



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 IX - 1964813-2022

MA 6, Prüfung des Beschwerdemanagements

KURZFASSUNG

Der Stadtrechnungshof Wien prüfte die Wahrnehmung des Beschwerdemanagements in der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen, die aufgrund ihrer Aufgabengebiete generell eine Vielzahl von Kundinnen- bzw. Kundenkontakten aufwies. Dabei zeigte sich, dass die organisatorischen Festlegungen die Ziele und Grundsätze des magistratsweiten Leitfadens zum Beschwerdemanagement grundsätzlich berücksichtigten und auf eine strukturierte sowie verwaltungsökonomische Behandlung von Beschwerden abzielten.

Bezogen auf die Jahre 2017 bis 2021 waren insgesamt 449 Beschwerden dokumentiert. Diese langten überwiegend per E-Mail oder elektronischem Kontaktformular ein und betrafen insbesondere die Themenbereiche Parken, Strafen und Gebühren. Die Anzahl der von der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen jährlich erledigten Beschwerden lag in einer Bandbreite von 61 bis 113 und ging im Betrachtungszeitraum um $\frac{1}{3}$ auf 75 Fälle zurück. Ein Trend war daraus nicht ableitbar, da das Beschwerdeaufkommen von Ereignissen wie Tarifierhöhungen oder Systemumstellungen beeinflusst war und eine Einbeziehung der auf kurzem Weg erledigten Beschwerden im Beschwerdemanagement nicht vorgesehen war.

Festzustellen war weiters, dass der Umgang mit Beschwerden überwiegend vorgabekonform erfolgte, aber in Einzelfällen nach wie vor ein Verbesserungsbedarf hinsichtlich der Prozessabläufe, der Kundinnen- bzw. Kundenorientierung sowie der Prüfung der Erforderlichkeit von Maßnahmen bestand. Auch waren die zur Analyse und Identifizierung von Trends und Ursachen vorgesehene Nachbearbeitung der Beschwerdefälle und das etablierte Berichtswesen zum Beschwerdemanagement teilweise als verbesserungs- und ausbaufähig zu bewerten.

Auf Basis seiner Feststellungen wurden verschiedene Maßnahmen zur Verbesserung und Weiterentwicklung des Beschwerdemanagements empfohlen, um seinen Nutzen respektive seine Wirkung für die MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen und in der Folge für die Kundinnen und Kunden weiter zu erhöhen. Ferner sollte das Vorhaben im Zusammenhang

mit dem vorübergehend ausgesetzten abteilungsinternen Leistungscontrolling forciert werden.

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog das Beschwerdemanagement in der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen 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	8
1.1 Prüfungsgegenstand	8
1.2 Prüfungszeitraum	8
1.3 Prüfungshandlungen	8
1.4 Prüfungsbefugnis	9
1.5 Vorberichte	9
2. Leitfaden für das Beschwerde- und Reklamationsmanagement im Magistrat	9
2.1 Allgemeines.....	9
2.2 Begriffsbestimmungen, Ziele, Grundsätze und Handlungsempfehlungen.....	10
3. Allgemeines zur MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen.....	13
3.1 Aufgabengebiete und Organisation.....	13
3.2 Leistungserbringung für Kundinnen bzw. Kunden.....	15
4. Organisatorische Festlegungen zum Beschwerdemanagement.....	17
4.1 Beschwerdemanagement als Teil des integrierten Managementsystems	17
4.2 Zuständigkeiten und Abläufe	18
5. Behandlung von Beschwerden	21
5.1 Beschwerdeaufkommen in den Jahren 2017 bis 2021	21
5.2 Einbringen und Entgegennahme von Beschwerden	23
5.3 Prüfung von Beschwerdebearbeitungen	26
5.4 Berichtswesen und Ergebnisse.....	28
6. Zusammenfassung der Empfehlungen.....	32

TABELLEN- UND ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Organigramm der Magistratsabteilung 6 - Rechnungs- und Abgabewesen	14
Abbildung 2: Kundinnen- und kundenbezogene Leistungserbringung in den Jahren 2017 bis 2019....	16
Tabelle 1: Anzahl der Beschwerden in den Jahren 2017 bis 2021 (gegliedert nach den betroffenen Organisationseinheiten).....	22
Abbildung 3: Verteilung der Beschwerden der Jahre 2017 bis 2021 nach Beschwerdeursachen.....	30

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs.....	Absatz
BRM	Beschwerde- und Reklamationsmanagement
BRM-Leitfaden.....	Leitfaden zur Behandlung von Beschwerden und Reklamationen im Magistrat der Stadt Wien (Version 2.0)
bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
COVID-19	Coronavirus-Krankheit-2019
ELAK.....	Elektronischer Akt
E-Mail	Elektronische Post
etc.	et cetera
GEM.....	Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien
GEPARD.....	Datenbank der Geschäftspartnerinnen und -partner
html.....	Hypertext Markup Language
https	Hypertext Transfer Protocol Secure

IDA	Interne Dokumentation der Abläufe und Werkzeuge des Rechnungs- und Abgabewesens
inkl.	inklusive
ISO	Internationale Organisation für Normung
lt.	laut
MA	Magistratsabteilung
Nr.	Nummer
ÖNORM.....	Österreichische Norm
rd.....	rund
s.	siehe
u.a.	unter anderem
usw.....	und so weiter
VRV 2015	Voranschlags- und Rechnungsabschlussverord- nung 2015
VZÄ.....	Vollzeitäquivalent
WStV	Wiener Stadtverfassung
www	world wide web
z.B.	zum Beispiel
z.T.....	zum Teil

LITERATURVERZEICHNIS

MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen (wien.gv.at), abgerufen am 20. Jänner 2022:
<https://www.wien.gv.at/Kontakte/ma06/index.html>

Kontakte zur Stadt (wien.gv.at), abgerufen am 20. Jänner 2022:
<https://www.wien.gv.at/Kontakte/index.html>

Das Budget der Stadt Wien (wien.gv.at), abgerufen am 20. Jänner und am 25. Mai
2022: <https://www.wien.gv.at/finanzen/budget/index.html>

GLOSSAR

Integriertes Managementsystem

Bündelung sämtlicher Methoden und Instrumente verschiedener Managementbereiche (z.B. Qualitäts-, Beschwerde-, Verbesserungs-, Risiko- und Chancenmanagement) in einem einheitlichen, effizienten System.

Produkt- und Leistungsgruppenkatalog

Magistratsweit einheitliche Gruppen in der Kosten- und Leistungsrechnung, denen die dienststellenspezifischen Produkte und Leistungen (Kostenträger) zugeordnet werden.

Qualitätsmanagement

Planung, Steuerung und Kontrolle aller organisatorischen Maßnahmen zur Verbesserung der Prozess-, Arbeits-, Produkt- und Dienstleistungsqualität im Sinn der zufriedenstellenden Erfüllung von Kundinnen- und Kundenanforderungen.

ELAK

Ist das Werkzeug für die Verfahrensdokumentation und unterstützt die durchgängige dienststellenübergreifende elektronische Aktenführung als magistratsinternes Kommunikations- und Dokumentationswerkzeug vom Posteingang bis zur Dualen Zustellung (elektronische oder konventionelle Zustellung per Post).

PRÜFUNGSERGEBNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien

1.1 Prüfungsgegenstand

Auf Grundlage des magistratsweiten Leitfadens zur Behandlung von Beschwerden und Reklamationen wurde das Beschwerdemanagement in der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen geprüft. Ziel der Gebarungsprüfung war primär die Darstellung und Beurteilung der organisatorischen Festlegungen zum Beschwerdemanagement sowie des konkreten Umganges mit Beschwerden. Im Zuge dessen wurde u.a. untersucht, inwieweit die in den Beschwerden enthaltenen Informationen über den Einzelfall hinaus für weitergehende Maßnahmen bzw. Verbesserungen genutzt wurden.

Die Entscheidung zur Durchführung der gegenständlichen Prüfung wurde in Anwendung der risikoorientierten Prüfungsthemenauswahl des Stadtrechnungshofes Wien getroffen. Die rechtliche Bewertung der an die beschwerdeführenden Personen gerichteten Informationsschreiben stellte ebenso wie die Ermittlung der im Zusammenhang mit dem Beschwerdemanagement angefallenen Kosten kein Prüfungsziel dar.

1.2 Prüfungszeitraum

Die gegenständliche Prüfung wurde - mit Unterbrechungen - im 4. Quartal des Jahres 2021 und im 1. Quartal des Jahres 2022 von der Abteilung Finanzen und Recht des Stadtrechnungshofes Wien durchgeführt. Das Eröffnungsgespräch mit der geprüften Stelle fand Mitte November des Jahres 2021 statt. Die Schlussbesprechung erfolgte Anfang Juli 2022. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2017 bis 2021, wobei gegebenenfalls auch frühere und spätere Entwicklungen in die Einschau einbezogen wurden.

