

**Hartwig Löger**  
Bundesminister für Finanzen

Johannesgasse 5, 1010 Wien

Herrn Präsidenten  
des Nationalrates  
Mag. Wolfgang Sobotka  
Parlament  
1017 Wien

Geschäftszahl: BMF-310205/0211-GS/VB/2018

Wien, 4. Jänner 2019

Sehr geehrter Herr Präsident!

Auf die schriftliche parlamentarische Anfrage Nr. 2202/J vom 5. November 2018 der Abgeordneten Kai Jan Krainer, Kolleginnen und Kollegen beehre ich mich Folgendes mitzuteilen:

Zu 1. bis 4.:

Die österreichische Finanzverwaltung steht aufgrund der Digitalisierung und Globalisierung von Gesellschaft und Wirtschaft, der komplexer werdenden Rechtssysteme und der Altersstruktur der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor großen externen und internen Herausforderungen. Diese Entwicklungen führen schon derzeit dazu, dass zum Beispiel Analysen und Bearbeitungen aus dem internationalen Informationsaustausch oder gleichmäßige Arbeitsverteilungen nur durch ämterübergreifende Maßnahmen möglich sind.

Mit einem Modernisierungsprogramm sollen den Bürgerinnen und Bürgern einfache, standardisierte und automatisierte Services mit definierten Qualitäts- und Leistungsstandards geboten werden. Bei Unternehmen sollen die Nutzung neuer Technologien, zielgerechte Unterstützungen und ein zeitnahes Monitoring einerseits sowie eine effiziente Prüfung und Betrugsbekämpfung andererseits eine hohe Steuerehrlichkeit und niedrige Compliance Kosten bewirken.

Damit ist gewährleistet, dass Österreich als Standort attraktiv ist und die Steuereinnahmen langfristig gesichert sind. Mit all diesen Maßnahmen soll sichergestellt werden, dass die österreichische Finanzverwaltung auch weiterhin zu den modernsten Finanzverwaltungen der Welt gehört.

#### Zu 5.:

Als dem Bundesministerium für Finanzen nachgeordnete Dienststellen sollen anstatt der Steuer- und Zollkoordination, 40 Finanz- und neun Zollämtern, Großbetriebsprüfung, Finanzpolizei und Steuerfahndung zukünftig fünf Behörden eingerichtet werden (Finanzamt, Zollamt, Großbetriebsamt, Betrugsbekämpfungsamt und Prüfdienst lohnabhängiger Abgaben und Beiträge).

#### Zu 6.:

Wie in der Antwort zur Frage 1 ausgeführt, sind die Anforderungen und damit die Aufgaben für die Finanzverwaltung massiv gestiegen. Die stark gestiegene Anzahl an Telefonanrufen, Anträgen, Abfertigungen etc. verteilt sich aber nicht den örtlichen Zuständigkeiten der Finanz- und Zollämter entsprechend, sodass diese ungleiche Aufgabenverteilung nicht nur zu ungleichen Arbeitsbelastungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sondern auch zu unterschiedlichen Erledigungsdauern für die Bürgerinnen und Bürger führen.

Mit dem nun vorliegenden finalen Grobkonzept und der darin enthaltenen neuen Struktur zur Modernisierung der Steuer- und Zollverwaltung werden daher folgende Zielsetzungen verfolgt:

- eine regionale Finanz für die Bürgerinnen und Bürger (Beibehaltung der Standorte),
- eine schnelle Finanz für die Kundinnen und Kunden (durchschnittliche Verfahrensdauer der Massenverfahren deutlich senken),
- eine effiziente Finanz für die Steuerzahlerinnen und Steuerzahler (rasche Rechtssicherheit) und
- eine attraktive Finanz für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (faire Arbeitsverteilung).

Die 39 Finanzämter mit allgemeinem Aufgabenkreis und das Finanzamt für Gebühren, Verkehrsteuern und Glückspiel sollen zu einer bundesweiten Abgabenbehörde (einem Finanzamt) mit dislozierten Standorten zusammengeführt werden. Das bundesweite Finanzamt wird nach den Segmenten private Steuerzahlerinnen und Steuerzahler, kleine und mittlere Unternehmen und Abgabenschuldnerinnen und Abgabenschuldner ausgerichtet.

