



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

Prüfung der  
Maßnahmenbekanntgabe

StRH VII - 1143617-2023

## Impressum

Stadtrechnungshof Wien  
Landesgerichtsstraße 10  
1082 Wien  
Telefon: +43 1 4000 82911  
E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)  
[www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at)

Der vorliegende Bericht ist ein Beitrag für den StRH Wien - Tätigkeitsbericht 2024.



## Kurzfassung

Der StRH Wien prüfte die Umsetzung der im März 2022 veröffentlichten Maßnahmenbekanntgabe, die von der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen zum ursprünglichen Bericht (s. Tätigkeitsbericht 2021, MA 6, Prüfung der Einhebung, Einbringung und Verrechnung von Gebühren aufgrund der Rechnungsabschlussprüfung 2016; StRH SFR-5/19) abgegeben wurde.

Dabei war festzustellen, dass der in der Maßnahmenbekanntgabe geäußerte Stand der Umsetzung bei 6 der 9 Empfehlungen mit dem Prüfungsergebnis des StRH Wien übereinstimmte. Bei 3 Empfehlungen war ein höherer Umsetzungsstand festgestellt worden, da 2 als geplant/in Bearbeitung gemeldete Empfehlungen und 1 als in Umsetzung bekannt gegebene Empfehlung zwischenzeitig umgesetzt waren.

Insgesamt betrachtet verbesserte sich zwar bis zum Abschluss der gegenständlichen Prüfung der Umsetzungsstand der Maßnahmenbekanntgabe, aber mit 2 geplanten und 2 in Umsetzung befindlichen Maßnahmen waren nach wie vor rd. 45 % der Empfehlungen noch nicht umgesetzt. Begründet wurde dies seitens der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen im Wesentlichen mit Ressourcenengpässen und damit verbundenen Projektverzögerungen. Zu 3 der 4 noch nicht umgesetzten Empfehlungen sprach der StRH Wien jeweils eine neuerliche bzw. weitergehende Empfehlung aus.

Der StRH Wien unterzog in der 2. Jahreshälfte 2019 die Einhebung, Einbringung und Verrechnung von Gebühren aufgrund der Rechnungsabschlussprüfung 2016 in der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen einer Prüfung. Der diesbezügliche Prüfungsbericht des StRH Wien wurde am 10. März 2021 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des StRH-Ausschusses vom 18. März 2021 zur Kenntnis genommen.

Der StRH Wien prüfte nunmehr im 4. Quartal 2023 die Maßnahmenbekanntgabe der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen hinsichtlich der bekannt gegebenen Umsetzungen und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen der geprüften Stelle mit. Die von der geprüften Stelle abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

## Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Bekannt gegebener Umsetzungsstand .....</b>	<b>6</b>
<b>2.</b>	<b>Umsetzungsstand laut Prüfungsergebnis.....</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>Bekannt gegebener Umsetzungsstand im Einzelnen versus Prüfungsergebnis.....</b>	<b>7</b>
3.1	Empfehlung Nr. 1 .....	8
3.2	Empfehlung Nr. 2.....	9
3.3	Empfehlung Nr. 3.....	11
3.4	Empfehlung Nr. 4.....	12
3.5	Empfehlung Nr. 5.....	13
3.6	Empfehlung Nr. 6.....	15
3.7	Empfehlung Nr. 7.....	16
3.8	Empfehlung Nr. 8.....	17
3.9	Empfehlung Nr. 9.....	18
<b>4.</b>	<b>Zusammenfassung der neuerlichen und weiterführenden Empfehlungen .....</b>	<b>20</b>

## Abkürzungsverzeichnis

bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
E-Mail	Elektronische Post
IDA	Interne Dokumentation der Abläufe und Werkzeuge des Rechnungs- und Abgabenwesens
IKS	Internes Kontrollsystem
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologie
inkl.	inklusive
IT	Informationstechnologie
lt.	laut
MA	Magistratsabteilung
Nr.	Nummer
QR-Code	Quick Response-Code
rd.	rund
s.	siehe
SEPA	Single Euro Payments Area
StRH	Stadtrechnungshof
TPX	Terminal Productivity Executive
u.a.	unter anderem
www	World Wide Web
z.B.	zum Beispiel
Zebra	Zentrale Einbringungsapplikation der Stadt Wien

