die Aufgabenverteilung der Buchhaltungsabteilungen 9 und 34 am Projektkonzept orientierten und damit die erste Ausbaustufe der Zentralen Einbringungsstelle in zeitlicher Hinsicht planmäßig erreicht wurde.

3.2.3 Laut Statusbericht zur Projektumsetzung vom März 2019 waren allerdings zum Zeitpunkt der Neuorganisation der Aufgabenverteilung im Juni 2018 die EDV-technischen Voraussetzungen nur z.T. umgesetzt oder wurden erst zeitverzögert erfüllt, was sich nachteilig auf die Effizienz der Arbeitserledigung und die weitere Pro-

jektumsetzung auswirkte. Dem Statusbericht war weiters zu entnehmen, dass bis September 2019 u.a. eine Optimierung der Einbringungsmaßnahmen und eine Evaluierung und Vereinheitlichung der Einbringungsprozesse geplant waren. Des Weiteren sollte ein Erweiterungsplan für die Übernahme von weiteren Einbringungsagenenden (z.B. im Zusammenhang mit der Kommunalsteuer) erstellt werden.

Wie die Erhebungen des Stadtrechnungshofes Wien ergaben, verzögerten vor allem Probleme im EDV-technischen Bereich den weiteren beabsichtigten Ausbau der Buchhaltungsabteilung 34, sodass die im Statusbericht in Aussicht gestellten Maßnahmen nicht umgesetzt worden waren. Im Einschauzeitraum entschied schließlich die Magistratsabteilung 6, das ursprüngliche Projekt "Abgabenbuchhaltungen Neu" einzustellen und die Weiterentwicklung der Buchhaltungsabteilung 34 - Zentrale Einbringungsstelle im Rahmen eines neuen Projektes abzuwickeln.

3.2.4 Auch bereits vor der Neuorganisation der Abgabenbuchhaltungsabteilungen waren die Aufgabenbereiche, Arbeitsabläufe und jeweils zu verwendenden EDV-Werkzeuge der Buchhaltungsabteilungen 9 und 34 in einer Reihe von IDA's geregelt. Dabei handelte es sich um interne Dienstanweisungen der Magistratsabteilung 6, in denen im Sinn der Qualitätssicherung themen- oder organisationsbezogen die jeweiligen Aufgabenausführungen beschrieben und festgelegt wurden.

Wie die Einschau zeigte, war die Anpassung der von den Buchhaltungsabteilungen 9 und 34 anzuwendenden IDA's an die neue Organisationsstruktur zwar in Bearbeitung, aber bis Ende dieser Prüfung noch nicht abgeschlossen. Begründet wurde die lange Überarbeitungsdauer von der Magistratsabteilung 6 insbesondere mit der Einführung einer neuen EDV-Applikation zur Prozessdarstellung. In diesem Zusammenhang wies der Stadtrechnungshof Wien auf die Bedeutung aktuell gehaltener Vorschriften und Dokumentationen zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Aufgabenwahrnehmung hin.

### 3.3 Personaleinsatz

3.3.1 Der Darstellung des Personaleinsatzes der im Betrachtungszeitraum mit der Vorschreibung, Einhebung und Einbringung der prüfungsgegenständlichen Gebühren befassten Vollzeitäquivalente lag eine Auswertung der Magistratsabteilung 6 zugrunde. Darin wurden die auf den jeweiligen Kostenstellen jährlich erfassten Leistungsstunden den Gebührengruppen Wasser-/Abwassergebühr und Müllgebühr/Grundsteuer aufgrund von Schätzungen der Buchhaltungsabteilungen zugerechnet. Die Berechnungsmethode wurde ab dem Jahr 2018 anlässlich von Kostenstellenzusammenlegungen insofern abgeändert, als die Ermittlung der Leistungsstunden ab diesem Zeitpunkt auf einer Hochrechnung der in den jeweiligen Buchhaltungsabteilungen eingesetzten Vollzeitäquivalente beruhte.

Tabelle 1: Anzahl der mit Gebührenangelegenheiten befassten Vollzeitäquivalente per 31. Dezember der Jahre 2016 bis 2018

	2016	2017	2018*)
<b>Wasser- /Abwassergebühr</b>			
Buchhaltungsabteilung 34	11,9	11,2	8,1
Buchhaltungsabteilung 9			8,0
Personaleinsatz in VZÄ	11,9	11,2	16,1
<b>Müllgebühr/Grundsteuer</b>			
Buchhaltungsabteilung 34	12,8	12,1	5,3
Buchhaltungsabteilung 9			10,0
Personaleinsatz in VZÄ	12,8	12,1	15,3
Personaleinsatz gesamt in VZÄ	24,7	23,3	31,4
*) im Juni 2018 Übertragung der Vorschreibung, Einhebung und Verrechnung der Gebühren von der Buchhaltungsabteilung 34 in die Buchhaltungsabteilung 9			

Quelle: Magistratsabteilung 6, Darstellung durch den Stadtrechnungshof Wien

Gemäß den in der Tabelle 1 dargestellten Werten erhöhte sich der Personaleinsatz im Zusammenhang mit der Vorschreibung und Einbringung der prüfungsgegenständlichen Gebühren von 24,7 VZÄ im Jahr 2016 um 6,7 VZÄ bzw. 27,1 % auf 31,4 VZÄ im Jahr 2018. Während bei der Wasser-/Abwassergebühr ein Anstieg des Personaleinsatzes um 35,3 % eintrat, stieg dieser bei der Müllgebühr/Grundsteuer um 19,5 % an. Demzufolge entfielen im Jahr 2018 in der Buchhaltungsabteilung 9 auf die Vorschreibung, Einhebung und Verrechnung der Gebühren 18 VZÄ und in der Buchhaltungsabteilung 34 auf die Gebühreneinbringung 13,4 VZÄ. Anzumerken war, dass im

Zuge der im Jahr 2018 erfolgten neuen Aufgabenverteilung zwischen den beiden Buchhaltungsabteilungen ein Personaltransfer von der Buchhaltungsabteilung 34 in die Buchhaltungsabteilung 9 im Ausmaß von insgesamt 8 VZÄ stattfand.

Der Stadtrechnungshof Wien stellte fest, dass die Magistratsabteilung 6 zwar jährlich einen aufgabenbezogenen Personaleinsatz erhob, dieser aber infolge seiner Ermittlung Unschärfen aufwies und demgemäß nur eingeschränkt aussagekräftig war. Da die Umsetzung der Kosten- und Leistungsrechnung durch die Magistratsabteilung 6 nicht Gegenstand der Prüfung war, erfolgte in diesem Zusammenhang keine Bewertung, sondern wurde dieser Themenbereich für eine künftige Gebarungsprüfung in Evidenz genommen.

3.3.2 Ungeachtet der bei der Berechnung des Personaleinsatzes festgestellten Ungenauigkeiten führte die Neuorganisation in den Buchhaltungsabteilungen 9 und 34 lt. den bereitgestellten Auswertungen zu einem höheren Personaleinsatz für die Vorschreibung, Einhebung, Einbringung und Verrechnung der Gebühren. Da dieser weder durch die Entwicklung der Fallzahlen (s. Punkt 4) noch anderweitig begründet werden konnte, wurde angeregt, in den bereits umstrukturierten Organisationseinheiten eine Evaluierung des Personalbedarfs vorzunehmen.

### **3.4 Leistungsvereinbarungen**

3.4.1 Gemäß den Bestimmungen der Haushaltsordnung 2016 waren im Betrachtungszeitraum zwischen der Magistratsabteilung 6 und den Magistratsabteilungen 31 und 48 Leistungsvereinbarungen über die von der Magistratsabteilung 6 zu erbringenden Leistungen einschließlich der dafür festgelegten Vergütung (interne Leistungsverrechnung) in Geltung. Die letztgültigen Vereinbarungen, auf deren Basis die Magistratsabteilung 6 die für das ordnungsgemäße Rechnungswesen der genannten Magistratsabteilungen erforderlichen Belange fortführte, wurden im Juni 2018 abgeschlossen und waren alle zwei Jahre inhaltlich zu evaluieren.

