



E-Payment bei der Stadt Wien ,Projekt eBezahlen'

Summary

Stand 20. April 2005

Magistrat der Stadt Wien

Magistratsabteilung 6 – Rechnungsamt

Inhaltsverzeichnis

1.	Das Projekt eBezahlen.....	3
1.1.	<i>Projektentwicklung</i>	3
1.2.	<i>Lösungsansatz</i>	4
2.	Transaktionsdatenbank.....	6
2.1.	<i>Datenelemente</i>	6
2.2.	<i>automatische Einträge</i>	7
2.3.	<i>händische Einträge</i>	7
3.	Zahlungswege.....	8
3.1.	<i>Zahlung über Internet</i>	8
3.2.	<i>Zahlung mit Zahlschein</i>	9
3.3.	<i>Zahlung an einer Kassa des Magistrats</i>	10
4.	Rückstandsbetreuung.....	11
5.	Erweiterungen.....	12
5.1.	<i>Bezahlservice</i>	12
5.2.	<i>Buchungsauskunft-online</i>	12
6.	Nutzen.....	13
7.	Best Practice.....	14

1. Das Projekt eBezahlen

Im Rahmen der eGovernment-Initiative des Magistrats der Stadt Wien wurde im Jahr 2001 das Schirmprojekt ‚eVienna‘ gestartet. Bis zu seinem Abschluss 2003 wurden Vorhaben realisiert, die wesentliche Dienstleistungen der Stadt Wien – auch in Kombination mit externen Anbietern – für die Bürgerinnen und Bürger in den verschiedensten Lebens- oder Problemlagen unterstützen. Ziel war es allen Geschäftspartnern, Bürgerinnen und Bürger, aber auch die Wirtschaft, die Leistungen der Stadt Wien als professionelles, bequemes, modernes und kompetentes Service empfinden zu lassen.

Durch den verstärkten Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien wurde es möglich eine Vielzahl von Geschäftsfällen in ihrer Gesamtheit online abzuhandeln. Den neuen Medien folgend wurden auch magistratsinterne Abläufe kritisch betrachtet und standardisiert.

Aufgrund der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien obliegt der Magistratsabteilung 6 - Rechnungsamt die Vorschreibung und Einbringung der von den anordnungsbefugten Dienststellen festgestellten Forderungen. Mit der Umsetzung der an das Projekt gestellten Anforderungen wurde die Magistratsabteilung 14 – ADV (Automationsunterstützte Datenverarbeitung, Informations- und Kommunikationstechnologie) beauftragt.

Bei zahlreichen Verwaltungsverfahren – also auch den elektronischen – ergibt sich oftmals eine Zahlungsverpflichtung von Gebühren, auf die bei der Realisierung des Projektes ‚eBezahlen‘ in jedem Fall Bedacht zu nehmen war.

1.1. *Projektentwicklung*

Ausgehend von den Bemühungen von eGovernment, Verfahren über Internet zu beantragen und zu erledigen, bedurfte es auch einer Regelung in der automationsunterstützten Bekanntgabe entstandener Forderungen und der Ermöglichung einer sofortigen Bezahlungsfunktion über Internet.

Neben der Information über die angefallenen Gebühren an die verrechnende Dienststelle bestand außerdem die Notwendigkeit die Tatsache der Zahlung der anordnenden Dienststelle zu melden und damit das Verwaltungsverfahren und seine Zahlungsverpflichtung ordnungsgemäß zu dokumentieren und abzuwickeln.

Im Zuge der Projektabwicklung wurde bald festgestellt, dass sich der angedachte Lösungsansatz nicht nur auf die Ergänzung von Internetanträgen durch elektronische Bezahlung beschränkt, sondern auf sämtliche Geschäftsfälle und deren Abwicklung umlegen lässt. Alle sonstigen Zahlungswege (z. B. Zahlscheine, Kassenzahlungen) können problemlos in diese Lösung integriert werden. Deshalb wurde der ursprüngliche Projektauftrag, der nur auf die Bezahlung von Internetanträgen ausgerichtet war, auf das vorliegende System erweitert.

