

# Die österreichische Steuer- und Zollverwaltung Geschäftsbericht 2018



## **Impressum**

Herausgeber, Eigentümer und Verleger:

Bundesministerium für Finanzen

Johannesgasse 5, 1010 Wien

[bmf.gv.at](http://bmf.gv.at)

Für den Inhalt verantwortlich: BMF, Sektion I, Gruppe I/A – Management Finanzverwaltung

Fotonachweis: Fotolia

Gestaltung: Druckerei des BMF

Wien 2019



- gedruckt nach der Richtlinie „Druckerzeugnisse“ des Österreichischen Umweltzeichens, Druckerei des Bundesministeriums für Finanzen, UW-Nr. 836

# **Die österreichische Steuer- und Zollverwaltung Geschäftsbericht 2018**

Wien 2019

## Inhalt

<b>Die österreichische Steuer- und Zollverwaltung</b>	<b>5</b>
Aufgaben, Schwerpunkte und Ziele.....	6
Organisation, Strategie und Mission.....	8
Ressourcen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.....	10
Leistungen, Zahlen und Fakten.....	11
<b>Gestaltung der Kundenbeziehungen zur Erhöhung der Abgabemoral</b>	<b>15</b>
Berücksichtigung der übermittelten Sonderausgaben.....	16
Pilotierung FinanzService-Center.....	16
Finanzzentrum Wien Mitte.....	17
Elektronische Gründung und Vergabe der UID-Nummer.....	17
<b>Risikoorientierte Prüfungs- und Kontrolltätigkeit</b>	<b>19</b>
Prüfung der Kapitalflussmeldungen.....	20
Zentrale Fallauswahl.....	20
Zentrales und lokales Risikomanagement.....	21
Zusammenarbeit in der Betrugsbekämpfung.....	22
<b>Zeitnahe und richtige Abgabenerhebung</b>	<b>25</b>
Qualitätssicherung.....	26
Abbau der Abgabenrückstände.....	26
Prüfbegleitung bei Außenprüfungen.....	27
<b>Schutz der Gesellschaft und der Wirtschaft</b>	<b>29</b>
Arbeitsmarkt- und Glücksspielkontrollen.....	30
Bekämpfung von Sozialbetrug.....	30
Verbote und Beschränkungen.....	31
<b>Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung</b>	<b>35</b>
Mitarbeiterbefragung.....	36
Wissensnetzwerke.....	36
Bedarfsgerechter Personaleinsatz.....	37

Personalmarketing und Recruiting.....	37
<b>Organisationsentwicklung</b> .....	<b>41</b>
Bundesweiter Fachbereich Kapitalvermögen.....	42
Verständliche Sprache.....	43
Register der wirtschaftlichen Eigentümer.....	43
<b>Internationale Zusammenarbeit</b> .....	<b>47</b>
EU-Ratsvorsitz.....	48
Treffen der Generaldirektorinnen und Generaldirektoren.....	48
Bekämpfung von Umsatzsteuerbetrug.....	48
Automatischer Austausch von Informationen.....	49
<b>Soziale Verantwortung</b> .....	<b>53</b>
Active Sourcing.....	54
Karriere nach dem Spitzensport.....	54
Jubiläum der Finanzmusik.....	55
<b>Ausblick</b> .....	<b>57</b>
Modernisierung der Finanzverwaltung.....	58
Lastschriftverfahren für Einkommensteuervorauszahlungen.....	59
Erhöhung der Rechtssicherheit.....	59
Design-Relaunch von Finanz Online.....	60
Fragen und Antworten im Chat.....	60
<b>Zahlen, Daten, Fakten im Vergleich</b> .....	<b>63</b>



# Abgabe & Self-Service



Finanzamt

Information ←  
Aufzug ←  
Toiletten ←

Vielen Dank!

02  
03

# ABGABE

Self-Service



# Die österreichische Steuer- und Zollverwaltung

Die österreichische Steuer- und Zollverwaltung zählt zu den innovativsten und erfolgreichsten Verwaltungen Europas. Als moderner und serviceorientierter Dienstleister sind wir stets bestrebt, unsere Leistungen weiterzuentwickeln, um dadurch zu einer wesentlichen Vereinfachung für Bürgerinnen und Bürger beizutragen. Wir sehen uns als Partner der Steuerzahlerinnen und Steuerzahler und orientieren uns an den Grundsätzen der Serviceorientierung und der Effizienz.

Zur Serviceorientierung gehört auch eine zielgruppengerechte Abgabecompliance-Strategie, die es redlichen Unternehmen sowie Steuerzahlerinnen und Steuerzahlern ermöglicht, ihre steuerlichen Verpflichtungen einfach und unbürokratisch zu erfüllen. Gleichzeitig wird damit auch die Planbarkeit und Rechtssicherheit für Unternehmen weiter verbessert.

Der Geschäftsbericht der österreichischen Steuer- und Zollverwaltung gibt einen Einblick in Aufgaben, Organisation, laufende Projekte sowie Ziele und Erfolge im Jahr 2018.

## Aufgaben, Schwerpunkte und Ziele

### Aufgaben der Steuer- und Zollverwaltung

Die grundlegende Aufgabe der Steuer- und Zollverwaltung liegt in der Sicherstellung der finanziellen Interessen der Republik Österreich sowie der Europäischen Union. Abgaben und Beiträge sind das Fundament unserer Gesellschaft, durch sie wird das Gemeinwesen des Staates finanziert. Die österreichische Finanzverwaltung trägt die Verantwortung für die Erhebung der bundesrechtlich geregelten Abgaben und Beiträge sowie für die Gewährung von Familienbeihilfe und anderen Vergütungen.

Neben der Sicherung des Abgabenaufkommens und der Vollziehung des Steuerrechts sind Zollangelegenheiten ein wichtiger Teil der Aufgabenstellung der österreichischen Finanzverwaltung. Die österreichische Zollverwaltung gewährleistet als Teil der Europäischen Zollunion die Sicherheit im freien Warenverkehr, aber auch national wird die Einhaltung von Vorschriften überwacht.

Nach dem Gebot der Gleichmäßigkeit stellt die österreichische Finanzverwaltung die Rahmenbedingungen für einen fairen Wettbewerb in der Wirtschaft sicher. Die Steuer- und Zollverwaltung unterstützt jene, die ihre Abgaben in der richtigen Höhe sowie zeitgerecht entrichten und geht gleichzeitig nicht-gesetzeskonformem Handeln nach. Das gilt für Unternehmen ebenso wie für Bürgerinnen und Bürger.

Betrugsbekämpfung und ordnungspolitische Tätigkeiten der Finanzpolizei wie beispielsweise Kontrollen zur Einhaltung des Glücksspielgesetzes ergänzen das Aufgabengebiet der Finanzverwaltung.

### Die Aufgaben der Steuer und Zollverwaltung





## Schwerpunkte und Ziele

Zielvereinbarungen sind ein wesentlicher Baustein der Managementphilosophie des Bundesministeriums für Finanzen. Sie gewährleisten die Planbarkeit der Leistungen und Ressourcen in der Steuer- und Zollverwaltung und sind so auch die Voraussetzung für Selbstkontrolle und Controlling.

In einer Zielvereinbarung für die Finanzämter, Zollämter und die bundesweiten Einheiten – dazu gehören das Finanzamt für Gebühren, Verkehrsteuern und Glücksspiel, die Großbetriebsprüfung, die Steuerfahndung und die Finanzpolizei – werden sechs strategische Ziele definiert und durch Schwerpunkte sowie Leistungsziele konkretisiert. Berücksichtigt wird bei der Zielvereinbarung der Grundsatz der Wirkungsorientierung, der ein wesentliches Element der Reform des Haushaltsrechtes des Bundes darstellt. Zur Beurteilung der Wirkungsorientierung werden bestimmte Kennzahlen einem laufenden Monitoring unterzogen.

### Die Ziele der Steuer und Zollverwaltung



Grundlage für die Zielvereinbarung sind die in der Charta der Finanzverwaltung definierten Qualitäts- und Leistungsstandards hinsichtlich der Beziehungen zwischen Verwaltung und Bürgerinnen und Bürgern, die auf Transparenz, Vertrauen und Kooperation basieren, sowie die Regelungen im Organisationshandbuch und in ergänzenden Erlässen.

#### Die Charta der Finanzverwaltung

Die Charta der österreichischen Finanzverwaltung finden Sie auf [www.bmf.gv.at](http://www.bmf.gv.at) > Publikationen > Broschüren-Ratgeber.

## Organisation, Strategie und Mission

### Organisation der Steuer- und Zollverwaltung

Die österreichische Steuer- und Zollverwaltung ist ein moderner, effizienter und serviceorientierter Dienstleister. Flache Hierarchien, flexible Arbeitsformen sowie Leistungs- und Wirkungsorientierung prägen die Organisation.

