

## Leistungsbericht 2006 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 2006

#### MA 6 - Rechnungsamt rund um die Uhr unter 4000-8006 telefonisch erreichbar

- Das Service-Center der MA 6 - Rechnungsamt ist rund um die Uhr erreichbar und bietet somit eine noch bessere Auskunft- und Betreuungsqualität in Rechnungs- und Zahlungsfragen. Von Montag bis Freitag 7.30 Uhr bis 17 Uhr wird das Telefon von geschulten Bediensteten der MA 6 betreut. An Wochenenden sowie werktags vor 7.30 Uhr und nach 17 Uhr gibt es die Möglichkeit, Wünsche und Anliegen einem Anrufbeantworter zu hinterlassen - Bedienstete des Service-Centers rufen am folgenden Werktag zuverlässig zurück. Darüber hinaus können Anliegen auch per Fax oder per E-Mail mitgeteilt werden.
- Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der MA 6 wurden Seminare zum Thema "Professioneller Kundinnen- und Kundenkontakt am Telefon", mit anschließendem Training on the job, organisiert. Dafür wurde eine erfahrene externe Trainerin mit der Durchführung des Trainings beauftragt.

#### eBezahlen wird zum Bezahlservice

- Im Zuge von eVienna, wurde die MA 6 vor fünf Jahren von der Magistratsdirektion mit der Konzeption und Realisierung eines Infrastrukturprojektes zur elektronischen Bezahlung aller Forderungen der Stadt Wien beauftragt. Als Projekttitel wurde "eBezahlen" gewählt. Die realisierte Lösung war im ersten Schritt ausschließlich der Bezahlung von Forderungen, die im Zuge eines Online-Verfahrens (zum Beispiel: Antrag auf Parkpickerl, ...) anfallen, vorbehalten. Gemäß Projektauftrag wurde die für Internetverfahren geschaffene Infrastruktur schließlich auch auf herkömmliche Verfahren ausgebaut. Da sich somit die Möglichkeiten nicht nur rein auf die Funktion des Bezahlers beschränken, sondern weit darüber hinaus gehen (termingesteuerte automatisierte Rückstandsbetreuung mit Berücksichtigung der jeweiligen Forderungsspezifika und vor allem die elektronische Zahlungsbestätigung für die geschäftsfallabwickelnde Dienststelle), tritt das Konzept nun unter dem Titel "Bezahlservice" auf.