1.2. Lösungsansatz

Mit dem Aufbau einer zentralen Datenbank, in der sämtliche Geschäftsfälle mit ihren Zahlungsverpflichtungen eingetragen werden, wurde die Grundlage geschaffen, den Internetantragstellern einen eindeutigen Ordnungsbegriff zu übergeben, damit dieser einem Bezahlservice mitgegeben und in die Verrechnung rückgemittelt wird.

Neben der getrennten Bekanntgabe der anfallenden Kosten für den Kunden, ist die Zusammenfassung der Forderungsarten zu einem zahlbaren Betrag gewährleistet. Beim Eingang des Betrages erfolgt die Aufsplittung auf die unterschiedlichen Forderungsarten für das Verrechnungssystem.

Aufgrund der Funktionalitäten, die durch diese Datenbank abgebildet werden, wurde im Projekt der Begriff ‚Transaktionsdatenbank‘ (TDB) gewählt. Die Transaktionsdatenbank ersetzt keinesfalls bestehende Verrechnungssysteme, sondern stellt nur eine Ergänzung zu diesen dar, indem Forderungsinformationen und der Zahlungsweg genauer dokumentiert werden wie bisher.

Dies ist unter anderem auch deswegen notwendig, weil die als Bezahlfunktion zur Verfügung stehenden Online-Zahlsysteme diverser Anbieter und Geldinstitute vertragsbedingt teilweise große Zeitunterschiede zwischen (sofortiger) Zahlungsbestätigung und wertmäßigem Eingang aufweisen.

Schon bei der online eingehenden Zahlungsbestätigung wird die anordnende Dienststelle per E-Mail über die erfolgte Begleichung der Forderungen informiert. Bei automatischer Speicherung in die Transaktionsdatenbank aus einer Applikation (z. B. ELAK) wird die Tatsache der Bezahlung automatisch in eben diese Applikation rückgemeldet.

Der eingehende Zahlungsverkehr wird auf zentralen Girokonten der Stadt Wien gebündelt. Die Abstimmung und die wertmäßige Zuweisung an die (je Forderungsart unterschiedlichen) verrechnenden Stellen wird ebenfalls zentral – und EDV-unterstützt – durchgeführt. Die tatsächlichen Buchungen (Zahlungen und Abstattungen) werden automatisch aufgebracht und stehen zum Zeitpunkt des wertmäßigen Einganges auf den Verrechnungskonten bereits zur Verfügung.

2. Transaktionsdatenbank

Als Speicherort sämtlicher Forderungs- und Zahlungsinformationen wurde die bereits genannte Datenbank geschaffen.

Um die Abwicklung der Verrechnung bestimmter Forderungen (z. B. Verwaltungsabgaben und Bundesgebühren) nicht von der zeitlichen Entwicklung und Umsetzung der Internet-Verfahren abhängig zu machen, steht neben der Möglichkeit automatischer Eintragungen durch EDV-Applikationen auch ein Bildschirmdialog im Intranet zur Verfügung, der händische Eintragungen zulässt.

2.1. Datenelemente

Für jeden Geschäftsfall wird ein Begriff definiert, unter dem sämtliche Detailinformationen gespeichert sind (z. B. mehrere Forderungsarten wie Verwaltungsabgaben, Gebühren nach dem Gebührengesetz, Kommissionsgebühren, fremde Kommissionsgebühren für Arbeitsinspektorat oder Polizei, Parkometerabgabe, usw.). Diese 12-stellige Identifikationsnummer ist Überbegriff für die festgelegte Forderung (und ihre Detailforderungen) und verknüpft sie mit dem weiteren Zahlungsvorgang. Die 12. Stelle ist als Prüfziffer über die vorhergehenden 11 Stellen definiert.

Eintragungen in die Transaktionsdatenbank enthalten unter anderem

- Vorschreibende Dienststelle
- Geschäftszahl (z. B. in ELAK)
- Bezeichnung des Geschäftsfalls
- Girokonto der verrechnenden Dienststelle
- Sonstige Verrechnungsinformationen (automatisch vergebene Identifikationsnummer, gewählte Zahlungsart, bescheidmäßige Vorschreibung,...)

Aufgrund der Eintragung ist auch erkennbar, ob die Forderung bescheidmässig vorgeschrieben wurde. Diese Information ist für die weitere Vorgehensweise in der Rückstandsbetreuung von Relevanz.