Nach dem Bundesministerium für Finanzen und der für die Steuerung und Unterstützung der nachgeordneten Organisationseinheiten verantwortlichen Steuer- und Zollkoordination setzt sich die Finanzverwaltung aus den folgenden Organisationseinheiten zusammen:



Die Abgabenbehörden (Finanzämter und Zollämter) sind zur effizienten Steuerung und Unterstützung in fünf Regionen eingeteilt. Die regionalen Zuständigkeiten erstrecken sich für

- die Region Mitte auf die Bundesländer Oberösterreich und Salzburg
- die Region Ost auf Niederösterreich und das Burgenland
- die Region Süd auf Steiermark und Kärnten
- die Region West auf Tirol und Vorarlberg sowie
- die Region Wien auf das Bundesland Wien

Dienstbehörden mit bundesweiter Zuständigkeit (Finanzamt für Gebühren, Verkehrsteuern und Glücksspiel, Großbetriebsprüfung, Steuerfahndung und Finanzpolizei) haben ihre Standorte in allen fünf Regionen.

#### Die Standorte der österreichischen Finanzverwaltung

Die Standorte der österreichischen Finanzverwaltung mit Informationen zu den Öffnungszeiten finden Sie auf [www.bmf.gv.at](http://www.bmf.gv.at) > Ämter und Behörden.

## Strategie und Mission

Die Strategie des Bundesministeriums für Finanzen enthält die mittel- bis langfristigen strategischen Ziele des Finanzressorts. Die Inhalte werden von sektionsübergreifenden Arbeitsgruppen ausgearbeitet, mit der Ressortleitung abgestimmt und freigegeben. Als internes Dokument bildet sie die Grundlage für den jährlichen Zielvereinbarungsprozess für alle Führungskräfte und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Ressorts.

Die österreichische Finanzverwaltung soll nationales und internationales Best-Practice-Beispiel für andere Verwaltungen sein. Unser strategischer Fokus auf dem Weg dorthin liegt in der Stärkung der Attraktivität des Finanzressorts als Arbeitgeber, der Sicherstellung nachhaltiger öffentlicher Finanzen und Good Governance, der serviceorientierten und effizienten Gestaltung der Finanzverwaltung sowie der Erhöhung der Standortqualität und dem Wahrnehmen einer aktiven Rolle im internationalen Umfeld.

### Mission der Steuer- und Zollverwaltung

Unsere grundlegende Aufgabe liegt in der Sicherstellung der finanziellen Interessen der Republik Österreich und damit insbesondere in der Erhebung von Abgaben und Beiträgen.

Wir sind gleichzeitig anerkannter Partner der österreichischen Wirtschaft und ein mitgestaltender Faktor für die nachhaltige Sicherung und Stärkung des österreichischen Wirtschaftsstandortes.

Durch Kontroll-, Aufsichts- und Prüfungshandlungen leisten wir einen wesentlichen Beitrag zum Schutz der redlichen Wirtschaft, der Gesellschaft und Umwelt sowie zur Durchsetzung der Gleichmäßigkeit der Besteuerung.

Besonderes Augenmerk legen wir auf Serviceorientierung, Bürgernähe und Transparenz.

Wir gestalten internationale Entscheidungen aktiv mit und arbeiten national wie international eng mit anderen Behörden zusammen.

Sicherstellung der  
finanziellen Interessen  
der Republik

Sicherung und Stärkung  
des österreichischen  
Wirtschaftsstandortes

Schutz der redlichen  
Wirtschaft,  
der Gesellschaft und  
Umwelt

Durchsetzung der  
Gleichmäßigkeit der  
Besteuerung

Serviceorientierung,  
Bürgernähe und  
Transparenz

Internationale  
Zusammenarbeit

## Ressourcen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

### Ressourcen der Steuer- und Zollverwaltung

Für die österreichische Steuer- und Zollverwaltung bedeuten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die wichtigste Ressource. Daneben gibt es aber eine Vielzahl an materiellen Voraussetzungen und Rahmenbedingungen, die eine effiziente Arbeit erst ermöglichen. Hier ein kleiner Überblick:

- Gebäude der Finanzämter befinden sich an 67 Standorten in ganz Österreich; von den 15 Standorten der Zollämter befinden sich 9 bei einem Finanzamt
- Nahezu alle Standorte der Steuer- und Zollverwaltung mit Kundenverkehr sind zu einem hohen Grad barrierefrei erreichbar
- Arbeitsplätze sind mit bestimmter IT-Infrastruktur ausgestattet, wie beispielsweise Notebooks, Netzwerkverkabelung, Netzwerkdrucker, Smartphones
- Ausrüstung und Dienstbekleidung für spezielle Organisationseinheiten mit besonderen Befugnissen (u.a. in den Zollämtern, Finanzpolizei, Steuerfahndung)
- Fuhrpark der Steuer- und Zollverwaltung besteht aus 456 Dienstfahrzeugen, die alle Leasingfahrzeuge sind – mit Ausnahme von Spezialfahrzeugen, wie z.B. Busse mit Sonderausstattung für den Zoll oder die Finanzpolizei
- Diensthunde der Zollämter sind auf das Aufspüren von Zigaretten und Tabak, Bargeld, Suchtmittel sowie artengeschützten Tieren und Erzeugnisse daraus trainiert
- Funkausstattung für Bereiche der Zollämter und die Finanzpolizei als sicheres, unabhängiges und rasches Kommunikationsmittel
- Technische Hilfsmittel, Technische Untersuchungsanstalt (TUA), Röntengeräte

### Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Die österreichische Steuer- und Zollverwaltung beschäftigt rund 9.700 umfassend geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, deren Stärken durch eine fundierte Aus- und Fortbildung in fachlicher sowie sozialer Hinsicht gesichert werden. Die Qualifizierung zu Steuer- und Zollexpertinnen und -experten wird durch eine eigene Bildungseinrichtung, die Bundesfinanzakademie (BFA), unterstützt. Die Expertinnen und Experten der österreichischen Finanzverwaltung sind international anerkannt und auch in anderen Staaten unterstützend tätig.

Für eine wissensbasierte Organisation wie die Finanzverwaltung sind Know-how, Motivation und Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Grundstein des Handelns. Die Weiterentwicklung der Organisation und ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch verpflichtende Weiterbildung, Spezialisierungen und durch das vertraut Machen mit der Digitalisierung der Arbeitswelt ermöglichen noch effizienteres Arbeiten.

Karrieremöglichkeiten und Laufbahnen werden in der Finanzverwaltung transparent gemacht und Karrierechancen aufgezeigt und gestaltet. Durch laufende Schulungen bleiben unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf dem aktuellsten Stand der IT-gestützten Arbeitsmethoden.

#### **Attraktiver Arbeitgeber – laufende Ausschreibungen**

Laufende Ausschreibungen für Stellenangebote in der Finanzverwaltung sind in der Jobbörse der Republik Österreich veröffentlicht. Neue Jobs in der Finanzverwaltung finden Sie auch auf [www.bmf.gv.at](http://www.bmf.gv.at) > Jobs & Karriere.

## **Leistungen, Zahlen und Fakten**

### **Leistungen der Steuer- und Zollverwaltung**

Die Leistungen der Steuer- und Zollverwaltung beruhen selbstverständlich auf den Aufgaben und den gesetzlichen Verpflichtungen, denen eine öffentliche Verwaltung unterliegt. Als serviceorientierte Verwaltung garantieren wir darüber hinaus folgende Leistungsstandards:

Wir betreuen Bürgerinnen und Bürger bei der Wahrnehmung steuerlicher und zollrechtlicher Angelegenheiten und agieren rasch, freundlich und kompetent. Wir sind bestrebt, Anrufe möglichst rasch entgegenzunehmen. Steuererklärungen und sonstige Anliegen können täglich rund um die Uhr über FinanzOnline, Zollanmeldungen können täglich rund um die Uhr über e-zoll übermittelt werden.

Wichtige Informationen zur Steuer- und Zollverwaltung sind auf [www.bmf.gv.at](http://www.bmf.gv.at) bereitgestellt. Als umfassendes Rechts- und Fachinformationssystem steht online die Finanzdokumentation (Findok) zur Verfügung. Formulare und Broschüren liegen in den Finanz- bzw. Zollämtern auf.

Informationen zu persönlichen steuerlichen Angelegenheiten können in allen Finanzämtern erhalten werden. Auskünfte zu zollrechtlichen Fragen in allen Zollämtern. Die Zentrale Auskunftsstelle Zoll beantwortet darüber hinaus Fragen zu allgemeinen Zollangelegenheiten am Telefon.

Die Steuer- und Zollverwaltung beantwortet Ihre Anliegen zu konkreten Sachverhalten ohne unnötigen Aufschub. Nach Möglichkeit ergeht die Antwort spätestens innerhalb von acht Wochen und bei der Anwendung von Lohnsteuervorschriften innerhalb von zwei Wochen.

In persönlichen Abgabenverfahren besteht die Möglichkeit direkt Akteneinsicht oder über FinanzOnline und e-zoll in Anspruch zu nehmen. Ebenso gibt die Steuer- und Zollverwaltung Einblick in die Feststellungen zur Sachverhaltsermittlung, die Ergebnisse des Beweisverfahrens und Gelegenheit zur Stellungnahme dazu.