In Bezug auf den Prüfungsgegenstand relevante Inhalte des Leistungskataloges der Magistratsabteilung 6 waren u.a. die Sicherstellung der Anbindung an bestehende EDV-Werkzeuge und sonstige Schnittstellen (z.B. Wasser, Abwasser) sowie die Anla-



ge und Pflege von Kundinnen- und Kundendaten. Die elektronische Archivierung der Belege inkl. Abfragemöglichkeit zählte ebenso dazu wie die Bereitstellung der Stadtkassen für Einzahlungen von Forderungen. Zudem war hinsichtlich der Vorschreibung, Einhebung und Einbringung der öffentlich-rechtlichen Gebühren ein schematischer Arbeitsablauf festgelegt, der vom Versand von Mahnungen über die Rückstandsbearbeitung bis zur Vornahme allfälliger Forderungsabschreibungen reichte. Bei den Wasser- und Abwassergebühren waren bestimmte Aufgaben der Magistratsabteilung 31 vorbehalten.

Vereinbart war weiters, dass Einziehungsermächtigungen (SEPA Lastschrift Mandate) von Kundinnen bzw. Kunden sowohl von den Magistratsabteilungen 31 und 48 als auch von der Magistratsabteilung 6 entgegengenommen werden konnten. Darüber hinaus oblagen der Magistratsabteilung 6 die Bearbeitung, Genehmigung und Überwachung von Anträgen auf Zahlungserleichterung. Im Übrigen war je nach hinterlegtem Mahnverfahren eine Befassung des Referats Erhebungs- und Vollstreckungsdienst vorgesehen.

3.4.2 Die beiden Leistungsvereinbarungen vom Juni 2018 sahen den Ersatz des Aufwandes der Magistratsabteilung 6 in Form einer Pauschalabgeltung zusätzlich einer jährlichen Steigerung (= Personalkostenerhöhung) vor, mit der ausschließlich die Vergütung der über die gewöhnliche Leistungserbringung hinausgehenden gestaltbaren Leistungen bezweckt wurde. Ausgangsbasis für die Berechnung dieser seit dem Jahre 2016 zur Verrechnung gelangten Pauschale war die damals noch leistungsbezogen ermittelte Vergütung des Jahres 2015. Die Zahlung der Vergütung hatte jährlich im Juni zu erfolgen.

Die Einschau ergab, dass die im Rahmen der Wasser- und Müllgebühren erfolgte Leistungserbringung zwar ebenfalls gestaltbare Leistungen umfasste, diese aber seit Anbeginn der magistratsinternen Weiterverrechnung der Leistungen der Magistratsabteilung 6 im Jahr 2002 den Magistratsabteilungen 31 und 48 nie in Rechnung gestellt wurden. Wie die Magistratsabteilung 6 dazu ausführte, beruhte diese Vorgangsweise auf einer mündlichen Festlegung des damaligen Abteilungsleiters.

Demgemäß standen die in den Rechnungsabschlüssen auf den Ansätzen 8500 - Wasserversorgung (Magistratsabteilung 31) und 8520 - Müllbeseitigung (Magistratsabteilung 48) ausgewiesenen Vergütungen für Leistungen der Magistratsabteilung 6, die im Rechnungsjahr 2018 insgesamt 195.000,-- EUR betragen, in keinem Zusammenhang zum Aufwand der Vorschreibung, Einhebung und Einbringung der Gebühren. In Bezug auf die Abwassergebühr war anzumerken, dass zwischen der Magistratsabteilung 6 und der Unternehmung Wien Kanal eine deutlich umfangreichere Leistungsverrechnung stattfand.

Der Stadtrechnungshof Wien bemängelte die unvollständige Weiterverrechnung der gestaltbaren Leistungen, zumal dies den Bestimmungen der Leistungsvereinbarungen zuwiderlief und damit eine uneinheitliche Darstellung der internen Leistungsverrechnung der Magistratsabteilung 6 in der Haushaltsrechnung verbunden war. Es war daher zu empfehlen, die interne Leistungsverrechnung künftig vereinbarungskonform und aus Gründen der Nachvollziehbarkeit nach einheitlichen Kriterien durchzuführen.

### **3.5 Relevante EDV-Applikationen und Berichtswesen**

3.5.1 Wie bereits ausgeführt, erfolgten die laufende Verrechnung und die Führung der Gebührenkonten über die EDV-Applikation TPX. Die Eingaben der Grundlagendparameter für die Gebührenberechnung wurden von den zuständigen Stellen der Magistratsabteilungen 31 und 48 durchgeführt, die weitere Bearbeitung in der EDV-Applikation TPX oblag der Buchhaltungsabteilung 9. Sofern Einbringungsmaßnahmen einzuleiten waren, wurde die EDV-Applikation TPX auch von der Buchhaltungsabteilung 34 genutzt. Jeweils zum Monatsschluss wurden die Ergebnisse der Verrechnung der EDV-Applikation TPX - mangels einer Schnittstelle - manuell im Buchführungssystem SAP und damit im Haushalt erfasst (s. Punkt 5.1).

Anzumerken war, dass die Umstellung auf die gänzliche Verrechnung in SAP bei einer Reihe von Landes- und Gemeindeabgaben bereits erfolgt oder im Prüfungszeitraum noch im Gange war. Laut Auskunft der Magistratsabteilung 6 soll die Verrechnung der prüfungsgegenständlichen Gebühren künftig ebenfalls in SAP abgewickelt werden, wobei die Umstellung frühestens für das Jahr 2021 geplant ist.

Allfällige Belege und Unterlagen im Zusammenhang mit der Vorschreibung, Einhebung und Einbringung der Gebühren wurden entweder automatisiert oder je nach Bearbeitungsphase manuell von den Mitarbeitenden der Buchhaltungsabteilungen 9 und 34 im Elektronischen Beleg-Archivierungssystem PAM gespeichert.

3.5.2 Für die Betriebsführung und Wartung der EDV-Applikation TPX war die Magistratsabteilung 01 zuständig, die darüber hinaus der Magistratsabteilung 6 monatlich eine Reihe von standardisierten Auswertungen zur laufenden Gebührenverrechnung aber auch anlassbezogene bereitstellte. Im Bereich der Magistratsabteilung 6 wurden diese Daten bzw. Informationen von der für Leistungscontrolling zuständigen Organisationseinheit sowie den für Gebühren zuständigen Buchhaltungsabteilungen gesammelt. Auf Ersuchen des Stadtrechnungshofes Wien stellte die Magistratsabteilung 6 unter Heranziehung dieser Daten das in den Tabellen des Punktes 4 dargestellte Zahlenmaterial zur Verfügung.

An dieser Stelle war darauf hinzuweisen, dass die Magistratsabteilung 6 im Zusammenhang mit den prüfungsgegenständlichen Gebühren über kein systematisches Berichtswesen verfügte, das Auskunft über die Gesamtsituation und die Fallzahlen zu den einzelnen Einhebungs- und Einbringungsschritten gab. Zwar wurden einzelne Auswertungen automatisiert oder manuell erstellt und archiviert, ein zielgerichtetes Verarbeiten und Messen von Kenndaten, woraus in weiterer Folge Indikatoren für Steuerungszwecke generiert werden konnten, war jedoch nicht erkennbar. Es wurde daher die Implementierung eines standardisierten Berichtswesens in Form eines Kennzahlensystems angeregt, um eine Steuerung und Überwachung der Effektivität und Effizienz des Forderungsmanagements zu ermöglichen.