Die neun Zollämter sollen zu einer bundesweiten Abgabenbehörde (einem Zollamt) mit dislozierten Standorten zusammengeführt werden.

Für Großbetriebe soll rund um die bisherige Großbetriebsprüfung eine eigene Abgabenbehörde eingerichtet werden.

Die Finanzpolizei und die Steuerfahndung sollen organisatorisch zu einem Betrugsbekämpfungsamt zusammengeführt und um die Kompetenzen der Finanzstrafbehörde der Finanzämter ergänzt werden. Die Finanzpolizei als operative Einheit nach außen bleibt weiterhin bestehen.

Es wird eine zentrale Fachstelle zur bundesweit einheitlichen Rechtsauslegung über alle Organisationseinheiten hinweg eingerichtet. Zur Stärkung der fachlichen Komponente in den Ämtern werden Fachbereichsleiterinnen und Fachbereichsleiter den Bereichsleiterinnen und Bereichsleitern zur Seite stehen.

#### Zu 7.:

Der Fokus des gegenständlichen Modernisierungsprogramms liegt auf den nachgeordneten Dienststellen der Steuer- und Zollverwaltung. Strukturelle Änderungen in den Sektionen bzw. in der Organisation des Generalsekretariats sind im derzeitigen Grobkonzept nicht enthalten.

#### Zu 8.:

Die beschlossenen Rahmenbedingungen (BFG und BFRG) geben die budgetären Rahmenbedingungen bis in das Jahr 2022 vor. Die Verteilung der Personalkapazität des Finanzressorts auf die einzelnen Organisationsteile erfolgt in einer rollierenden Planung. Die internen VBÄ Zielwerte zum 1.1.2019 lauten:

- BFG: 280 VBÄ
- GBP: 515 VBÄ
- Zollämter: 1.500 VBÄ
- FinPol: 440 VBÄ

Allfällige Veränderungen der Personalstände der nachgeordneten Dienststellen des Bundesministeriums für Finanzen sind nicht auf die Reorganisation zurückzuführen. Die Neuverteilung 2020 auf Grund der geänderten Strukturen wird im Laufe des Jahres 2019

erfolgen. Die Verteilung der VBÄ Kapazitäten erfolgt immer innerhalb der Grenzen des Personalplanes der UG 15.

Zu 9a und 9c.:

In den Jahren 2018 bis 2025 sind derzeit folgende Abgänge in Form von Pensionierungen (in Vollbeschäftigungsäquivalenten – VBÄ) in der Zentralleitung bzw. in den Finanz- und Zollämtern prognostiziert:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Progn. Pensionierungen	257,01	277,70	407,68	527,08	490,45	559,88	483,85	475,88

Folgende Neuaufnahmen sind gemäß beschlossener budgetärer Rahmenbedingungen in den oben angeführten Bereichen möglich und eingeplant:

	2018	2019	2020 - 2025
Geplante / in Umsetzung befindliche Neuaufnahmen	In Umsetzung befindliche Neuaufnahmen: 397	Geplante Neuaufnahmen: 250	Wird im Rahmen der rollierenden Planung auf Grund der Vorgaben des Personalplans erfolgen

Zu 9b.:

Hinsichtlich der für die UG 15 „Finanzverwaltung“ vorgesehenen Planstellen darf auf die Tabelle G.1 im aktuellen Personalplan verwiesen werden.

Die Prognosezahlen haben sich seit der Beantwortung 259/AB vom April 2018 marginal verändert. Dies liegt in dem Umstand begründet, dass es zu unterjährigen Entscheidungen von Bediensteten kommen kann, in den Ruhestand überzutreten. Überdies passt das Bundesministerium für Finanzen seine Prognosegrundlagen laufend an sich ändernde Rahmenbedingungen an.