Die Steuer- und Zollverwaltung ist bestrebt, Angelegenheiten zeitnahe und richtig zu erledigen. Die Rechtsrichtigkeit wird mit einem umfassenden Qualitäts- und Wissensmanagementsystem gewährleistet. Für Steuererklärungen und Familienbeihilfeanträge benötigen wir im Regelfall (wenn keine Fehler oder Auffälligkeiten und alle notwendigen Daten, z. B. Lohnzettel, vorliegen) nicht länger als einen Monat. Über FinanzOnline erfolgt die Erledigung noch schneller.

Zollanmeldungen werden unverzüglich bearbeitet, Kontrollen werden rasch und effizient durchgeführt.

Zum Schutz der Gesellschaft und der Wirtschaft werden Aufsichts- und Kontrollmaßnahmen zur Feststellung steuerlich relevanter Sachverhalte und zur Überwachung der Einhaltung ordnungspolitischer Regelungen durchgeführt. Im Interesse der redlichen Steuerzahlerinnen und Steuerzahler wählen wir Prüfungsfälle nach präventiven Überlegungen und unter Einsatz von modernen Risikomanagementinstrumenten aus.

### Die Leistungsstandards der Steuer und Zollverwaltung





## Zahlen und Fakten

Die Leistungen der österreichischen Steuer- und Zollverwaltung spiegeln sich in erster Linie im Abgabenaufkommen des Bundes wider. Darüber hinaus verdeutlichen folgende Zahlen den Umfang an Leistungen, die konkret im Einzelnen durchgeführt werden.

- Mehr als 4,8 Mio. FinanzOnline Benutzerinnen und Benutzer
- Rund 5,3 Mio. Arbeitnehmerveranlagungen mit einer durchschnittlichen Erledigungszeit von 26 Kalendertagen
- Davon etwa 1,2 Mio. antragslose Arbeitnehmerveranlagungen
- Rund 2,4 Mio. betriebliche Veranlagungen mit einer durchschnittlichen Erledigungszeit von 24 Kalendertagen
- Mehr als 66.000 Prüfungsmaßnahmen bei Klein-, Mittel- und Großbetrieben
- Rund 27.000 Betriebskontrollen durch die Finanzpolizei
- Rund 4 Mio. Zollanmeldungen im Import und Export
- Mehr als 900 Betriebsprüfungen durch den Zoll
- Rund 30 Mio. Stück aufgegriffene Zigaretten
- Rund 320 Prüfungen und Zwangsmaßnahmen durch die Steuerfahndung
- 400 Prüfungen durch das Finanzamt für Gebühren, Verkehrsteuern und Glücksspiel

### Daten und Fakten

Mehr Daten und Fakten finden Sie in den praktischen Datenfoldern der österreichischen Steuer- und Zollverwaltung unter [www.bmf.gv.at](http://www.bmf.gv.at) > Publikationen > Berichte-Bilanzen.



# Gestaltung der Kundenbeziehungen zur Erhöhung der Abgabemoral

Für eine serviceorientierte und kundennahe Verwaltung stellen gerade der Kontakt und die Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen einen entscheidenden Erfolgsfaktor dar.

Die österreichische Steuer- und Zollverwaltung verfolgt mit der Gestaltung der Kundenbeziehungen in erster Linie das Ziel, Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen dazu zu bewegen, ihre Steuer- und Zollerklärungen freiwillig in richtiger Höhe zum richtigen Zeitpunkt abzugeben, ihren sonstigen Verpflichtungen nachzukommen und ihre Rechte geltend zu machen. Diesem Anspruch versuchen wir im Rahmen einer Abgabecompliance-Strategie gerecht zu werden.

## Berücksichtigung der übermittelten Sonderausgaben

Das Service der antragslosen Arbeitnehmerveranlagung wurde für das Jahr Veranlagungsjahr 2017 nochmals um eine wesentliche Komponente erweitert. Bestimmte Sonderausgaben werden seit 1.1.2018 direkt von den empfangenden Organisationen an die Finanzverwaltung übermittelt. Die Anzahl der automatischen Auszahlungen von Guthaben wurde dadurch um mehr als 50 % erhöht. Konkret handelt es sich bei den zu übermittelnden Sonderausgaben um Spenden (laut Spendenliste auf der BMF Homepage), Beiträge an anerkannte Kirchen und Religionsgesellschaften und Pensionszeitennachkäufe/Weiterversicherungen.

Somit wurden im Jahr 2018 fast 1,2 Mio. Arbeitnehmerveranlagungen vollautomatisch abgewickelt und insgesamt ca. 230 Mio. Euro Guthaben ausbezahlt. Im Schnitt betrug das ausbezahlte Guthaben je Person ca. 194 Euro. Der Datenschutz wird bei diesem Verfahren sehr groß geschrieben. Der zu übermittelnden Organisation muss in der Regel nur der Name und das Geburtsdatum bekanntgegeben werden. Die Übermittlung erfolgt mit dem so genannten verschlüsselten bereichsspezifischen Personenkennzeichen, das nur von der Finanzverwaltung wieder entschlüsselt werden kann.

## Pilotierung FinanzService-Center

Um das steigende Anrufvolumen bei den Finanzämtern bestmöglich bewältigen zu können, wurde im Herbst 2017 mit der Pilotierung eines FinanzService-Centers begonnen, dessen Hauptaufgabe in der telefonischen Auskunft liegt. Der Pilotierungszeitraum war ursprünglich mit einem Jahr festgesetzt und wurde später über das Jahresende 2018 hinaus verlängert.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der drei Teams an den Standorten Villach, St. Veit und Wien sind bestrebt, einlangende Gespräche möglichst abschließend zu erledigen und haben damit Erfolg. In den ersten zwölf Monaten der Pilotierung wurden bereits mehr als 410.000 Anrufe entgegengenommen. Dies entspricht rund 15 % aller in den Finanzämtern angenommenen Gespräche. Die Erstlösungsrate von 91 % im FinanzService-Center bedeutet eine entsprechend reduzierte Anzahl an weitergeleiteten Telefonaten. Es ergeben sich daraus Vorteile für die Kundinnen und Kunden und zugleich eine verringerte Belastung der Finanzämter.

Nach bereits abgeschlossener Evaluierung ist für das Jahr 2019 der Aufbau weiterer Teams geplant.

## Finanzzentrum Wien Mitte

Das Infocenter im Finanzzentrum Wien Mitte wurde nach einer intensiven Planungs- und Begutachtungsphase Anfang Dezember 2018 umgebaut. Zentraler Punkt der Umgestaltung war der Einbau eines Schiebetürensysteams anstelle der bisherigen Karussell-drehtüre. Nach Empfehlungen der Donauuniversität Krems wurde unter Begleitung der Kommunikationsabteilung auch das Kundenleitsystem modernisiert und als Pilot an das neue Corporate Design angepasst. Die Funktionalität des Infocenters Wien Mitte konnte durch den Umbau positiv verändert werden.

Durch eine klare räumliche Aufteilung in Selfservice- und Beratungsbereich, neue Beschilderungen im Innenbereich sowie durch Orientierungshilfen und farbliche Gestaltung werden die Abläufe für die Kundinnen und Kunden transparenter gemacht. Elektronische Anzeigen beim Eingang informieren über Öffnungszeiten, Kontaktmöglichkeiten und Wartezeit und bieten auch die Möglichkeit, wichtige Botschaften zu kommunizieren.

Das elektronische Leitsystem wurde überarbeitet und soll auch bereits wartenden Personen eine bessere Einschätzung ermöglichen, wann ihr Anliegen am Schalter behandelt werden wird. Auch der Zugang zu Formularen wurde erleichtert und entsprechender Platz zum Ausfüllen geschaffen. In den Spitzenzeiten von Jänner bis April werden auch sogenannte Floormanagerinnen zur Unterstützung eingesetzt, um die Abläufe zusätzlich zu beschleunigen.

## Elektronische Gründung und Vergabe der UID-Nummer

Mit der elektronischen Gründung (kurz eGründung) kann eine Unternehmensgründung für Einzelunternehmen und Ein-Personen-GmbHs einfach, schnell und kostenfrei online über das Unternehmensserviceportal (USP) erfolgen. Gründerinnen und Gründer müssen ihren Gründungsprozess inkl. der verschiedenen Formulare und Fragebögen nicht mehr selbst organisieren, da es dafür eine zentrale Lösung gibt. Es ist daher grundsätzlich nicht mehr notwendig, die verschiedenen Stellen zu kontaktieren bzw. zu besuchen.

Die Aufnahme der unternehmerischen Tätigkeit sowie der Standort des Unternehmens werden im Zuge der eGründung über das USP dem zuständigen Finanzamt gemeldet. Dies geschieht mittels eines Fragebogens, der an das Finanzamt übermittelt wird. Aufgrund der Angaben entscheidet das Finanzamt, ob die Unternehmerin oder der Unternehmer steuerlich veranlagt wird, bzw. falls dies beantragt wurde, über die Vergabe einer UID-Nummer.