1.3 Prüfungshandlungen

Die Prüfungshandlungen umfassten Dokumentenanalysen, Berechnungen und Akteneinsichten mittels ELAK. Erhebungen und Interviews in der geprüften Stelle fanden

wegen der im Zusammenhang mit COVID-19 gesetzten Maßnahmen (Kontaktbeschränkungen) eingeschränkt statt. Hauptsächlich wurden die im Zuge der Prüfung erforderlichen Abklärungen und Auskunftserteilungen auf elektronischem und telephonischem Weg abgewickelt.

Die geprüfte Stelle legte die geforderten Unterlagen zeitgerecht vor, sodass sich keine Verzögerungen im Prüfungsablauf ergaben.

1.4 Prüfungsbefugnis

Die Prüfungsbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs. 1 WStV festgeschrieben.

1.5 Vorberichte

Zum gegenständlichen Prüfungsthema lagen für die vergangenen 10 Jahre keine Prüfungsberichte des Stadtrechnungshofes Wien vor. Allerdings wurde das Thema Beschwerdemanagement im genannten Zeitraum immer wieder in Berichten in Bezug auf andere geprüfte Stellen behandelt.

2. Leitfaden für das Beschwerde- und Reklamationsmanagement im Magistrat

2.1 Allgemeines

Im Magistrat der Stadt Wien bestanden seit dem Jahr 2011 zentrale Standards für die Behandlung von Beschwerden und Reklamationen. Zur Erkennung und Umsetzung von Verbesserungspotenzialen stellte die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Leitungsinstrumente den Dienststellen einen Leitfaden zur Verfügung, welcher auf der ÖNORM ISO 10002:2014 „Qualitätsmanagement - Kundinnen- und Kundenzufriedenheit, Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen“ basierte. Der Leitfaden sollte u.a. zwar dienststellenindividuelle Anforderungen im Umgang mit Beschwerden und Reklamationen ermöglichen, jedoch auch die diesbezügliche systematisierte Datenerfassung unter Bedachtnahme auf zukünftige sinnvolle Auswertungen regeln. Auch sollten damit unter Berücksichtigung bereits funktionierender Systeme in den Dienststellen eine einheitliche Haltung und Vorgangsweise sowie eine „produktive Fehlerkultur“ etabliert werden.

Im Rahmen des Berichtswesens zum Vollzug der Verwaltungsziele der Jahre 2013 und 2014 erstatteten die Dienststellen Rückmeldungen über Beschwerde- und Reklamationsursachen. Auf dieser Grundlage erhob die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Leitungsinstrumente, dass die überwiegende Mehrheit der Beschwerden die Qualität der Produkte und Dienstleistungen betraf und dabei die Kommunikation sowie die Information eine große Rolle spielten. Infolge dieser Erkenntnisse nannte die Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit, Gruppe Leitungsinstrumente im Rahmen des 9. Strategiedialoges der Stadt Wien vom Mai 2014 die gesamthafte Betrachtung von Anliegen, die Integration des BRM in ein Integriertes Managementsystem und die Arbeit mit Vergleichsgrößen (z.B. Output bzw. Erledigungen) als Ziele für die Weiterentwicklung des BRM.

2.2 Begriffsbestimmungen, Ziele, Grundsätze und Handlungsempfehlungen

2.2.1 Unter BRM verstand der magistratsweite Leitfaden die Gesamtheit aller systematischen Maßnahmen einer Dienststelle zur Wiederherstellung der Zufriedenheit einer beschwerdeführenden Person.

Als Beschwerde im Sinn des BRM-Leitfadens galt die Äußerung einer subjektiven Unzufriedenheit mit den Produkten oder Dienstleistungen, einer unerwünschten Situation oder dem Ablauf einer Beschwerdebehandlung, die von einer Person gegenüber einer Dienststelle mit der Erwartung einer Reaktion oder Klärung ausgedrückt wurde. Eine Reklamation war hingegen der Hinweis einer Person auf einen ungenügenden oder fehlerhaften Zustand eines Produktes oder einer Dienstleistung, der einen konkreten Verbesserungsanspruch begründete.

Während lt. Leitfaden im BRM auch Eingaben wie z.B. Anfragen oder Lob erfasst werden konnten, waren Beschwerden von Mitarbeitenden, Rechtsmittel und Anbringen in Behördenverfahren sowie Volksanwaltschafts- und Dienstaufsichtsbeschwerden vom Geltungsbereich des BRM explizit ausgenommen.

2.2.2 Primär sollte das BRM darauf abzielen, die Fähigkeit einer Dienststelle zu verbessern, Beschwerden und Reklamationen zur Zufriedenheit aller Beteiligten auf einheitliche, systematische und problemlösende Weise zu bearbeiten sowie die Mitarbeitenden bei der diesbezüglichen Kundinnen- bzw. Kundenbetreuung zu unterstützen. Weiters sollten die Informationen aus dem BRM zur Erkennung von Ursachen von Beschwerden und Fehlentwicklungen sowie zur Verbesserung der Geschäftstätigkeit bzw. des Verwaltungshandelns genutzt werden.

Demgemäß legte der Leitfaden folgende Grundsätze für das in den Dienststellen zu etablierende BRM fest:

- Verantwortlichkeiten und Abläufe eindeutig festlegen und dokumentieren,
- Angaben zur Einbringung von Beschwerden in ausreichendem Ausmaß bekanntmachen,
- Kommunikationskanäle (z.B. persönlich, via Internet, telefonisch) zum einfachen, barrierefreien und gebührenfreien Einbringen von Beschwerden (auch anonym) ermöglichen,
- Entgegennahme von schriftlich eingebrachten Beschwerden innerhalb von 3 Werktagen bestätigen,
- Information über den Fortgang der Beschwerdebearbeitung auf Verlangen in höflicher, respektvoller Form ausfertigen,
- Beschwerden unter Wahrung des Datenschutzes objektiv, effizient, für alle Beteiligten nachvollziehbar sowie möglichst kundinnen- und kundenorientiert bearbeiten,
- Lernerfahrung aus der Beschwerdebehandlung ermöglichen und Verständnis für den Blickwinkel der Beschwerdeführenden entwickeln sowie
- interne Abläufe (auch des BRM) bzw. die Qualität der Dienstleistungen und Produkte durch regelmäßige Auswertungen kontinuierlich verbessern.

2.2.3 Ergänzend erläuterte der BRM-Leitfaden, dass Beschwerden nach der Entgegennahme hinsichtlich verschiedener Gesichtspunkte (z.B. Zuständigkeit, Sicherheit bzw. Gefahr in Verzug) einer Anfangsbewertung unterzogen werden sollten. Abhängig von

der Bewertung wären Sofortmaßnahmen zu setzen, entsprechende Verfahren einzuleiten, die Beschwerden im Sinn des BRM-Leitfadens zu behandeln oder keine Maßnahmen zu ergreifen.

Je Beschwerde war die verpflichtende Dokumentation des Eingangskanals, des Eingangs- und Erledigungsdatums, der Eigenbearbeitung oder Weiterleitung, der Beschlagwortung und Kategorisierung, des Beschwerdeinhalts bzw. Sachverhalts und der Daten der Beschwerdeführenden vorgesehen. Der Bearbeitungsstatus sollte über den gesamten Erledigungsverlauf nachvollziehbar sein und die Beschwerdeführenden waren über die abgeschlossene Beschwerdebearbeitung bzw. Weiterleitung zu informieren.

Abschließend sollte eine Analyse der Beschwerden zur Identifizierung von systematischen, periodisch auftretenden sowie einmalig anfallenden Problemen als Hilfestellung zur Ursachenbeseitigung erfolgen, wobei diese Informationen auch zum Controlling und zum Qualitätsmanagement beitragen sollten. Hinsichtlich der für das BRM festgelegten Ziele war durch Controllingmaßnahmen deren Erreichung zu überprüfen. Weiters sollten regelmäßige Evaluierungen des BRM mit einer verpflichtenden Bewertung von Verbesserungen bzw. Veränderungen aufgrund von Beschwerden (z.B. hinsichtlich Erledigungsdauern und die Erreichbarkeit) durchgeführt werden. Eine mindestens jährliche Berichtslegung an die Dienststellenleitung war vorzusehen.

Schließlich enthielt der BRM-Leitfaden eine Aufzählung von Verantwortungsbereichen für die Dienststellenleitung und für die bzw. den zu bestellenden BRM-Beauftragten. So oblagen u.a. der Dienststellenleitung die Ressourcenbereitstellung sowie die Vorgabe einer Umsetzungsstrategie und der bzw. dem BRM-Beauftragten die Einrichtung eines Prozesses zur Beschwerdebehandlung, die Dokumentation und das Berichtswesen. Weiters waren im Leitfaden die erforderlichen Fähigkeiten und Kenntnisse der im Rahmen des BRM mit Kundinnen- bzw. Kundenkontakten befassten Mitarbeitenden dargelegt.

