



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

DVR: 0000191

StRH II - 70-1/15

MA 70, Maßnahmenbekanntgabe zu

MA 70, Prüfung der Verrechnung von Gebühren

für Rettungseinsätze

INHALTSVERZEICHNIS

Erledigung des Prüfungsberichtes.....	3
Kurzfassung des Prüfungsberichtes.....	3
Bericht der Magistratsabteilung 70 zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen.....	4
Umsetzungsstand im Einzelnen	5
Empfehlung Nr. 1.....	5
Empfehlung Nr. 2.....	6
Empfehlung Nr. 3.....	6
Empfehlung Nr. 4.....	7
Empfehlung Nr. 5.....	8
Empfehlung Nr. 6.....	9
Empfehlung Nr. 7.....	9
Empfehlung Nr. 8.....	10

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

AMBAS.....	Ambulance Administration System
BAO.....	Bundesabgabenordnung
bzw.	beziehungsweise
d.h.	das heißt
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
etc.....	et cetera
Krankenanstaltenverbund.....	Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund
Nr.....	Nummer
rd	rund
u.a	unter anderem
WiStA	Wiener Struktur- und Ausgabenreform
z.B	zum Beispiel

Erledigung des Prüfungsberichtes

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Verrechnung der von der Magistratsabteilung 70 eingehobenen Gebühren einer stichprobenweisen Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 11. Februar 2016 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 18. Februar 2016, Ausschusszahl 40/16 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

Kurzfassung des Prüfungsberichtes

Der Stadtrechnungshof Wien prüfte in der Magistratsabteilung 70 die Vorschreibung und Einhebung der Gebühren für Rettungseinsätze in den Jahren 2011 bis 2014.

Die Einschau zeigte, dass die auf der Grundlage von Verhandlungen festgelegten Kassentarife der Sozialversicherungsträger nur geringfügig anstiegen, während die vom Wiener Gemeinderat mittels Verordnung festgelegten Gebühren eine deutliche Erhöhung erfuhren.

Die Zahl der verrechenbaren Rettungseinsätze, von denen rd. 90 % den Sozialversicherungsträgern in Rechnung gestellt wurden, entsprachen im letzten Jahr des Betrachtungszeitraumes annähernd jenen des Jahres 2011, die daraus resultierenden Leistungserlöse erhöhten sich moderat.

Mit der Verrechnung der Gebühren war neben der Magistratsabteilung 70 auch die Magistratsabteilung 6 befasst. Die jeweiligen Aufgaben waren in einer Vereinbarung festgelegt, wobei sich Optimierungspotenziale bei der Umsetzung zeigten. Hinsichtlich der Verwaltungsabläufe bestanden in der Magistratsabteilung 70 keine schriftlichen Vorgaben, obwohl solche in Anbetracht der Komplexität der vorzunehmenden Arbeitsschritte zweckmäßig erschienen. Nicht zuletzt schienen bezüglich der eingesetzten Softwareapplikationen Verbesserungen angezeigt.

Bericht der Magistratsabteilung 70 zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 8 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
Umgesetzt	5	62,5
In Umsetzung	3	37,5
Geplant	-	-
Nicht geplant	-	-

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

Von der Magistratsabteilung 70 wären die erforderlichen Prozessschritte in schriftlicher Form festzulegen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Ende September 2015 wurde in Absprache mit der Magistratsdirektion und mit Unterstützung einer Unternehmensberatungsfirma begonnen, sämtliche relevanten Prozesse der Verwaltung der Magistratsabteilung 70 zu analysieren und in einer Prozesslandkarte abzubilden. Verantwortlichkeiten sind dadurch eindeutig definiert, Abläufe werden transparent und nachvollziehbar, Überschneidungen oder Doppelgleisigkeiten werden vermieden. Die Empfehlung ist in Umsetzung.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Seitens der Magistratsabteilung 70 wurden zusätzlich zu den Prozessen des *Referates Einnahmen*, jene der gesamten Dienststelle erhoben, in einer Prozesslandkarte abgebildet und ein Prozessmanagement-Handbuch fertiggestellt. Die Prozesse des *Referates Einnahmen* wurden dargestellt, im Detail abgebildet und schriftlich erklärt. Das Prozessmanagement wurde innerhalb der Verwaltung der Berufsrettung Wien flächendeckend implementiert und die Empfehlung somit umgesetzt.

