

**HANDBUCH
MAHNWESEN
FÜR DIE
BÜCHEREIEN
WIEN**

Alexandra Keil
Büchereiverwaltung
Februar 2011

Inhalt

Inhalt.....	3
Einleitung.....	5
Medienmahnungen.....	7
Ablauf früher	7
Ablauf aktuell	8
Generierung der pdf-Dateien (<i>Anleitung</i>).....	9
Vorgehensweise bei 4. Mahnungen	10
Wie wird eine 4. Mahnung zum Einziehungsauftrag (EA)?.....	16
Erledigungen von Einziehungsaufträgen	18
Gebührenmahnungen.....	28
Ablauf früher	28
Ablauf aktuell	29
Generierung der pdf-Dateien (<i>Anleitung</i>).....	29
Allgemeines	32
Abschreibung alter Gebühren	32
Verjährung von Gebühren/Mahnfällen	32
Ratenvereinbarungen.....	32
Verlassenschaften	33
ZMR: kein Eintrag, oder abgemeldet	33
Abbildungsverzeichnis:	35

Einleitung

Im Zuge der Neubesetzung in der Büchereiverwaltung der Büchereien Wien kam es auch zu einigen Neuerungen im Ablauf des Mahnwesens.

Im Folgenden soll dieses Handbuch die Änderungen in den Abläufen der Medienmahnungen und Gebührenmahnungen erläutern und gleichzeitig als Arbeitshilfe dienen.

In erster Linie wurden die Arbeitsabläufe im Mahnwesen überarbeitet und geändert, um eine Arbeitersparnis, sowohl für die Zweigstellen, als auch die Büchereiverwaltung, zu ermöglichen. Insbesondere die Verlagerung der Bearbeitung der Einziehungsaufträge von den Zweigstellen in die Büchereiverwaltung ermöglicht eine lückenlosere und zeitnahe Weitergabe der Mahnfälle an die Buchhaltung und den Erhebungs- und Vollstreckungsdienst.

Die zweite große Veränderung im Mahnwesen stellt die Einführung der mehrstufigen Gebührenmahnung dar, einschließlich der Einziehungsaufträge für diese. Dadurch sollten sich die Außenstände der Büchereien Wien reduzieren.

Weiters wird erläutert, welche Vereinbarungen mit der Buchhaltungsabteilung 3 getroffen wurden, um eine reibungslose und einheitliche Erledigung der Mahnfälle herbeizuführen.

Zuletzt werden einige allgemeine Spezialfälle behandelt, u. a. Verlassenschaften und negative ZMR-Kontrollen.

Medienmahnungen

Ablauf früher

1. Mahnung – sieben Tage nach Ablauf der Entlehnfrist
↓
2. Mahnung – nach weiteren vierzehn Tagen
↓
3. Mahnung – nach weiteren vierzehn Tagen
↓
4. Mahnung bzw. EA – nach insgesamt 77 Tagen

Die erste bis dritte Mahnung wurde bis JJJJ in der Zentrale ausgedruckt und per Brief verschickt.

Ablauf der Einziehungsaufträge:

Die Einziehungsaufträge wurden analog zu den Mahnungen in der Zentrale ausgedruckt. Danach wurden sie an die jeweiligen Büchereien geschickt, zur Durchführung einer Regalkontrolle und Befüllung der Einziehungsaufträge. Ausgefüllt wurden der Medienersatz (anfangs Zeitwert – später Anschaffungspreis) und die Versäumnisgebühren.

Die ausgefüllten Einziehungsaufträge wurden an das Verwaltungsreferat zurückgeschickt. Dort wurden sie kontrolliert und anschließend von der Kanzlei protokolliert. Seit 2008 mit der Neubesetzung der Büchereiverwaltung wird die Protokollierung von der Büchereiverwaltung via Excel durchgeführt.

Melddatenanfragen mussten früher an die Bundespolizeidirektion gestellt werden, seit 2002 sind ZMR-Abfragen online möglich.

Nach der Protokollierung werden die Einziehungsaufträge an die MA6 Erhebungs- und Vollstreckungsdienst übergeben. Dieser sucht die Leserinnen und Leser auf und versucht die Medien und Gebühren einzuheben.

Ablauf aktuell

1. Mahnung – am ersten Tag nach Ablauf der Frist
„Leihfristüberschreitung“
↓
2. Mahnung – 14 Tage später
„Mahnung“
↓
3. Mahnung – weitere 14 Tage später
„Letzte Mahnung“
↓
4. Mahnung – nach insgesamt 77 Tagen

Die **1. Mahnung** wird einen Tag nach dem Ablauf der Rückgabefrist generiert. Ist eine E-Mail-Adresse eingetragen so wird mit dem Tagesabschluss die „Leihfristüberschreitung“ per Mail versandt. Andernfalls wird eine Editor-Datei erstellt, diese wird an die ADV übergeben und von dort als Brief versandt.

Die Medien bekommen den Ausleih-Status X (1. Mahnung), der Exemplarstatus verbleibt auf E (Entliehen).

Die **2. Mahnung** wird 14 Tage später generiert. Analog zur Leihfristüberschreitung wird die „Mahnung“ bei vorhandener E-Mail-Adresse per Mail versandt, andernfalls per Brief.

Die Medien bekommen den Ausleih-Status Y (2. Mahnung), der Exemplarstatus verbleibt auf E.

Die **3. Mahnung** wird erneut 14 Tage später generiert. Diesmal werden ausschließlich Brief-Mahnungen versandt ⇒ „Letzte Mahnung“.

Die Medien bekommen den Ausleih-Status Z (3. Mahnung), der Exemplarstatus verbleibt auf E.

Nach insgesamt 77 Tagen werden die **4. Mahnungen** generiert.

Die Medien bekommen den Ausleih-Status x (4. Mahnung), der Exemplarstatus verbleibt auf E.

Diese werden für die Zweigstellen monatlich von der Büchereiverwaltung als pdf-Dateien erstellt und ausgedruckt. Für die Hauptbücherei werden die pdf-Dateien wöchentlich generiert und per E-Mail an den/die Leiter/in des Serviceteams geschickt. Dieser führt die weitere Bearbeitung der HB-Einziehungsaufträge analog zu den Zweigstellen-Einziehungsaufträgen durch.

Sonderfall:

Einziehungsaufträge, über Medien von Institutionskarten, werden an die zuständige Zweigstelle übermittelt, da diese meistens mit den Kindergärten, Schulen ect. in Verbindung stehen.

Generierung der pdf-Dateien (*Anleitung*)

In Bibliotheca:

Wichtig: Der pdf-Creator muss als Standarddrucker definiert sein!

Über die Menüleiste ⇒ Mahnungen ⇒ „Mahnungen drucken“ aufrufen

In dem Eingabefeld den entsprechenden Zeitraum eintragen ⇒ „drucken“

Die Abfrage „Soll der Mahnlauf für die 1. Mahnstufe gestartet werden?“ mit „Nein“ beantworten.

Nun das Feld 4. Mahnung aufrufen.

[An dieser Stelle kann bereits eine Kontrolle der Medienpreise erfolgen. Dazu wird der korrekte Preis in der Spalte Preis eingetragen, dieser wird ins Exemplar übernommen und korrekt auf der 4. Mahnung ausgegeben.]

Nun werden die gewünschten Exemplare markiert.

⇒ „Alle wählen“ ⇒ Abfrage „Sollen nur die ausgewählten Einträge für die Mahnung markiert werden (Ja) oder alle (Nein)?“ ⇒ „Ja“

⇒ „Mahndruck“ ⇒ Häkchen bei „Drucken“ setzen ⇒ „OK“

Nun werden die 4. Mahnungen als pdf-Dateien generiert. Die 4. Mahnungen der Zweigstellen werden im Anschluss gleich ausgedruckt.