2.2. *automatische Einträge*

Im Zuge der Abbildung von Geschäftsfällen in Vorsystemen (z. B. ELAK) fällt auch die Festlegung der Höhe der angefallenen Gebühren an.

Zur Hilfestellung steht ein zentraler Katalog der Geschäftsfälle zur Verfügung, in dem die Kombination der Forderungsarten und die spezifischen Betragshöhen gespeichert sind. Die für den Geschäftsfall relevanten Forderungsarten (z. B. in der Anwendung Parkpickerl: Gebühren nach dem Gebührengesetz, Verwaltungsabgaben und Parkometerabgabe) und –höhen sind zum individuellen Geschäftsfall manuell abänderbar. Neu hinzukommende Forderungen (z.B. anfallende eigene und fremde Kommissionsgebühren) können nachgetragen werden.

Das System meldet diese Forderung(en) in die Transaktionsdatenbank. Dabei werden Informationen über die Dienststelle, die Geschäftszahl, die Art und die Höhe der entstandenen (Detail-)Forderungen, die verrechende Dienststelle und eine URL für eventuelle Rückmeldungen gespeichert.

Gleichzeitig erhält man die 12-stellige Identifikationsnummer.

2.3. *händische Einträge*

Für Dienststellen, deren EDV-Systeme noch nicht mit der Transaktionsdatenbank kommunizieren bzw. über keine entsprechende Applikation verfügen, wurde die Möglichkeit des händischen Eintrags von Geschäftsfalldaten geschaffen.

Der berechtigte Sachbearbeiter ruft einen Intranet-Erfassungsdialo auf und entscheidet dort, ob die Neuanlage oder Bearbeitung eines schon bestehenden Geschäftsfalles durchgeführt werden soll.

3. Zahlungswege

Für die Bezahlung von Forderungen und ihre Dokumentation in der Transaktionsdatenbank bestehen folgende Möglichkeiten:

- Internet-Zahlungen
- Zahlschein-Zahlungen
- Zahlung an einer Kassa

Die Form der Abwicklung des Antrags regelt nicht die Form der Zahlungsmöglichkeiten! Egal um welches Verfahren es sich handelt (Internet- oder herkömmliches Verfahren) stehen dem Kunden alle Zahlungsarten zur Verfügung.

Unabhängig von der Art der Einträge – automatisch oder über Intranetdialog – erhält die Dienststelle zur Weiterführung des Verfahrens eine Verständigung.

3.1. Zahlung über Internet

Über Internet abgewickelte und bezahlte Verfahren stellen die kurzfristigste Abwicklung eines Verwaltungsverfahrens, das an die Bezahlung einer Forderung gebunden ist, dar.

Derzeit stehen folgende, technisch unterschiedliche Systeme zur Auswahl:

1. Kreditkarten
 - a. VISA
 - b. Mastercard
 - c. Diners

2. eps-Zahlungssystem*
 - a. Online Paying (Bank Austria - Creditanstalt)
 - b. Net Pay (Erste Bank)
 - c. ELBA (Raiffeisen Bank)
 - d. Direct Pay (BAWAG Bankengruppe) in Vorbereitung

* Electronic Payment Standard – einheitliche Schnittstelle zwischen Magistrat und Banken für Internetzahlungen. Für die Zahlungsabwicklung besteht kein Unterschied zum herkömmlichen Bankenweg.

Nach der Auswahl der individuellen Banking-Applikation aus dem angezeigten Katalog der Internetzahlungssysteme, für die eine Geschäftsbeziehung mit dem Magistrat besteht, und Anstoßen der Transaktion durch den Zahlungspflichtigen, erhält der Magistrat über eine gleichzeitige Verbindung mit diesem Institut die Zahlungsbestätigung. Die online eingehende Bestätigung wird sofort in der Transaktionsdatenbank vermerkt und den eintragenden Dienststellen als Vorinformation zur weiteren Verfahrensabwicklung zur Verfügung gestellt. Die Synchronisierung erfolgt automatisch. Ergänzend kann diese auch händisch durchgeführt werden.

Die Beträge werden zunächst in der verrechnenden Dienststelle unter Verwendung von Interimkonten automatisch beausgabt und gleichzeitig die korrespondierenden Zahlungsbuchungen für die diversen Forderungsarten erzeugt.