## **4. Prozess der Vorschreibung, Einhebung und Einbringung der Gebühren**

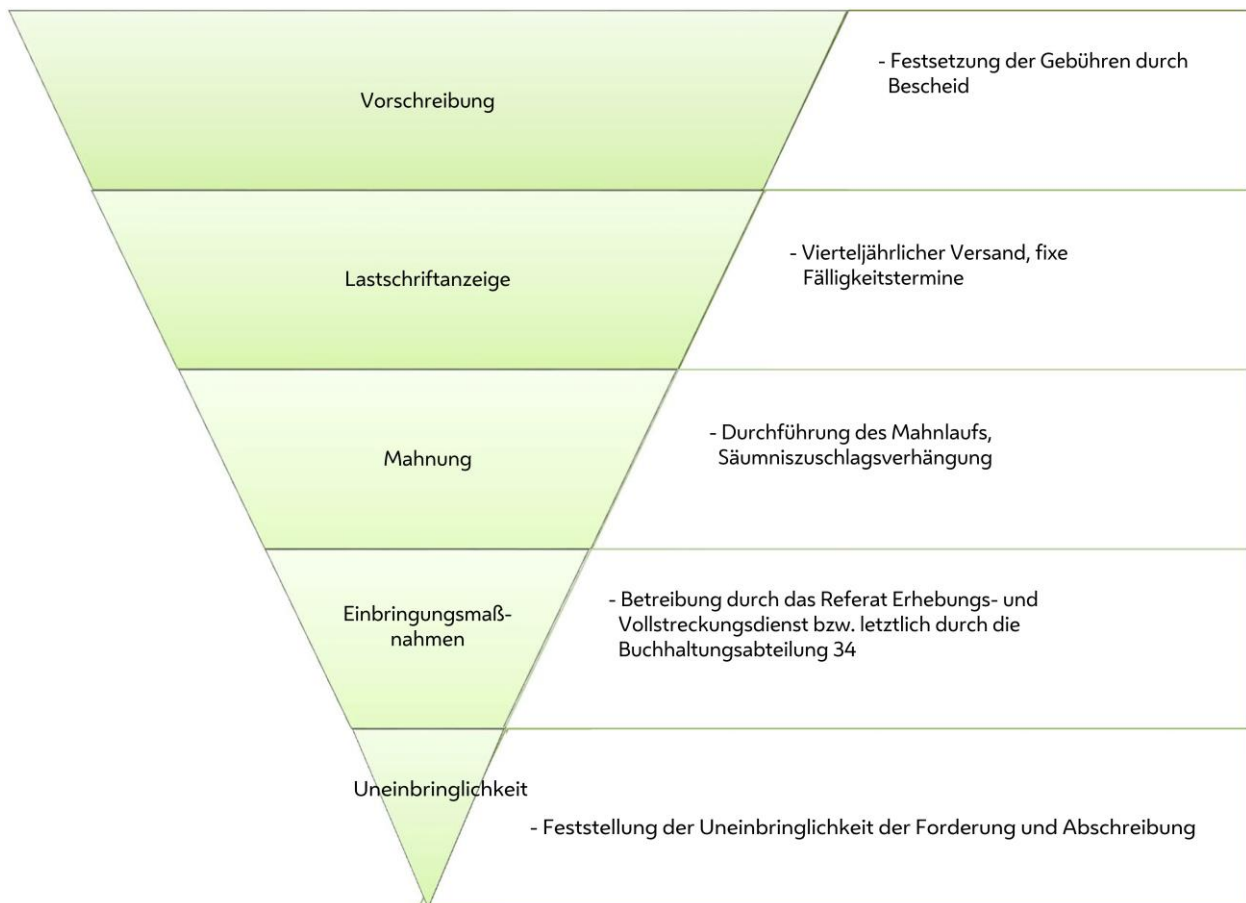
### **4.1 Ablaufschema**

4.1.1 Einleitend war anzumerken, dass die prüfungsgegenständlichen Gebühren auf Grundlage von Festsetzungs- und Abgabenbescheiden vorgeschrieben und die jeweils zu zahlenden Teilbeträge der Wasser- und Abwassergebühr und der Müllge-

bühr und Grundsteuer in weiterer Folge jeweils gemeinsam behandelt wurden. Für die laufende Gebührenverrechnung einschließlich der Zahlungen waren in der EDV-Applikation TPX im Betrachtungszeitraum ca. 120.500 Gebührenkonten für die Wasser- und Abwassergebühr und ca. 159.600 Konten für die Müllgebühr und Grundsteuer in Verwendung.

4.1.2 In der nachfolgenden Abbildung wird das vorgefundene Ablaufschema der Vorschreibung, Einhebung und Einbringung der Gebühren überblicksweise veranschaulicht:

Abbildung 1: Prozessabfolge der Vorschreibung, Einhebung und Einbringung der Gebühren



Quelle: Erstellt durch den Stadtrechnungshof Wien

Die Vorschreibung, Einhebung und Einbringung der Gebühren konnte demnach in fünf Prozessschritte unterteilt werden. Die Gebührenschorldnerinnen bzw. Gebührenschorldner hatten die bescheidmäßig festgelegten vierteljährlichen Teilbeträge jeweils

bis zum Fälligkeitstag zu entrichten. Wenngleich dies in der Mehrzahl der Fälle erfolgte, sah die Magistratsabteilung 6 eine Reihe von organisatorischen Maßnahmen vor, um auch die Vereinnahmung der nicht fristgerecht entrichteten Gebühren sicherstellen zu können.

## **4.2 Gebührenvorschreibung mit Bescheid**

4.2.1 Die Festsetzungs- und Abgabenbescheide zur Wasser- und Abwassergebühr wurden entsprechend der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien von der Magistratsabteilung 31 erlassen, die auch alle relevanten Berechnungskriterien der Wasser- und Abwassergebühr in die EDV-Applikation TPX einpflegte. In Bezug auf die Müllgebühr wurden die Festsetzungs- und Abgabenbescheide von der Buchhaltungsabteilung 9 auf Grundlage der von der Magistratsabteilung 48 in der EDV-Applikation TPX erfassten Berechnungsgrundlagen (wie Anzahl und Größe der Sammelbehälter sowie die jährliche Anzahl der Entleerungen) erstellt.

Die bescheidmäßige Vorschreibung der Gebühren erfolgte grundsätzlich jährlich, wobei im Fall von zwischenzeitlichen Änderungen (z.B. aufgrund einer Gebührenerhöhung) über diese ebenfalls bescheidmäßig abgesprochen wurde. Mit den Bescheiden wurden auch die neuen vierteljährlichen Teilzahlungsbeträge und deren Fälligkeitstermine festgelegt.

4.2.2 Ausgangspunkt für die Vorschreibung der Grundsteuer waren die vom Finanzamt für Gebühren, Verkehrssteuern und Glücksspiel erlassenen und elektronisch übermittelten Feststellungsbescheide, deren Daten in die EDV-Applikation TPX übernommen wurden und die Grundlage für die Erstellung der Grundsteuerbescheide durch die Buchhaltungsabteilung 9 darstellten. Die Einschau ergab, dass bei der Vorschreibung der Grundsteuer insofern Vollziehungsprobleme bestanden, als aufgrund von Bearbeitungsrückständen des Finanzamtes und EDV-technischer Probleme bei der Datenübermittlung die Aktualität der Datenbestände bei den Gemeinden bzw. bei der Gemeinde Wien teilweise nicht gegeben war. Die Buchhaltungsabteilung 9 nahm daher im Betrachtungszeitraum Änderungen der Grundsteuerbescheide insbesondere anlässlich von Verständigungen durch die neuen Eigentümerinnen

bzw. Eigentümer vor. Laut Auskunft der Magistratsabteilung 6 wurden seitens der Finanzverwaltung des Bundes bereits die Abarbeitung der Rückstände und die Behebung der EDV-technischen Probleme in Angriff genommen.

### 4.3 Lastschriftanzeigen und Zahlungsart

4.3.1 Auf Basis der jeweiligen Abgabenbescheide bzw. der in der EDV-Applikation TPX verarbeiteten Daten erstellte die Buchhaltungsabteilung 9 die vierteljährlichen Lastschriftanzeigen betreffend "Wasser-/Abwassergebühr" und "Müllgebühr/Grundsteuer (Grundbesitzabgaben)" und veranlasste deren Versendung an die Gebührenschildnerinnen bzw. Gebührenschildner. Im Zuge der Erstellung der Lastschriftanzeigen in der EDV-Applikation TPX wurden dabei aufgetretene Fehler in einer eigenen Auswertung aufgelistet, die anschließend manuell zu beheben waren. Der Vollständigkeit halber war darauf hinzuweisen, dass innerhalb des Magistrats der Stadt Wien einschließlich der Unternehmungen gemäß § 71 der Wiener Stadtverfassung (z.B. Unternehmung Wiener Wohnen) kein Lastschriftanzeigenversand vorgesehen war.