# Risikoorientierte Prüfungs- und Kontrolltätigkeit

Steuerehrlichkeit und Abgabemoral werden von verschiedenen Faktoren beeinflusst. Dazu gehört auch eine risikoorientierte Prüfungs- und Kontrolltätigkeit. Die Prüfungs- und Kontrollwahrscheinlichkeit und die damit verbundene Entdeckungswahrscheinlichkeit erhöhen das Abgabenaufkommen durch ihre Präventivwirkung in einem Ausmaß, das über das direkte Mehrergebnis aus den Prüfungsmaßnahmen weit hinausgeht.

Risikoorientierte Prüfungen und eine effektive Betrugsbekämpfung sind in erster Linie gegen jene gerichtet, die ihren Verpflichtungen nicht freiwillig nachkommen, und dienen der Sicherstellung der Gleichmäßigkeit der Besteuerung, der Bekämpfung der Schattenwirtschaft und dem Schutz der redlichen Wirtschaftstreibenden.

Die österreichische Steuer- und Zollverwaltung unterstützt aktiv die Anstrengungen auf internationaler Ebene im Kampf gegen Steuerbetrug und Steuervermeidung.

## Prüfung der Kapitalflussmeldungen

Mit dem Kapitalabfluss-Meldegesetz wurde eine Meldepflicht für Kreditinstitute hinsichtlich Kapitalzuflüsse und Kapitalabflüsse eingeführt. Ziel und Zweck dieses Gesetzes ist es, Kapitalflüsse aus Anlass des Bankenpaketes zu entdecken und steuerlich zu bewerten. Ansonsten würden diese steuerlich unentdeckt bleiben (sogenannte „Abschleicher“).

Die Banken mussten einerseits Kapitalzuflüsse von 50.000 Euro oder mehr auf Konten natürlicher Personen oder liechtensteinischer Stiftungen aus der Schweiz und aus Liechtenstein an das Bundesministerium für Finanzen melden. Die Meldepflicht von Kapitalzuflüssen ist bereits ausgelaufen. Zuflussmeldungen wurden durch die Finanzämter lückenlos geprüft. In den drei erfolgreichsten Fällen des Jahres 2018 wurden Mehregebnisse von mehr als 2,1 Mio. Euro erzielt.

Weiterhin werden von den Banken laufend Kapitalabflüsse von 50.000 Euro oder mehr von Konten oder Depots natürlicher Personen gemeldet. Die zahlreichen Kapitalabflussmeldungen werden mit der Hilfe von analytischen Risikoauswertungen durch das Predictive Analytics Competence Center (PACC) gefiltert und für die Prüfauswahl herangezogen.

Im Jahr 2018 wurde eine Informationsveranstaltung durch Expertinnen und Experten des PACC und der Abteilung für Betrugsbekämpfung des Bundesministeriums für Finanzen abgehalten, an der rund 800 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter teilnahmen. Zur weiteren Unterstützung der Prüferinnen und Prüfer in den Finanzämtern wurde ein Prüfungsleitfaden erstellt und FAQs im Intranet zur Verfügung gestellt.

## Zentrale Fallauswahl

Das Predictive Analytics Competence Center (PACC) unterstützt die Strategie des Bundesministeriums für Finanzen durch eine nach neuesten wissenschaftlichen Methoden durchgeführte Risikobeurteilung der Abgabenprozesse und einer damit verbundenen effektiven Vorhersage von erforderlichen Kontroll- und Prüfungsmaßnahmen sowie einer im Anschluss durchgeführten ganzheitlichen Evaluierung der Ergebnisse. Es wählt auf der Grundlage von zentral durchgeführten Risikoanalysen Prüfungsfälle für die Jahresprüfungspläne der Bereiche Betriebsprüfung (BP), Gemeinsame Prüfung lohnabhängiger Abgaben (GPLA) und Betriebsprüfung Zoll (BPZ) aus.

Zielsetzung des Einsatzes des PACC bei der zentralen Fallauswahl ist es, Informationen aus verfügbaren Daten nach fiskalischen Risiken zu filtern, die zur Optimierung der Fallauswahl genützt werden. Daher können mit Hilfe von Predictive Analytics Methoden

komplexe wirtschaftliche Zusammenhänge vorhergesagt werden und das bereits vorhandene Wissen genützt werden, um bessere Entscheidungen zu treffen.

Dem PACC steht für seine Analyse eine eigens entwickelte Datenbasis zur Verfügung. Darin sind alle Steuersubjekte der betrieblichen Veranlagung mit den Grunddaten, Daten aus Abgabenerklärungen, Abgabenbescheiden, Umsatzsteuervoranmeldungen und Daten der durchgeführten Prüfungsmaßnahmen enthalten. Auch Firmenbuch-Daten sind eingepflegt. Die Fallauswahl für die Jahresprüfungspläne wird unter Einsatz der SAS-Software vorgenommen.

Der Analyse-Software liegt ein Algorithmus zugrunde, der mit jeder Anwendung dazu lernt. Das führt zu einer stetigen Verbesserung der Ergebnisse. Im Jahr 2018 brachte die zentrale Fallauswahl beachtliche Prüfungsergebnisse, die zum Teil deutlich über jenen einer Einzelfallauswahl liegen.

## Zentrales und lokales Risikomanagement

Das zentrale Risikomanagement wird durch die Abteilung für Betrugsbekämpfung im Bundesministerium für Finanzen wahrgenommen. Sie sammelt, analysiert und bewertet alle national und international verfügbaren Informationen zu den einzelnen Betrugsbereichen. Auf Grundlage der Ergebnisse dieser Bewertung beschließt und entwickelt sie entsprechende Kontrollmaßnahmen und gibt diese an die Finanz- und Zollämter weiter, die entsprechende Kontrollmaßnahmen durchführen.

Das lokale Risikomanagement wird von den Finanz- und Zollämtern, konkret durch die Betrugsbekämpfungskordinatorinnen und Betrugsbekämpfungskordinatoren, durchgeführt. Sie sammeln und analysieren Informationen, die dem Finanzamt und Zollamt hinsichtlich neuer Firmen, neuer Abfertigungstrends und möglicher Unregelmäßigkeiten vorliegen. Das Zusammenspiel des zentralen und des lokalen Risikomanagements ergibt ein gesamtheitliches Risikomanagement.

Das Risikomanagement im Zoll basiert auf der EU-Zoll-Risikomanagement-Strategie und dem Aktionsplan aus dem Jahr 2014, welche der österreichische Zoll in der Zoll-Kontroll-Strategie 2015 umgesetzt hat. Darin sind alle Risikobereiche in Zoll- und Verbrauchsteuerangelegenheiten abgebildet, eine Risikoeinschätzung, die Risikogewichtung und Priorisierung der Risiken wiedergegeben und eine Liste geeigneter Kontrollmaßnahmen verzeichnet. Die entsprechenden Analysen in den einzelnen Risikobereichen werden durch das Predictive Analytics Competence Center (PACC) durchgeführt.

Eines der Hauptrisiken im Zollbereich stellt die Unterfakturierung dar. Das Risiko stark unterfakturerter Warensendungen, insbesondere aus Asien, ist in allen EU-Mitgliedstaaten anhaltend und erhöht sich dadurch, dass die Unterfakturierung Beginn eines noch schädlicheren Umsatzsteuer-Karussellbetruges sein kann. Die Abteilung für Betrugsbekämpfung des BMF hat daher gemeinsam mit dem PACC und mit Unterstützung der Zoll-Fachabteilung des BMF bereits 2016 ein effizientes System zur Identifizierung von unterfakturierten Warensendungen aus dem Drittland geschaffen, das einen wichtigen Schritt für die Bekämpfung von Unterfakturierung und Umsatzsteuer-Karussellbetrug darstellt.

## Zusammenarbeit in der Betrugsbekämpfung

Betrugsbekämpfung kann nur dann erfolgreich funktionieren, wenn die zuständigen Behörden zusammenarbeiten. Die Finanzverwaltung sieht daher zahlreiche Vernetzungsmöglichkeiten vor.

Zum Zweck der Vernetzung wird regelmäßig ein strategischer Betrugsbekämpfungs-Jour Fixe zwischen dem Bundesministerium für Finanzen und den Einheiten der Steuer- und Zollverwaltung abgehalten. Daneben stellt Betrugsbekämpfung ein zentrales Thema auf verschiedenen von der Zentralverwaltung des BMF organisierten Tagungen, wie beispielsweise den zentralen Steuerungsmeetings oder der Tagung der Vorständinnen und Vorstände, dar.

Im Rahmen der Betrugsbekämpfung arbeitet das BMF eng mit dem Bundeskriminalamt zusammen, um durch einen whole of government approach Geldwäsche und organisierten Steuerbetrug effektiv bekämpfen zu können. Gerade im Bereich des grenzüberschreitenden Drogen- und Waffenhandels ist eine Bündelung der Kräfte von Bundeskriminalamt und der Zollbehörden notwendig, was im Rahmen eines EU-Projektes umgesetzt wird. Die Zusammenarbeit von Polizei und Zoll soll dadurch gefördert und verstärkt werden. Die bisherigen Ergebnisse und Aufgriffe zeigten, dass dieses EU-Projekt sehr erfolgreich ist.