Vorgehensweise bei 4. Mahnungen

EDV-Hilfsmittel

Folgende Hilfsmittel werden für das Erstellen und bearbeiten der 4. Mahnungen benötigt:

- Bibliotheca
 - Mahndruck
 - Leser- und Gebührenkonto
 - Recherche zur Preiskontrolle/-ergänzung
- pdf-Creator
 - Mahndruck
- Evtl. Amazon bzw. buchhandel.de (Internet)
 - Preisermittlung
- Melderegister (Intranet)
 - Adressermittlung
- BuchWiki-Applikation „Mahnlistengenerator“
 - Regalkontrolle
- Evtl. BuchWiki-Applikation „Mahnlaufneustart“
- Excel
 - Protokoll
 - Informationen der Zweigstellen über die makulierten Medien
- SAP
 - Kontrolle bei Erledigungen

In der Zweigstelle:

Die Regalkontrolle der Medien in der vierten Mahnung erfolgt über den Mahnlistengenerator in den Zweigstellen. Jeweils in der ersten Woche des Monats werden die gemahnten Medien des Vormonats kontrolliert.

Zu überprüfender Zeitraum: Immer erster bis letzter des Vormonats

Mahnlistengenerator (*Anleitung*)

Der Mahnlistengenerator ist sehr einfach zu bedienen.

- ⇒ Zuerst wird die Zweigstelle eingestellt.
- ⇒ Dann der gewünschte Zeitraum.
- ⇒ Danach die gewünschte Mahnstufe.
- ⇒ Und zuletzt, wonach sortiert werden soll.
- ⇒ Nun nur noch auf „Liste generieren“ klicken.
- ⇒ Und die Liste wird ausgegeben.

Sie sind hier: [Buchwiki](#) > [Applikationen Web](#) > [Mahnlistengenerator \(2010-02-22, RobertKellner\)](#)

Mahnlistengenerator

Zweigstelle:

Mahndatum: von bis

Mahnstufe:

Sortierung:

Liste generieren

Mahnlistengenerator V0.1 – Rückfragen bitte an das [EDV-Referat](#)

Abbildung 1 Mahnlistengenerator

Nachdem die Liste erfolgreich aufgerufen wurde, springen die Einstellungen oben wieder zurück. Nun muss die Liste nur mehr markiert und ausgedruckt werden.

*Abfrage: Zweigstelle: 40 - von 01.06.2010 bis 28.06.2010 - Ausleihstatus X *

60 Datensätze

Buchungsnr	Verfasser	Titel	Name	Vorname	Standort	Standort2	Mahndatum
SBW-22234918		"Ups!", sagt der kleine Bar	LAUSEGGER	Elia	JD.K Ups	lila	25-JUN-10
SBW-32991457	Crowley, John	Boy A	BITTER	Lili	TT.KT.14 Boy A		25-JUN-10
SBW-08191827	Fahrman, Willi	Siegfried von Xanten	SALTAN	Sara	JM.S		19-JUN-10
SBW-36452446	Briley, John	Cry Freedom	ARKO	Johannes Vadim	FS.E DR Bril		23-JUN-10
SBW-08699460	Paris, Alain	Lexikon der Interpreten klassischer...	ESER	Esra	KM.A Pari		15-JUN-10
SBW-11293147		Kinder spielen Yoga	MUJOVIC	Ema	JS.SE Kind		19-JUN-10

Abbildung 2 Trefferliste Mahnlistengeneratro

Durch die Büchereiverwaltung

Kontrolle

Als erstes wird das Konto aufgerufen und nachgeprüft, ob die Medien noch verbucht sind.

Sollte die 4. Mahnung nicht mehr aktuell sein (d.h. die Medien wurden bereits abgebucht), den Ausdruck vernichten ⇒ erledigt.

Überprüfung des Medienpreises (=Neubeschaffungswert des Mediums), sollte kein Preis eingetragen sein, Preis recherchieren und in den Exemplarsatz eintragen; Der Preis soll auf fünf bzw. zehn Cent genau gerundet werden (z.B. € 8,82 auf € 8,80; bzw. € 8,86 auf € 8,85), da es andernfalls bei Bezahlung am Kassensystem in der Hauptbücherei zu Fehlbuchungen kommt.

[Die Korrektur der Medienpreise kann auch bereits vor dem Generieren der pdf-Datei in Bibliotheca [⇒“Mahnung“⇒“Mahnungen drucken“] erfolgen.]

Adresskontrolle im ZMR

- ⇒ Wenn die Adresse stimmt, auf dem Ausdruck abhacken
- ⇒ Stimmt die Adresse nicht, dann die alte Adresse durchstreichen, und die richtige Adresse gut lesbar daneben schreiben.
 - Adresse im Leserkonto korrigieren
 - Für die Adresskorrektur werden € 3,10 (Geb. Adresserm.) aufgebucht

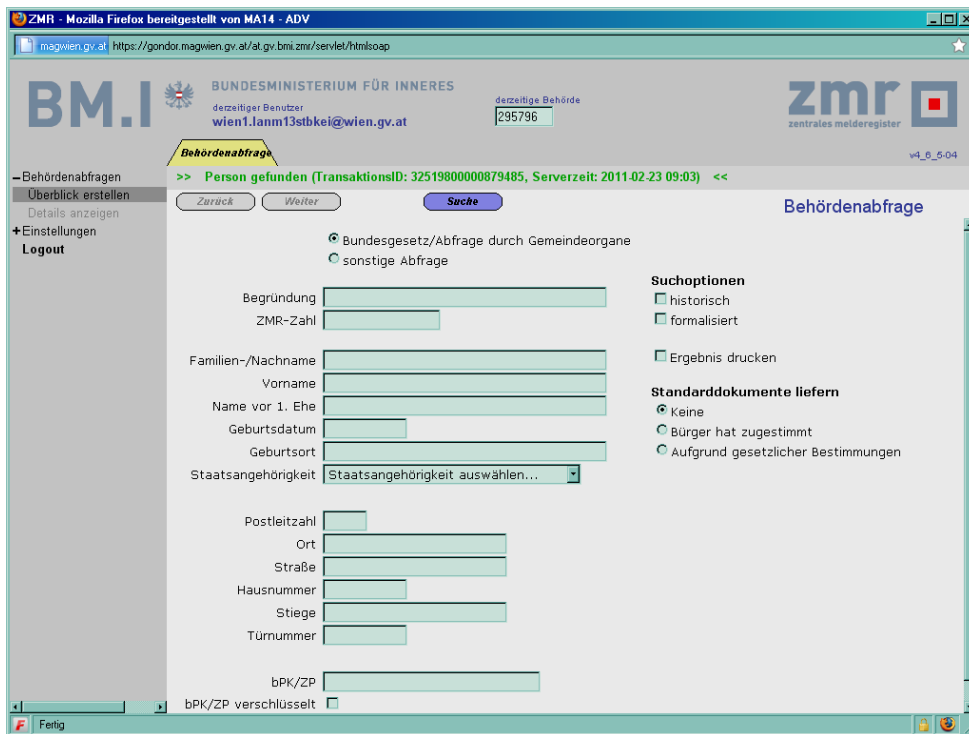
Nach einer Adresskorrektur kann, muss aber nicht, der Mahnlauf neu gestartet werden, um eine Briefmahnung an die richtige Adresse zu schicken.

ZMR (Anleitung)

Über den Internet-Explorer oder Firefox folgende Seite aufrufen:

<https://gondor.magwien.gv.at/at.gv.bmi.zmr/>

Daraufhin öffnet sich ein Extrafenster, indem die Behördennummer 295796 eingegeben wird.