3. Allgemeines zur MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen

3.1 Aufgabengebiete und Organisation

3.1.1 Der Zuständigkeitsbereich der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen umfasste gemäß GEM insbesondere die Buchführung für den Magistrat und stadtnahe Einrichtungen, die Abwicklung des Zahlungsverkehrs sowie die Angelegenheiten der Landes- und Gemeindeabgaben. Damit im Zusammenhang standen u.a. Maßnahmen, die der ordnungsgemäßen und rechtzeitigen Erklärung und Entrichtung der Landes- und Gemeindeabgaben dienten sowie die Vornahme von Vor-Ort-Überprüfungen.

Ferner war die MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen für die Vorschreibung und Einbringung der von den anordnungsbefugten Dienststellen festgestellten Forderungen, die Durchführung von Verwaltungsstrafverfahren nach den Abgabengesetzen und die Handhabung des Verwaltungsvollstreckungsgesetzes verantwortlich. Weiters zählten zu ihren Aufgaben die zentrale Beförderung von Briefen und Akten, die elektronische Verarbeitung bzw. Weiterleitung von Eingangsrechnungen und die Übernahme spezieller Scandienstleistungen.

3.1.2 Organisatorische Festlegungen wurden in der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen grundsätzlich durch sogenannte Interne Dokumentationen der Abläufe und Werkzeuge geregelt, wobei die zentralen Bestandteile die Dokumente Organisationshandbuch und Qualität darstellten.

Laut IDA Organisationshandbuch verfügte die MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen über nachfolgende Managementsysteme:

- Beschwerde- und Reklamationsmanagement,
- Internes Kontrollsystem,
- Projektmanagement,
- Qualitätsmanagement,
- Verbesserungsmanagement und
- Wissensmanagement.

Die IDA Qualität verwies zusätzlich auf das Prozessmanagement mit der Prozesslandkarte, bestehend aus 4 Führungs-, 7 Kern-, 8 Unterstützungs- sowie 6 Mess-, Analyse- und Verbesserungsprozessen, und das Risikomanagement. Im Übrigen war auf Grundlage eines Erlasses der Magistratsdirektion - Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit eine Kosten- und Leistungsrechnung zu führen.

Zur Aufrechterhaltung und Erhöhung der Qualität der Leistungserbringung war in der IDA Qualität das Ziel festgelegt, die gemanagten und messbaren Prozesse laufend zu evaluieren, effektiv zu prüfen und umfassend zu dokumentieren. Das Erfordernis einer gut funktionierenden internen Kommunikation wurde in diesem Zusammenhang besonders betont.

3.1.3 Die Aufgabenwahrnehmung oblag im Betrachtungs- und Prüfungszeitraum den im nachfolgenden Organigramm dargestellten Organisationseinheiten:

Abbildung 1: Organigramm der Magistratsabteilung 6 - Rechnungs- und Abgabewesen



*) Die Gruppe Service Center wurde mit 1. August 2020 der Kanzlei der Abteilungsleitung zugeteilt.

***) Das Referat Strategisches Abgabenrecht und Legistik des Dezernats Abgaben und Recht wurde im Jänner 2021 eingerichtet.

Quelle: MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Wie aus dem Organigramm ersichtlich, unterstanden der Abteilungsleitung die Kanzlei, 4 Stabsstellen, 3 Referate und 2 Dezernate. Das Dezernat Rechnungswesen umfasste zur Zeit der Prüfung 15 Buchhaltungsabteilungen sowie das Referat Zahlungsverkehr und KundInnenservice. Dem Dezernat Abgaben und Recht waren die Referate Landes- und Gemeindeabgaben, Parkometerabgabe und Abgabenstrafen, Recht sowie Strategisches Abgabenrecht und Logistik zugeordnet.

3.1.4 Der Dienstpostenstand der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen verringerte sich gemäß den Nachweisen über das ständige Personal der Rechnungsabschlüsse der Bundeshauptstadt Wien für die Jahre 2017 und 2021 um 2,9 % von 1.025 auf 995 Stellen. Der Stand an VZÄ lag im Betrachtungszeitraum aber durchschnittlich um rd. 10 % unter dem Dienstpostenstand und betrug 935 VZÄ per 31. Dezember 2017 und 896 VZÄ per 31. Dezember 2021, was einem 4,2%igen Rückgang entsprach. Laut Auskunft der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen resultierten diese Einsparungen im Personalbereich primär aus Effizienzsteigerungen infolge von Prozessoptimierungen, wobei der Dienstpostenplan an die tatsächliche Bedienstetenanzahl noch nicht vollumfänglich angeglichen wurde.

3.2 Leistungserbringung für Kundinnen bzw. Kunden

3.2.1 Die Aufgabenwahrnehmung der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen war im Rahmen der Kosten- und Leistungsrechnung in einem Produkt- und Leistungskatalog mit insgesamt 12 Produkten und 4 Leistungen dargelegt. Für die einzelnen Produkte und Leistungen waren Kenn- bzw. Fallzahlen zur Leistungsmessung und deren Ermittlung festgelegt.

Zur Darstellung der Leistungserbringung gegenüber Kundinnen bzw. Kunden im Betrachtungszeitraum forderte der Stadtrechnungshof Wien von der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen eine Reihe von Kenn- bzw. Fallzahlen zu relevanten Produkten an. Die diesbezüglichen Zahlen für die Jahre 2020 und 2021 konnten aber aufgrund der vorübergehenden Aussetzung des abteilungsinternen Leistungscontrollings nicht zur

Verfügung gestellt werden, sodass die nachfolgend abgebildete Übersicht ausschließlich die Werte der Jahre 2017 bis 2019 enthält:

Abbildung 2: Kundinnen- und kundenbezogene Leistungserbringung in den Jahren 2017 bis 2019

Produkt	Kenn- bzw. Fallzahl	2017	2018	2019	Veränderung 2017/2019
KundInnenservice	Anfragen, Auskünfte, Aussendungen, Einbringungen, Beschwerden	7.150.528	6.677.906	6.769.492	
Prüftätigkeit	Revisionen und Kassenprüfungen	7.822	10.108	9.556	
Dienststellenservice	GEPARD-, Abgaben- und Strafenkonten	6.916.622	6.996.201	6.938.827	
Buchführung Ausgaben	Ausgabenbuchungen	6.551.453	5.965.285	6.317.405	
Buchführung Einnahmen	Einnahmenbuchungen	23.277.756	23.995.913	20.785.691	
Verfahren auf Antrag	Verfahren, Ausfertigungen der Verfahrensführung	79.938	71.574	75.936	
Erhebung und Vollstreckung	Anzahl der Erhebungen und Vollstreckungen	167.591	147.552	150.642	
Abgaben und Strafen	Anzahl der Anordnungen	22.786	25.423	28.451	

Quelle: MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Im 3-jährigen Betrachtungszeitraum war bei 5 der 8 Produkte ein Rückgang, bei 2 Produkten ein Anstieg und bei 1 Produkt ein nahezu gleichbleibendes Niveau bei den Kenn- bzw. Fallzahlen feststellbar. Die Aufgabenstellung des BRM wurde im Produkt KundInnenservice neben Buchungsauskünften, persönlichen, telefonischen oder schriftlichen Informationsweitergaben zu Geschäftsfällen und allgemeinen Anfragen berücksichtigt. Weiters stellte der Stadtrechnungshof Wien fest, dass angesichts der für 2 Jahre fehlenden Werte keine durchgängigen Leistungskennzahlen als Vergleichsgrößen für das BRM vorlagen.

3.2.2 Hinsichtlich der Nichterhebung der Kenn- und Fallzahlen für die Jahre 2020 und 2021 gab die MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen an, dass bereits im Vorfeld der Umstellung auf die VRV 2015 ein Anpassungsbedarf in Bezug auf das abteilungsinterne Leistungscontrolling erkannt wurde. Es wurde daher vor dem Umstellungs-

jahr 2020 das Vorhaben „Fallzahlen“ mit dem Ziel der automatischen Kennzahlenbereitstellung aus SAP und der deutlichen Reduktion des zeitlichen Erhebungsaufwandes gestartet.

In der Folge konnte allerdings aufgrund der umfangreichen, teils noch andauernden Tätigkeiten rund um die Einführung der VRV 2015 weder das Vorhaben abgeschlossen werden, noch standen Personalressourcen für die Erhebung der Fallzahlen nach der herkömmlichen Methode zur Verfügung. Letztlich stellte die MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen den Abschluss des Vorhabens und die Nacherhebung der Kenn- und Fallzahlen für die fehlenden Jahre in Aussicht.