Der tatsächliche wertmäßige Zahlungseingang erfolgt zeitversetzt (vertrags- und systemabhängig) auf zentralen Girokonten und wird automationsunterstützt im Verrechnungssystem erfasst. Es muss lediglich das Interimskonto mit dem Tagesumsatz bebucht werden.

Um den Geschäftsfall in der Transaktionsdatenbank abzuschließen, erhält die Forderung bei Bezahlung automatisch eine Abstattungsinformation.

3.2. Zahlung mit Zahlschein

Möchte ein Kunde die Internetzahlungssysteme nicht benutzen, besteht auch die Möglichkeit per Zahlschein zu zahlen.

Aus dem Vorsystem (z. B. ELAK) bzw. über den Intranet-Erfassungsdialo g stößt die geschäftsfallführende Dienststelle den Zahlscheindruck an.

Je nach Verfahrensabwicklung kann zwischen lokalem Ausdruck in der Dienststelle in der der Geschäftsfall abgewickelt wird oder zentralem Ausdruck (inkl. Versand) gewählt werden.

3.3. Zahlung an einer Kassa des Magistrats

Unabhängig von der gewünschten Zahlungsart wird als Grundlage das Zahlschein-Formular an den Kunden übergeben.

Bezahlt der Kunde an einer Kasse des Magistrats kann der Kassier anhand des vorgelegten Zahlscheines mit Hilfe eines Dialogs zwischen dem Kassensystem und der Transaktionsdatenbank die Verfahrensdaten abrufen. Es besteht für den Kassier die Möglichkeit, die Daten zu ergänzen und danach den Fall abzuschließen.

Durch den Abschluss des Einzahlungsvorganges mit dem Ausdruck der Einzahlungsbestätigung für den Kunden erhält die Transaktionsdatenbank die Rückmeldung der Bezahlung. Das Verwaltungsverfahren erhält die Tatsache der Zahlung automatisch rückgemeldet und kann so sofort weitergeführt werden.

4. Rückstandsbetreuung

Für nicht bescheidmäßig vorgeschriebene Forderungen, die durch den Magistrat zu betreiben sind (Verwaltungsabgaben, Kommissionsgebühren, ...) werden nach Ablauf der festgelegten Zahlungsfrist automatisierte Kostenbescheide erstellt. Eventuell offene sonstige Forderungen des Geschäftsfalles werden zur Information für den Geschäftspartner angelistet. Die ausgehenden Schriftstücke werden im elektronischen Archiv des Rechnungsamts abgelegt.

Wurde bereits bescheidmäßig vorgeschrieben und erfolgt bis zu einer weiteren definierten Frist keine Einzahlung, werden die Daten automatisch in die verrechnende Applikation weitergegeben und dort ein Personenkonto angelegt, damit eine individuelle, aber auch automatische Rückstandsbetreuung einsetzen kann.

Für Bundesgebühren, die nach Ablauf der Zahlungsfrist nicht bezahlt wurden, wird eine Notionierung mit den in der Transaktionsdatenbank vorhandenen Informationen zu Person und Geschäftsfall ausgefertigt.

Die Dienststelle muss derzeit noch das Formular um notwendige Geschäftsfalldaten aus dem Akt (z. B. Anzahl der Beilagen, Grund der Befundaufnahme, Überbringer, etc.) ergänzen und an das zuständige Finanzamt weiterleiten.

Eine elektronische Weiterleitung an die Bundesbehörde wäre wünschenswert und wird angestrebt.

5. Erweiterungen

Die Transaktionsdatenbank und ihre Funktionen sind nicht nur für die Vorschreibung und Bekanntgabe der im Verwaltungsverfahren anfallenden Verwaltungsabgaben und Bundesgebühren und deren Bezahlung geeignet, sondern die gesamte Abwicklung kann wesentlich umfangreicher angewendet werden.

5.1. *Bezahlservice*

Über eine Internetseite (www.wien.at/bezahlen) besteht die Möglichkeit unter Angabe der Identifikationsnummer die zum Geschäftsfall anfallenden offenen Forderungen aufzulisten. Gleichzeitig wird ein Katalog der Anbieter von Zahlungssystemen, die in Geschäftsbeziehung mit dem Magistrat stehen, angeboten.