Zu 9d.:

Die Ruhestandsversetzungen und Pensionierungen der nächsten Jahre sind für die Finanzverwaltung eine große Herausforderung. Einerseits verteilen sich die pensionsbedingten Abgänge nicht gleichmäßig auf alle Ämter und führen daher in Einzelfällen zu massiven Ressourcenproblemen. Andererseits ist gerade in Ballungsräumen eine starke Konkurrenz der Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber zu beobachten, wohingegen sich viele Bewerberinnen und Bewerber für das Finanzressort im ländlichen Raum befinden. Mit der Schaffung einer bundesweiten Abgabenbehörde soll die Möglichkeit geschaffen werden, die Aufgaben flexibler und gerechter zu verteilen und am Arbeitsmarkt die geeignetsten Bewerberinnen und Bewerber zu finden.

Zu 10.:

Derzeit stellen die 40 Finanzämter eigene Behörden dar, gleiches gilt auch für die neun Zollämter. Diese sollen zu einem österreichischen Finanzamt beziehungsweise einem Zollamt Österreich zusammengefasst werden. Eine Schließung der einzelnen Ämter in den Regionen ist dabei aber nicht angedacht.

Im Zuge der Modernisierung der Steuer- und Zollverwaltung soll es zu keiner wie auch immer gearteten „Zentralisierung“ kommen. Vielmehr soll eine Behörde mit Dienststellen in den Regionen geschaffen werden und damit die lokale Anbindung erhalten bleiben. Eine der Zielsetzungen der Modernisierung ist eine flexible und dezentrale Aufgabenwahrnehmung, die eine faire und gleichmäßigere Arbeitsverteilung zwischen den Regionen sicherstellt. „Arbeit zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern“ ist eines der Grundprinzipien der Modernisierung. Beispielsweise sollte dann Arbeit von einem zu einem bestimmten Zeitpunkt überlasteten Finanzamt in ein anderes verlagert werden können, das gerade freie Kapazitäten hat. Dadurch kann die Möglichkeit genutzt werden, um Arbeit z.B. in strukturschwache Regionen zu verlagern.

Zu 11.:

Kundinnen und Kunden erwarten sich kompetente, richtige und vor allem auch rasche Antworten auf ihre Fragen und Anliegen. Daher ist es auch unerlässlich, Kundenservice zu professionalisieren und im interaktiven Kundenkontakt speziell dafür aus- und laufend weitergebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einzusetzen. Hohe Auskunftsqualität durch laufende Schulung kann nur in einem „zentralen“ Infocenter sichergestellt werden, da ansonsten zu viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter betroffen und der Schulungs- und

Qualitätssicherungsaufwand unverhältnismäßig hoch wäre. Durch die Bündelung der Kundenkontakte in einem Infocenter werden darüber hinaus die Produktionsteams entlastet und können sich auf ihre Kernaufgaben – das Bearbeiten der Anträge – konzentrieren. Bei der Arbeitsbelastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Infocenter gibt es saisonale Spitzen mit gesteigerter Belastung, sie ist im Jahresverlauf aber durchaus mit der Arbeitsbelastung anderer Teams vergleichbar. Dessen ungeachtet werden auch in diesem Bereich die Möglichkeiten der Digitalisierung zur Entlastungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aber auch zur Verbesserungen der Servicequalität genutzt werden.

Im Finanzzentrum Wien Mitte sind derzeit mehrere Finanzämter, die selbständige Abgabenbehörden sind, an einem Standort gebündelt. Die Spezialisierung einzelner Finanzämter für bestimmte Aufgabenbereiche (z.B. Infocenter, Finanzstrafsachen) hat sich im Sinne einer Bündelung von Wissen und Know-how sowohl aus Sicht der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als auch aus jener der Kundinnen und Kunden bewährt. Allerdings ist für die Kernaufgaben der Finanzämter (Allgemeinveranlagung, betriebliche Veranlagung und Abgabensicherung) jedes Finanzamt örtlich und sachlich zuständig, was auch innerhalb der Finanzämter in Wien zu ungleichen Arbeitsbelastungen und damit auch zu ungleichen Erledigungszeiten aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger führt.