The screenshot shows the ZMR search interface. The header includes the BM.I logo and the text 'BUNDESMINISTERIUM FÜR INNERES'. The current user is identified as 'derzeitiger Benutzer: wien1.lanm13stbkei@wies.gv.at' and the current authority as 'derzeitige Behörde: 295796'. The main content area is titled 'Behördenabfrage' and shows a search result: 'Person gefunden (TransaktionsID: 32519800000879485, Serverzeit: 2011-02-23 09:03)'. Below this, there are several input fields for search criteria: 'Begründung', 'ZMR-Zahl', 'Familien-/Nachname', 'Vorname', 'Name vor 1. Ehe', 'Geburtsdatum', 'Geburtsort', 'Staatsangehörigkeit', 'Postleitzahl', 'Ort', 'Straße', 'Hausnummer', 'Stiege', 'Türnummer', and 'bPK/ZP'. There are also checkboxes for 'bPK/ZP verschlüsselt' and 'Suchoptionen' (historisch, formalisiert, Ergebnis drucken). A 'Standarddokumente liefern' section has radio buttons for 'Keine', 'Bürger hat zugestimmt', and 'Aufgrund gesetzlicher Bestimmungen'.

Abbildung 3 ZMR Suche

Bei Behördenabfragen „Bundesgesetz/Abfrage durch Gemeindeorgane“ auswählen.

Als Begründung die SBW-Nummer eintragen

Zur Suche Familienname, Vorname und Geburtsdatum eintragen. ⇨ „Suche“



The screenshot shows the ZMR search results page. The header is the same as in the previous image. The main content area is titled 'Behördenabfrage' and shows a search result: 'Person gefunden (TransaktionsID: 32519800000931000, Serverzeit: 2011-02-23 11:32)'. Below this, there is a section 'Verwendete Suchkriterien' with the following details: Familien-/Nachname: Singh, Vorname: Gurjit, Geburtsdatum: 19.06.1996. To the right, it says 'gewählte Suchoptionen'. Below this, there is a section 'Ergebnis Behördenabfrage' with a table of search results:

	Plz/Ort	Geburtsdatum	Geburtsort
1	1090 Wien, Alsergrund	19.06.1996	Algen Kothi

Abbildung 4 ZMR Trefferanzeige

In der Trefferanzeige den richtigen Eintrag auswählen und „Details anzeigen“

Gesamtbetrag errechnen

- ⇒ Medienersatz: Summe der Preise aller Medien.
- ⇒ Säumnisgebühr: Pro Medium fallen maximal € 15,40 (bei GALT2 max. € 6,60) Säumnisgebühren an. Alle diesen Betrag überschreitenden Säumnisgebühren für das selbe Exemplar werden erlassen, mit der Begründung „Höchstbetrag“ (auszuwählen aus dem Pull-down-Menü)
- ⇒ Beitrag: alle bisher angefallenen und nicht bezahlten Jahres- oder Tagesbeiträge.
- ⇒ Sonstige Gebühren: unter sonstigen Gebühren versteht man alles, was oben nicht extra angeführt ist (z.B. Leihgebühren, Gebühr für Adressermittlung, Ausdrücke, Vorbestellgebühren)

BW / / /
Ersuchen um Einziehung der Medien und
Einhebung der fälligen Überschreitungsgebühr

Magistratsabteilung 6
Erhebungs- und Vollstreckungsdienst

MA 13, Büchereien Wien
1070, Urban-Loritz-Pl. 2a
Tel. 4000 84515 oder 84523
Fax. 4000 99 84510

Exped. am:

Wien, am 14.06.2010

Der/die LeserIn der Büchereien Wien:

Name: Sophie MUSTERFRAU geb.: 01.01.1970

Adresse: ~~Mustermannng. 15/2/3 1040 Wien~~ Mustermausstr. 23/5/6 1040 Wien

Leser-Nr.: SBW-1234567

hat aus der Zweigstelle: **1040 Wien, Favoritenstr. 8, Tel. 50234/04161**

folgende Medien:

SBW-01849700 06	Schilling, Jürgen: Aktionskuns	BUC	23.03.2010	19,720
SBW-01877847 06	Kölnischer Kunst ...: Happenin	BUC	23.03.2010	16,740
SBW-29093260 06	Museum of Contem ...: Out of a	BUC	23.03.2010	51,985
SBW-15808555 30	Geklärte und ungeklärte Phänom	BUC	04.02.2010	7,90

entlehnt und trotz dreimaliger Mahnung nicht zurückgestellt.

Der/die LeserIn hat sich bei der Einschreibung verpflichtet, die Benützungsdordnung der Büchereien Wien einzuhalten und bei Überschreitung der Leihfrist eine Versäumnisgebühr (derzeit EUR 0,20 pro Medium und Tag, maximal EUR 15,40 pro Medium) zu entrichten. Die bei Nichteinbringung der Forderung einzuklagende Summe beträgt daher:

EUR 96,25	Medienersatz (829 000; 4309 0000)
EUR 61,60	Versäumnisgebühr (817 000; 4207 000)
EUR 18,00	Beitrag (810 000; 4200 0000)
EUR 5,00	Sonstige Gebühr (829 000; 4309 0000)

180,85

Für den Abteilungsleiter

Elke Bazalka
Büchereien Wien
Wirtschaftliche Leitung

Abbildung 5 Muster eines Einziehungsauftrags

Wie wird eine 4. Mahnung zum Einziehungsauftrag (EA)?

- ⇒ Gesamtbetrag muss mindestens € 40,00 betragen
- ⇒ Wohnort muss in Wien sein

Werden diese Kriterien erfüllt, werden die Daten des Einziehungsauftrags in die Protokollliste eingetragen und die Protokollnummer auf dem Ausdruck und im Leserkonto notiert. Das Leserkonto wird gesperrt, der Leser/die Leserin darf erst nach Erledigung des Einziehungsauftrags wieder entleihen. Zur besseren Nachvollziehbarkeit wird die Protokollnummer im Leserkonto ebenfalls bei „Änderungsgrund“ eingetragen, um diese in der Historie zu speichern.

BW 427 / 001 / 11
 Ersuchen um Einziehung der Medien und Einhebung der fälligen Überschreitungsgebühr

Magistratsabteilung 6
 Erhebungs- und Vollstreckungsdienst

MA 13, Büchereien Wien
 1070, Urban-Loritz-Pl. 2a
 Tel. 4000 84515 oder 84523
 Fax. 4000 99 84510

Exped. am: Wien, am 14.06.2010

Der/die LeserIn der Büchereien Wien:
 Name: Sophie MUSTERFRAU geb.: 01.01.1970
 Adresse: ~~Mustermannng. 15/2/3 1040 Wien~~ Mustermausstr. 23/5/6 1040 Wien
 Leser-Nr.: SBW-1234567

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Protokoll	ZA	BW	Nachname	Vorname	Erz. Nachname	Erz. Vorname	Ausweis	Medie	
2	427	001	11	16 MUSTERFRAU	Sophie			SBW-1234567		

Abbildung 6 Eintrag der Protokollnummer

Benutzer (TESTOVIC, Testavia) 00000528907

Benutzerdaten | Zweitadresse | Sperren/Hinweise | Weitere | Familienausweise

allgemeiner Sperrvermerk: EA 427/001/11 v. 07.01.2011 in BW16. Keil 14.01.2011

Sperre gültig bis: []

Mediengruppen-sperre: [] [] [] []

Änderungsgrund: EA 427/001/11 [H] [B]

Hinweis: []

Buttons: OK, Abbrechen, Ausweis, Ersatzausw., Löschen, Kopieren, F2: 1 Jahr: 3,50

Abbildung 7 Einziehungsauftragssperrvermerk

Der Einziehungsauftrag geht über die Büchereileitung an die MA6/BA3 (Buchhaltung). Diese gibt den Akt ins SAP ein und übermittelt den Akt physisch und elektronisch an den EuVD (Erhebungs- und Vollstreckungsdienst).