Der Stadtrechnungshof Wien verwies auf die Bedeutung einer durchgängigen und aussagekräftigen Kosten- und Leistungsrechnung nicht nur zur Unterstützung der Planungs- und Entscheidungsprozesse, sondern auch der anderen Managementinstrumente und empfahl daher, das Vorhaben „Fallzahlen“ voranzutreiben und in absehbarer Zeit abzuschließen.

4. Organisatorische Festlegungen zum Beschwerdemanagement

4.1 Beschwerdemanagement als Teil des integrierten Managementsystems

Wie bereits im Punkt 3.1.2 angeführt, war das BRM lt. IDA Organisationshandbuch eines von 9 in der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen eingerichteten Managementsystemen. Gemäß den Ausführungen in der IDA Qualität wurde das BRM als ein die gesamte Abteilung umspannender Teil des Integrierten Managementsystems betrachtet und war im Rahmen des Prozessmanagements in der Prozesslandkarte als Unterstützungsprozess verortet.

Eine Prozessbeschreibung mit einer grafischen Darstellung, den Erläuterungen zum Ablauf sowie der Definition von Verantwortungsbereichen lag jedoch für das BRM zur Zeit der Prüfung noch nicht vor. Die MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen führte dazu aus, dass die Dokumentation der Kernprozesse prioritär behandelt wurde und eine Prozessbeschreibung für den Unterstützungsprozess BRM mithilfe der Anwendung ADONIS noch in Ausarbeitung wäre. Zudem verwies sie auf die IDA BRM, in der

im gesamten Betrachtungszeitraum der Prüfung die diesbezüglichen Zuständigkeiten und Abläufe geregelt waren.

4.2 Zuständigkeiten und Abläufe

4.2.1 Anders als die Qualitätssteuerung, die zentral in der Stabsstelle Qualität unmittelbar der Abteilungsleitung unterstand, war das BRM dezentral in einer Organisationseinheit angesiedelt. In der IDA Dezernat Abgaben und Recht war festgelegt, dass diesem Dezernat neben der Abwicklung und Betreuung legistischer Verfahren, allgemeiner Rechtsfragen sowie von Abgaben- und Abgabenstrafenverfahren auch das BRM oblag.

Von den 4 der Dezernatsleitung Abgaben und Recht untergeordneten Referaten war das BRM inkl. Controlling und Evaluierung dem Referat Recht mit insgesamt 4 rechtskundigen Mitarbeitenden zugeteilt. Den diesbezüglichen Stellenbeschreibungen war zu entnehmen, dass der Referatsleiterin-Stellvertreter sowie die Referentinnen die rechtliche Beurteilung und die Beantwortung von Beschwerden vorzunehmen hatten. Die Referatsleiterin, die gemäß den Angaben des Dezernatsleiters auch die Funktion der BRM-Beauftragten inne hatte, war u.a. für die Organisation und Koordination des BRM sowie für die Prüfung bzw. Genehmigung der diesbezüglichen Erledigungen zuständig.

Andere Organisationseinheiten der MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen, wie z.B. das Referat Parkometerabgabe und Abgabenstrafen, hatten u.a. im Anlassfall für das Referat Recht Stellungnahmen, Sachverhaltsdarstellungen sowie Antwortentwürfe zu Beschwerden zu erarbeiten.

4.2.2 Die IDA BRM diente der MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen zur Festlegung von Begriffsbestimmungen, Grundsätzen und Verantwortlichkeiten sowie der Bearbeitung und Kategorisierung von Beschwerden und den damit im Zusammenhang stehenden Controlling- und Evaluierungsaufgaben.

Die in der IDA BRM enthaltenen Begriffsbestimmungen sowie der Geltungsbereich orientierten sich am BRM-Leitfaden, wobei die Erfassung von Anfragen, Anliegen und positiven Rückmeldungen im Rahmen des BRM nicht vorgesehen war. Als Grundsätze für die Beschwerdebehandlung galten neben der Maxime der ständigen Verbesserung der Produkt- und Leistungsqualität die Objektivität, der Datenschutz und die Offenheit. Die Verantwortlichkeiten waren insofern festgelegt, als das Referat Recht des Dezernats Abgaben und Recht für das BRM zuständig war und die Dezernatskanzlei die BRM-Fristen zu überwachen hatte. Weiters hatten die anderen Organisationseinheiten der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen an der Beschwerdebearbeitung mitzuwirken.

4.2.3 Laut IDA BRM waren die Angaben über die Einbringung von Beschwerden, die persönlich, telefonisch, brieflich, per E-Mail und per Telefax möglich war, auf der Homepage der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen bekanntzumachen. Weiters wies die IDA darauf hin, dass Beschwerden direkt von den Betroffenen oder über zwischengeschaltete Stellen bzw. andere Magistratsstellen eingebracht würden. Die dadurch entstehenden Geschäftsfälle waren im ELAK nachvollziehbar abzuwickeln bzw. zu dokumentieren und lagen im Verantwortungsbereich des Referats Recht, das auch deren Anfangsbewertung vornahm.

Schriftlich eingebrachte Beschwerden waren umgehend per E-Mail an die Kanzlei der Abteilungsleitung weiterzuleiten, damit diese die Protokollierung im ELAK und die Verständigung der beschwerdeführenden Person über das Einlangen ihres Anbringens in Form einer Empfangsbestätigung vornehmen konnte. Allerdings entfiel eine solche Bestätigung bei telefonischer und persönlicher Kontaktaufnahme sowie bei erfolgter Erledigung innerhalb von 3 Werktagen.

Falls die eingebrachte Beschwerde nicht im Zuständigkeitsbereich der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen lag, sah die IDA BRM vor, dass diese an die beschwerdeführenden mit den Kontaktdaten der zuständigen Stelle retourniert würde. Eine di-

rekte Weiterleitung an diese Stelle war nur bei Vorliegen einer konkreten Rechtsgrundlage oder auf ausdrücklichen Wunsch der beschwerdeführenden Person vorgesehen.

4.2.4 Ein Antwortentwurf bzw. eine Stellungnahme zur Erledigung einer Beschwerde war dem Referat Recht gemäß der IDA BRM nach Aufforderung von der jeweils zuständigen Organisationseinheit der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen unverzüglich zu übermitteln. Das Referat Recht hatte daraufhin eine Prüfung in rechtlicher Hinsicht vorzunehmen und den - gegebenenfalls überarbeiteten - Entwurf an die Abteilungsleitung zur Unterfertigung weiterzuleiten. Eine Vorlage an den Finanzdirektor war erforderlich, wenn ein Antwortentwurf oder eine Stellungnahme an eine zwischengeschaltete Stelle erging. Als Frist für die Beschwerdebeantwortung wurden in der IDA BRM 14 Tage ab Eingangsdatum in der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen festgelegt.

4.2.5 Zur Analyse bzw. Identifizierung von Trends und Ursachen waren die Beschwerden gemäß IDA BRM vom Referat Recht unter Verwendung definierter Kürzel nach den zuständigen bzw. betroffenen Stellen¹ und den Kategorien Persönliches Verhalten, Inhaltliche Fehler, Organisatorische Mängel oder Allgemeines einzuteilen.

Hinsichtlich der Evidenzhaltung der Informationen war festgelegt, dass zum jeweiligen Geschäftsfall im ELAK die Kategorisierung und das Erfordernis zur Setzung von Maßnahmen unter der Rubrik Begriffe und die Schlagwörter zur Beschwerde unter der Rubrik Notiz einzutragen waren. Überdies war die Führung einer Tabelle mit diesbezüglichen Informationen durch das Referat Recht vorgesehen, die als Basis für einen quartalsweisen Bericht an die Abteilungsleitung dienen und in das dienststelleneigene Controlling einfließen sollte. Eine Evaluierung der in der IDA BRM geregelten Abläufe

¹ Zur Auswahl standen das Dezernat Rechnungswesen, das Referat Erhebungs- und Vollstreckungsdienst sowie die Referate Landes- und Gemeindeabgaben, Parkometerabgabe und Abgabenstrafen sowie Recht des Dezernats Abgaben und Recht.

hatte einmal jährlich zwischen Abteilungsleitung und der BRM-Beauftragten zu erfolgen.

4.2.6 Der Stadtrechnungshof Wien stellte fest, dass die Zuständigkeiten und die Verantwortungsbereiche im Zusammenhang mit dem BRM in den Organisationsvorschriften der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen angemessen geregelt und dokumentiert waren. Die dezentrale Ansiedlung des BRM im Referat Recht des Dezernats Abgaben und Recht war primär historisch begründet und stand im Gegensatz zu den anderen zentral verorteten Managementsystemen (z.B. Qualitätsmanagement, Prozessmanagement). Allerdings ermöglichte die standardisierte Mitwirkung von rechtskundigen Mitarbeitenden eine hohe fachliche Expertise bei der Beschwerdebearbeitung.