# Zeitnahe und richtige Abgabenerhebung

Zur Sicherstellung einer einheitlichen Rechtsanwendung gehören neben anderen Hauptaufgaben der Finanz- und Zollämter auch die zeitnahe und richtige Festsetzung, Einhebung und Einbringung der Abgaben. Dies wird u.a. durch eine aktive Betrugsbekämpfung, gezielte Maßnahmen im Forderungsmanagement sowie durch ein umfassendes Qualitäts- und Wissensmanagement gewährleistet.

Die Finanzverwaltung steht vor der Herausforderung, einerseits neu entstehenden Betrugsmustern, komplexen globalen Steuergestaltungsmodellen und auch dem Abgabebetrag im Bereich von Massenverfahren effektiv und effizient zu begegnen, aber andererseits auch die freiwillige Abgabenehrlichkeit durch gezielte Anreize zu erhöhen. Diese gezielten Anreize können in legislativen und organisatorischen Vereinfachungen bestehen, aber auch in Maßnahmen, die die Planbarkeit und Rechtssicherheit für Unternehmen erhöhen und damit Österreich als Unternehmensstandort attraktiver machen.

## Qualitätssicherung

Qualität ist in der Steuer- und Zollverwaltung definiert als das Ausmaß der Erfüllung von festgelegten Anforderungen und die Übereinstimmung mit gesetzten Erwartungen. Die Anforderungen sind im Prinzip der Rechtsstaatlichkeit, in der Strategie und den Wirkungszielen festgelegt, wobei eine faire und gleichmäßige Besteuerung vorrangige Zielsetzung ist.

Qualitätssicherungsmaßnahmen dienen in erster Linie zur Feststellung, Sicherung und Förderung der fachlichen Qualität im Sinne der Gleichmäßigkeit der Besteuerung. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, sind neben einer quantitativen Erfassung der Maßnahmen auch qualitative Aussagen zu den in der Finanzverwaltung gültigen Qualitätskriterien zu treffen.

Qualitätssicherung umfasst die Summe aller geplanten und systematischen Tätigkeiten, um eine konstante Produkt- und Prozessqualität nachhaltig sicherzustellen. Diese Maßnahmen werden bereits begleitend zum Erstellungsprozess bzw. auch im Vorfeld gesetzt oder nachträglich vorgenommen. Die Ergebnisse der Qualitätssicherungsmaßnahmen liefern die Grundlage für die Festlegung und Umsetzung notwendiger Veränderungs- oder Verbesserungsschritte, die in eine einheitlich hohe Erledigungsqualität münden.

In einem Managementinformationssystem werden neben der Anzahl der durchgeführten Qualitätssicherungsmaßnahmen weitere Aussagen z.B. über die Art der Durchführung, die Fallauswahl, die Unterscheidung nach Abgabenarten und nicht zuletzt die Erfüllung der Qualitätskriterien erfasst. Diese Informationen werden in einer eigenen Kennzahl abgebildet und ermöglichen nunmehr auch Aussagen zum Grad der Qualität der Leistungen in der Finanzverwaltung.

## Abbau der Abgabenrückstände

Der Gesamtbetrag an Abgabenrückständen betrug zum Jahresende 2018 insgesamt rund 8 Mrd. Euro. Darin sind sämtliche Abgabenforderungen des Bundes, welche zu diesem Zeitpunkt auf den Abgabenkonto aufscheinen, summiert. Darin sind auch solche Abgabenforderungen enthalten, die zwar zum betreffenden Zeitpunkt vorgeschrieben aber noch nicht fällig waren. Zieht man die noch nicht fälligen Abgabenforderungen ab, so verbleiben insgesamt 6,95 Mrd. Euro (87 % des Gesamtrückstandes) an Abgabenschulden deren Fälligkeit bereits eingetreten ist.

Für die Finanzverwaltung ist der Fokus auf jene Rückstände zu legen, bei denen die Fälligkeit bereits eingetreten ist und deren Beitreibung auch möglich ist, d.h. nicht aufgrund von gesetzlichen Bestimmungen gehemmt ist. Nach diesen Kriterien ergibt sich

bundesweit ein vollstreckbarer und bearbeitbarer Rückstand in Höhe von 1,68 Mrd. Euro. (d.s. 21 % des Gesamtrückstandes). Im langjährigen Vergleich liegt damit der vollstreckbare und bearbeitbare Rückstand auf stabilem Niveau und konnte trotz steigendem Abgabenaufkommen von 4 % gegenüber 2017 sogar um 2,9 % reduziert werden.

Bei zwei Drittel (über 66 %) des Gesamtrückstandes ist eine Beitreibung aufgrund von gesetzlichen Bestimmungen nicht möglich bzw. zum derzeitigen Zeitpunkt nicht erfolgsversprechend. Darin enthalten sind auch jene Rückstände, deren Einbringung aufgrund von anhängigen Beschwerdeverfahren gehemmt ist.

Für die Finanzverwaltung ist die Erhöhung der Zahlungsmoral von großem Interesse. Jede Verbesserung in diesem Bereich erspart sowohl der Finanzverwaltung als auch dem Abgabepflichtigen Maßnahmen im Nachhinein. Als Indikator zur Zahlungsmoral dient die Quote jener Abgabenrückstände, die zum Fälligkeitstag entrichtet wurden. Für 2018 zeigen offensichtlich die positiven Wirtschaftsdaten, aber auch die von der Finanzverwaltung aktiv gesetzten Maßnahmen im Rahmen der Abgabecompliance-Strategie, ihre Wirkung auf das Zahlungsverhalten der Abgabepflichtigen. Die Entrichtungsquote aller vorgeschriebenen und fälligen Abgaben lag 2018 bei 97,2 % (im Vergleich zu 2017 mit 97 %).

## Prüfbegleitung bei Außenprüfungen

In den Fachbereichen der Finanzämter wurde eine neue Funktion der Fachexpertin bzw. des Fachexperten für die Außenprüfung geschaffen. Diese sollen in komplexen Fällen die Betriebsprüferinnen und Betriebsprüfer begleiten und unterstützen. Die Unterstützung kann von der Prüfungsvorbereitung und Planung, Schwerpunktsetzung, Ermittlung der relevanten Sachverhalte, Anwendung von Prüfungsmethoden, rechtliche Würdigung der Sachverhalte, Berichtserstellung, bis hin zu Prüfungsabschluss und Stellungnahmen zu Beschwerden alle Bereiche einer Betriebsprüfung umfassen.

Die Anforderungen an eine Fachexpertin bzw. einen Fachexperten für die Außenprüfung sind entsprechend hoch. Mit der Prüfbegleitung sollen folgende Wirkungen erzielt werden:

- Optimierung der Prüffallauswahl
- Erkennen von negativen Entwicklungen und zeitnahe Setzung von Gegenmaßnahmen
- Entwicklung branchenorientierter Prüfungstechniken
- Erstellung von Prüfroutinen, Festlegung von Schätzungsgrundlagen und Entwicklung von Schätzungsmodellen
- Intensivierung des Wissenstransfers zwischen den Prüferinnen und Prüfern
- Optimierung der Schnittstellen von und zur Außenprüfung (bspw. Strafsachenstelle und Abgabensicherung)





# Schutz der Gesellschaft und der Wirtschaft

Eine gerechte und funktionierende Wirtschaft kann es nur geben, wenn die Wettbewerbsbedingungen fair sind. Deshalb zählen auch Betrugsbekämpfung, Durchsetzung von Wettbewerbsregeln zur Sicherung des freien Warenverkehrs sowie Wahrnehmung von Kontrollaufgaben zum Schutz von Menschen, Tieren, Pflanzen, Umwelt und Kulturgütern zu den Aufgaben der österreichischen Steuer- und Zollverwaltung.

Bei der Bekämpfung der Schwarzarbeit und illegalen Beschäftigung liegt der Schlüssel für den Erfolg in einer Koordination und Kooperation aller zuständigen Behörden. Der inländische Arbeitsmarkt gerät durch aus dem Ausland hereinarbeitende Firmen unter Druck, denn Betrugsmodelle machen vor Staatsgrenzen nicht Halt. Darum sind die Behörden im In- und Ausland gefordert, eng miteinander zusammenzuarbeiten und grenzüberschreitende Kontakte weiter zu verstärken.

Zum Schutz der Gesellschaft und der Wirtschaft sind nicht nur Kontrolltätigkeiten, sondern auch Information und Aufklärung der Verbraucherinnen und Verbraucher wichtig. So informiert zum Beispiel das Bundesministerium für Finanzen laufend in zahlreichen Broschüren und über die BMF-App am Smartphone über die Gefahren der Produktpiraterie, sicheres Einkaufen im Internet, die Aus- und Einreise mit Tieren, den Artenschutz von gefährdeten Pflanzen und Tieren sowie über Einfuhrverbote und Beschränkungen.

