

## Leistungsbericht 2005 des Rechnungsamts (MA 6)

Das Rechnungsamt ist ein effektiver und effizienter Dienstleister für Bürgerinnen und Bürger der Stadt, für alle Dienststellen des Magistrats und alle sonstigen Auftraggeberinnen und Auftraggeber. Das Rechnungsamt betreut die Verbindlichkeiten und Forderungen der Stadt, bringt die Ausgaben termingerecht zur Auszahlung und bringt die Einnahmen der Stadt mit sozialer Verantwortung ein.



### Projekt- und Schwerpunktüberblick 2005

#### Stadtkassen - "Nicht nur wenn's um(s) Zahlen geht!"

- Mit seinen zusätzlichen Stadtkassen in den Wiener Bezirken sucht das Rechnungsamt noch mehr Nähe zu den Bürgerinnen und Bürgern und bietet in der Stadthauptkasse und in den Stadtkassen im 1., 3., 11., 13., 15., 16., 21. und 22. Bezirk längere Öffnungszeiten an: "Wir nehmen uns Zeit für Sie".
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtkassen haben bei der Gemeinderatswahl und der Bezirksvertretungswahl 2005 in enger Zusammenarbeit mit der MA 14 und der MA 62 bei der Erfassung der Sprenkelwahlergebnisse hervorragende Arbeit geleistet.

#### Hotline: (+43 1) 4000-8006

- Mit 1. März 2005 übernahm die Stadthauptkasse die zentrale Auskunftserteilung der MA 6 unter der Telefonnummer (+43 1) 4000-8006 und in den Folgemonaten auch die Beantwortung von Anfragen zu Aussendungen betreffend Abschleppungen und Forderungen der Stadt nach Feuerwehreinsätzen. Kundinnen und Kunden werden jetzt bei Anfragen automatisch auf die Hotline-Klappe 8006 umgeroutet, wo die Anfragen direkt von der Stadthauptkasse erledigt werden. Mit Dezember 2005 wurde diese Call-Center-Funktion auf Auskünfte über alle Abgaben der Stadt Wien (ausgenommen Kommunalsteuer und Dienstgeberabgabe) für die Buchhaltungsabteilung 34 und die Stadtkassenleitstelle ausgedehnt. Beide Dienststellen sind in die Auskunftserteilung eingebunden. Sind dort alle Klappen besetzt, erfolgt die Anfragebeantwortung ebenfalls durch die Stadthauptkasse.
- Bis zu 90 Prozent aller Anfragen werden von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadthauptkasse direkt (First Level Support) erledigt, die restlichen werden per e-Mail an die jeweils zuständigen Buchhaltungsabteilungen zur Beantwortung übermittelt, wobei in diesen Fällen eine Erledigung innerhalb von 24 Stunden garantiert wird.
- Der Hotline-Ausbau für weitere Forderungen der Stadt ist geplant.