Mit den in der IDA BRM getroffenen Festlegungen für den Umgang mit Beschwerden wurde den Anforderungen des BRM-Leitfadens grundsätzlich entsprochen, wobei durch die in Ausarbeitung begriffene BRM-Prozessbeschreibung mithilfe der Software ADONIS eine weitere Präzisierung der Abläufe zu erwarten ist.

Positiv anzumerken war, dass durch den Einsatz des ELAK eine elektronische Aktenführung der schriftlich eingebrachten Beschwerdefälle vorgesehen und durch die Fristsetzung der Beschwerdebearbeitung sowie die inhaltlichen Qualitätsvorgaben ein zügiger Ablauf vorgegeben war. Der Stadtrechnungshof Wien vermisste jedoch konkret messbare auf die Verbesserung der Produkt- und Leistungsqualität sowie die Erhöhung der Kundinnen- und Kundenzufriedenheit ausgerichtete Zielsetzungen. Es war daher der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen zu empfehlen, diese Aspekte in der IDA BRM bzw. in der auszuarbeitenden BRM-Prozessbeschreibung zu berücksichtigen.

5. Behandlung von Beschwerden

5.1 Beschwerdeaufkommen in den Jahren 2017 bis 2021

5.1.1 Auf Basis der BRM-Quartalsberichte der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen ermittelte der Stadtrechnungshof Wien die Anzahl der in den Jahren 2017 bis 2021

eingebrachten Beschwerden und stellte sie nach den betroffenen Organisationseinheiten wie folgt dar:

Tabelle 1: Anzahl der Beschwerden in den Jahren 2017 bis 2021 (gegliedert nach den betroffenen Organisationseinheiten)

Stelle	2017	2018	2019	2020	2021	Gesamt
Dezernat Rechnungswesen	55	56	40	28	39	218
Referat Erhebungs- und Vollstreckungsdienst	7	3	6	6	3	25
Dezernat Abgaben und Recht - Referat Landes- und Gemeindeabgaben				1	2	3
Dezernat Abgaben und Recht - Referat Parkometerabgabe und Abgabenstrafen	26	9	9	20	12	76
Dezernat Abgaben und Recht - Referat Recht	25	11	6	36	19	97
Summe der erledigten Beschwerdefälle	113	79	61	91	75	419
Keine Zuordnung, da Weiterleitung an zuständige Stelle	2	7	12	7	2	30
Gesamt	115	86	73	98	77	449

Quelle: BRM-Quartalsberichte der MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Wie aus der Tabelle 1 hervorgeht, wurden im 5-jährigen Betrachtungszeitraum im BRM insgesamt 449 Beschwerden erfasst, wovon 419 von der MA 6 - Abgaben- und Rechnungswesen erledigt und 30 zuständigkeitshalber an andere Stellen weitergeleitet wurden.

Mit 218 Beschwerden waren nahezu die Hälfte der Fälle dem Dezernat Rechnungswesen zugeordnet. 97 Fälle betrafen das Referat Recht und 76 das Referat Parkometerabgabe und Abgabenstrafen des Dezernats Abgaben und Recht. Das Referat Erhebungs- und Vollstreckungsdienst war mit insgesamt 25 Fällen vergleichsweise wenig vertreten und auf das Referat Landes- und Gemeindeabgaben entfielen lediglich 3 Fälle.

Die Anzahl der erledigten Beschwerdefälle lag in einer Bandbreite von 61 bis 113 und verringerte sich um $\frac{1}{3}$ auf 75 Fälle im Jahr 2021. Die Fälle des vermehrten Beschwerdeaufkommens in den Organisationseinheiten (z.B. im Jahr 2020 bzgl. des Referats Recht) führte die MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen u.a. auf Ereignisse, wie Tarifänderungen bei Parkscheinen oder technische Umstellungen im Zahlungsverkehr, zurück.

5.1.2 Die oben dargestellte Verteilung der Beschwerden auf die Organisationseinheiten zeigte weiters, dass eine detailliertere aufgabenorientierte Kategorisierung der Beschwerden nur für das Dezernat Abgaben und Recht mit den genannten 3 Referaten vorlag. Die Beschwerdefälle für das Dezernat Rechnungswesen, das zur Zeit der Prüfung aus 15 Buchhaltungsabteilungen und dem Referat Zahlungsverkehr und KundInnenservice bestand, wurden jedoch nur in einer Kategorie zusammengefasst. Infolgedessen wies die Betrachtung der diesbezüglichen Fallzahlen über einen längeren Zeitraum einen geringen Informationsgehalt auf.

Weiters war zu bemängeln, dass in Einzelfällen zwischenzeitlich abgetretene Beschwerdefälle weiterhin als Beschwerdefälle der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen geführt wurden.

Aus Zweckmäßigkeitgründen war der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen zu empfehlen, die Kategorisierung der Beschwerdefälle nach Organisationseinheiten bzgl. des Dezernats Rechnungswesen differenzierter zu gestalten. Weiters wären Maßnahmen zu setzen, dass abgetretene Beschwerdefälle nicht als erledigte Fälle der Abteilung ausgewiesen werden.

5.2 Einbringen und Entgegennahme von Beschwerden

5.2.1 Inwieweit die in der IDA BRM festgelegten Kommunikationskanäle zur Einbringung von Beschwerden auch tatsächlich im Internet bekannt gemacht wurden, überprüfte der Stadtrechnungshof Wien anhand einer Einschau in das Internetportal der Stadt Wien (<https://www.wien.gv.at>). Dabei zeigte sich, dass auf der unter dem Link „Kontakte zur Stadt“ abrufbaren Homepage der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen die verschiedenen Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit der Abteilung, wie E-Mail-Adressen, Telefon- und Faxnummern, Adressen sowie Kundinnen- und Kundenverkehrszeiten, dargestellt waren. Außerdem stand auf der Internetseite ein elektronisches Kontaktformular zur Verfügung, mit dem Anliegen, Anregungen, Wünsche und Hinweise an die Abteilung herangetragen werden konnten.

Als Anlaufstellen wurden die Gruppe Service-Center, gefolgt von den Stadtkassen und den Buchhaltungsabteilungen genannt, wobei über die themenbezogenen Links „Abgaben in Wien“ bzw. „Rechnungen und Zahlungen“ die Kontaktmöglichkeiten zu weiteren Organisationseinheiten (z.B. Referat Landes- und Gemeindeabgaben) zugänglich waren. Ergänzend war anzumerken, dass seit dem 2. Quartal 2020 der persönliche Kundinnen- und Kundenkontakt bedingt durch die COVID-19-Maßnahmen nur in Ausnahmefällen möglich war.

Der Stadtrechnungshof Wien stellte fest, dass die auf der Homepage der MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen bekannt zu machenden Kommunikationskanäle angemessen und verständlich dargelegt waren. Zudem war auf der Internetseite „Kontakte zur Stadt“ das Stadtservice Wien als zentrale Anlaufstelle für Wünsche, Anregungen und Beschwerden an die Wiener Stadtverwaltung angeführt. Neben den oben genannten Kommunikationskanälen konnten die Bürgerinnen und Bürger mit dem Stadtservice Wien auch über das elektronische Formular „BürgerInnen-Anliegen Online“ in Kontakt treten. Betrafen die im Weg des Stadtservices Wien eingebrachten Anliegen die MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen, wurden diese an die Gruppe Service-Center als erste Anlaufstelle weitergeleitet.

5.2.2 Laut Auskunft der Leiterin des Referats Recht bzw. der BRM-Beauftragten standen im BRM elektronische und schriftliche Anbringen im Vordergrund. Diese langten per E-Mail, per elektronischem Kontaktformular oder per Post ein und wurden im ELAK sowie in der Excel-Tabelle des BRM-Berichtswesens erfasst.

Den Ausgangspunkt für Anbringen der Bürgerinnen bzw. Bürger bildeten in der Regel die an sie gerichteten Schreiben der MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen (z.B. Rechnungen, Zahlungserinnerungen, Mahnungen, Abgabenbescheide, Tilgungspläne, Buchungsmittelungen etc.). Die Einsichtnahme in die verwendeten 135 Vorlagen bzw. Musterschriftstücke ergab, dass darin die Kontaktdaten der MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen als Absenderin zwar angeführt waren, jedoch die für die Höhe der Vorschreibung zuständigen Dienststellen nur namentlich ohne weitere Kontaktdaten oder überhaupt nicht aufschienen.

Weiters stellte der Stadtrechnungshof Wien fest, dass in der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen regelmäßig Beschwerden einlangten, die z.B. auf die Bemessung von ausstehenden Beträgen abzielten und demgemäß zuständigkeithalber an die anordnungsbefugte Dienststelle weiterzuleiten waren. Im Sinn einer kundinnen- bzw. kundenorientierten und verwaltungsökonomischen Vorgehensweise wurde angeregt, die Vorlagen bzw. Musterschriftstücke in Kooperation mit den zuständigen Dienststellen hinsichtlich der Aufnahme von direkten Kontaktmöglichkeiten zu evaluieren und gegebenenfalls zu ergänzen.