Zweck der Lastschriftanzeigen war die zeitnahe Information der Gebührenschildnerinnen bzw. Gebührenschildner über die jeweils zum bevorstehenden Fälligkeitszeitpunkt zu zahlenden Teilbeträge. Je nachdem, ob die Gebührenschildnerinnen bzw. Gebührenschildner dem Magistrat ein SEPA Lastschrift Mandat erteilt hatten oder nicht, erfolgte der Versand der Lastschriftanzeigen ohne oder mit Zahlungsanweisung. Die nachfolgende Tabelle gibt einen Überblick über die in den Jahren 2016 bis 2018 versandten Lastschriftanzeigen mit und ohne Zahlungsanweisung:

Tabelle 2: Lastschriftanzeigen ohne und mit Versand von Zahlungsanweisungen in den Jahren 2016 bis 2018

Lastschriftanzeigen insgesamt		davon Lastschriftanzeigen ohne Zahlungsanweisung*)		davon Lastschriftanzeigen mit Zahlungsanweisung	
Jahr	Anzahl	Anzahl	in %	Anzahl	in %
Wasser- und Abwassergebühr					
2016	385.000	201.476	52,3	183.524	47,7
2017	383.015	202.292	52,8	180.723	47,2
2018	380.828	199.758	52,5	181.070	47,5
Gesamt	1.148.843	603.526	52,5	545.317	47,5

Lastschriftanzeigen insgesamt		davon Lastschriftanzeigen ohne Zahlungsanweisung*)		davon Lastschriftanzeigen mit Zahlungsanweisung	
Jahr	Anzahl	Anzahl	in %	Anzahl	in %
Müllgebühr und Grundsteuer					
2016	464.106	168.843	36,4	295.263	63,6
2017	465.906	155.099	33,3	310.807	66,7
2018	467.144	141.075	30,2	326.069	69,8
Gesamt	1.397.156	465.017	33,3	932.139	66,7
*) Rund 1 % der ohne Zahlungsanweisung erstellten Lastschriftanzeigen enthielten Informationen zu Gutschriften, die unabhängig davon, ob ein Lastschriftmandat erteilt wurde oder nicht, an die Gebührenschorldnerinnen bzw. Gebührenschorldner versandt wurden.					

Quelle: Magistratsabteilung 6, bearbeitet durch den Stadtrechnungshof Wien

Insgesamt betrachtet wurde bei den Wasser- und Abwassergebühren mehr als die Hälfte der vierteljährlichen Teilbeträge mit SEPA Lastschrift Mandat eingezogen. Im Fall der Müllgebühr und Grundsteuer lag der Anteil der eingezogenen Teilbeträge im Betrachtungszeitraum deutlich unter diesem Niveau und ging von 36,4 % im Jahr 2016 auf 30,2 % im Jahr 2018 zurück. Die Magistratsabteilung 6 führte als Grund für den höheren Anteil von SEPA Lastschrift Mandaten bei den Wasser- und Abwassergebühren die sogenannte "Kaltwasserabrechnung" an, bei welcher die Wasser- und Abwassergebühren im Weg eines Wärmeversorgungsunternehmens eingezogen wurden. Für den Rückgang der SEPA Lastschrift Mandate im Bereich der Müllgebühr und Grundsteuer hatte die Magistratsabteilung 6 keine Erklärung.

4.3.2 Generell war festzuhalten, dass das SEPA Lastschrift Mandat im Hinblick auf die automatisierte Abwicklung der Zahlung und ihrer Verrechnung die zweckmäßigste und wirtschaftlichste Zahlungsart darstellte. Von den Gebührenschorldnerinnen bzw. Gebührenschorldnern selbst veranlasste Überweisungen wiesen hingegen eine höhere Fehleranfälligkeit verbunden mit einem höheren Nachbearbeitungsbedarf auf; weiters lag die Festlegung des Zahlungszeitpunktes in der Sphäre der Zahlenden.

Die Magistratsabteilung 6 stellte auf der Homepage der Stadt Wien ein Formular für die Erteilung eines SEPA Lastschrift Mandates zur Verfügung. Darüber hinausgehende Bemühungen zur Steigerung der Inanspruchnahme dieser Zahlungsart konnten jedoch im Betrachtungszeitraum nicht festgestellt werden. Es wurde daher emp-

fohlen, den Einsatz des SEPA Lastschriftverfahrens zu forcieren, um eine effizientere und fristgemäßere Gebühreneinhebung zu erreichen.

4.3.3 Was die Erstellung und den Versand von Lastschriftanzeigen anbelangte, war anzumerken, dass diese Vorgangsweise gemäß BAO für die einhebende Gebietskörperschaft nicht verpflichtend war. Laut Auskunft der Magistratsabteilung 6 wurde der Lastschriftanzeigenversand angesichts seiner Erinnerungsfunktion in Bezug auf den nahenden Fälligkeitstermin für zweckmäßig erachtet.

Vor dem Hintergrund der mit der Erstellung und dem Postversand der Lastschriftanzeigen verbundenen Kosten und der Möglichkeiten des E-Governments empfahl der Stadtrechnungshof Wien, die bisherige Praxis des Lastschriftanzeigenversandes einer Evaluierung zu unterziehen. Dabei wäre u.a. zu prüfen, inwieweit ein Lastschriftanzeigenversand, insbesondere dort, wo ein SEPA Lastschrift Mandat besteht oder der Adressat eine Hausverwaltung ist, erforderlich ist. Im Fall des Festhaltens an Lastschriftanzeigen wäre zu hinterfragen, inwieweit der Versand elektronisch erfolgen könnte.

#### **4.4 Mahnung und Festsetzung von Nebengebühren**

4.4.1 Am letzten Arbeitstag jeden Monats, jedoch spätestens am 30. Tag (im Februar am 28. Tag) wurde in der EDV-Applikation TPX der automatische Mahnlauf gestartet. Dabei wurden für offene, nicht zum Fälligkeitszeitpunkt bezahlte Forderungen automatisiert Mahnschreiben generiert, die dazu aufforderten, zur Vermeidung von Einbringungsmaßnahmen die vollstreckbar gewordenen Gebührenrückstände binnen einer Zahlungsfrist von zwei Wochen zu bezahlen. Anzumerken war, dass gemäß BAO aufgrund des bereits standardmäßigen Versandes von Lastschriftanzeigen eine Mahnung nicht verpflichtend war, aber seitens der Magistratsabteilung 6 dennoch für zweckmäßig erachtet wurde, um die Gebührensuldnerinnen bzw. Gebührensuldner vor Einleitung von Einbringungsmaßnahmen zur Zahlung zu bewegen.



Die nachfolgende Tabelle gibt Auskunft, wie viele der insgesamt erstellten Lastschriftanzeigen fristgerecht bezahlt wurden und wie hoch der Anteil der Mahnungen war:

Tabelle 3: Anzahl der fristgerecht bezahlten Lastschriftanzeigen und Fallzahlen des Mahnlaufes in den Jahren 2016 bis 2018

Einhebungsmaßnahmen	2016		2017		2018	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
Lastschriftanzeigen insgesamt						
Wasser-/Abwassergebühr	385.000	100,0	383.015	100,0	380.828	100,0
Müllgebühr/Grundsteuer	464.106	100,0	465.906	100,0	467.144	100,0
Gesamt	849.106	100,0	848.921	100,0	847.972	100,0
davon vor dem Mahnlauf erledigt	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
Wasser-/Abwassergebühr	362.857	94,2	360.961	94,2	359.012	94,3
Müllgebühr/Grundsteuer	445.020	95,9	446.620	95,9	448.689	96,0
Gesamt	807.877	95,1	807.581	95,1	807.701	95,3
davon erstellte Mahnungen	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
Wasser-/Abwassergebühr	22.143	5,8	22.054	5,8	21.816	5,7
Müllgebühr/Grundsteuer	19.086	4,1	19.286	4,1	18.455	4,0
Gesamt	41.229	4,9	41.340	4,9	40.271	4,7

Quelle: Magistratsabteilung 6, bearbeitet durch den Stadtrechnungshof Wien

Die Betrachtung der Fallzahlen im Prüfungszeitraum zeigte, dass bei rd. 95 % der insgesamt erstellten 2.545.999 Lastschriftanzeigen die Zahlung fristgerecht oder zumindest vor dem Mahnlauf erfolgte. Gemahnt wurde schließlich in 122.840 Fällen, was knapp einem Anteil von 5 % der insgesamt erstellten Lastschriftanzeigen entsprach. Auffällig war weiters, dass die prozentuelle Mahnquote bei der Wasser- und Abwassergebühr in allen Jahren geringfügig höher als bei der Müllgebühr bzw. Grundsteuer war.