Die Mitarbeiter des EuVD suchen die Leser/Leserinnen nötigenfalls mehrmals auf und übermitteln die Erledigung elektronisch an die Buchhaltung. Diese übermittelt den Erledigungsstatus an die Büchereien Wien.

Was passiert mit 4. Mahnungen, die den oben genannten Kriterien nicht entsprechen?

- ⇒ Der Medienersatz wird gebucht
- ⇒ Die Medien werden makuliert
- ⇒ Die Sperre „Medien makuliert, Ersatz gebucht, EA in Bü-Verw. Name Datum“ wird gesetzt
- ⇒ Die Information über die makulierten Medien wird am Fileservice im jeweiligen Zweigstellenordner gespeichert (Ordner „Büchereiverwaltung“; Datei „Makulierte Medien aus EA“)
- ⇒ Der Ausdruck wird im entsprechenden Ordner alphabetisch abgelegt
- ⇒ 40 Tage nach der letzten Aktivität erhält die Leserin/der Leser die erste Gebührenmahnung

Erledigungen von Einziehungsaufträgen

Ein Einziehungsauftrag kann auf verschiedene Arten abgeschlossen werden.

1. Der Leser/die Leserin retourniert die Medien in einer Zweigstelle und bezahlt die noch ausstehenden Gebühren

Grundsätzlich wird hier wie bei einer gewöhnlichen Rückgabe vorgegangen. Die Medien werden vom LeserInnenkonto abgebucht und die Gebühren werden kassiert. Die Erledigung des Einziehungsauftrages muss von der Kollegin/dem Kollegen an die Büchereiverwaltung weitergemeldet werden.

Der Sperrvermerk wird durch die Büchereiverwaltung entfernt, im Protokollbuch wird der Fall als erledigt markiert, ebenso im physischen EA-Ordner, und sowohl die Buchhaltung, als auch der EuVD wird per E-Mail über die Erledigung verständigt.

Auftretende Probleme:

Die Erledigung wird nicht immer an die Büchereiverwaltung weitergemeldet, der EuVD geht nochmals zu dem Leser/der Leserin. Die Folge ist entweder ein zu Recht aufgebrachte/r Leser/in oder eine Doppelzahlung, bzw. laufen bereits bezahlte Beträge in der Buchhaltung weiterhin als ausstehende Gebühren, die im Falle einer Abschreibung bezahlt werden müssen.

Lösungsansatz:

Nicht-löschbare Sperren? Schulung neuer Kollegen? Auffrischung für langjährige Kollegen?

Update:

Zur Kontrolle wird seit 11.02.2011 über die EDV (SQL-Abfrage) jeden Tag ein automatisches E-Mail an das Verwaltungspostfach generiert, worin die gelöschten Einziehungsaufträge aufgeführt werden. Dabei wird jeden Tag eine Liste der Einziehungsaufträge erstellt. Diese Liste wird mit der Liste vom Vortag verglichen und jene Leserkonten die auf der neuen Liste fehlen, werden in dem E-Mail ausgewiesen.

2. Der Leser/die Leserin retournieren die Medien in einer Zweigstelle und überweist die Gebühren

Die Rückgabe der Medien muss von der Kollegin/dem Kollegen an die Bücherei weitergemeldet werden.

Die Buchhaltung und der EuVD erhalten eine Meldung über die Teilerledigung und im Protokollbuch wird der Fall als teilerledigt markiert, ebenso wird die Teilerledigung im physischen EA-Ordner vermerkt.

Der Sperrvermerk verbleibt vorerst auf dem Konto, bis auch die Überweisung von der Buchhaltung bestätigt wird. Erst danach wird die Sperre entfernt und der Fall im Protokoll als erledigt markiert. Die Gebühren werden mit dem Vermerk „an BA3 überwiesen“ erlassen.

Auftretende Probleme:

Die Teilerledigung wird nicht immer an die Büchereiverwaltung weitergemeldet. Es erfolgen keine Meldungen über Überweisungen aus der Buchhaltung.

In der Folge laufen bereits bezahlte Gebühren weiterhin als Offenbeträge im Bibliothekssystem weiter (Leserin/Leser erhält eine Gebührenmahnung), bzw. die Gebühren über die Mediensätze der retournierten Medien scheinen in der Buchhaltung weiterhin als unbezahlt auf (Abschreibung).

Zum Teil bezahlen manche Leserinnen/Leser auch die Mediensatzgebühren der retournierten Medien ⇒ eine Rücküberweisung muss veranlasst werden, bei fehlenden Kontodaten erfordert es einige Zeit und Anstrengung um diese herauszufinden.

Lösungsansatz:

Verbesserte Kommunikation zwischen Büchereien Wien und der BA3, EuVD.

3. Der Leser/die Leserin überweist den Gesamtbetrag

Die Meldung erfolgt durch den EuVD mittels eines Berichts; evtl. Meldung der Überweisung durch die Buchhaltung.

Die Medien werden vom LeserInnenkonto makuliert (Eintrag in die Exceltabelle) und die Gebühren mit dem Vermerk „an BA3 überwiesen“ erlassen. Der Sperrvermerk wird vom Konto entfernt und die Erledigung im Protokollbuch eingetragen, ebenso im physischen EA-Ordner.

Auftretende Probleme:

Die Information über die Überweisung wird nicht weitergemeldet ⇒ der Fall bleibt als unerledigt im Bibliothekssystem; evtl. bekommt die Leserin/der Leser eine Gebührenmahnung

Lösungsansatz:

Verbesserte Kommunikation zwischen Büchereien Wien und der BA3, EuVD

4. Negative Erledigung

In einigen Fällen kommt es zu keiner Erledigung ⇒ Einhebungsversuch erfolglos. Hier gibt es zwei Möglichkeiten zur weiteren Bearbeitung.

1. Exekution erscheint aussichtslos

In diesem Fall wird die Forderung buchhalterisch als uneinbringlich abgeschrieben. Das heißt, die Medien werden makuliert (Eintrag in die Makulierungslisten der Zweigstellen) und der Ersatz, sowie alle sonstigen angefallenen Gebühren werden aufgebucht. Die Gebühren werden anschließend mit der Begründung „Abgeschrieben, da uneinbringlich (BA3)“ erlassen.

Das LeserInnenkonto wird gesperrt mit „Forderungen lt. BA3 abgeschrieben, da uneinbringlich – Leser gesperrt durch Bü-Verw. Name Datum“, außerdem wird die Benutzergruppe „Verwaltungssperre“ gesetzt. Diese Gruppe hat eine Gebührensperrgrenze von € 0,00 und die maximale Medienzahl wird ebenfalls auf Null heruntersetzt. Somit kann das Konto nicht benutzt werden.

Zusätzlich wird der Sperrvermerk noch in das Feld „Änderungsgrund“ übertragen.

Im elektronischen Protokollbuch werden die Einträge dunkelgrün markiert, in die Spalte Status wird „Uneinbringlich“ eingetragen, ebenso im physischen Ordner.

Eine Wiederaktivierung des Kontos erfolgt nur über die Büchereiverwaltung, im dem Fall, dass die buchhalterisch abgeschrieben Gebühren bezahlt wurden.