5.2.3 Gemäß den Angaben der Leitung des Dezernats Rechnungswesen, des Referats Zahlungsverkehr und KundInnenservice sowie des Referats Erhebungs- und Vollstreckungsdienst wurden im Betrachtungszeitraum zahlreiche telefonische und persönliche Anfragen bzw. Anbringen direkt von den Mitarbeitenden bearbeitet. Diese waren teilweise nicht eindeutig von Beschwerden abgrenzbar, und deren Bearbeitungen hätten daher als Beschwerdebehandlungen im Sinn des BRM klassifiziert werden müssen. Infolgedessen gelangten nur jene Fälle in Form von Aktenvermerken in das BRM, in denen Beschwerden nicht unmittelbar im Zuge der Kontaktaufnahme erledigt wurden und sich die beschwerdeführenden Personen nicht schriftlich an die MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen wenden wollten oder konnten.

Zusätzlich wurden auch telefonische Anliegen oder Beschwerden von der in der Kanzlei der Abteilungsleitung angesiedelten Gruppe Service-Center bearbeitet. Diese Gruppe war u.a. mit der Beantwortung und Weiterleitung von schriftlichen und telefonischen Anfragen von Kundinnen bzw. Kunden in allen Belangen der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen betraut. Die Gruppe stand auch bei Systemumstellungen² den jeweils betroffenen Organisationseinheiten oder anderen Dienststellen unterstützend zur Seite, wofür ihr entsprechende Fachinformationen bereitgestellt wurden. Sofern keine unmittelbare Erledigung möglich war, erfassten die Mitarbeitenden der

² z.B. Umstellung der Verrechnung der Kommunalsteuer und Dienstgeberabgabe auf SAP, Neukonzeption der Datenbank des Erhebungs- und Vollstreckungsdienstes etc.

Gruppe Service-Center die telefonisch einlangenden Anliegen in einem Ticket-System und leiteten diese an die für die Erledigung zuständigen Organisationseinheiten der Abteilung weiter.

Eine genaue Anzahl der bearbeiteten telefonischen bzw. persönlichen Anfragen und Beschwerden konnte mangels deren Dokumentation weder von den befragten Vertreterinnen bzw. Vertretern des Dezernats Rechnungswesen, der Referate Zahlungsverkehr- und KundInnenservice sowie Erhebungs- und Vollstreckungsdienst und der Gruppe Service-Center noch von der BRM-Beauftragten genannt werden. Ebenso lag zur Zeit der Prüfung keine diesbezügliche Auswertung aus dem Ticket-System vor.

Festzustellen war, dass angesichts dieser Verwaltungspraxis eine Erfassung der auf kurzem Weg erledigten Beschwerden nicht gewährleistet und der Umgang mit telefonischen und persönlichen Beschwerden in der IDA BRM nicht detailliert geregelt war. Um die Aussagekraft der aus dem BRM ableitbaren Informationen zu erhöhen, wurde die Evaluierung der Integration sämtlicher, insbesondere auch der telefonisch und persönlich eingebrachten erledigten Beschwerden - unter Berücksichtigung einer verwaltungswirtschaftlichen Vorgangsweise - im BRM angeregt. Demgemäß wären im BRM u.a. entsprechende Ergänzungen zur Begriffsabgrenzung von Anliegen und Anfragen zu Beschwerden vorzunehmen.

5.3 Prüfung von Beschwerdebearbeitungen

5.3.1 Auf Basis einer bewussten Auswahl von elektronischen Akten des BRM erfolgte eine stichprobenweise Prüfung von insgesamt rd. 8 % der im 5-jährigen Betrachtungszeitraum erledigten, den einzelnen Organisationseinheiten der MA 6 - Rechnungswesen und Abgabewesen zugeordneten 419 Beschwerdefälle. Dabei wurden die Einhaltung der in der IDA BRM festgelegten Vorgaben sowie die Übereinstimmung mit den in den BRM-Quartalsberichten aufgezeichneten Informationen geprüft.

Mit 17 Fällen betraf die Mehrheit der untersuchten Beschwerden das Dezernat Rechnungswesen. 16 Beschwerden bezogen sich auf das Dezernat Abgaben und Recht und 2 auf das Referat Erhebungs- und Vollstreckungsdienst. Die Beschwerden wurden

überwiegend zu Sachverhalten, wie z.B. die Rückgabefrist von Parkscheinen nach Tarifänderungen, Handyparken, Parkpickerl, Straferlässe, Unklarheiten über Rechnungsinhalte oder die Höhe von Gebühren, eingebracht. In Einzelfällen war das persönliche Verhalten von Mitarbeitenden der MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen Beschwerdeinhalt.

5.3.2 Eingangs wurde im ELAK die Anzahl der Geschäftsstücke bzw. die Aktenlänge für die insgesamt 35 Beschwerdefälle erhoben, um den Verwaltungsaufwand der Beschwerdebearbeitung zu beurteilen. Die Analyse zeigte 17 Fälle mit 2 bis 4, 13 Fälle mit 5 bis 8 und 5 Fälle mit 11 bis 20 Geschäftsstücken pro Akt, wobei eine höhere Anzahl von Geschäftsstücken einen höheren Verwaltungsaufwand bedeutete.

Die weitere Einschau ergab, dass 18 per E-Mail eingebrachte Beschwerden an mehrere Adressatinnen bzw. Adressaten (Bürgermeister, Stadträte, Magistratsabteilungen etc.) gerichtet waren. Lediglich bei 8 Beschwerden war die MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen alleinige E-Mail-Empfängerin. Bei 5 Beschwerden kam das Kontaktformular auf der Website des Magistrats der Stadt Wien zur Anwendung. Nur 3 Beschwerden wurden per E-Mail an einzelne Buchhaltungsabteilungen oder das Referat Zahlungs- und KundInnenservice übermittelt. In 1 Fall langte ein Beschwerdebrief in der MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen ein.

5.3.3 Bei allen 35 Beschwerdefällen wurde den beschwerdeführenden Personen der Erhalt der Beschwerde nach Maßgabe der IDA BRM zeitnah mit einer schriftlichen Information bestätigt. Ebenso erfolgte die abteilungsinterne Einholung von Stellungnahmen und Informationen zur weiteren Bearbeitung der Beschwerden in allen eingesehenen Fällen umgehend. Die daraufhin vom Referat Recht fertiggestellten Antwortentwürfe wurden an die Abteilungsleitung übermittelt, die jedes ausgehende Informationsschreiben zur Beschwerdeerledigung unterfertigte.

Weiters ergab die Einsichtnahme, dass die Beschwerdeakten grundsätzlich mit verständlichen, informativen und respektvollen Schreiben an die beschwerdeführenden Personen erledigt wurden, die auf die individuellen Gegebenheiten eingingen und

Rechtsgrundlagen ausreichend darlegten. Diese Antwortschreiben wurden größtenteils zeitgerecht innerhalb der in der IDA-BRM vorgesehenen 14-tägigen Frist ab Einlangen in der Abteilung versendet. Bei 8 der 35 eingesehenen Beschwerdefälle war allerdings wegen umfangreicher, langwieriger Verfahren bzgl. der Ursachenforschung und mehrfacher Anbringen der Beschwerdeführenden eine Erledigung innerhalb dieser Frist nicht möglich.

Im Zuge seiner stichprobenweisen Prüfung konnte sich der Stadtrechnungshof Wien von der guten Funktionsweise der Abläufe und der Qualität der Antwortschreiben überzeugen. Zu beanstanden war aber, dass in 2 Fällen an die beschwerdeführende Person sowohl von der betroffenen Organisationseinheit als auch von der Abteilungsleitung versehentlich jeweils ein unterfertigtes Informationsschreiben mit ähnlichen Inhalten erging. Überdies waren einzelne Antwortschreiben insofern verbesserungswürdig, als die jeweiligen Problemlagen und Beschwerdeursachen - insbesondere im Hinblick auf die Wiederherstellung der Zufriedenheit der beschwerdeführenden Person - eine noch stärkere Kundinnen- bzw. Kundenorientierung erfordert hätten.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen, bei der Beschwerdebearbeitung die Einhaltung der festgelegten Prozessabläufe sicherzustellen und dabei in allen Fällen möglichst kundinnen- bzw. kundenorientiert vorzugehen.

5.3.4 Über die 35 stichprobenweise eingesehenen Fälle hinaus wurden 8 der 30 Beschwerdefälle geprüft, die zuständigkeitshalber an andere Stellen weitergeleitet wurden und demgemäß keiner Organisationseinheit der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen zugeordnet waren. Dabei war festzustellen, dass diese Fälle im ELAK angemessen dokumentiert und die jeweils getroffenen Vorgehensweisen für den Stadtrechnungshof Wien nachvollziehbar waren.