## Prüfungsergebnis

### 1. Bekannt gegebener Umsetzungsstand

Im Rahmen der Maßnahmenbekanntgabe wurde von der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen folgende Umsetzung in Bezug auf die ergangenen 9 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen lt. Maßnahmenbekanntgabe	Anzahl	Anteil an Gesamt in %
Gesamt	9	100,0
umgesetzt	2	22,2
in Umsetzung	3	33,3
geplant/in Bearbeitung	4	44,4
nicht geplant	-	-

Die von der geprüften Stelle bekannt gegebenen Umsetzungen der Empfehlungen wurden im Bericht des StRH Wien am 16. März 2022 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des StRH-Ausschusses vom 24. März 2022 zur Kenntnis genommen.

### 2. Umsetzungsstand laut Prüfungsergebnis

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

Folgender Stand der Umsetzung der Empfehlungen wurde festgestellt:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen lt. Prüfung	Anzahl	Anteil an Gesamt in %
Gesamt	9	100,0
umgesetzt	5	55,6
in Umsetzung	2	22,2
geplant/in Bearbeitung	2	22,2
nicht geplant	-	-

Von den insgesamt 9 Empfehlungen waren 5 umgesetzt, 2 befanden sich in Umsetzung und 2 waren geplant/in Bearbeitung. Es war nicht geplant, keine der 9 Empfehlungen umzusetzen.

Die Einschau ergab somit, dass der bekannt gegebene Stand der Umsetzung bei 6 Empfehlungen mit dem Prüfungsergebnis des StRH Wien übereinstimmte. Bei 3 Empfehlungen war ein höherer Umsetzungsstand festgestellt worden, da 2 als geplant/in Bearbeitung gemeldete Empfehlungen und 1 als in Umsetzung bekannt gegebene Empfehlung zwischenzeitig umgesetzt waren.

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

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

### 3.1 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 MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen wird künftig bei der Erstellung von Projektkonzepten im Zusammenhang mit Organisationsänderungen konkret auf wirtschaftliche Aspekte achten und den Projekterfolg mithilfe entsprechender Indikatoren mess- und überprüfbar machen.

#### **Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:**

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen 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 MA 01 - Wien Digital die Projektleitung übernimmt, werden die Vorgaben lt. Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit - Gruppe Prozessmanagement und IKT-Strategie eingehalten.

#### **Ergebnis der Prüfung des StRH Wien:**

*Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung bzw. befand sich die Empfehlung Nr. 1 nach wie vor in Umsetzung.*

*Laut Auskunft der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen wurden seit der ursprünglichen Prüfung von ihr keine neuen Projektkonzepte im Zusammenhang mit organisatorischen Veränderungen erstellt, weshalb eine konkrete Umsetzung der gegenständlichen Empfehlung noch nicht möglich war.*

*Die geprüfte Stelle legte die geltende IDA betreffend Projekt- und Verbesserungsmanagement vor, deren Inhalte von der Projektklassifizierung über die Projektabwicklung bis hin zur Dokumentation reichten. Sie umfasste auch Ausführungen zum Projektcontrolling, die auf die Wirtschaftlichkeit der Projektabwicklung Bezug nahmen. Allerdings wurden darin weder messbare Indikatoren im Hinblick auf die Gesamtwirtschaftlichkeit des Projektes, noch die in der Maßnahmenbekanntgabe genannten Kriterien wie z.B. Auswirkungen auf IT-Kosten, Personalkosten oder Raumkosten behandelt.*

*Um bei künftigen Projektvorhaben bzw. Organisationsänderungen eine Umsetzung der gegenständlichen **Empfehlung** des StRH Wien zu gewährleisten, wurde insofern eine weiterführende Empfehlung ausgesprochen, als die obgenannten messbaren Indikatoren und Kriterien in die IDA Projekt- und Verbesserungsmanagement aufzunehmen wären.*

## 3.2 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.

### **Ergebnis der Prüfung des StRH Wien:**

*Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung bzw. war die Empfehlung Nr. 2 nach wie vor geplant/in Bearbeitung.*