Empfehlung Nr. 2

Die Höhe der mit den Sozialversicherungsträgern verhandelten Transportgebühren sollte von der Magistratsabteilung 70 einer Beschlussfassung durch den Gemeinderat zugeführt werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Leistung der Sozialversicherungsträger wird durch die Magistratsabteilung 70 mit den zuständigen Personen der Wiener Gebietskrankenkasse verhandelt und das Ergebnis der Verhandlungen in Zukunft wieder - analog zur Festsetzung der Einsatzgebühren - dem Gemeinderat zum Beschluss vorgelegt. Die Empfehlung wird umgesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Zwischen der Magistratsabteilung 70 und den Sozialversicherungsträgern konnte eine Einigung betreffend einer Erhöhung des Gebührenersatzes erzielt werden. Nach Zustimmung durch den Vorstand der Wiener Gebietskrankenkasse - mit welcher stellvertretend für sämtliche Sozialversicherungsträger die Verhandlungen geführt wurden - und Übersendung der Gebührenschildnererklärung wurde der Antrag an den Wiener Gemeinderat zur Beschlussfassung gestellt. Diese Vorgehensweise wird ebenso für künftige Tarifanpassungen gewählt; die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wurde somit umgesetzt.

Empfehlung Nr. 3

Die zwischen den Magistratsabteilungen 6 und 70 bestehende Vereinbarung sollte um die mit den Sozialversicherungsträgern erforderlichen Einbringungsschritte ergänzt werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Mit der Überarbeitung der bestehenden Vereinbarung zwischen den Magistratsabteilungen 6 und 70 wurde bereits begonnen. Die Aufgabenverteilung wird neu festgelegt und fehlende Inhalte ergänzt (u.a. auch um die mit den Sozialversicherungsträgern erforderlichen Einhebungsschritte). Die Empfehlung ist in Umsetzung.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

In Zusammenarbeit mit der Magistratsabteilung 6 - Buchhaltungsabteilung 4 wurde die Vereinbarung zwischen den beiden Dienststellen überarbeitet. Die Einbringungsschritte sowie Aufgabenverteilung wurden neu definiert und weitere bestehende Inhalte der Vereinbarung geprüft bzw. gegebenenfalls korrigiert oder ergänzt.

Die Vereinbarung ist ab 1. August 2016 gültig und wird alle zwei Jahre auf ihre Gültigkeit überprüft. Der Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wurde entsprochen.

Empfehlung Nr. 4

Die Vereinbarung zwischen den Magistratsabteilungen 6 und 70 wäre - so wie in dieser festgelegt - im zweijährigen Abstand auf ihre Gültigkeit zu überprüfen und die Übereinstimmung von deren Bestimmungen mit den tatsächlichen Prozessen herzustellen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Vereinbarung wird künftig auch wieder im zweijährigen Abstand aktualisiert und auf ihre Gültigkeit überprüft. Die Empfehlung wird umgesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Vereinbarung zwischen den Magistratsabteilungen 6 und 70 wurde entsprechend der Empfehlung Nr. 3 überarbeitet und neu definiert. Die Überprüfung der Vereinbarung auf deren Gültigkeit wurde auf zwei Jahre festgesetzt und in die Vereinbarung aufgenommen. Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wurde umgesetzt.

Empfehlung Nr. 5

Bei der Vorschreibung von Transportgebühren wäre von den Magistratsabteilungen 6 und 70 eine der BAO entsprechende Vorgangsweise zu wählen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Vorgehensweise bei der Vorschreibung von Einsatzgebühren wird (der BAO folgend) dahingehend korrigiert, dass die Einsatzgebühren anstelle einer wie bisher ausgestellten Rechnung mittels Bescheid vorgeschrieben werden. Als zweiter Einhebungsschritt tritt anstelle des bisherigen Bescheides eine Mahnung. Sollte keine Zahlung oder Kontaktaufnahme durch die zahlungspflichtigen Personen erfolgen, wird an den Erhebungs- und Vollstreckungsdienst übergeben. Die Empfehlung wird umgesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Die Einsatzgebühren werden künftig - der BAO entsprechend - mittels Bescheid vorgeschrieben. Nach Verstreichen einer Frist von 40 Tagen wird die Zahlung eingemahnt. Weitere 70 Tage danach werden aushaftende Forderungen an den Erhebungs- und Vollstreckungsdienst übergeben bzw. die Gebühren erforderlichenfalls auf dem Gerichtsweg einbringlich gemacht.