5.4 Berichtswesen und Ergebnisse

5.4.1 Entsprechend den Festlegungen in der IDA BRM führte die BRM-Beauftragte für das im BRM erforderliche Berichtswesen eine Excel-Tabelle, die quartalsweise an die

Abteilungsleitung übermittelt wurde. In dieser wurden pro Beschwerdefall das ELAK-Protokollierungsdatum, die ELAK-Aktenzahl sowie die mittels Kürzel³ vorgenommene gemeinsame Kategorisierung nach stellen- und ursachenbezogenen Kriterien erfasst. Zudem war in einer weiteren Spalte mit „J“ und „N“ verzeichnet, ob eine Maßnahme zur Behebung der Ursache erforderlich war oder nicht. Schließlich bestand eine 5. Spalte, in der allfällig getroffene Maßnahmen und Schlagworte zum Beschwerdefall dokumentiert waren.

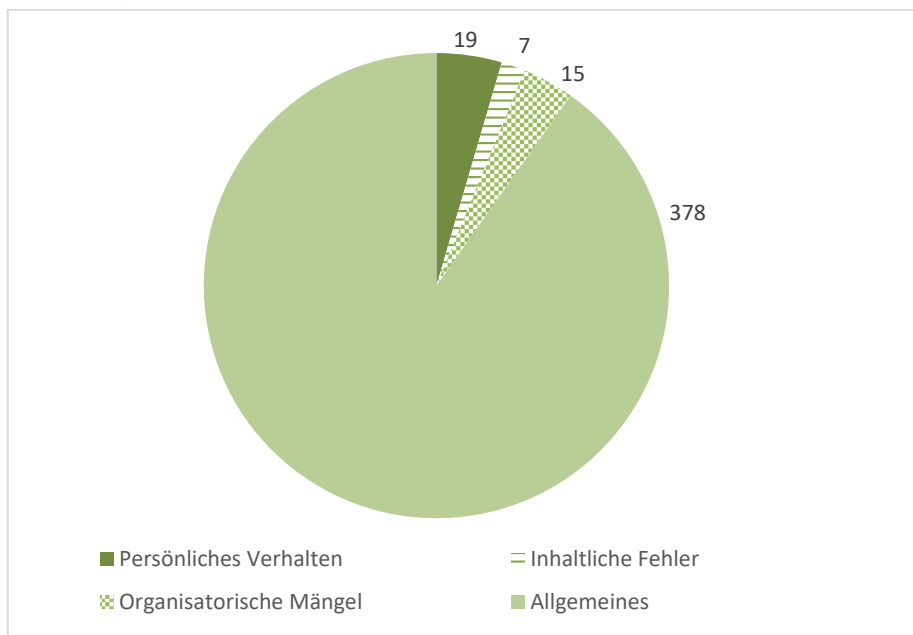
Der Stadtrechnungshof Wien stellte fest, dass in der Excel-Tabelle zwar das ELAK-Protokollierungsdatum aber nicht das ELAK-Erledigungsdatum dokumentiert war, weshalb die Erledigungsdauer bzw. die Erreichung der diesbezüglich gesetzten Zielsetzung aus den BRM-Quartalsberichten nicht ableitbar waren. Zur Überprüfung der in der IDA BRM festgelegten 14-tägigen Bearbeitungsfrist wurde daher der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen empfohlen, die Excel-Tabelle um das Erledigungsdatum und die Erledigungsdauer zu ergänzen.

In der Folge wurde ein stichprobenweiser Abgleich der in den BRM-Quartalsberichten erfassten fallbezogenen Informationen mit den Datenbeständen der jeweiligen elektronischen Akten des BRM vorgenommen.

5.4.2 Nach der ursachenbezogenen Kategorisierung wiesen die insgesamt 419 in den Jahren 2017 bis 2021 von der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen erledigten Beschwerden folgende Zuordnungen auf:

³ z.B. Kategorie „D1A“ = Stelle: Dezernat Rechnungswesen (D1) und Ursache: Allgemeines (A)

Abbildung 3: Verteilung der Beschwerden der Jahre 2017 bis 2021 nach Beschwerdeursachen



Quelle: BRM-Quartalsberichte der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen, Darstellung: Stadtrechnungshof Wien

Die Abbildung 3 zeigt, dass lt. der von der BRM-Beauftragten getroffenen Kategorisierung rd. 90 % der Beschwerden auf allgemeine Ursachen zurückzuführen waren, was im Hinblick auf die Inhalte der eingesehenen Beschwerdefälle teilweise nicht nachvollziehbar war. Infolgedessen war das BRM-Berichtswesen diesbezüglich wenig aussagekräftig.

Des Weiteren ergab die Einschau in die BRM-Quartalsberichte, dass die Beschwerdefälle eine Vielzahl von Sachverhalten (z.B. Ambulatoriumsbeiträge, Parkscheinumtausch, Organmandate, Hundeabgabe, Unklarheiten bei Rechnungsinhalten) betreffen. Eine tiefergehende Analyse zeigte, dass z.B. der Themenbereich Parken (z.B. Parkscheinumtausch und Handyparken) mit 181 Fällen bzw. rd. 40 % der Beschwerden am häufigsten auftrat und von den Referaten Parkometerabgabe und Abgabenstrafen, Recht sowie vom Dezernat Rechnungswesen bearbeitet wurde. Auch das Sachgebiet Strafen war im Betrachtungszeitraum mit 64 Fällen bzw. rd. 15 % der Beschwerden vergleichsweise häufig vertreten.

Weil die Kategorisierung der Beschwerdeinhalte gemäß der IDA BRM zur Analyse bzw. Identifizierung von Trends und Beschwerdeursachen dienen sollte, wurde neben der im Punkt 5.1.2 empfohlenen differenzierteren Einteilung nach Organisationseinheiten auch eine korrekte Anwendung der ursachenbezogenen Kategorien angeregt.

5.4.3 Bei lediglich 6 der 419 erledigten Beschwerdefälle waren in den BRM-Quartalsberichten Maßnahmen vermerkt, die auf die Beseitigung der Beschwerdeursachen abzielten. Sämtliche Fälle waren dem Dezernat Rechnungswesen zugeordnet und betrafen z.B. die Beseitigung von Schnittstellenfehlern oder die Sensibilisierung der Buchhaltungsabteilungen hinsichtlich einer sorgfältigeren Adressierung.

Die weitere Einschau brachte zutage, dass die Erfassung der getroffenen Maßnahmen lückenhaft war. So wurde z.B. in 1 Fall gegenüber der beschwerdeführenden Person eine Verbesserung des Monitorings hinsichtlich der Applikation des Handyparkens in Aussicht gestellt, jedoch nicht im BRM-Quartalsbericht als Maßnahme verzeichnet. In 1 weiteren Fall kam es infolge eines Schnittstellenfehlers zu einer 2-fachen Aussendung von Vollstreckungsverfügungen; auch diesbezüglich unterblieb eine Maßnahmendokumentation zur künftigen Vermeidung solcher Fälle. Überdies war bemerkenswert, dass in den 19 Beschwerdefällen, die nach der Kategorisierung durch persönliches Verhalten von Mitarbeitenden verursacht wurden, keine Maßnahmen im BRM-Quartalsbericht vermerkt waren. Ebenso traf dies auf die 15 mit der Kategorie Inhaltliche Fehler gekennzeichneten Fälle zu.

Laut Angaben der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen war die geringe Anzahl von vermerkten Maßnahmen u.a. darauf zurückzuführen, dass im Berichtswesen nur die nicht erledigten Maßnahmen aufschienen.

Schließlich war hinsichtlich der Befüllung der 5. Spalte anzumerken, dass die dort vorgenommene Beschlagwortung stark verkürzt war und z.T. keine aussagekräftigen Rückschlüsse auf den Gegenstand der Beschwerde bzw. des Anliegens zuließen. Zusammenfassend war somit zu empfehlen, allfällige getroffene Maßnahmen vollständig zu erfassen und die Beschlagwortung der Beschwerdefälle im Sinn der Erhöhung des

Informationsgehaltes umfassender durchzuführen. Überdies sollte künftig ein stärkerer Fokus auf die Prüfung der Erforderlichkeit von Maßnahmen zur Vermeidung weiterer Beschwerden gelegt werden.

5.4.4 Abschließend war festzuhalten, dass das etablierte BRM-Berichtswesen der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen aus der vierteljährlichen Übermittlung der als BRM-Quartalsbericht bezeichneten Excel-Tabelle ohne weitere Aufbereitung bzw. Erläuterung der darin enthaltenen Daten bestand. Eine jährliche Zusammenfassung sowie ein Mehrjahresvergleich der in den BRM-Quartalsberichten dargestellten Beschwerdefälle war nicht vorgesehen, auf deren Basis eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung erfolgen hätte können. Auch die in der IDA BRM festgelegte Berücksichtigung der BRM-Daten in das dienststelleneigene Controlling war nicht erkennbar.