Durch die Aufhebung der örtlichen Zuständigkeit und die Bündelung der Aufgabenbereiche nach funktionalen Zielgruppen kann die Arbeit (vor allem in den antragsintensiven Bereichen Arbeitnehmerveranlagung und Familienbeihilfe) gleichmäßiger verteilt werden, was für die betroffenen Bürgerinnen und Bürger schnellere Erledigungszeiten bedeutet. Die funktionale Zielgruppenausrichtung schafft bessere Voraussetzungen für Spezialisierung und damit höhere Qualität in der Erledigung. Überdies kann dem Gebot der Gleichmäßigkeit der Besteuerung in einer österreichweiten Abgabenbehörde besser entsprochen werden.

#### Zu 12.:

Ein persönlicher „Face2Face“ Kundenkontakt ist nicht nur für die Verwaltung, sondern auch für die Bürgerinnen und Bürger sehr aufwendig, selbst dann, wenn der Wohnort der Bürgerinnen und Bürger und der Standort der Behörde ident sind. Kundenkontakte über andere Kommunikationskanäle (digital oder telefonisch) bedürfen eines Bruchteils der Zeit für Face2Face Kontakte, allein schon dadurch, dass die Anreise wegfällt. Der Zugang der Finanzverwaltung ist daher der, dass die Bürgerinnen und Bürger dort abgeholt werden sollen, wo sie sich befinden, indem die ortsunabhängigen digitalen Services stark ausgebaut werden sollen. Dies schafft nicht nur örtlich sondern auch zeitlich eine bessere, weil zeitunabhängige Erreichbarkeit. FinanzOnline mit einer 7 Tage/24 Stunden-Verfügbarkeit

wird genau aus diesem Grund bereits von etwa 5 Millionen Teilnehmerinnen und Teilnehmern genutzt.

### Zu 13.:

Ein Face2Face-Kontakt ist für die Kundinnen und Kunden immer aufwendig, auch wenn diese am Standort eines Finanzamts wohnen. Das Ziel ist daher, diesen Aufwand für die Kundinnen und Kunden zu reduzieren. Die aktuellen und zukünftigen technischen Möglichkeiten im Rahmen der Digitalisierung sind dabei ein ganz wesentlicher Baustein, um den Kundenkontakt nicht nur orts- und zeitunabhängiger zu machen, sondern den Aufwand eines solchen Kontakts auch entsprechend zu reduzieren. Das betrifft nicht nur die reine Abgabe von Steuererklärungen und dgl., sondern jeglichen Kommunikationsbedarf seitens der Kundinnen und Kunden.

Es wird davon ausgegangen, dass mehr als 90 % der Anliegen der Kundinnen und Kunden zukünftig via digitaler Kanäle oder zumindest am Telefon erledigt werden können. Das bedeutet, dass der Bedarf eines persönlichen Kontakts im Finanzamt dadurch massiv gesenkt wird. Falls ein Face2Face-Kontakt dennoch notwendig sein sollte, so wird dieser auch in Zukunft angeboten werden.

Die Ortsunabhängigkeit ist einer der größten Vorteile der digitalisierten Prozesse und Kundenkontakte. Die durch die Technik mögliche Flexibilität muss aber auch in gesetzlich definierten Zuständigkeiten abgebildet werden.

### Zu 14a.:

Bereits seit 2008 werden im Finanzressort periodisch ressortweite Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Befragungen durchgeführt. Die Ergebnisse dieser Befragungen geben gesamthaft ein Bild über die Entwicklung der Organisation als Ganzes und so auch über die generelle „Zufriedenheit“, sprich das Engagement und die Motivation der Bediensteten. Im genannten Zeitraum fanden Befragungen im Jahr 2014 und 2018 statt. Insgesamt werden rund 80 Fragen zu den unterschiedlichsten Themen wie zum Beispiel Führung, Motivationsfaktoren und Arbeitsgestaltung gestellt. Je höher die Zustimmung desto besser werden die einzelnen Befragungsthemen durch die Mitarbeitenden eingeschätzt.

Die gesamthafte Zustimmung zu allen Befragungsthemen betrug 2014 68 % (bei einem Rücklauf von 57 %, 6.300 Teilnehmende). Die gesamthafte Zustimmung zu allen Befragungsthemen betrug 2018 73 % (bei einem Rücklauf von 61 %, 6.742 Teilnehmende).