4.4.2 Die Fallerledigungen zwischen dem Mahnlauf und dem Pfändungslauf, der ungefähr einen Monat nach dem Mahnlauf von der Buchhaltungsabteilung 9 gestartet wurde und die trotz Mahnung noch offenen Gebührenforderungen auswertete, stellten sich im Betrachtungszeitraum wie folgt dar:

Tabelle 4: Fallerledigungen nach dem Mahnlauf in den Jahren 2016 bis 2018

Einhebungsmaßnahmen	2016		2017		2018	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
Erstellte Mahnungen						
Wasser-/Abwassergebühr	22.143	100,0	22.054	100,0	21.816	100,0
Müllgebühr/Grundsteuer	19.086	100,0	19.286	100,0	18.455	100,0
Gesamt	41.229	100,0	41.340	100,0	40.271	100,0
davon bis zum Pfändungslauf erledigte Fälle	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
Wasser-/Abwassergebühr	18.004	81,3	17.827	80,8	17.701	81,1
Müllgebühr/Grundsteuer	14.318	75,0	14.559	75,5	13.649	74,0
Gesamt	32.322	78,4	32.386	78,3	31.350	77,8
davon Einbringungsfälle lt. Pfändungslauf	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
Wasser-/Abwassergebühr	4.139	18,7	4.227	19,2	4.115	18,9
Müllgebühr/Grundsteuer	4.768	25,0	4.727	24,5	4.806	26,0
Gesamt	8.907	21,6	8.954	21,7	8.921	22,2

Quelle: Magistratsabteilung 6, bearbeitet durch den Stadtrechnungshof Wien

Von den insgesamt 122.840 eingemahnten Fällen wurden lt. den vorgelegten Zahlen 96.058 im Zeitraum zwischen dem Mahnlauf und dem darauffolgenden sogenannten Pfändungslauf erledigt. Das entsprach einer Erfolgsquote des Mahnverfahrens von durchschnittlich 78,2 %, wobei in dieser Verfahrensstufe die Wasser- und Abwassergebühr einen höheren Erledigungsgrad als die Müllgebühr und Grundsteuer aufwies. Angesichts dieser Erfolgsquote des Mahnlaufes und vor dem Hintergrund des gegenwärtigen Ablaufschemas sah auch der Stadtrechnungshof Wien den gesetzlich nicht erforderlichen Verfahrensschritt der Mahnung als zweckmäßig an.

4.4.3 Die BAO sah im Fall der Mahnung die Festsetzung einer Mahngebühr in Höhe von 0,5 % des eingemahnten Betrages, jedoch mindestens 3,-- EUR und maximal 30,-- EUR vor. Bei nicht verpflichtend vorzunehmenden Mahnungen war die Festsetzung der Mahngebühren jedoch als Kannbestimmung festgelegt.

Die Magistratsabteilung 6 führte seit Oktober 2013 in Anwendung der Kannbestimmung keine Vorschreibung von Mahngebühren mehr durch, wofür Wirtschaftlichkeitsüberlegungen ins Treffen geführt wurden. So konnte lt. Auskunft der Magistratsabteilung 6 damit der durch die Vorschreibung und spätere Abschreibung nicht-

bezahlter Mahngebühren entstandene Verwaltungsaufwand vermieden werden. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl im Zuge des neu begonnenen Projektes betreffend die Weiterentwicklung der Buchhaltungsabteilung 34 - Zentrale Einbringungsstelle zu evaluieren, ob an der Nichtvorschreibung von Mahngebühren weiterhin festgehalten werden soll.

4.4.4 Für nicht fristgerecht entrichtete Gebührenrückstände hatte die Magistratsabteilung 6 gemäß BAO einen Säumniszuschlag in Höhe von 2 % des nicht zeitgerecht entrichteten Betrages mittels Bescheid zu verhängen. Infolge der gesetzlichen Bagatellgrenze von 5,-- EUR kam es daher erst bei Gebührenrückständen ab 250,-- EUR zu einer bescheidmäßigen Vorschreibung von Säumniszuschlägen.

Laut einer Auswertung der Magistratsabteilung 6 wurden in den Jahren 2016 bis 2018 bei der Wasser-/Abwassergebühr pro Jahr durchschnittlich in 3.257 Fällen und bei der Müllgebühr/Grundsteuer pro Jahr durchschnittlich in 8.294 Fällen Säumniszuschläge bescheidmäßig vorgeschrieben. Die automatisierte Erstellung der Säumniszuschlagsbescheide erfolgte aus Gründen der Zweckmäßigkeit im Rahmen des Mahnlaufes.

#### **4.5 Einbringungsmaßnahmen**

4.5.1 Der Pfändungslauf, der noch von der Buchhaltungsabteilung 9 in der EDV-Applikation TPX angestoßen wurde, stellte organisatorisch den Übergang der Zuständigkeit für die weitere Bearbeitung der noch nicht entrichteten Gebührensulden durch die Buchhaltungsabteilung 34 dar. Wie der vorhergehenden Tabelle 4 zu entnehmen ist, gingen im Betrachtungszeitraum aus dem Pfändungslauf jährlich durchschnittlich 8.927 Einbringungsfälle hervor. In Summe handelte es sich um 26.782 Fälle, was 21,8 % der insgesamt gemahnten Fälle (122.840) bzw. 1,1 % der ursprünglich erstellten Lastschriftanzeigen (2.545.999) entsprach.

4.5.2 Im Zuge des Pfändungslaufs wurden die Einbringungsfälle mit Wohnsitz bzw. Firmenanschrift in Wien automatisch als Vollstreckungsauftrag in die Datenbank des Referates Erhebungs- und Vollstreckungsdienst der Magistratsabteilung 6 über-

spielt. Einer Auswertung der Magistratsabteilung 6 zufolge betraf dies im Betrachtungszeitraum insgesamt 21.609 Einbringungsfälle (d.s. 80,7 % der Gesamteinbringungsfälle lt. Pfändungslauf). Aufgabe des Referates Erhebungs- und Vollstreckungsdienst war es, die vollstreckbare Gebührenschild durch die Setzung von Einbringungsmaßnahmen (z.B. Inkasso, Fahrnispfändung gemäß Abgabenexekutionsordnung) einzutreiben, wobei dies lt. internen Vorgaben grundsätzlich innerhalb von zwölf Wochen durchzuführen war. Das Ergebnis der Tätigkeit war vom jeweiligen Mitarbeitenden in der Datenbank des Referates zu dokumentieren und wurde nach Abschluss der Bearbeitung automatisch per E-Mail an die Buchhaltungsabteilung 34 weitergeleitet.

Einbringungsfälle mit Wohnsitz oder Firmenanschrift außerhalb von Wien gab der Pfändungslauf in Form einer separaten Liste aus, die unmittelbar von der Buchhaltungsabteilung 34 zu bearbeiten war. Im Betrachtungszeitraum handelte es sich dabei um 5.173 Fälle bzw. 19,3 % der Gesamteinbringungsfälle lt. Pfändungslauf.