Der Stadtrechnungshof Wien regte daher eine diesbezügliche Weiterentwicklung des BRM-Berichtswesens und eine stärkere Nutzung der BRM-Daten im Rahmen des Integrierten Managementsystems der Abteilung an.

6. Zusammenfassung der Empfehlungen

Empfehlung Nr. 1:

Angesichts der z.T. fehlenden Leistungskennzahlen als Vergleichsgrößen für das BRM und der Bedeutung einer durchgängigen und aussagekräftigen Kosten- und Leistungsrechnung für die Planungs- und Entscheidungsprozesse wäre das Vorhaben „Fallzahlen“ voranzutreiben und in absehbarer Zeit abzuschließen (s. Punkt 3.2.2).

Stellungnahme der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen:

Die MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen wird das Vorhaben „Fallzahlen“ nach Abschluss der Nacharbeiten zur Umstellung des Rechnungswesens auf die VRV 2015 vorantreiben und möglichst zeitnah danach abschließen.

Empfehlung Nr. 2:

Konkret messbare auf die Verbesserung der Produkt- und Leistungsqualität sowie die Erhöhung der Kundinnen- und Kundenzufriedenheit ausgerichtete Zielsetzungen sollten in der IDA BRM bzw. in der auszuarbeitenden BRM-Prozessbeschreibung aufgenommen werden (s. Punkt 4.2.6).

Stellungnahme der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen:

Die MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen wird die folgenden Ziele in die IDA BRM aufnehmen:

- objektive Herangehensweise an Beschwerden,
- umfassende Ermittlung des relevanten Sachverhalts,
- korrekte rechtliche Einordnung und Bewertung,
- empfängerinnen- bzw. empfängerbezogene verständliche Formulierung komplexer Inhalte,
- wertschätzender Stil in der Beantwortung,
- Ergreifung von Maßnahmen zur Vermeidung künftiger Beschwerden, soweit dies aus rechtlichen, organisatorischen, strategischen und sonstigen übergeordneten Vorgaben der Finanzverwaltung der Stadt Wien geboten ist, und
- Bereitstellung relevanter Informationen für die Abteilungsleitung im Rahmen des Berichtswesens.

Empfehlung Nr. 3:

Aus Gründen der Zweckmäßigkeit und Ordnungsmäßigkeit wären die Kategorisierung der Beschwerdefälle nach Organisationseinheiten differenzierter zu gestalten und eine korrekte Anwendung der ursachenbezogenen Kategorien sicherzustellen. Weiters sollten Maßnahmen gesetzt werden, damit abgetretene Beschwerdefälle nicht als erledigte Fälle der Abteilung ausgewiesen werden (s. Punkte 5.1.2 und 5.4.2).

Stellungnahme der MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen:

Die MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen wird die Kategorisierung der Beschwerdefälle des Dezernats Rechnungswesen in 4 Bereiche (Buchhaltungsabteilungen Magistratsbereich, Buchhaltungsabteilungen Wiener Gesundheitsverbund, Buchhaltungsabteilung - Wiener Wohnen und Referat Zahlungsverkehr und KundInnenservice) untergliedern. An andere Dienststellen abgetretene Beschwerdefälle werden im BRM-Berichtswesen künftig separat ausgewiesen.

Empfehlung Nr. 4:

Im Sinn einer kundinnen- bzw. kundenorientierten und verwaltungsökonomischen Vorgehensweise sollten die bei der Leistungserbringung verwendeten Vorlagen bzw. Musterschriftstücke in Kooperation mit den zuständigen Dienststellen hinsichtlich der Aufnahme von direkten Kontaktmöglichkeiten evaluiert und gegebenenfalls ergänzt werden (s. Punkt 5.2.2).

Stellungnahme der MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen:

Die MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen wird die Vorlagen bzw. Musterschriftstücke in Kooperation mit den zuständigen Dienststellen hinsichtlich der Aufnahme von direkten Kontaktmöglichkeiten evaluieren und gegebenenfalls ergänzen.

Empfehlung Nr. 5:

Um die Aussagekraft der aus dem BRM ableitbaren Informationen zu erhöhen, sollten sämtliche, insbesondere auch die telefonisch und persönlich eingebrachten und auf kurzem Weg erledigten Beschwerden unter Berücksichtigung einer verwaltungsökonomischen Vorgangsweise im BRM integriert werden. Demgemäß wären im BRM u.a. entsprechende Ergänzungen zur Begriffsabgrenzung von Anliegen und Anfragen zu Beschwerden vorzunehmen (s. Punkt 5.2.3).

Stellungnahme der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen:

Nach Ansicht der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen werden aufgrund der in Kraft befindlichen Dienstanweisungen bereits sämtliche Beschwerden im BRM integriert. Die geringe Anzahl im Verhältnis zu den umfangreichen Aufgaben der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen zeigt deutlich, dass eine qualitätsgesicherte Behandlung von Anliegen zu einer Minimierung der Beschwerden führt. Die MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen wird jedoch die Begriffe Anliegen und Anfrage zusätzlich in ihre Dokumentation aufnehmen und die betreffenden Mitarbeitenden diesbezüglich neuerlich anleiten.

Empfehlung Nr. 6:

Bei der Beschwerdebearbeitung wäre die Einhaltung der festgelegten Prozessabläufe sicherzustellen und dabei in allen Fällen möglichst kundinnen- bzw. kundenorientiert vorzugehen (s. Punkt 5.3.3).

Stellungnahme der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen:

Die MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen nimmt bei sämtlichen Erledigungen auf die Kundinnen- bzw. Kundenorientierung Bedacht. Bei Abgabenerhöhungen oder sonstigen gesetzlich vorgesehenen Änderungen bzw. Vorgaben (z.B. Entfall des Parkscheinumtausches, Erhöhung der Parkometerabgabe, Verrechnung der Hundeabgabe bei Tod des Hundes usw.) könnte die Zufriedenheit der beschwerdeführenden Person lediglich durch Entsprechen ihrer Beschwerde wiederhergestellt werden. Dies würde allerdings den rechtlichen Vorgaben widersprechen und ist somit nicht umsetzbar. Dennoch werden die Beschwerden in äußerst respektvoller Weise beantwortet und der Kundin bzw. dem Kunden die Sach- und Rechtslage ausführlich erklärt.

Die Teildienststellen der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen werden regelmäßig auf die einzuhaltenden Abläufe hingewiesen. Bei sämtlichen Aussendungen wird eine Qualitätssicherung durchgeführt.

Empfehlung Nr. 7:

Zur Überprüfung der in der IDA-BRM festgelegten 14-tägigen Bearbeitungsfrist wäre die für das BRM-Berichtswesen geführte Excel-Tabelle um das Erledigungsdatum und in der Folge um die Erledigungsdauer zu ergänzen (s. Punkt 5.4.1).

Stellungnahme der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen:

Die MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen wird das Erledigungsdatum sowie die daraus resultierende Erledigungsdauer im BRM-Berichtswesen ergänzen.

Empfehlung Nr. 8:

Im Sinn der Erhöhung des Informationsgehaltes des BRM-Berichtswesens bzw. dessen Verwertbarkeit wären allfällige getroffene Maßnahmen vollständig zu erfassen und die Beschlagwortung der Beschwerdefälle umfassender durchzuführen. Überdies sollte künftig ein stärkerer Fokus auf die Prüfung der Erforderlichkeit von Maßnahmen zur Vermeidung weiterer Beschwerden gelegt werden (s. Punkt 5.4.3).

Stellungnahme der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen:

Die MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen wird die abgeschlossenen Maßnahmen zu den bereits im BRM-Quartalsbericht vorhandenen noch offenen Maßnahmen ergänzen. Eine umfassendere Beschlagwortung ist aus Sicht der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen nicht erforderlich und auch nicht geplant. Die MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen legt bisher schon größten Wert auf die Prüfung der Erforderlichkeit von Maßnahmen zur Vermeidung weiterer Beschwerden und wird dies auch weiterhin beibehalten.

Empfehlung Nr. 9:

Um die Wirkung des BRM zu erhöhen, sollten das BRM-Berichtswesen um übergeordnete Betrachtungen weiterentwickelt und die BRM-Daten im Rahmen des Integrierten Managementsystems der Abteilung stärker genutzt werden (s. Punkt 5.4.4).

Stellungnahme der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen:

Die MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen wird ihr Integriertes Managementsystem evaluieren, inwieweit das BRM-Berichtswesen um übergeordnete Betrachtungen weiterentwickelt und die BRM-Daten stärker genutzt werden können.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Werner Sedlak, MA

Wien, im November 2022