Die Vorschreibung mittels Bescheid sowie der Mahnlauf sind in der Dienststellenvereinbarung enthalten; eine vollständige Umsetzung der Empfehlung wird ehestmöglich, d.h. unverzüglich nach Schaffung der technisch notwendigen Voraussetzungen, umgesetzt.

Empfehlung Nr. 6

Um eine effiziente Rückstandsbetreuung zu ermöglichen, wäre von den Magistratsabteilungen 6 und 70 in der neuen Softwarelösung eine Funktion zur automationsunterstützten Rückstandsbearbeitung vorzusehen. Bis dahin sollte eine regelmäßige Kontrolle der offenen Akten z.B. in Form eines periodischen Rückstandsausweises erfolgen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Rückstandsbetreuung wird im Zuge der neu definierten Vereinbarung festgelegt. Innerhalb der Magistratsabteilung 70 - *Referat Einnahmen* wird die Kontrolle der regelmäßigen Erhebung und Bearbeitung offener Akten weiter verbessert.

Im Rahmen der Einführung der neuen Softwarelösung wird die notwendige Implementierung einer automationsunterstützten Rückstandsbearbeitung eingefordert werden. Die Empfehlung wird umgesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Am 26. April 2016 erfolgte der Startworkshop hinsichtlich einer neuen Softwarelösung. Das Projekt befindet sich im Stadium der Vorerhebung (Lastenheft, Pflichtenheft etc.), welche bis Ende 2016 abgeschlossen sein soll. Die Empfehlung der Automationsunterstützten Rückstandsbearbeitung wird bei der Umsetzung des Projektes berücksichtigt. Bis dahin erfolgt die Kontrolle unerledigter Gebührenakten durch regelmäßige Bearbeitung des Rückstandsausweises. Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien befindet sich in Umsetzung.

Empfehlung Nr. 7

Die Magistratsabteilung 70 sollte unter Einbindung des Krankenanstaltenverbundes ein standardisiertes, EDV-unterstütztes Vorgehen zur Identitätsfeststellung unbekannter

Patientinnen bzw. Patienten entwickeln; dabei wären auch datenschutzrechtliche Aspekte zu berücksichtigen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Zur verbesserten Identitätsfeststellung waren bereits vor Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien Gespräche mit dem Krankenanstaltenverbund hinsichtlich eines standardisierten, EDV-unterstützten Vorgehens im Laufen. Beispielsweise wurde das Einsatzprotokoll um einen Barcode ergänzt, wodurch der Abgleich der Patientinnen- bzw. Patientendaten verbessert werden soll. Patientinnen bzw. Patienten des Krankenanstaltenverbundes sind folglich eindeutig als Patientinnen bzw. Patienten der Berufsrettung Wien zu identifizieren und auch Verrechnungsdaten abgleichbar. Datenschutzrechtliche Aspekte werden dabei selbstverständlich berücksichtigt. Die Empfehlung wird umgesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Als Teil von bestehenden Projekten werden Gespräche mit Mitarbeitenden des Krankenanstaltenverbundes geführt, um einen verbesserten, effizienten Datenaustausch zwischen der Magistratsabteilung 70 sowie dem Krankenanstaltenverbund zu ermöglichen und damit die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien umzusetzen. Auch im Zuge von WiStA brachte die Magistratsabteilung 70 einen Vorschlag, in dem auf dadurch mögliche Kosteneinsparungen, Effizienzsteigerungen sowie frei werdende Ressourcen hingewiesen wird, ein.

Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien befindet sich in Umsetzung.

Empfehlung Nr. 8

Die Magistratsabteilung 70 sollte die Bestimmungen der Büroordnung für den Magistrat der Stadt Wien einhalten.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Um die Büroordnung für den Magistrat der Stadt Wien besser einzuhalten, wurden die Mitarbeitenden des *Referates Einnahmen* bereits dahingehend instruiert. Künftig wird die Einhaltung in Stichproben geprüft. Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die korrekte Führung der Gebührenakten wurde durch das *Referat Einnahmen* thematisiert und die Wichtigkeit der Einhaltung der Büroordnung hervorgehoben. Bereits gegenwärtig als auch künftig wird darauf geachtet, dass Akteninhalte chronologisch geführt werden, Bearbeitungsvermerke ausschließlich auf der Innenseite der Aktenumschläge zu vermerken sind (Aktenspiegel) und der Bearbeitungsstand dementsprechend leicht und eindeutig nachvollzogen werden kann, ohne die Softwareapplikation AMBAS als Informationsquelle zu benötigen.

Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wurde umgesetzt.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Manfred Jordan

Wien, im Oktober 2016