5.2. *Buchungsauskunft-online*

Es besteht für alle Geschäftspartner die Möglichkeit im Rahmen der Funktion ‚Buchungsauskunft – online‘ über www.wien.at Kontoauskünfte über Forderungen und Verbindlichkeiten bei der Stadt Wien abzufragen.

An der Anbindung an die Transaktionsdatenbank und die Bezahlung der offenen Forderungen über das Bezahlservice wird gearbeitet. Die getätigten Einzahlungen werden ebenfalls über die Transaktionsdatenbank geführt und auf möglicherweise unterschiedliche Dienststellen aufgeteilt.

6. Nutzen

Durch den Einsatz der Transaktionsdatenbank ergaben sich sowohl aus der Sicht des Kunden, als auch aus der des Magistrats eine Reihe von Vorteilen in bezug auf die Beschleunigung in der Weitergabe von Informationen und die Verrechnung. Arbeitsabläufe konnten vereinheitlicht und vereinfacht werden.

Entsteht bei der geschäftsfallabwickelnden Stelle eine Forderung, ist diese sofort bei Eintrag in die Datenbank der verrechnenden Stelle bekannt.

Wird die Forderung bezahlt, erfolgt die Fallzuordnung und die Weiterleitung der Information der Bezahlung an die bemessende Dienststelle automatisiert. Durch diese Vorgangsweise entfällt die bisher übliche postalische Weiterleitung von Originalzahlungsbelegen zwischen Verrechnung und Dienststelle. Der Geschäftsfall kann durch die Automatisierung der Vorgänge rascher und kostengünstiger abgewickelt werden; der Kunde/das Unternehmen erhält durch den verkürzten Zahlungsweg vorzeitig seine Erledigung.

Der Zahlungsbetrag wird über die Transaktionsdatenbank vereinnahmt. Damit ist die detaillierte Betragsaufschlüsselung auf die diversen Teilforderungen automatisch möglich. Es bedarf keinerlei manueller Nachbearbeitung bis hin zur Dokumentation in der Haushaltsrechnung.

Durch die automatische Dokumentation auf getrennten Sammelkonten im Verrechnungssystem wird die Weiterleitung eingenommener Beträge für externe Zahlungsempfänger (andere Behörden) wesentlich erleichtert.

Durch die Verspeicherung einer Vielzahl von Informationen in der Transaktionsdatenbank kann diese als zusätzliches Instrument des Konzern-Controllings verwendet werden. Verschiedenste Auswertungen aus den Datenmengen, wie z. B. vorgeschriebene Forderungen je Dienststelle, Anzahl der Geschäftsfälle, u.v.m. sind möglich.

Die technische Umsetzung durch Betonung auf die Unabhängigkeit von vor- und nachgelagerten Systemen ermöglicht einen flexiblen Einsatz für bestehende und künftige Anforderungen.

7. Best Practice

Da sich ‚eBezahlen‘ im magistratsweiten Roll-Out befindet, stellt die folgende Aufstellung der eingebundenen Dienstleistungen nur eine Momentaufnahme dar.

Auszugsweise werden angeführt:

- Parkpickerl-online
- Hundeanmeldung – online: Neu-Anmeldung inklusive Bezahlung der Hundeabgabe
- Ausländergrunderwerb: gesamter Ablauf (online Antrag inklusive Bezahlung)
- Flugzettelverteilung - Bewilligung: gesamter Ablauf (online Antrag inklusive Bezahlung)
- Einbindung der Funktionalität im Standard-ELAK
(flächendeckender Einsatz in allen magistratischen Bezirksämtern)
- Gewerbeworkflow: Antrag, Verlängerung, etc. inklusive Bezahlung
- Meldewesen: Meldeauskünfte
- Forderungen im Zusammenhang mit Bauverfahren (Bundesgebühren, Verwaltungsabgaben, Kommissionsgebühren, Kanaleinmündungsgebühren, Anliegerbeiträge, Gebrauchsabgabe, Ausgleichsabgabe nach dem Wr. Baumschutzgesetz bzw. nach dem Wr. Garagengesetz)