*Wie im ursprünglichen Prüfungsbericht festgehalten, wurde das damals geprüfte Projekt „Abgabenbuchhaltung NEU“ im 2. Halbjahr 2019 vor allem wegen Problemen im EDV-technischen Bereich abgebrochen und die Weiterentwicklung der Buchhaltungsabteilung - Zentrale Einbringungsstelle im Rahmen eines neuen Projektes in Aussicht gestellt.*

*Im Zuge der nunmehrigen Einschau stellte der StRH Wien fest, dass die lt. Maßnahmenbekanntgabe geplante Organisationsanalyse in Zusammenarbeit mit einem externen Beratungsunternehmen im Auftrag der MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen durchgeführt wurde. Die im November 2021 vorgelegten Ergebnisse der Organisationsanalyse dienten in der Folge als Grundlage für die weiteren Überlegungen bzgl. der Organisation der Zentralen Einbringungsstelle und der technischen Unterstützung der Prozesse inkl. einer geeigneten Applikation.*

*Erst im Oktober 2023 war schließlich der Projektstart für das sogenannte Projekt „Zebra - Zentrale Einbringungsapplikation der Stadt Wien“ erfolgt, wobei die geprüfte Stelle den verzögerten Projektstart mit Ressourcenengpässen begründete. Im Rahmen dieses Projektes war geplant, aufbauend auf die aktuellen IST-Prozesse des Forderungsmanagements, der Einbringung diverser Abgaben sowie des Insolvenz- bzw. Verlassenschaftsmanagements ein Soll-Konzept für die künftige Organisation der zentralen Einbringungsstelle zu erarbeiten. Anschließend soll für die Unterstützung und Vereinheitlichung der Prozesse ein bestehendes Fachinformationssystem mit zentraler Aktenverwaltung weiterentwickelt und implementiert werden.*

*Dem StRH Wien wurde mitgeteilt, dass nach Einschätzung der mit der Projektleitung betrauten MA 01 - Wien Digital das Projektende im Jahr 2026 erwartet wird. Weiters gab die MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen an, dass nach dem Abschluss des Projektes „Zebra“ die vom StRH Wien empfohlene Personalbedarfsevaluierung in den vom Projekt betroffenen Organisationseinheiten vorgenommen wird.*

Der StRH Wien nahm dies zur Kenntnis, erneuerte aber seine **Empfehlung** sowohl hinsichtlich des neuen Projektes als auch bzgl. einer zeitnahen Umsetzung der notwendigen Personalbedarfsbewertung.

### 3.3 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 MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen ist vorgesehen, eine leistungsbezogene Weiterverrechnung mit der MA 31 - Wiener Wasser und der MA 48 - Abfallwirtschaft, Straßenreinigung und Fuhrpark 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.

#### **Ergebnis der Prüfung des StRH Wien:**

Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung bzw. war die Empfehlung Nr. 3 nach wie vor geplant/in Bearbeitung.

Laut Auskunft der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen konnte das Projekt „Interne Leistungsverrechnung Neu“ aufgrund von Ressourcenengpässen immer noch nicht gestartet werden und war noch kein konkreter Projektstarttermin festgelegt. Unabhängig davon wurden zur Zeit der Prüfung im Rahmen eines Projektes der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit Leistungs- bzw. Outputkennzahlen in einem magistratsweiten Portal erfasst.

Der StRH Wien nahm auch hier die bisher nicht erfolgte Umsetzung der Empfehlung zur Kenntnis und erneuerte seine damalige **Empfehlung** insbesondere im Hinblick auf die Unklarheit bzgl. eines konkreten Projektstarttermins.

### 3.4 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 MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen 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.

#### Ergebnis der Prüfung des StRH Wien:

Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung bzw. befand sich die Empfehlung Nr. 4 nach wie vor in Umsetzung.

Festzustellen war, dass die Wasser- und Abwassergebühren bereits mit Jahresende 2021 in SAP verrechnet wurden. Der Umstieg der restlichen Hausabgaben war lt. dem „Zebra“-Projektplan der MA 01 - Wien Digital für das Jahr 2025 vorgesehen.