Zu 14b.:

Auf der Grundlage der im BDG vorgesehenen Mitarbeitergespräche werden in sogenannten Zielvereinbarungen Ziele zu den wesentlichen Aufgaben zwischen Vorgesetzten und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern festgelegt. Es gibt in diesen Zielvereinbarungen keine vorgegebenen „Ziel-Zufriedenheitswerte“.

Zu 14c.:

Wirkungsvolle Maßnahmen zur Sicherstellung beziehungsweise Steigerung der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Zufriedenheit erfolgen vor allem dezentral in den Abteilungen und Teams. Aus diesem Grund ist es für uns wichtig, dass jede Führungskraft einen Ergebnisbericht für den eigenen Wirkungsbereich erhält, sobald zumindest sieben direkte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Befragung teilgenommen haben. In jeder Sektion und Dienstbehörde wird nach jeder Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Befragung auf Basis des Ergebnisses ein standardisierter Umsetzungs-Workshop durchgeführt. Diese haben unterschiedlichste Maßnahmen zur Folge, die dezentral geplant und umgesetzt werden. Daneben gibt es aber selbstverständlich auch zentrale bundesweite Maßnahmen zur Steigerung der Zufriedenheit wie zum Beispiel im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung.

Zu 15.:

Unter „neue“ Arbeitswelten“ ist die neue Struktur der Steuer- und Zollverwaltung ab 1.1.2020 gemeint. Darüber hinaus wird auf die Beantwortung der Fragen 1 und 6 verwiesen.

Zu 16.:

Das österreichweite durchschnittliche Verhältnis zwischen Personalaufwand und Mehraufkommen durch Prüfungsmehrergebnisse für die Jahre 2016, 2017 und 2018 ist nachstehender Tabelle zu entnehmen. Bei dem angeführten durchschnittlichen Personalaufwand (FÄ und GBP) handelt es sich dabei jeweils um einen Mischsatz, der sich zu einem Teil aus Kosten für Beamtinnen und Beamten und zum anderen aus Kosten für Vertragsbedienstete zusammensetzt und keine anteiligen Gemeinkosten beinhaltet. Das durchschnittliche Mehrergebnis beinhaltet das Ergebnis aller Außenprüfungsmaßnahmen (Betriebsprüfungen, Umsatzsteuersonderprüfungen,...etc.):

	Durchschnittl. Personalaufwand FÄ1	Durchschnittl. Personalaufwand GBP1	Durchschnittl. Mehrergebnis FÄ	Durchschnittl. Mehrergebnis GBP
2016	€ 60.996	€ 87.833	€ 753.925	€ 2.203.835
2017	€ 62.216	€ 89.590	€ 752.094	€ 3.215.642
01-10/2018	€ 63.460	€ 91.382	€ 582.776	€ 1.969.682

Zu 17. und 18.:

Durch die Modernisierung soll eine Effizienzsteigerung mittels gerechterer Arbeitsverteilung erfolgen, die jedenfalls zu einer Verbesserung der Leistungen führt. Allfällige Veränderungen der Personalstände der nachgeordneten Dienststellen des Bundesministeriums für Finanzen gesamt oder in den Bundesländern können nur auf Basis der gesetzlichen Rahmenbedingungen erfolgen (insbes. Personalplan laut BFG bzw. BFRG der UG 15) und bleiben durch die Modernisierung unangetastet.

Zu 19.:

Durch die geplante Organisationsreform wird es gegenüber dem derzeitigen Stand keine Erhöhung der Zahl an Führungskräften geben. Qualitativ kommt es zu Änderungen einzelner Führungsfunktionen, insbesondere beim Aufgabenportfolio und bei den Verantwortlichkeiten. Diese neuen Führungsfunktionen werden entsprechend den geltenden Vorgaben des Ausschreibungsgesetzes besetzt werden. Inhaltliche Kriterien werden dabei persönliche und fachliche Eignung zur Erfüllung der mit diesen Arbeitsplätzen verbundenen Aufgaben unter besonderer Beachtung der Gleichbehandlung sein.

Der Bundesminister:  
Hartwig Löger

Elektronisch gefertigt