Benutzer (TESTOVIC, Testavia) 00000528907

Benutzerdaten | Zweitadresse | Sperren/Hinweise | Weitere | Familienausweise

allgemeiner Sperrvermerk: , da uneinbringlich - Leser gesperrt durch Bü-Verw. Keil 14.01.2011

Sperre gültig bis:

Mediengruppen-sperre: --- --- --- ---

Änderungsgrund: Forderungen lt. BA3 abgeschrieben, da uneinbringlich - Leser **H** **B**

Hinweis:

Gebührenhinweis:

Memo:

OK
Abbrechen
Ausweis
Ersatzausw.
Löschen
Kopieren
F2: 1 Jahr: 3,50

Benutzerdaten | Zweitadresse | Sperren/Hinweise | Weitere | Familienausweise

Nummer	Geschl.	Titel/Anrede	Name	Vorname
SBW-387679	Weiblich		TESTOVIC	Testavia

Straße, Hausnummer	PLZ	Ort	Land
Urban-Loritz-Pl. 2a	1070	Wien	

Telefon: >

Geburtsdatum	Passwort	Nationalität	Benutzergruppe
01.01.1992	01.01.1992		Verwaltungssperre

Gültig seit: Gültig bis: Bezahlt bis: Wiederherstell. Hauptausweis:

Abbildung 8 Sperrvermerke bei uneinbringlichen Medien

2. Exekution erscheint sinnvoll

Wenn eine Klage möglich/sinnvoll erscheint (bei Beträgen ab € 60,00), dann wird dies durch die BA3 veranlasst. Eine E-Mail-Information wird an das Verwaltungspostfach geschickt. (genaue Konditionen werden noch vereinbart)

Jedenfalls wird die Sperre „Klage in BA3 EA xxx/xxx/xx – Leser gesperrt durch Bü-Verw. Name Datum“ gesetzt, sowie in den Änderungsgrund übertragen, außerdem wird die Benutzergruppe auf „Verwaltungssperre“ geändert.

Im elektronischen Protokollbuch wird in der Spalte „Status“ „Klage“ eingetragen und die Schriftfarbe auf rot geändert, außerdem wird die Klage ebenfalls im physischen Ordner vermerkt.

Bisher auftretende Probleme:

Es kam nicht in allen Fällen zu Erledigungsmeldungen (positive oder negative)

Lösungsansatz:

Verbesserte Kommunikation zwischen Büchereien Wien und der BA3, sowie zwischen Zweigstellen und Büchereiverwaltung.

Allgemeiner Lösungsversuch:

Kontrollen der bestehenden Einziehungsaufträge durch die Büchereiverwaltung, durch das Aufrufen der LeserInnenkonten und Kontrollen im SAP.

Problem:

Keine ausreichenden Kapazitäten

Ergänzungen nach der Besprechung mit der Buchhaltung:

In der Besprechung vom 24.02.2011 wurden mit der Buchhaltung folgende Vereinbarungen getroffen:

- ⇒ **Übermittlung der offenen Forderungen lt. SAP, zu überprüfen durch die Büchereiverwaltung.**

Dies ist notwendig um die Daten in der Buchhaltung und bei den Büchereien Wien, auf einen gleichen Nenner zu bringen.

- ⇒ **Meldung über die Abschreibungen per E-Mail an das Verwaltungspostfach, zur Abschreibung der Forderungen im Bibliothekssystem. (Buchhalterische Abschreibung) siehe oben**

- ⇒ **automatisches E-Mail an das Verwaltungspostfach, wenn ein Fall im SAP erledigt oder teilerledigt wurde.**
- ⇒ **Wenn Klage möglich/sinnvoll, dann geschieht dies durch die BA3 automatisch; E-Mail-Information an das Verwaltungspostfach (genaue Konditionen werden noch vereinbart) siehe oben**

Praktische Handhabung des Protokollbuchs (Anleitung)

Neue Einträge

Neue Einträge werden chronologisch in die aktuelle Excel-Tabelle eingetragen. Zur Hilfe summiert die Tabelle die Spalten K bis N automatisch. Zur Kontrolle, dass nur jeweils Einziehungsaufträge über € 40,00 weggeschickt werden, wurde eine bedingte Formatierung der Spaltenpalte (Spalte O) erstellt. Diese färbt das Feld rot, solange der gewünschte Wert unterschritten wird.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
1	Protokollzahl	BW	Nachname	Vorname	Erz. Nachna	Erz. Vorname	Ausweis	Medien		
2	427 001	11	16 RUCK	Roman			SBW-9917999		2	
3	427 002	11	27 LAMESIC	Christina	LAMESIC	Darijela	SBW-6675514		3	
4	427 003	11	27 LORENZ	Mamad	LORENZ	Sven	SBW-7074205		3	
5	427 004	11	40 CUKIC	Jelena			SBW-5836525		2	
6	427 005	11	48 MOGZA	Renate			SBW-2288340		12	
7	427 006	11	50 GÜRTH	Flores	GÜRTH	Elisabeth	SBW-7389424		3	
8	427 007	11	52 DANBIC	Yvonne			SBW-5866489		2	
9	427 008	11	52 FABSTIS	Anna	FABSTIS	Martina	SBW-9907135		2	
10	427 009	11	53							
11	427 010	11	53							
12	427 011	11	19							
13	427 012	11	53	66,75	42,40	3,00	6,00	117,35	13.12.2010	13.01.2011
14	427 013	11	27	34,15	48,20			83,45	13.12.2010	13.01.2011
15	427 014	11	6	19,50	48,20			68,70	13.12.2010	13.01.2011
16	427 015	11	6	68,70	30,80			99,50	13.12.2010	13.01.2011
17	427 016	11	19	194,20	290,00	10,00		605,00	13.12.2010	13.01.2011
18	427 017	11	18	25,05	48,20			71,25	13.12.2010	13.01.2011
19	427 018	11	18	17,70	30,80	3,00		51,50	13.12.2010	13.01.2011
20	427 019	11	12	18,15	30,80		3,10	52,05	13.12.2010	13.01.2011
21	427 020	11	12	25,70	30,80			56,50	13.12.2010	13.01.2011
22	427 021	11	12	389,00	277,20			646,80	13.12.2010	13.01.2011
23	427 022	11	14	48,70	30,80			79,90	13.12.2010	13.01.2011
24	427 023	11	16	116,70	154,00			270,70	13.12.2010	14.01.2011
25	427 024	11	19	34,00	70,00			104,00	13.12.2010	14.01.2011
26	427 025	11	10	25,25	57,60			82,85	13.12.2010	14.01.2011
27	427 026	11	18	33,65	46,00			79,65	13.12.2010	14.01.2011
28	427 027	11	66	17,40	30,80			48,20	13.12.2010	14.01.2011
29	427 028	11	52	27,30	30,80		3,10	61,20	13.12.2010	14.01.2011
30	427 029	11	60	33,10	30,80		3,10	67,00	13.12.2010	14.01.2011
31	427 030	11	23	30,95	30,80		3,10	64,85	13.12.2010	14.01.2011
32	427 031	11	53	65,25	45,20			111,45	13.12.2010	14.01.2011
33	427 032	11	15	21,90	46,20			68,10	13.12.2010	14.01.2011
34	427 033	11	47	29,60	30,80			60,80	13.12.2010	14.01.2011
35	427 034	11	53	96,75	77,00		3,00	176,75	13.12.2010	14.01.2011
36	427 035	11	40	30,80	30,80			61,60	13.12.2010	14.01.2011
37	427 036	11	16	25,30	15,40			40,70	13.12.2010	14.01.2011
38	427 037	11	21	56,80	77,00			133,80	19.01.2011	20.01.2011
39	427 038	11	49	47,60	46,00			95,60	19.01.2011	20.01.2011
40	427 039	11	30	26,55	46,20		3,10	75,85	19.01.2011	20.01.2011
41	427 040	11	5	25,40	15,40			40,80	19.01.2011	20.01.2011
42	427 041	11	30	6,20	33,80			40,00	19.01.2011	20.01.2011
43	427 042	11	70	12,00	30,80		3,00	45,80	19.01.2011	20.01.2011
				64,00	90,80			154,80	19.01.2011	20.01.2011
				20,30	37,40	10,00		75,70	19.01.2011	20.01.2011
				58,40	46,20			104,60	19.01.2011	21.01.2011
				32,65	30,80			63,45	19.01.2011	21.01.2011
				50,65	92,40			143,05	19.01.2011	21.01.2011
				74,40	77,00		0,50	151,90	19.01.2011	21.01.2011
				24,45	61,60			86,05	19.01.2011	21.01.2011
				94,00	107,80			201,80	19.01.2011	21.01.2011
				114,75	45,20	10,00	3,00	191,95	19.01.2011	21.01.2011
				105,85	77,00			182,85	19.01.2011	21.01.2011
				20,50	15,40	15,00		50,90	19.01.2011	21.01.2011