Im laufenden Projekt „Zebra“ wurde in der Leistungsbeschreibung (Lastenheft) festgelegt, dass mit Hinweis auf den StRH Wien Indikatoren erhoben werden sollen, um in der Folge die

*Effektivität und Effizienz des Forderungsmanagements zu messen. Gemäß einem von der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen übermittelten Auszug aus der Leistungsbeschreibung sollen darin z.B. die Höhe der Mahngebühren, Säumniszuschläge und Verzugszinsen sowie der bereits eingezogenen, abgeschriebenen und noch offenen Beträge je Dienststelle und Kalenderjahr ausgewiesen werden. Das Abfrageergebnis wird demnach elektronisch generiert, womit sichergestellt werden soll, dass die ermittelten Daten medienbruchfrei weiterverarbeitet werden können. Zur Datensicherheit und Datenqualität sollen neben den Abfragedaten auch Zeitstempel und die abfragende Benutzerin bzw. der abfragende Benutzer gespeichert werden.*

*Der StRH Wien begrüßte grundsätzlich die Verankerung der Erhebung von Indikatoren zur Messung des Forderungsmanagements in der Leistungsbeschreibung zum Projekt „Zebra“. Kritisch festzuhalten war aber, dass mit dem bekannt gegebenen Zeitplan eines voraussichtlichen Projektendes im Jahr 2026 das empfohlene standardisierte Berichtswesen in Form eines Kennzahlensystems frühestens in knapp 3 Jahren zur Verfügung stehen wird.*

### 3.5 Empfehlung Nr. 5

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

**Stellungnahme der geprüften Stelle:**

Die MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen ist sehr bemüht, das SEPA-Lastschriftverfahren 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 MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen."

Im Zuge der geplanten Einführung der elektronischen Übermittlung von Lastschriftanzeigen wird die MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen 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 „Ablöse/Anpassung Wasser-Abwassergebühren“ eine Aussendung von SEPA-Mandaten für jede Kundin bzw. jeden Kunden, wodurch ebenfalls mit einer Erhöhung der Einziehungsaufträge gerechnet wird.

**Ergebnis der Prüfung des StRH Wien:**

*Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung bzw. war die Empfehlung Nr. 5 zwischenzeitlich als umgesetzt anzusehen.*

*Die Einschau zeigte, dass im Zuge der Umstellung der Wasser- und Abwassergebühren (Projekt „Ablöse/Anpassung Wasser-Abwassergebühren“) mit Ende des Jahres 2021 auf SAP vonseiten der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen allen Kundinnen bzw. Kunden ein SEPA-*

*Lastschriftmandat zugesandt wurde. Ein Hinweis, wie das SEPA-Lastschriftmandat zu verwenden ist, lag zusätzlich jedem Schreiben bei. Als Prüfungsnachweis erhielt der StRH Wien von der geprüften Stelle u.a. das Muster einer Erstaussendung und einer weiteren Aussendung.*

*Einer Auswertung der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen zufolge war jedoch lediglich eine prozentuelle geringe Steigerung der SEPA-Lastschriftmandate ermittelbar und lag der Anteil der mittels SEPA-Lastschriftverfahren erfolgten Gebührenentrichtungen bei den Wasser- und Abwassergebühren im Jahr 2022 bei 55,2 %. Bei der Grundbesitzabgabe betrug dieser 43,8 %. Dessen ungeachtet wurde gegenüber dem StRH Wien zugesichert, dass bei allen neuen Vorhaben überprüft wird, ob zusätzliche Maßnahmen wie eine individuelle Bewerbung sinnvoll erscheinen.*

### 3.6 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 MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen 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.

#### **Ergebnis der Prüfung des StRH Wien:**

*Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung, da die vom StRH Wien empfohlene Evaluierung durchgeführt wurde.*

*Die Evaluierung der Erstellung von Lastschriftanzeigen hat ergeben, dass es bei einem Verzicht aufgrund der fehlenden Erinnerung zu verspäteten Einzahlungen und vermehrt zu Beschwerden kommen würde. Darum wurde lt. Auskunft der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen davon Abstand genommen und diese Serviceleistung beibehalten. Weiters wies die geprüfte Stelle darauf hin, dass die Kundinnen bzw. Kunden generell vermehrt die elektronische Zustellung wählten und daher Postgebühren eingespart werden konnten.*

*Nach Angaben der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen hat sich auch die MA 31 - Wiener Wasser im Rahmen des Projektes „Ablöse/Anpassung Wasser-Abwassergebühren“ dazu entschlossen, weiterhin Lastschriftanzeigen an die Kundinnen bzw. Kunden zu versenden, was u.a. mit abrechnungstechnischen Erfordernissen begründet wurde.*

### 3.7 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 MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen 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.