4.5.3 Den Mitarbeitenden der Buchhaltungsabteilung 34 oblag folglich die Bearbeitung der vom Referat Erhebungs- und Vollstreckungsdienst nicht abschließend erledigten sowie der direkt aus dem Pfändungslauf zugegangenen Einbringungsfälle. Dabei war anhand der jeweiligen Aktenlage zu prüfen, welche Einbringungsmaßnahmen im konkreten Fall einzuleiten waren. Laut einer internen Vorgabe der Magistratsabteilung 6 sollten Einbringungsschritte nach Zweckmäßigkeit und Wirtschaftlichkeit gesetzt und bei deren Auswahl die Besonderheiten der jeweiligen Forderungsart sowie der Gebührenschildnerin bzw. des Gebührenschildners berücksichtigt werden. Weiters bestanden betragsgrenzenabhängige Festlegungen betreffend die zu setzenden Einbringungsschritte sowie die Erledigungszuständigkeit, die auch Gegenstand der Leistungsvereinbarungen mit den Magistratsabteilungen 31 und 48 waren.

Für die Fallbearbeitung wurden verschiedene Informationsquellen, wie z.B. Grundbuch-, Firmenbuch- und Meldeabfragen oder Abfragen beim Hauptverband der Sozialversicherungsträger genutzt. Die Fallführung einschließlich der Terminüberwa-

chung im Hinblick auf die Arbeits- bzw. Einbringungsschritte erfolgte in der EDV-Applikation TPX, wobei Unterlagen im elektronischen Beleg-Archivierungssystem PAM der Magistratsabteilung 6 zu archivieren waren. Im Fall der konkreten Setzung von Einbringungsschritten oder bei Einräumung von Zahlungserleichterungen (Stundung, Ratenzahlung) war ein Vier-Augen-Prinzip sicherzustellen.

4.5.4 Als Einbringungsmaßnahmen standen die gerichtliche Fahrnis-, Forderungs- oder Liegenschaftsexekution oder die Führung der Fahrnis- und Forderungsexekution auf Grundlage der Abgabensexekutionsordnung zur Verfügung.

Laut ihren Aufzeichnungen führte die Buchhaltungsabteilung 34 im Betrachtungszeitraum im Zusammenhang mit Gebührenrückständen in 62 Fällen eine gerichtliche Fahrnis- bzw. Forderungsexekution sowie in weiteren 95 Fällen eine finanzbehördliche Forderungsexekution durch. Darüber hinaus wurden auch gerichtliche Liegenschaftsexekutionen eingeleitet, bei denen nach der zwangsweisen grundbücherlichen Pfandrechtsbegründung die Zwangsversteigerung der Liegenschaft zuerst angedroht und als letztes Mittel tatsächlich betrieben wurde, was im Betrachtungszeitraum in sechs Fällen der Fall war.

Führten die Einbringungsmaßnahmen bei der Adressatin bzw. dem Adressaten der Gebührenschrift nicht zum Ziel, so wurde bei Vorliegen eines Gesamtschuldverhältnisses die Gebührenschrift gegenüber einer anderen Gesamtschuldnerin oder einem anderen Gesamtschuldner geltend gemacht. Weiters prüfte die Buchhaltungsabteilung 34 gesetzlich festgelegte Haftungsmöglichkeiten, ob z.B. bisherige oder neue Gebührenschriftnerinnen bzw. Gebührenschriftner für bestimmte Zeiträume mittels Haftungsbescheid zur Zahlung herangezogen werden konnten, wobei im Bereich der Wasser- und Abwassergebühren die Magistratsabteilung 31 für die Bescheiderlassung zuständig war.

Unabhängig von Einbringungsmaßnahmen konnten die Gebührenschriftnerinnen bzw. Gebührenschriftner zu jedem Zeitpunkt des Verfahrens Ansuchen auf Zahlungserleichterung (Stundung oder Ratenzahlung) stellen, die von der Buchhaltungs-

abteilung 34 nach Prüfung bescheidmäßig zu erledigen waren. Gemäß den eingesehenen Aufzeichnungen wurde im Betrachtungszeitraum in insgesamt 1.400 Fällen über Zahlungserleichterungen abgesprochen, wobei lt. Auskunft der Magistratsabteilung 6 in etwa 80 % dieser Fälle eine Zahlungserleichterung gewährt werden konnte.

#### **4.6 Rückstandsbearbeitung und Feststellung der Uneinbringlichkeit**

4.6.1 In der Buchhaltungsabteilung 34 war im Betrachtungszeitraum neben einer terminbezogenen laufenden Überwachung der Einbringungsschritte standardmäßig eine jährliche Auswertung der einzelnen Gebührenrückstände aus der EDV-Applikation TPX vorgesehen, die vom jeweiligen Mitarbeitenden zu bearbeiten war. Die Einschau in die im Jahr 2019 erfolgte Rückstandsbearbeitung hinsichtlich der bis 31. Dezember 2018 entstandenen Gebührenrückstände zeigte, dass die Buchhaltungsabteilung 34 auf Grundlage der diesbezüglichen Auswertung eine gebührenkontobezogene Überprüfung zwar vornahm, eine nachvollziehbare Dokumentation dieser Prüfungstätigkeit jedoch nicht vorgesehen war. Es erging daher die Empfehlung, künftig die jährliche Rückstandsüberprüfung nachvollziehbar zu dokumentieren.

4.6.2 Grundsätzlich war so lange eine einzelfallbezogene Rückstandsbearbeitung durchzuführen, bis die Einbringung erfolgreich war oder letztlich die Uneinbringlichkeit der Forderung festgestellt werden musste. Die Forderungen galten lt. den internen Vorgaben der Magistratsabteilung 6 dann als uneinbringlich, wenn weitere Einbringungsmaßnahmen offenkundig aussichtslos bzw. als wirtschaftlich nicht mehr vertretbar anzusehen waren. Wie die Erhebungen ergaben, wurde im Betrachtungszeitraum in 83 Fällen die Uneinbringlichkeit der Gebührenforderung festgestellt, was in weiterer Folge zu Abschreibungen in Höhe von insgesamt 77.067,56 EUR führte.

4.6.3 In einem nächsten Schritt wurde untersucht, welche Gebührenrückstände zum Einschauzeitpunkt in der EDV-Applikation TPX erfasst waren und wie sich deren Altersstruktur darstellte. Laut den auf Ersuchen des Stadtrechnungshofes Wien erstellten Auswertungen der Magistratsabteilung 6 ergibt sich folgendes Bild:

Tabelle 5: Altersstruktur und Höhe der Gebührenrückstände per 21. Jänner 2020

Jahr der Forderungsentstehung	Wasser- und Abwassergebühr		Müllgebühr	
	Rückstände in EUR	in %	Rückstände in EUR	in %
2019	1.310.903,45	61,0	48.562,79	45,7
2018-2017	432.774,89	20,1	34.412,62	32,4
2016-2015	159.961,64	7,4	19.159,67	18,0
2014 und älter	246.686,14	11,5	4.119,78	3,9
Gesamt	2.150.326,12	100,0	106.254,86	100,0

Quelle: Magistratsabteilung 6, bearbeitet durch den Stadtrechnungshof Wien

Demnach waren die Gebührenrückstände bei der Wasser- und Abwassergebühr mit einem Anteil von 39,0 % und bei der Müllgebühr mit 54,3 % älter als ein Jahr. Der Stadtrechnungshof Wien stellte bei seiner Einsichtnahme in eine Stichprobe von Gebührenkonten mit Zahlungsrückständen fest, dass seitens der Mitarbeitenden der Buchhaltungsabteilung 34 eine laufende Aktenbearbeitung dokumentiert war und jeweils Gründe für das Vorhandensein der älteren Forderungsbestände vorlagen. Beispielsweise waren nicht abgeschlossene Insolvenz- oder Verlassenschaftsverfahren oder die Notwendigkeit des Zuwartens auf eine Entscheidung der Rechtsmittelinstanz zu nennen.

## 5. Verrechnung der Gebühren

### 5.1 Laufende Verrechnung der Gebühren und Erfassung im Haushalt

5.1.1 Die laufende Verrechnung der Gebühren erfolgte durch die Buchhaltungsabteilung 9 in der EDV-Applikation TPX, wobei zwischen dem Prozess der Verarbeitung des Tagesschlusses und jenem des Monatsschlusses zu unterscheiden war.