Abbildung 9 Protokollbuch

Spalte A-C:

Protokollnummer

A: Gleichbleibende Nummer, wird jedes Jahr neu vergeben

B: Fortlaufende Nummer, fängt jedes Jahr bei 001 an

C: Jahreszahl

Spalte D:

Zweigstelle aus der die meisten Medien stammen

Spalte E-H:

E: Vorname des Kontoinhabers/der Kontoinhaberin

F: Nachname des Kontoinhabers/der Kontoinhaberin

G: Vorname des/der Erziehungsber.

H: Nachname des/der Erziehungsber.

Spalte I:

Kartenummer

Spalte J:

Anzahl der gemahnten Medien

Spalte K-O:

Ausständige Beträge

K: Summe des Medienersatzes

L: Summe der Verzugsgebühren

M: Summe der Beiträge

N: Summe der restlichen Gebühren

O: Gesamtsumme

Spalte P: EA-Erstellungsdatum

Spalte Q: Datum an dem die EA's an die MA6 geschickt wurden

Spalte S: Bemerkungen auf den Erledigungen des EuVD, SAP-Erledigungen

Spalte T: Bemerkungen der Büchereiverwaltung

Erledigungen im Protokollbuch

Im Protokollbuch wird mit verschiedenen Farbcodes gearbeitet, um einen raschen optischen Überblick zu schaffen.

Komplett erledigte Einziehungsaufträge werden grün eingefärbt.

Teilerledigte Einziehungsaufträge erhalten eine blaue Färbung.

Gelb bedeutet, dass der Leser/die Leserin eine Gebührenmahnung über den Gesamtbetrag erhält.

Rote Schrift bedeutet, dass der Leser/die Leserin zur Klage vorgesehen sind.

Entsprechende Vermerke sind in den für Bemerkungen vorgesehenen Spalten einzugeben.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	
1	Protokollzahl	BV	Nachname	Vorname	Erz. Nachname	Erz. Vorname	Ausweis	Medie	Ersatz	Verzug	Beitrag	sonst.	Summe			
12	443	011	10	12	SPERL	Birgit			SBW-2637832	3	32,14	70,20	6,00			108,34
13	443	012	10	12	DALIPI	Eldita	DALIPI	Elmaz	SBW-7300524	3	20,20	46,20				66,40
14	443	013	10	05	SCHNABEL	Katharina			SBW-6809649	4	97,38	61,60	16,00	6,00		180,98
15	443	014	10	40	WEISMANN	Denise			SBW-4549283	2	17,29	30,80	3,00			51,09
16	443	015	10	32	WEINSCHENK	David Christian			SBW-6418594	3	83,00	46,20		3,00		132,20
17	443	016	10	19	FURHMANN	Denise	FURHMANN	Karin	SBW-5029654	4	34,53	61,60				96,13
18	443	017	10	19	RIEGLER	Jaqueline			SBW-5610301	5	71,07	123,00				194,07
19	443	018	10	36	STOJANOVIC	Mirko			SBW-5041815	2	37,67	13,20	21,00	3,00		74,87
20	443	019	10	14	ERDOGAN	Esra	ERDOGAN	Remzi	SBW-5700870	2	18,60	43,80		3,00		65,40
21	443	020	10	52	STOKIC	Mario			SBW-6469085	2	8,70	30,80		3,00		42,50
22	443	021	10	52	KALUZIK	Monika			SBW-6097598	2	24,81	30,80				55,61
23	443	022	10	52	HAIDER	Mike-Marcel	HAIDER	Natascha	SBW-5784226	6	53,18	77,00		3,00		133,18
24	443	023	10	30	FROMHOLD	Natasha			SBW-3265866	5	55,07	158,60				213,67
25	443	024	10	30	HODZIC	Mubera			SBW-5894165	3	43,50	46,20				89,70
26	443	025	10	30	MEHIC	Venesa			SBW-6178980	1	21,70	21,60		1,00		44,30
27	443	026	10	30	BIDMON	Nicole-Sarai			SBW-5008668	11	151,41	80,50				231,91
28	443	027	10	30	SEKORA	Manfred			SBW-5664558	10	205,29	66,00		1,00		272,29
29	443	028	10	30	KELEK	Marko	POPOV	Katarina	SBW-5664701	2	19,50	30,80		3,00		53,30
30	443	029	10	30	KLAFFL	Nele	KLAFFL	Andrea	SBW-7042398	2	14,90	30,80				45,70
31	443	030	10	30	JANKOVIC	Sonja	JANKOWIC	Gordana	SBW-6179486	2	14,90	30,80		3,00		48,70
32	443	031	10	30	LANZ	Carina	LANZ	Melanie	SBW-6181717	2	11,48	30,80				42,28
33	443	032	10	30	GOLDMANN	Kevin	GOLDMANN	Claudia	SBW-5847475	1	8,90	58,00				66,90
34	443	033	10	30	JANSKY	Karola	JANSKY-KLEANDI	Nicole	SBW-7045179	2	14,18	30,80				44,98
35	443	034	10	18	HESS	Lisa	HESS	Michaela	SBW-5859952	2	11,65	30,80				42,45
36	443	035	10	18	HÜBL	Katharina			SBW-5176563	4	38,41	61,60				100,01
37	443	036	10	53	WURTZ	Roman	WURTZ	Justine Bernice	SBW-5789140	2	23,50	30,80				54,30
38	443	037	10	53	JANTOS	Paul			SBW-6966841	1	26,45	61,40	3,00	3,00		93,85
39	443	038	10	53	NICKHESLAT	Roshan	NICKHESLAT	Soheil	SBW-5275342	4	38,10	61,60		3,00		102,70
40	443	039	10	03	CZERNY	Lisa	CZERNY	Doris	SBW-6372747	2	27,20	30,80		3,00		61,00
41	443	040	10	03	AHMEDI	Shqiponja Pia			SBW-2856117	2	21,94	30,80				52,74
42	443	041	10	03	FARID	Anush			SBW-5665355	3	17,30	46,20				63,50
43	443	042	10	03	KALLAI	Bela			SBW-4440245	2	49,40	13,20	18,00	3,00		83,60
44	443	043	10	54	INDERIN	Gabriele			SBW-6112215	14	226,14	215,60		3,00		444,74

Abbildung 10 Protokollbuch mit Erledigungen

Update:

Änderungen/Zusätze im Protokollbuch nach der Besprechung mit der Buchhaltung:

Im elektronischen Protokollbuch wurde die Spalte „Status“ hinzugefügt. Es kann einer von vier Status vergeben werden: Erledigt (Grün); Teilerledigt (Türkis); Uneinbringlich (Dunkelgrün); Klage (Schriftfarbe rot)

Zusätzlich wurde eine kleine Statistik eingebaut. Diese errechnet die Anzahl der jeweiligen Status, sowie die offenen Forderungen und die Gesamtsumme der Einziehungsaufträge.