## Arbeitsmarkt- und Glücksspielkontrollen

Die Finanzpolizei führt Beschäftigungs- und Glücksspielkontrollen durch, um einerseits den Arbeitsmarkt vor dem unrechtmäßigen Zuzug ausländischer Arbeitskräfte und andererseits die Bürgerinnen und Bürger vor illegalen Glücksspielangeboten und dem damit einhergehenden, steigenden Suchtpotenzial sowie der Beschaffungskriminalität zu schützen.

Eine der Hauptaufgaben auf diesem Sektor ist die Überprüfung von aus dem Ausland entsendeten oder überlassenen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer. Daneben erfolgen Kontrollen regelmäßig auch in inländischen Betrieben. Dabei kontrolliert die Finanzpolizei die Einhaltung des Beschäftigungs-, Aufenthalts-, Abgaben- und Sozialversicherungsrechts. Festgestellte Verstöße münden in Verfahren vor den Bezirksverwaltungs-, Fremdenpolizei- und Finanz(straf)behörden sowie der Sozialversicherung.

Der Finanzpolizei kommt die klare Expertenrolle bei der Bekämpfung des illegalen Glücksspiels zu und geht darin führend voran. In Zusammenarbeit mit den Landesbehörden und der Bundespolizei werden Glücksspiellokale auf die Einhaltung der Bestimmungen des Glücksspielgesetzes überprüft. Verstöße münden in Straf- und Beschlagnahmeverfahren vor den Bezirksverwaltungsbehörden sowie behördlichen Schließungen der Lokale; steuerlich relevante Sachverhalte werden dem Finanzamt angezeigt.

Im Jahr 2018 führte die Finanzpolizei 953 Glücksspielkontrollen durch und beschlagnahmte dabei 1.739 illegale Glücksspielgeräte.

## Bekämpfung von Sozialbetrug

Durch Sozialbetrug – besonders durch Scheinfirmen in der Baubranche – entgehen dem öffentlichen Staatshaushalt und dem Sozialversicherungssystem jährlich Steuern und Beiträge in erheblichem Ausmaß. Rechtskonform handelnde Unternehmen leiden unter den enormen Wettbewerbsverzerrungen. Sozialbetrug führt zu folgenden Missständen: Lohn- und Sozialabgaben werden nicht oder nicht in richtiger Höhe abgeführt, es wird nicht der zustehende Mindestlohn gezahlt, der heimische Arbeitsmarkt wird beeinträchtigt und es kommt dadurch zu Wettbewerbsverzerrungen.

Ein besonderes Phänomen des Sozialbetrugs sind die sogenannten Scheinunternehmen. Diese werden dazu verwendet, Lohn- und Sozialabgaben systematisch zu verkürzen. Zu diesem Zweck werden neue Gesellschaften gegründet oder bestehende und bislang nicht rechtswidrig agierende Gesellschaften übernommen bzw. dafür verwendet. Sie dienen als Anmelde- und Verrechnungsvehikel, für sowohl tatsächlich beschäftigte Personen als



auch Personen ohne Beschäftigung. Bei ersteren wird deren Arbeitgeber verschleiert, letztere erhalten damit umfassenden Versicherungsschutz.

Die Bekämpfung des Sozialbetrugs gelingt nur in enger Kooperation aller involvierten Institutionen, also Finanzämter, Finanzpolizei, Sozialversicherungsträger, Kriminalpolizei und Justiz. Bundesweit hat die Finanzpolizei 2018 über 370 Anzeigen an die Staatsanwaltschaft wegen Verdacht auf Sozialbetrug gestellt. Gleichzeitig wurden 156 Betriebe per Bescheid als Scheinunternehmen qualifiziert. Das entspricht einem 30 % Anstieg an rechtskräftig festgestellten Scheinunternehmen im Vergleich zum Vorjahr.

## Verbote und Beschränkungen

Trotz des freien Warenverkehrs und des globalisierten Handels sind beim Import und Export bestimmter Waren Einschränkungen zu beachten, die dazu dienen, gefährdete Bereiche besonders zu schützen. Diese Sonderregelungen aus nationalem und aus europäischem Recht können die Einfuhr, Ausfuhr und Durchfuhr beschränken (sogenannte Verbote und Beschränkungen) und werden von den Zollämtern kontrolliert. Der Schutz folgender Aspekte sind wichtige Ziele der österreichischen Zollverwaltung:

- **Schutz der menschlichen Gesundheit**

Produkte aus Drittländern müssen sicher sein. Dies bedeutet, dass sie die Gesundheit des Menschen nicht gefährden dürfen. Hierzu hat sowohl die Europäische Union als auch der nationale Gesetzgeber in den verschiedensten Bereichen rechtliche Anforderungen geschaffen, die die jeweilige Ware zu erfüllen hat. Dies gilt insbesondere in wichtigen Bereichen wie der Produktsicherheit, der Einfuhr von Lebensmitteln und Arzneimitteln. Hierbei werden Jahr für Jahr große Erfolge erzielt. Im Jahr 2018 konnte beispielsweise die illegale Einfuhr von mehr als einer Million Stück Arzneiwaren verhindert werden.

- **Schutz der Tier- und Pflanzenwelt**

Der weltweite Handel mit Tieren und tierischen Erzeugnissen birgt nicht nur die Gefahr der Ausbreitung und Einschleppung von Tierseuchen sondern bedroht auch den Erhalt der Artenvielfalt. Die Pflanzenwelt ist weltweit durch den grenzüberschreitenden Warenverkehr und unterschiedlichste Einflüsse bedroht. Die österreichische Zollverwaltung leistet insbesondere durch operative Kontrollen zum Artenschutz und durch die Zusammenarbeit mit Pflanzenschutzdiensten einen wichtigen Beitrag. Im Jahr 2018 wurde zum ersten Mal eine Freiheitsstrafe für einen Artenschutzverstoß ausgesprochen (Schmuggel und Handel von 96 Stück Elfenbeinzähnen).

- **Schutz der Umwelt**

Der weltweit steigende Handel mit Waren soll nach Rahmenbedingungen erfolgen, die - sowohl bei der Entnahme aus der Natur, bei der Herstellung, bei der Verwertung, bei der Beseitigung und auch beim Transport der Güter - einen schonenden und verantwortungsbewussten Umgang mit der Natur bedingen. Dieser Schutzbereich betrifft hauptsächlich den Umgang mit Abfällen und Gefährlichen Chemikalien.

- **Gewerblicher Rechtsschutz**

Die Marken- und Produktpiraterie ist ein Hemmschuh für fairen Wettbewerb und neue Arbeitsplätze. Dies gilt insbesondere für ein Land wie Österreich, in dem hochwertige Produkte hergestellt werden. Hier versucht der Zoll, im Interesse von Wirtschaft und Verbrauchern für fairen Wettbewerb zu sorgen und gefälschte Waren, insbesondere Medikamente aus dem Verkehr zu ziehen.

- **Schutz des Kulturgutes**

Kulturgut soll durch Aus- und Einfuhrverbote davor geschützt werden, unbefugt über Grenzen hinweg befördert zu werden. Die Zollverwaltung wirkt bei der Überwachung der bestehenden Ein- und Ausfuhrverbote zum Schutz des Kulturgutes mit.

- **Schutz der öffentlichen Ordnung**

Die unter diesen Bereich fallenden Regelungen dienen dem Schutz der freiheitlich demokratischen Grundordnung und der Sicherheit der Bevölkerung. Dieser Bereich beinhaltet beispielsweise Regelungen über Waffen und Munition, Kriegsmaterial sowie Gefährliche Stoffe.

#### **Informationen zu Verbote und Beschränkungen**

Informieren Sie sich auf [www.bmf.gv.at](http://www.bmf.gv.at) > Zoll über die wichtigsten Einfuhrverbote und Einfuhrbeschränkungen. Dort finden Sie hilfreiche Informationen wie zum Beispiel bei der Einreise oder auch Tipps für Konsumenten beim Internet Shopping und Versandhandel.







# Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung

Die österreichische Finanzverwaltung ist ein verantwortungsvoller und attraktiver Arbeitgeber. Interne Weiterentwicklung sowie die Schaffung eines modernen Arbeitsplatzes sind erklärte Ziele des Managements. Die umfassende Förderung von Engagement, Motivation und Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Erhaltung der Leistungs- und Beschäftigungsfähigkeit kennzeichnen die Steuer- und Zollverwaltung.

Eine regelmäßige Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird als ein zentrales Instrument einer lernenden Organisation gesehen, das wichtige und konkrete Anknüpfungspunkte für die Weiterentwicklung der Organisation liefert.

Eine leistungsstarke und zukunftsfähige Finanzverwaltung muss gerade in Hinblick auf die demographische Entwicklung und damit bevorstehende Pensionierungen vorausschauend agieren, um ein Umfeld zu schaffen, dass für potentielle neue Kandidatinnen und Kandidaten hoch attraktiv ist.

Ziel im Personalmarketing ist es, motivierte, qualifizierte, zielstrebige und entwicklungsfähige Teamplayer langfristig zu gewinnen. Zudem soll die Attraktivität der Finanzverwaltung als Arbeitgeber gestärkt werden.