Das Referat Zahlungsverkehr und KundInnenservice der Magistratsabteilung 6 stellte täglich die Kontoauszüge der für die Gebührenzahlungen vorgesehenen Bankkonten elektronisch bereit. Während ein Teil dieser Bankbewegungen automatisiert verarbeitet werden konnte (z.B. im Fall eines SEPA Lastschrift Mandates, bei korrekt ausgefüllter Zahlungsanweisung), erforderte der andere Teil eine manuelle Bearbeitung durch die Mitarbeitenden der Buchhaltungsabteilung 9 (z.B. bei nicht korrekt ausgefüllter Zahlungsanweisung). In weiterer Folge waren alle automatisierten und manu-

ellen Buchungen unter Zuhilfenahme verschiedener Auswertungen und Hilfslisten auf ihre Richtigkeit und Vollständigkeit zu prüfen, ebenso erfolgte auch eine Abstimmung der vorgenommenen Gebührenvorschreibungen einschließlich der Vorschreibung von Nebengebühren (z.B. Säumniszuschläge). Nach Abschluss der Kontrolltätigkeit wurde der jeweilige Tagesschluss über Nacht automatisiert im EDV-System verarbeitet.

5.1.2 Nach Ende eines jeden Kalendermonats leitete die Buchhaltungsabteilung 9 am darauffolgenden vierten Arbeitstag den Monatsschluss ein. Hierbei wurden sämtliche in den Vormonat fallenden und zuvor errechneten Tagesschlüsse erfasst, um anschließend wieder über Nacht automatisiert im EDV-System verarbeitet zu werden. Das Ergebnis des Monatsschlusses wurde der Buchhaltungsabteilung 1 der Magistratsabteilung 6 übermittelt, welche die Buchungsanordnung für die letztendlich - mangels Schnittstelle - manuelle Verbuchung der Monatssummen (Vorschreibungen und Abstattungen) in SAP und damit im Haushalt durch die Buchhaltungsabteilung 9 erteilte. Dabei wurden die verrechneten Wasser- und Müllgebühren einschließlich Abschreibungen dem jeweiligen Ansatz zugeordnet; bei der Abwassergebühr war eine Weiterverrechnung an die Unternehmung Wien Kanal vorgesehen.

Die stichprobenweise Einschau durch den Stadtrechnungshof Wien in das Zustandekommen des Tagesschlusses und die laufende Verrechnung der Gebühren gab keinen Anlass zu Beanstandungen.

## **5.2 Gebührenaufkommen und Abschreibungen in den Jahren 2016 bis 2018**

5.2.1 In der Haushaltsrechnung bzw. im Rechnungsabschluss der Bundeshauptstadt Wien wurden die Einnahmen aus Wassergebühren auf dem Ansatz 8500 - Wasserversorgung und jene aus Müllgebühren auf dem Ansatz 8520 - Müllbeseitigung erfasst und dargestellt. Die Einnahmen aus Abwassergebühren stellten einen Umsatzerlös der Unternehmung Wien Kanal dar und wurden demgemäß in ihrem doppelten Jahresabschluss ausgewiesen.



Die nachfolgende Tabelle veranschaulicht die Entwicklung des Gebührenaufkommens der Jahre 2016 bis 2018 anhand der in den Rechnungsabschlüssen der Bundeshauptstadt Wien enthaltenen Gebührstellungen. Im Fall der Abwassergebühren wurde eine Auswertung der Magistratsabteilung 6 herangezogen, da die diesbezüglichen Einnahmen aufgrund der kumulierten Darstellung der Umsatzerlöse aus den Jahresabschlüssen der Unternehmung Wien Kanal nicht unmittelbar abgeleitet werden konnten.

Tabelle 6: Gebührenaufkommen der Jahre 2016 bis 2018 (in Mio. EUR)

Gebührenart	2016	2017	2018
Wassergebühr	215,45	214,02	223,57
Abwassergebühr	226,22	228,77	237,18
Müllgebühr	263,00	274,75	277,92
Summe	704,67	717,54	738,67

Quelle: Rechnungsabschlüsse der Bundeshauptstadt Wien und Auswertung der Magistratsabteilung 6, bearbeitet durch den Stadtrechnungshof Wien

Gemäß Tabelle 6 stieg das Gesamtvolumen des Gebührenaufkommens in den Jahren 2016 bis 2018 um 34 Mio. EUR bzw. 4,8 % auf 738,67 Mio. EUR an. Maßgeblich für diese Entwicklung waren u.a. die per 1. Jänner 2017 auf Grundlage der gemeinderätlichen Verordnungen durch den Magistrat vorgenommenen Gebührenvalorisierungen im Ausmaß von 3,3 %. Angemerkt wurde, dass nach Ende des Betrachtungszeitraumes mit 1. Jänner 2019 eine weitere Gebührenvalorisierung im Ausmaß von 3,2 % in Kraft trat.

5.2.2 Bezüglich der Abschreibung von Gebührenforderungen war in den Leistungsvereinbarungen (s. Punkt 3.4) geregelt, dass bei uneinbringlichen Wasser- und Abwassergebühren bis zu einer bestimmten Betragsgrenze die Magistratsabteilung 6 und darüber die Magistratsabteilung 31 entscheidungsbefugt war. Bei uneinbringlichen Müllgebühren lag die Abschreibungszuständigkeit ausschließlich bei der Magistratsabteilung 6. Außerhalb der für Betriebe der Stadt Wien gemäß Anhang 2 der GOM geltenden Zuständigkeitsgrenze für die Abschreibung uneinbringlicher Forderungen (d.h. über einen Betrag von 5 v.H. des Wertes nach § 88 Abs. 1 lit. e der Wie-

ner Stadtverfassung, im Jahr 2018 somit 18.000,-- EUR) waren von den Magistratsabteilungen 31 und 6 entsprechende Anträge beim zuständigen Kollegialorgan einzubringen.

Nach erfolgter Genehmigung war die Forderungsabschreibung zu Lasten der Haushaltspost 690 - Schadensfälle der betreffenden Ansätze 8500 - Wasserversorgung und 8520 - Müllbeseitigung durchzuführen; im Fall der Abwassergebühr waren Forderungsabschreibungen auf dem entsprechenden Aufwandskonto der Unternehmung Wien Kanal zu verbuchen.

Laut einer Auswertung der Magistratsabteilung 6 wurden in den Jahren 2016 bis 2018 in Bezug auf die Wasser-, Abwasser- und Müllgebühren uneinbringliche Forderungen in Höhe von 77.067,56 EUR abgeschrieben. Dies entsprach gegenüber dem Gebührenaufkommen des Betrachtungszeitraumes von insgesamt 2.160,88 Mio. EUR einem Anteil von 0,004 %. Die Magistratsabteilung 6 führte die niedrige Abschreibungsquote bei den prüfungsgegenständlichen Gebühren insbesondere auf die erweiterten gesetzlichen Einbringungsmöglichkeiten (z.B. durch Inanspruchnahme Dritter im Rahmen von Gesamtschuldverhältnissen oder als Haftende) zurück.

### **5.3 Entwicklung der Zahlungsrückstände in den Jahren 2016 bis 2018**

5.3.1 Bei näherer Betrachtung der in den Rechnungsabschlüssen der Bundeshauptstadt Wien ausgewiesenen Zahlungsrückstände betreffend die Wasser- und Müllgebühr fiel auf, dass die schließlichen Zahlungsrückstände des Jahres 2016 fälschlicherweise um 22,90 Mio. EUR zu hoch ausgewiesen waren und dieser Ausweisfehler in den Folgejahren fortgeschrieben wurde. Die Magistratsabteilung 6 führte dazu aus, dass im Jahr 2016 eine Umstellung der Gebührenverrechnung im Buchführungssystem SAP vom Modul SAP-FI auf das Modul SAP-PSCD stattfand und dabei der bislang nicht erkannte Ausweisfehler entstanden sein musste. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 6, die Richtigstellung der Zahlungsrückstände im SAP bzw. im Haushalt zu veranlassen.

