



STADTRECHNUNGSHOF
WIEN

Maßnahmen- bekanntgabe zu

MA 6, Prüfung des
Beschwerdemanagements

StRH IX - 1964813-2022

Inhaltsverzeichnis

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

Abkürzungsverzeichnis

| | |
|----------|---|
| BRM | Beschwerde- und Reklamationsmanagement |
| bzw. | beziehungsweise |
| E-Mail | Elektronische Post |
| IDA | Interne Dokumentation der Abläufe und Werkzeuge des Rechnungs- und Abgabewesens |
| MA | Magistratsabteilung |
| Nr. | Nummer |
| StRH | Stadtrechnungshof |
| u.a. | unter anderem |
| usw. | und so weiter |
| VRV 2015 | Voranschlags- und Rechnungsabschlussverordnung 2015 |
| z.B. | zum Beispiel |
| z.T. | zum Teil |

Erledigung des Prüfungsberichtes

Der StRH Wien unterzog das Beschwerdemanagement in der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des StRH Wien wurde am 23. November 2022 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des StRH-Ausschusses vom 1. Dezember 2022 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

Kurzfassung des Prüfungsberichtes

Der StRH 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 wurde und eine Einbeziehung der auf kurzem Weg erledigten Beschwerden im Beschwerdemanagement nicht vorgesehen war.

Festzustellen war weiters, dass der Umgang mit Beschwerden überwiegend vorgabenkonform 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.

Bericht der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen

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

| Stand der Umsetzung der Empfehlungen | Anzahl | Anteil in % |
|--------------------------------------|--------|-------------|
| umgesetzt | 8 | 88,9 |
| in Umsetzung | - | - |
| geplant/in Bearbeitung | 1 | 11,1 |
| nicht geplant | - | - |

Umsetzungsstand im Einzelnen

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

Empfehlung Nr. 1

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant/in Bearbeitung.



Empfehlung Nr. 2

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Empfehlung Nr. 3

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Empfehlung Nr. 4

Empfehlung Nr. 4

Im Sinn einer kundinnen- bzw. kundenorientierten und verwaltungswirtschaftlichen 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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Empfehlung Nr. 5

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Empfehlung Nr. 6

Empfehlung Nr. 6

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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 Parkscheintausches, 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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Empfehlung Nr. 7

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Empfehlung Nr. 8

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.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



Empfehlung Nr. 9

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.



Stellungnahme der geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.



**Für den Stadtrechnungshofdirektor:
Mag. Wolfgang Edinger, MBA**

Wien, im August 2023