## Mitarbeiterbefragung

Das Bundesministerium für Finanzen führt in regelmäßigen Abständen Befragungen bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu unterschiedlichen beruflich relevanten Themen durch.

Die Zielsetzungen dabei sind:

- Stärken sichtbar zu machen und auch für die Zukunft zu sichern
- Herauszufinden, wo „der Schuh drückt“
- Bedarfsorientiert, Veränderungen zu initiieren
- Maßnahmen seit der letzten Befragung zu evaluieren



Die hohe Beteiligung mit 61 % der Bediensteten – das sind über 6.700 Teilnehmende – zeigt, dass sowohl Führungskräfte als auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gerne bereit sind, ihre Einschätzungen mitzuteilen. Dies vor allem auch deshalb, da großer Wert auf die Ableitung von klar definierten Maßnahmen und ein darauf aufbauendes Controlling dieser Maßnahmen gelegt wird.

Je nach Teilnahmequote erhält jede Führungskraft einen Ergebnisbericht für die eigene Organisationseinheit. Darüber hinausgehend gab es im Zuge der Befragung 2018 erstmals die Möglichkeit, ergänzende Fragen je Amt zu stellen. Dies wurde auch intensiv genutzt, um ämter-spezifische Themen abzufragen und ist die optimale Voraussetzung für die Ableitung von unterschiedlichen, bedarfsorientierten Maßnahmen. Dadurch wird eine kontinuierliche Optimierung der Finanzverwaltung sichergestellt.

## Wissensnetzwerke

Die Finanzverwaltung ist eine klassische Wissensorganisation und lebt vom Wissen der Bediensteten. Ein strukturierter und praxisorientierter Wissenstransfer ist dabei unerlässlich. Neben der klassischen und laufenden Wissensvermittlung in der Bundesfinanzakademie werden wegen des unmittelbaren Praxisbezugs Expertinnen- und Expertenrunden auf Regionalebene, die sich regelmäßig zu einem Wissens- und Erfahrungsaustausch treffen und dabei fachliche Fragestellungen diskutieren, diesen Anforderungen gerecht.

Die fachlichen Vernetzungen auf Basis der „Wissensnetzwerke-Idee“ haben bereits vor 10 Jahren begonnen. Arbeitnehmerveranlagung, Einheitswerte, Vermietung und Verpachtung, Lohnabgabenprüfung sowie Familienbeihilfe waren damals die Themen. Seither hat sich gezeigt, dass die standardisierte regionale Zusammenführung von Spezialistinnen und Spezialisten aus den Teams der Finanzämter oder Zollämter, sowie

Expertinnen und Experten aus den Amtsfachbereichen gemeinsam mit den bundesweiten Fachbereichen zu einem wesentlichen Wissensmanagementinstrument geworden ist.

## **Bedarfsgerechter Personaleinsatz**

Die Steuerung des Personaleinsatzes stellt eines der wesentlichen Kernstücke der Managementprozesse dar. Ein bedarfsgerechter Personaleinsatz hat sich dabei an der Erfüllung des gesetzlichen Auftrages sowie der Erreichung der strategischen Ziele zu orientieren. Die Leistungsfelder der einzelnen Organisationseinheiten bilden die Grundlage für die Berechnung des Personaleinsatzes in der Finanzverwaltung. Diese werden laufend aufgrund von neuen Aufgaben und Entwicklungen im Bereich der Digitalisierung und des technologischen Wandels evaluiert und die Berechnungsgrundlagen angepasst.

Das Ergebnis aus den Berechnungen wird anschließend dem derzeit eingesetzten Personal gegenüber gestellt. Dadurch können Personalmaßnahmen zielgerichtet gesetzt werden. Bei anstehenden Nach- bzw. Neubesetzungen werden in einem ersten Schritt Veränderungswünsche von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Rahmen der Planung berücksichtigt. Im zweiten Schritt erfolgt eine Verteilung der Neuaufnahmen bis zur Ausschöpfung der vorgegebenen Obergrenze der Vollbeschäftigtenäquivalente (VBÄ).

Die Besetzung der Arbeitsplätze erfolgt in einem 3-stufigen Neuaufnahmeprozess – zuerst ressortintern, dann innerhalb des Bundesdienstes und zuletzt extern. Die Planung der Personalmaßnahmen einschließlich Neuaufnahmen erfolgt in einem Datenbanksystem, welches die Ämter bereits für die Budgetplanung verwenden. Durch die laufende Aktualisierung der Daten ist eine noch genauere Personaleinsatzsteuerung möglich. Der Planungsprozess und der laufende Vollzug werden so in den nächsten Jahren noch weiter verfeinert, um weitere Synergien zu nutzen.

## **Personalmarketing und Recruiting**

Die aktuelle Arbeitsmarktsituation in Österreich, sowie die anstehenden Pensionierungswellen in der Finanzverwaltung erfordern langfristig geplante, strategisch optimierte Personalmarketingmaßnahmen, um den künftigen Personalbedarf sowohl qualitativ wie auch quantitativ abdecken zu können.

In den kommenden 10 Jahren wird laufend eine große Anzahl an Neuaufnahmen – im Ausmaß von mehreren Hunderten pro Jahr – in die Finanzverwaltung kommen. Daher sind eine kontinuierliche Bearbeitung des Arbeitsmarktes und die laufende Präsenz des Arbeitgebers unabdingbar. Dazu zählt u.a. auch die Teilnahme des Bundesministeriums für Finanzen an Karriereveranstaltungen und Messen sowie die Schaltung von Online-

bzw. Print-Inseraten und Fachartikel in regionalen und überregionalen Zeitungen und Zeitschriften.

Internes und Externes Personalmarketing unterstützt dabei, für vakante Positionen die richtigen Bewerberinnen und Bewerber auszuwählen, sie bestmöglich zu integrieren und langfristig an die Organisation zu binden. Es wird auch berücksichtigt, dass jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter potentieller Markenbotschafter der Finanzverwaltung ist.

Personalmarketing hatte hier in den letzten Jahren einen zentralen Stellenwert. Bedingt durch die Altersstruktur des Ressorts und beträchtlicher Personalabgänge fanden auch schon 2018 im Rahmen der Aufnahmemöglichkeiten intensive österreichweite Such- und Auswahlprozesse statt. Dabei bieten wir einen Einblick in die unterschiedlichen Tätigkeiten innerhalb des Finanzressorts und können unsere attraktiven Angebote wie z.B. eine fundierte Aus- und Weiterbildung in der Dienstzeit, einen sicheren Arbeitsplatz sowie Karrieremöglichkeiten im Rahmen unseres Talent Managements darstellen.

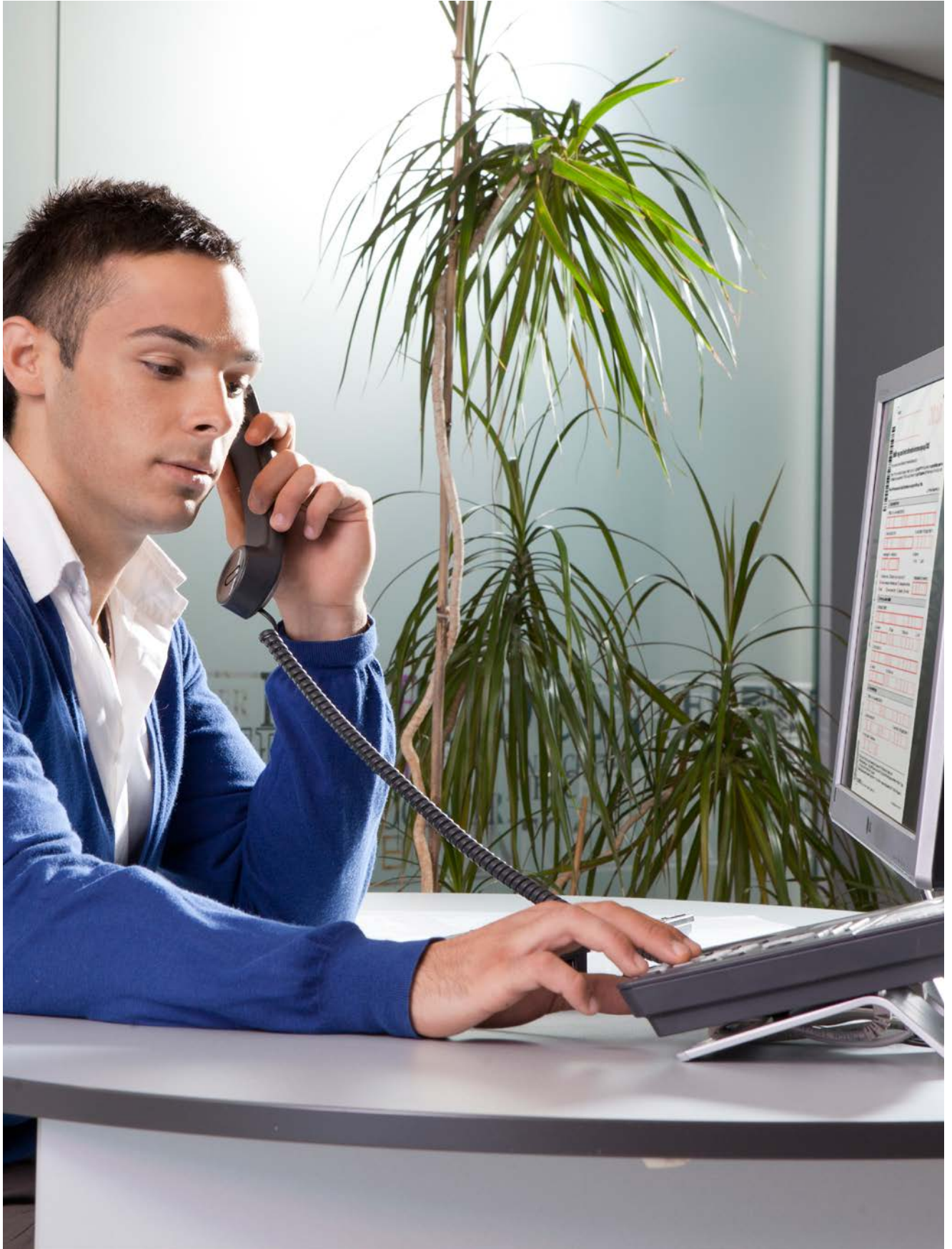
Die Verleihung des Best Recruiters Gütesiegels in Silber bestätigt uns in unserem Ziel, als attraktiver Arbeitgeber wahrgenommen zu werden.