	A	B	C	D	E	F	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1	Erledigt	86			Teilerledigt	27									
2	Klage	2			Uneinbringlich	0									
3	Offene Forderungen				248										
4	Gesamtsumme EA's				363										
5															
6	Protokollzahl	BW	Nachname	Vorname	Medien	Ersatz	Verzug	Beitrag	sonst.	Summe	Datum	an MA 6	Status		
7	443	001	10	23	DOMBROWSKI	Alexander	5	81,70	33,00	3,00	3,00	120,70	14.08.2009	21.01.2010	
8	443	002	10	23	CSUSS	Bianca	2	39,60	21,00			59,60	14.08.2009	21.01.2010	Erledigt
9	443	003	10	23	AZAP	Ilker	9	71,50	66,00		4,00	141,50	14.08.2009	21.01.2010	Erledigt
10	443	004	10	23	GRÖSSL	Justin	4	77,59	61,60			139,19	11.09.2009	21.01.2010	
11	443	005	10	23	AICHINGER	Marion	2	37,53	30,80			68,33	25.06.2009	21.01.2010	
12	443	006	10	23	BECK	Sabrina	1	23,60	29,00			52,60	17.07.2009	21.01.2010	Erledigt
13	443	007	10	23	KARLOVITS-MAGDI	Eveline	2	34,60	37,00			71,60	14.07.2009	21.01.2010	
14	443	008	10	23	SMUTNY	Kurt	3	35,00	46,20			81,20	26.05.2009	21.01.2010	Erledigt
15	443	009	10	23	EICHINGER	Patrick	5	68,20	33,00		4,00	105,20	09.09.2009	26.01.2010	Erledigt
16	443	010	10	05	SCHNABEL	Raphael	1	10,20	15,40			25,60	28.10.2009	21.01.2010	
17	443	011	10	12	SPERL	Birgit	3	32,14	70,20		6,00	108,34	27.10.2009	26.01.2010	Erledigt
18	443	012	10	12	DALIPI	Eldita	3	20,20	46,20			66,40	24.11.2009	26.01.2010	Erledigt
19	443	013	10	05	SCHNABEL	Katharina	4	97,38	61,60		16,00	180,98	28.10.2009	26.01.2010	Teilerledigt
20	443	014	10	40	WEISMANN	Denise	2	17,29	30,80		3,00	51,09	02.10.2009	03.02.2010	
21	443	015	10	32	WEINSCHENK	David Christian	3	83,00	46,20		3,00	132,20	14.10.2009	03.02.2010	
22	443	016	10	19	FUHRMANN	Denise	4	34,53	61,60			96,13	02.10.2009	03.02.2010	Erledigt
23	443	017	10	19	RIEGLER	Jaqueline	5	71,07	123,00			194,07	17.10.2009	03.02.2010	Teilerledigt
24	443	018	10	36	STOJANOVIC	Mirko	2	37,67	13,20		21,00	74,87	29.10.2009	03.02.2010	
25	443	019	10	14	ERDOGAN	Esra	2	18,60	43,80		3,00	65,40	24.10.2009	04.02.2010	

Abbildung 11 Protokollbuch inkl. Neuerungen

Suchen im Protokollbuch

Im Protokollbuch kann auf verschiedenste Weise gesucht werden.

1. über den Autofilter: hier wird der jeweilige Spalteninhalt alphabetisch ausgegeben
2. über das Menü Bearbeiten ⇒ Suchen kann jeder beliebige Text gesucht werden
3. Falls die Protokollnummer bekannt ist, über die Bildlaufleiste, da dort die Zeilennummer angezeigt wird.

Gebührenmahnungen

Ablauf früher

90 Tage nach der letzten Entlehnung erhielten Leserinnen/Leser mit unbezahlten Gebühren, aber ohne Medien auf dem Konto eine Gebührenmahnung.

Dies musste manuell durch das EDV-Referat veranlasst werden. Mit dem nächsten Tagesabschluss wurde eine Datei mit den entsprechenden Daten an die MA14 übermittelt welche die Gebührenmahnungen ausdrückte und verschickte.

Probleme:

Die Gebührenmahnungen wurden nicht regelmäßig verschickt. Durch die Abhängigkeit von der letzten Entlehnung erhielten Leserinnen/Leser teilweise kurz nach Anfallen der Jahresgebühr eine Mahnung, wenn sie nicht gleichzeitig etwas entliehen.

Wurde diese eine Gebührenmahnung von den Leserinnen/Lesern ignoriert, bzw. nicht erhalten, so blieben die Gebühren offen, und es geschah nichts weiter

Ablauf aktuell

1. Gebührenmahnung
40 Tage nach der letzten Aktivität

↓

2. Gebührenmahnung
42 Tage nach der ersten Mahnung

↓

3. Gebührenmahnung
Nach weiteren 42 Tagen.

Die **1. Gebührenmahnung** wird 40 Tage nach der letzten Aktivität automatisch generiert. Der Versand erfolgt weiterhin über die MA14. Es wird automatisch der Sperrvermerk „Gebührenmahnung!“ gesetzt.

Verschwindet der Betrag nicht innerhalb der nächsten 42 Tage vom Konto, wird automatisch eine **2. Gebührenmahnung** verschickt.

Nach weiteren 42 Tagen wird eine **3. Gebührenmahnung** generiert. Dies erfolgt über die Büchereiverwaltung. Liegt der Gesamtbetrag bei € 40,00 oder darüber entsteht ein Einziehungsauftrag, der analog zu den Medienmahnungen behandelt wird.

Generierung der pdf-Dateien (*Anleitung*)

In Bibliotheca:

Wichtig: Der pdf-Creator muss als Standarddrucker definiert sein!

Über die Menüleiste ⇒ Mahnungen ⇒ „Gebührenmahnungen drucken“ aufrufen

In dem Eingabefeld den entsprechenden Zeitraum eintragen ⇒ „drucken“

Es öffnet sich die Anzeige mit den 1. Mahnungen, dies kann leider einige Zeit in Anspruch nehmen.

Nun das Feld 3. Mahnung aufrufen.

Hier werden die gewünschten Exemplare markiert.

⇒ „Alle wählen“ ⇒ Abfrage „Sollen nur die ausgewählten Einträge für die Mahnung markiert werden (Ja) oder alle (Nein)?“ ⇒ „Ja“

⇒ „Mahndruck“ ⇒ Häkchen bei „Drucken“ setzen ⇒ „OK“

Nun werden die 3. Mahnungen als pdf-Dateien generiert.

Seit dem 17. Jänner 2011 erfolgt die Gebührenmahnung auf die neue mehrstufige Art. Im Vorfeld wurden alle offenen Gebührenmahnungen wieder zurückgesetzt.

Durch den Neustart entstandene Probleme:

Anrufe empörter Leserinnen/Leser, die ihre Gebühren bereits bezahlt haben. (Keine Weitermeldung durch die Buchhaltung) ⇒ Mühsame Rückfragen in der Buchhaltung, nur möglich mit dem Überweisungsdatum, welches nicht mehr alle Leserinnen/Leser kennen.

Verjährte Gebühren?

Rücksendung von Gebührenmahnungen ⇒ Leserinnen/Leser verzogen; dies erfordert ZMR-Kontrollen ⇒ nimmt durch die Menge an Rücksendungen viel Zeit in Anspruch

Rücksendung von Gebührenmahnungen ⇒ durch fehlerhaft eingegebene Adressen; z.B. durch eine zweite Zeile im Adressfeld wird statt der PLZ das Gebührenmahndatum gedruckt, aber kein Betrag auf dem Zahlschein.