5.3.2 In Anbetracht des festgestellten unkorrekten Ausweises wurde von der Magistratsabteilung 6 eine gesonderte Auswertung über die berichtigten Zahlungsrückstände der Wasser- und Müllgebühr zuzüglich der offenen Forderungen aus der Abwassergebühr zur Verfügung gestellt:

Tabelle 7: Schließliche Zahlungsrückstände bzw. offene Gebührenforderungen (in Mio. EUR)

Gebührenart	01.01.2016	31.12.2016	31.12.2017	31.12.2018
Wassergebühr	0,76	0,28	0,69	2,07
Abwassergebühr	0,21	0,28	0,38	0,70
Müllgebühr	1,28	1,29	1,16	1,24
Summe	2,25	1,85	2,23	4,01

Quelle: Magistratsabteilung 6, bearbeitet durch den Stadtrechnungshof Wien

Wie aus der Tabelle 7 hervorgeht, erhöhten sich die offenen Gebührenforderungen - unter Berücksichtigung der bereits zu Beginn des Jahres 2016 bestandenen Rückstände - bis zum Ende des Jahres 2018 um 1,76 Mio. EUR auf insgesamt 4,01 Mio. EUR. Im Vergleich zum 4,8%igen Anstieg des Gesamtgebührenaufkommens verzeichneten die offenen Gebührenforderungen im Betrachtungszeitraum einen Zuwachs von 78,2 %, wobei der Großteil auf die Wassergebühr entfiel. Die Magistratsabteilung 6 führte diese Entwicklung insbesondere auf ein schlechter gewordenes Zahlungsverhalten der Gebührenschuldnerinnen bzw. Gebührenschuldner zurück.

## 6. Zusammenfassung der Empfehlungen

### Empfehlung Nr. 1:

Bei der künftigen Erstellung von Projektkonzepten im Zusammenhang mit Organisationsänderungen sollte auf Aspekte der Wirtschaftlichkeit konkret eingegangen sowie die Projektumsetzung und der Projekterfolg durch Festlegung entsprechender Indikatoren messbar und überprüfbar gemacht werden (s. Punkt 3.1.2).

### Stellungnahme der Magistratsabteilung 6:

Die Magistratsabteilung 6 wird künftig bei der Erstellung von Projektkonzepten im Zusammenhang mit Organisationsände-

rungen konkret auf wirtschaftliche Aspekte achten und den Projekterfolg mit Hilfe entsprechender Indikatoren mess- und überprüfbar machen.

#### Empfehlung Nr. 2:

Die vom prüfungsgegenständlichen Projekt betroffenen Organisationseinheiten wären nach Abschluss der Umstrukturierung einer Personalbedarfsevaluierung zu unterziehen (s. Punkt 3.3.2).

#### Stellungnahme der Magistratsabteilung 6:

Nach Abschluss der Umstrukturierung des prüfungsgegenständlichen Projektes wird eine Personalbedarfsevaluierung erfolgen.

#### Empfehlung Nr. 3:

Die interne Leistungsverrechnung sollte künftig gemäß den Festlegungen der Leistungsvereinbarungen erfolgen und aus Gründen der Nachvollziehbarkeit nach einheitlichen Kriterien durchgeführt werden (s. Punkt 3.4.2).

#### Stellungnahme der Magistratsabteilung 6:

Seitens der Magistratsabteilung 6 ist vorgesehen, eine leistungsbezogene Weiterverrechnung mit den Magistratsabteilungen 31 und 48 anzustreben.

#### Empfehlung Nr. 4:

Zur Steuerung und Überwachung der Effektivität und Effizienz des Forderungsmanagements wäre ein standardisiertes Berichtswesen in Form eines Kennzahlensystems zu implementieren (s. Punkt 3.5.2).

#### Stellungnahme der Magistratsabteilung 6:

Mit Umstieg von der Applikation TPX auf SAP wird die Magistratsabteilung 6 evaluieren, wie die Steuerung und Überwachung

der Effektivität und Effizienz des Forderungsmanagements verbessert werden kann.

#### Empfehlung Nr. 5:

Bei der Gebührenentrichtung wäre das SEPA Lastschrift Verfahren zu forcieren, um eine effizientere und fristgerechtere Gebühreneinhebung sicherzustellen (s. Punkt 4.3.2).

#### Stellungnahme der Magistratsabteilung 6:

Die Magistratsabteilung 6 ist sehr bemüht, das SEPA Lastschrift Verfahren zu forcieren. Aus diesem Grund ist auf jeder Lastschriftanzeige für die Wasser- und Abwassergebühr sowie für die Grundbesitzabgaben u.a. folgender Hinweis angeführt:

"Wollen Sie keine Zahlungstermine versäumen? Gerne nehmen wir Ihre Einzugsermächtigung entgegen. Formulare erhalten Sie im Internet ([www.wien.gv.at/finanzen/zahlungen](http://www.wien.gv.at/finanzen/zahlungen)) und bei der Magistratsabteilung 6."

Im Zuge der geplanten Einführung der elektronischen Übermittlung von Lastschriftanzeigen wird die Magistratsabteilung 6 zusätzlich ein Informationsblatt und das Formular zur Einzugsermächtigung beilegen.

#### Empfehlung Nr. 6:

Der Postversand der Lastschriftanzeigen sollte aus Wirtschaftlichkeitsüberlegungen und vor dem Hintergrund der Möglichkeiten des E-Government einer Evaluierung unterzogen werden (s. Punkt 4.3.3).

#### Stellungnahme der Magistratsabteilung 6:

Die Magistratsabteilung 6 wird die Möglichkeiten des E-Government im Zusammenhang mit dem Versand von Last-

schriftanzeigen evaluieren. Die Lastschriftanzeige dient u.a. als Zahlungserinnerung für Kundinnen und Kunden. Erfahrungsgemäß kommt es bei fehlender Erinnerung zu verspäteten Einzahlungen und Beschwerden wegen entstandener Säumniszuschläge.

#### Empfehlung Nr. 7:

Im Zuge des Projektes betreffend die Weiterentwicklung der Buchhaltungsabteilung 34 - Zentrale Einbringungsstelle wäre die Nichtvorschreibung von Mahngebühren einer Neubewertung zu unterziehen (s. Punkt 4.4.3).

#### Stellungnahme der Magistratsabteilung 6:

Die Magistratsabteilung 6 wird im Zuge der Weiterentwicklung der Buchhaltungsabteilung 34 - Zentrale Einbringungsstelle die Nichtvorschreibung von Mahngebühren einer Neubewertung unterziehen.

#### Empfehlung Nr. 8:

In der Buchhaltungsabteilung 34 - Zentrale Einbringungsstelle sollte die jährliche Rückstandsüberprüfung nachvollziehbar dokumentiert werden (s. Punkt 4.6.1).

#### Stellungnahme der Magistratsabteilung 6:

In Anbetracht der Feststellungen in Punkt 2.3.2 des Berichts, insbesondere der Hinweis auf "nach dem Grundsatz der größtmöglichen Wirtschaftlichkeit", sollen die Aufwendungen zur Erreichung des Verwaltungszwecks so gering wie möglich gehalten werden. Die Rückstandsüberprüfung erfolgt regelmäßig anhand von Auswertungen auf Basis der einzelnen Abgabenkonten. Von Mitarbeitenden der Buchhaltungsabteilung 34 werden die Fälle am Abgabenkonto bearbeitet und von deren Vorgesetzten wird die Bearbeitung stichprobenartig kontrolliert. Die Kontrolle wird durch Abzeichnen der Bearbeitungsliste gekenn-

zeichnet, welche bis zum Einlangen der nächsten Liste aufbewahrt wird.

Gegenäußerung des Stadtrechnungshofes Wien:

Der Stadtrechnungshof Wien weist auf das Erfordernis einer nachprüfbareren Dokumentation der erfolgten Rückstandsüberprüfungen und allfällig gesetzter Kontrollmaßnahmen als Teil eines IKS hin.

Empfehlung Nr. 9:

Der bei den Zahlungsrückständen der Wasser- und Müllgebühren festgestellte Ausweisfehler wäre im SAP bzw. im Haushalt zu korrigieren (s. Punkt 5.3.1).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 6:

Die Aufklärung zur Behebung der in SAP erkannten Ausweisfehler ist bereits - in Zusammenarbeit mit dem Softwareunternehmen - in Bearbeitung. Nach endgültiger Klärung werden entsprechende Korrekturen vorgenommen werden.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Werner Sedlak, MA

Wien, im Oktober 2020