### **Ergebnis der Prüfung des StRH Wien:**

*Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung. Es erfolgte eine Evaluierung in dem Sinn, dass die Vorschreibung von Mahngebühren weiterhin unterbleibt, sodass die Empfehlung Nr. 7 umgesetzt war.*

*Nach Mitteilung der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen soll im Zuge des im Oktober 2023 begonnenen Projektes „Zebra“ die Vorschreibung von Mahngebühren allerdings erneut evaluiert werden.*

## **3.8 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 StRH Wien:**

Der StRH Wien weist auf das Erfordernis einer nachprüfaren 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 MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen abgespeichert. Mit Umstieg von der Applikation TPX auf SAP wird die Rückstandsüberprüfung für die Wasser- und Abwassergebühren auch auf diesem Weg erfolgen.

### Ergebnis der Prüfung des StRH Wien:

*Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung bzw. war die Empfehlung Nr. 8 zwischenzeitlich bereits umgesetzt.*

*Dazu übermittelte die MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen ihre interne Dienstanweisung 07/2021 vom 20. Februar 2021 zur einheitlichen Vorgehensweise für die Rückstandsbetreuung in SAP, nach der u.a. die periodischen Rückstandsüberprüfungen elektronisch abzuspeichern waren. Da die Wasser- und Abwassergebühren mit Jahresende 2021 in SAP verrechnet wurden, waren nunmehr auch für diesen Bereich die Festlegungen lt. Dienstanweisung zu beachten.*

*Im Zuge der stichprobenweisen Einschau auf das zentrale Fileservice der geprüften Stelle konnte sich der StRH Wien von der Umsetzung der Dokumentation der bearbeiteten Rückstandslisten und damit der gegenständlichen Empfehlung überzeugen.*

## 3.9 Empfehlung Nr. 9

Der bei den Zahlungsrückständen der Wasser- und Müllgebühren festgestellte Ausweisfehler wäre in 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.

### **Ergebnis der Prüfung des StRH Wien:**

*Der von der geprüften Stelle bekannt gegebene Umsetzungsstand entsprach dem Ergebnis der Prüfung bzw. war die Empfehlung Nr. 9 zwischenzeitlich bereits umgesetzt.*

*Dem StRH Wien wurden Unterlagen zur Verfügung gestellt, anhand derer die empfohlene Richtigstellung des Ausweisfehlers bei den Zahlungsrückständen betreffend die Wasser- und Müllgebühren in SAP bzw. im Haushalt bis zum Jahr 2023 nachgewiesen werden konnte.*

## 4. Zusammenfassung der neuerlichen und weiterführenden 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. Um bei künftigen Projektvorhaben bzw. Organisationsänderungen eine Umsetzung der gegenständlichen Empfehlung zu gewährleisten, wären dementsprechende messbare Indikatoren und Kriterien in die IDA Projekt- und Verbesserungsmanagement aufzunehmen (s. Punkt 3.1).

### Stellungnahme der MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen:

Die MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen wird im Zuge der nächsten Evaluierung die notwendigen Indikatoren in die IDA Projekt- und Verbesserungsmanagement aufnehmen.

### Empfehlung Nr. 2

Die vom Projekt „Zebra“ betroffenen Organisationseinheiten wären nach Abschluss der Umstrukturierung einer zeitnahen Personalbedarfsevaluierung zu unterziehen (s. Punkt 3.2).

### Stellungnahme der MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen:

Die MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen wird nach Abschluss des Projektes „Zebra“ eine Personalbedarfsevaluierung der betroffenen Organisationseinheiten durchführen.

### **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 3.3).

### **Stellungnahme der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen:**

Die MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen wird im Zuge des Projektes „Interne Leistungsverrechnung Neu“ nach der Umstellung auf SAP S/4HANA die interne Leistungsverrechnung evaluieren.

**Der Stadtrechnungshofdirektor:**

**Mag. Werner Sedlak, MA**

Wien, im Februar 2024