



STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10
A-1082 Wien

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

E-Mail: post@stadtrechnungshof.wien.at

www.stadtrechnungshof.wien.at

StRH SFR - 5/19

Maßnahmenbekanntgabe zu

MA 6, Prüfung der Einhebung, Einbringung und

Verrechnung von Gebühren aufgrund der

Rechnungsabschlussprüfung 2016

INHALTSVERZEICHNIS

Erledigung des Prüfungsberichtes.....	4
Kurzfassung des Prüfungsberichtes	4
Bericht der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen Stand der Umsetzung der Empfehlungen.....	6
Umsetzungsstand im Einzelnen.....	7
Empfehlung Nr. 1.....	7
Empfehlung Nr. 2.....	8
Empfehlung Nr. 3.....	8
Empfehlung Nr. 4	9
Empfehlung Nr. 5.....	9
Empfehlung Nr. 6.....	10
Empfehlung Nr. 7.....	11
Empfehlung Nr. 8	11
Empfehlung Nr. 9.....	13

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw.	beziehungsweise
IKS.....	Internes Kontrollsystem
IKT.....	Informations- und Kommunikationstechnologie
inkl.	inklusive
IT	Informationstechnologie
lt.	laut
MA	Magistratsabteilung
Nr.	Nummer
QR-Code.....	Quick Response

SEPA.....Single Euro Payments Area
TPX.....Terminal Productivity Executive
u.a.unter anderem
wwwWorld Wide Web

Erledigung des Prüfungsberichtes

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog in Folge der Prüfung des Rechnungsabschlusses 2016 in der Magistratsabteilung 6 die Einhebung, Einbringung und Verrechnung von Gebühren einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 10. März 2021 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 18. März 2021, Ausschusszahl 32/21 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

Kurzfassung des Prüfungsberichtes

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.

Bericht der MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen Stand der Umsetzung der Empfehlungen

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 9 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
umgesetzt	2	22,2
in Umsetzung	3	33,3
geplant/in Bearbeitung	4	44,4
nicht geplant	-	-

Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

Umsetzungsstand im Einzelnen

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

Empfehlung Nr. 1

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 6 wird künftig bei der Erstellung von Projektkonzepten im Zusammenhang mit Organisationsänderungen konkret auf wirtschaftliche Aspekte achten und den Projekterfolg mit Hilfe entsprechender Indikatoren mess- und überprüfbar machen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Magistratsabteilung 6 wird künftig bei internen Vorhaben mit Organisationsänderungen folgende Kriterien in die Dokumentation aufnehmen:

Auswirkungen auf IT-Kosten, Personalkosten, Raumkosten, Büroausstattungskosten, sonstige nennenswerte budgetäre Auswirkungen. Bei Vorhaben, bei denen die Magistratsabteilung 01 die Projektleitung übernimmt, werden die Vorgaben lt. Magistratsdirektion Organisation und Sicherheit - Gruppe Prozessmanagement und IKT-Strategie, Projektmanagement eingehalten.

Empfehlung Nr. 2

Die vom prüfungsgegenständlichen Projekt betroffenen Organisationseinheiten wären nach Abschluss der Umstrukturierung einer Personalbedarfsevaluierung zu unterziehen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant/in Bearbeitung.

Bis Ende 2021 werden sämtliche organisatorische, fachliche und IT-technische Aspekte der Buchhaltungsabteilung 34, im Sinn der zentralen Einbringungsstelle, in Zusammenarbeit mit einem externen Unternehmen analysiert und Optimierungspotenziale identifiziert. Aus dem Ergebnis der Analyse werden Handlungsanleitungen für die oben genannten Themenbereiche erstellt. Die Anforderung der Evaluierung des Personalbedarfs wird in die Anforderungen des Vorhabens aufgenommen.

Empfehlung Nr. 3

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant/in Bearbeitung.

Die derzeit im Einsatz befindliche Leistungsverrechnung wird im Projekt „Interne Leistungsverrechnung Neu“ überarbeitet. Der Projektstart musste aufgrund von Ressourcenengpässen verschoben werden.

Empfehlung Nr. 4

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Der Umstieg der Wasser- und Abwassergebühren ist bis Ende 2021 geplant, der Umstieg der restlichen Hausabgaben wird voraussichtlich Ende 2024 erwartet.

Empfehlung Nr. 5

Bei der Gebührenentrichtung wäre das SEPA Lastschrift Verfahren zu forcieren, um eine effizientere und fristgerechtere Gebühreneinhebung sicherzustellen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 6 ist sehr bemüht, das SEPA Lastschrift Verfahren zu forcieren. Aus diesem Grund ist auf jeder Last-

schriftanzeige 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) 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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Aufgrund der Digitalisierung wurde von den Lastschriftanzeigen mit integrierten Zahlscheinen auf Buchungsmitteilungen mit Angabe der QR-Codes im Bereich der Grundbesitzabgaben umgestellt, was zu einem beachtlichen Anstieg der SEPA-Mandate führte. Weiters erfolgt im Rahmen der Umsetzung des Projektes ABWAU eine Aussendung von SEPA-Mandaten für jede Kundin bzw. jeden Kunden, wodurch ebenfalls mit einer Erhöhung der Einziehungsaufträge gerechnet wird.

Empfehlung Nr. 6

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Empfehlung Nr. 7

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Entscheidung (optionale) Mahngebühren nicht vorzuschreiben, erfolgte auf Basis der Gesamtaufwände des Prozesses (inkl. Bescheiderstellung, Rückstandsbetreuung und Abschreibung). An den Kriterien hat sich nichts geändert und daher verliert diese Regelung ihre Gültigkeit nicht.

Empfehlung Nr. 8

In der Buchhaltungsabteilung 34 - Zentrale Einbringungsstelle sollte die jährliche Rückstandsüberprüfung nachvollziehbar dokumentiert werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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 Abgabekonten. Von Mitarbeitenden der Buchhaltungsabteilung 34 werden die Fälle am Abgabekonto bearbeitet und von deren Vorgesetzten wird die Bearbeitung stichprobenartig kontrolliert. Die Kontrolle wird durch Abzeichnen der Bearbeitungsliste gekennzeichnet, 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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant/in Bearbeitung.

Mit der Dienstanweisung 07/2021 vom 20. Februar 2021 wurde eine einheitliche Vorgehensweise für die Rückstandsbetreuung in SAP festgelegt. Hierbei erfolgt eine halbjährliche Rückstandsabfrage, bei welcher jeder offene Rückstand durch Mitarbeitende der Buchhaltungsabteilungen überprüft sowie der aktuelle Status erfasst wird. Die bearbeiteten Listen werden zentral auf dem Fileservice der Magistratsabteilung 6 abgespeichert. Mit Umstieg von der Applikation TPX auf SAP wird die Rückstandsüberprüfung für die Wasser- und Abwassergebühren auch auf diesem Weg erfolgen.

Empfehlung Nr. 9

Der bei den Zahlungsrückständen der Wasser- und Müllgebühren festgestellte Ausweisfehler wäre im SAP bzw. im Haushalt zu korrigieren.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant/in Bearbeitung.

Die ersten Tests zur Behebung des Ausweisfehlers brachten nicht den erwarteten Erfolg. Aufgrund von Ressourcenengpässen können weitere Tests erst ab dem 4. Quartal 2021 wieder aufgenommen werden.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Ing. Mag. Albert Schön

Wien, im Jänner 2022