BW / / /
Ersuchen um Einziehung der Medien und
Einhebung der fälligen Überschreitungsgebühr

Magistratsabteilung 6
Erhebungs- und Vollstreckungsdienst

MA 13, Büchereien Wien
1070, Urban-Loritz-Pl. 2a
Tel. 4000 84515 oder 84523
Fax. 4000 99 84510

Exped. am:

Wien, am 14.06.2010

Der/die LeserIn der Büchereien Wien:

Name: Sophie MUSTERFRAU geb.: 01.01.1970

Adresse: ~~Mustermannng. 15/2/3 1040 Wien~~ Mustermausstr. 23/5/6 1040 Wien

Leser-Nr.: SBW-1234567

hat bei den Büchereien Wien den ausständigen Betrag von

<<00,00 EUR>>

trotz zweimaliger Mahnung nicht beglichen.

Der/die LeserIn hat sich bei der Einschreibung verpflichtet, die Benützungordnung der Büchereien Wien einzuhalten.

Die bei Nichteinbringung der Forderung einzuklagende, oben genannte Summe setzt sich folgendermaßen zusammen:

EUR 96,25	Medienersatz (829 000; 4309 0000)
EUR 61,60	Versäumnisgebühr (817 000; 4207 000)
EUR 18,00	Beitrag (810 000; 4200 0000)
EUR 5,00	Sonstige Gebühr (829 000; 4309 0000)

180,85

Für den Abteilungsleiter

Elke Bazalka
Büchereien Wien
Wirtschaftliche Leitung

Abbildung 12 Muster für Gebühren-Einziehungsauftrag

Allgemeines

Abschreibung alter Gebühren

Gebühren, die älter als zehn Jahre sind, werden abgeschrieben. Dazu wird ein Ansuchen auf Abschreibung uneinbringlicher Gebühren an den Dienststellenleiter/die Dienststellenleiterin der MA13 geschrieben.

Wird dies genehmigt, werden die alten Gebühren per EDV-Job erlassen, die Abschreibungen protokolliert und abgelegt.

Verjährung von Gebühren/Mahnfällen

[Drei Jahre nach der letzten Mahnung??? tritt die Verjährung ein](#)

Verjährungsfristen müssen noch mit einem Juristen/einer Juristin geklärt werden.

Ratenvereinbarungen

Die Ratenvereinbarung mit Leserinnen/Lesern wird sowohl im Konto, als auch in der Datei „Ratenzahlungen“ vermerkt, evtl. vorhandener Schriftverkehr wird im entsprechenden Ordner abgeheftet. Handelt es sich dabei um eine Leserin/einen Leser mit Einziehungsauftrag, wird die Buchhaltung über die Ratenvereinbarung verständigt. Dort wird im SAP einen Ratenplan erstellt und die Zahlscheine werden an die Leserin/den Leser verschickt.

Bei einer Leserin/einem Leser ohne EA werden die Zahlscheine von der Büchereiverwaltung verschickt, bzw. werden der Leserin/dem Leser die Bankdaten übermittelt. Wichtig dabei ist das Einfügen der SBW-Nummer als Verwendungszweck, und das Stoppen der Gebührenmahnung (Stufe 9), um ungerechtfertigte Gesamt-Gebührenmahnungen zu verhindern.

Probleme:

Nicht alle Zahlungen der Raten werden von der Buchhaltung weitergemeldet. So dass bereits bezahlte Raten im Bibliothekssystem weiterhin als offen markiert sind.

Lösungsansatz:

Kontrollen im SAP (funktioniert nur bei Leserinnen/Lesern mit EA, da sonst nicht namentlich eingetragen)

Sinnvoll wäre Zugriff auf das Belegarchiv im PAM zur Überprüfung der Ratenzahlungen.

Verbesserte Kommunikation zwischen Büchereien Wien und Buchhaltung

Verlassenschaften

Vorgehensweise bei Verstorbenen Leserinnen/Lesern:

Verstorben vor mehr als sechs Monaten

Medien, ohne Gebühren aufzubuchen, makulieren (Eintrag in die Liste der Makulierten Medien für die jeweilige Zweigstelle). Daten in die Liste der gelöschten Leserinnen/Leser eintragen und LeserInnenkonto löschen.

Verstorben vor weniger als sechs Monaten

Über das Bezirksgericht den Notar ausfindig machen, der mit der Verlassenschaftssache betraut ist und diesem eine Liste der ausständigen Medien zukommen lassen, evtl. können diese noch retourniert werden, angefallene Gebühren werden nicht eingefordert.

Nach Erledigung LeserInnenkonto löschen und in die Liste eintragen.

Allfällige Korrespondenz wird im Ordner Schriftverkehr abgelegt (im physischen und/oder im elektronischen Ordner)

Im Falle eines Einziehungsauftrages wird im Protokollbuch ein entsprechender Vermerk gemacht, ebenso im physischen EA-Ordner, außerdem muss die Buchhaltung verständigt werden.

ZMR: kein Eintrag, oder abgemeldet

In einigen Fällen kommt es vor, dass im ZMR kein Eintrag zu finden ist, oder der Leser/die Leserin abgemeldet wurde.

In diesen Fällen ist wie folgt vorzugehen:

Das Vorgehen ist hier analog zu den EA's unter € 40,00.

Über das Konto werden die Daten der Medien in die Makulierungsliste der jeweiligen Zweigstelle kopiert, danach wird sowohl der Medienersatz der auf der Karte befindlichen Medien, als auch die dazugehörige Säumnisgebühr aufgebucht, schließlich werden die Medien makuliert.

Im Benutzerkonto:

In das Hinweisfeld wird der Kommentar „Medien makuliert, Ersatz gebucht“ zusammen mit Name und Datum eingetragen, und in das Feld Sperrvermerk „lt. ZMR: keine Meldedaten vorhanden“.

Zuletzt wird der Mahnlauf via BuchWiki (Gebührenmahnungsneustart) gestoppt, d.h. auf Gebührenmahnstufe 9 gesetzt. Dadurch werden keine Mahnungen mehr verschickt. Dies setzt automatisch zusätzlich die Sperre „Gebührenmahnlauf neu gestartet (Stufe 9)“. Dadurch ist ersichtlich, dass an diesen Leser/diese Leserin keine Mahnungen verschickt werden.

Die Gebühren verbleiben auf dem Konto, bis entweder der Leser/die Leserin die Gebühren bezahlt, oder die Verjährung eintritt und die Gebühren abgeschrieben werden.

Kontrolle:

Eine jährliche ZMR-Kontrolle erscheint sinnvoll; eventuell monatlich, die Sperrvermerke des Vorjahrs kontrollieren, anhand einer SQL-Abfrage durch das EDV-Referat (automatisiert?)

Abzufragen?: SBW-Nummer; Sperrvermerk (Stufe 9)

Konto aufrufen

ZMR-Kontrolle

Problem: keine Kapazitäten

Abbildungsverzeichnis:

Abbildung 1 Mahnlistengenerator	11
Abbildung 2 Trefferliste Mahnlistengeneratro	11
Abbildung 3 ZMR Suche.....	13
Abbildung 4 ZMR Trefferanzeige.....	13
Abbildung 5 Muster eines Einziehungsauftrags.....	15
Abbildung 6 Eintrag der Protokollnummer	16
Abbildung 7 Einziehungsauftragssperrvermerk	16
Abbildung 8 Sperrvermerke bei uneinbringlichen Medien	21
Abbildung 9 Protokollbuch	24
Abbildung 10 Protokollbuch mit Erledigungen	26
Abbildung 11 Protokollbuch inkl. Neuerungen	27
Abbildung 12 Muster für Gebühren-Einziehungsauftrag.....	31