### Karrieremöglichkeiten

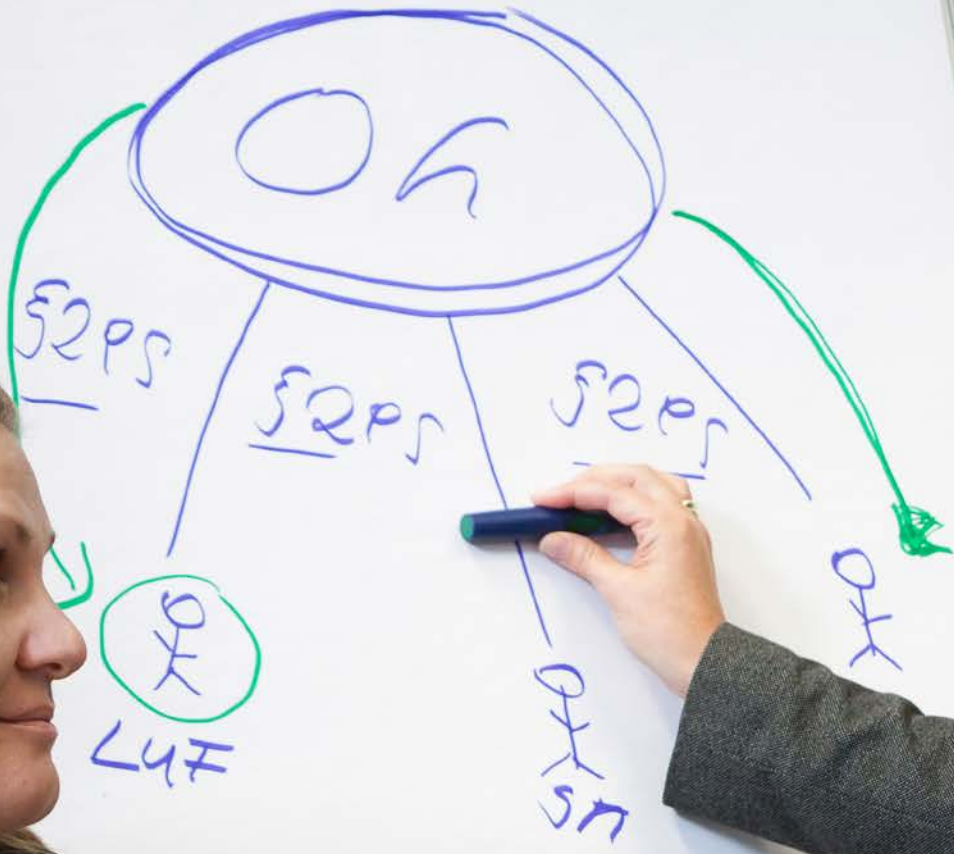
Informationen und Videos über Jobs und Karrieremöglichkeiten in der Finanzverwaltung und zum Bewerbungs- und Auswahlprozess finden Sie auf [www.bmf.gv.at](http://www.bmf.gv.at) > Jobs & Karriere.







Feststellung § 188 S. 1



# Organisationsentwicklung

Die permanente Weiterentwicklung der Organisation ist für eine innovative, wirkungsorientierte und effiziente Verwaltung eine notwendige Voraussetzung, um für künftige Anforderungen bestmöglich gerüstet zu sein.

Als moderne Finanzverwaltung bauen wir bestehende Online-Services bürgerorientiert aus und verstärken so deren Nutzung. Damit können die Arbeitsabläufe erheblich beschleunigt und effizienter gestaltet werden. Davon profitiert nicht nur die Finanzverwaltung, sondern schlussendlich auch jede Steuerzahlerin und jeder Steuerzahler.

Durch den technischen Fortschritt und die Zunahme des Datenvolumens (Big Data) beschreitet die österreichische Finanzverwaltung auch hier neue Wege. Maßnahmen zu mehr Automatisierung und Digitalisierung gehen Hand in Hand mit innovativen Analysemethoden und modernen Risikomanagementinstrumenten.

## Bundesweiter Fachbereich Kapitalvermögen

Die Besteuerungssystematik im Bereich der Einkünfte aus Kapitalvermögen war stets durch eine sehr hohe Komplexität gekennzeichnet. Ursächlich dafür sind neben der Vielfalt der in der Praxis vorkommenden Finanzprodukte das Zusammenspiel mit dem durch die Banken vorgenommenen Abzug der Kapitalertragsteuer (KESt). Mit der Reform der Besteuerung der Kapitaleinkünfte im Jahr 2010 haben sich sowohl die Komplexität gegenüber der davor geltenden Rechtslage als auch die Anzahl der Fälle, in denen die Besteuerung nicht durch einen KESt-Abzug, sondern in der Veranlagung erfolgt, erhöht. Besonders herausfordernd ist in diesem Zusammenhang die Besteuerung von Investmentfonds, bei denen die Besonderheit besteht, dass auch ohne Ausschüttung an den Anleger eine laufende steuerliche Erfassung der erzielten Veranlagungsergebnisse stattfindet.

Um eine adäquate fachliche Unterstützung der Finanzämter und der Großbetriebsprüfung in diesen Bereichen zu gewährleisten, wurde im Jahr 2018 in der Steuer- und Zollkoordination ein neuer bundesweiter Fachbereich für Kapitalvermögen, Investmentfonds und Stiftungen eingerichtet. Die Aufgaben umfassen neben der fachlichen Unterstützung unter anderem auch für das Bundesministerium für Finanzen die laufende Qualitätssicherung der Tätigkeiten der Abgabenbehörden.

Ein weiterer wichtiger Aufgabenbereich ist der Auf- und Ausbau der Expertise an den Finanzämtern, insbesondere durch Abhaltung von Schulungsveranstaltungen und Organisation von Vernetzungstreffen. Aufgrund der großen Dynamik in den genannten Materien ist es notwendig, laufend den Wissensstand aktuell zu halten und regelmäßig über neue Entwicklungen und deren Auswirkungen auf die Besteuerungssituation zu informieren.

Ein besonderer Schwerpunkt der Tätigkeit liegt in der Unterstützung der Finanzämter bei der Bearbeitung der im Rahmen des automatischen Informationsaustausches erhaltenen Daten über Finanzkonten (DAC 2-Meldungen). Diese Informationen müssen systematisch überprüft werden, um beurteilen zu können, ob sie für die Besteuerung von Relevanz sind. Ebenso bedeutsam ist die fachliche Expertise im Bereich der Betrugsbekämpfung, wo sich in den letzten Jahren durch die sogenannten cum/ex-Geschäfte besondere Herausforderungen ergeben haben. Der neue bundesweite Fachbereich unterstützt in diesem Bereich sowohl die mit dieser Thematik konfrontierten Finanzämter, als auch die Fachabteilungen im BMF.

## Verständliche Sprache

Studien haben gezeigt, dass Inhalte oftmals zu komplex und umfangreich formuliert werden. Das führt dazu, dass selbst steuerredliche Bürgerinnen und Bürger ihren Pflichten nicht vollumfänglich nachgehen können und Fehler beim z. B. Ausfüllen der Formulare machen. Diese Fehler führen wiederum zu Überprüfungen und Kosten beider Seiten – sowohl den Bürgerinnen und Bürgern wie auch der Finanzverwaltung – Zeit und Ressourcen.

Daher arbeitet das Finanzministerium an einer laufenden Optimierung der Kommunikation, um so die Services noch kundenfreundlicher zu machen. Im Zuge einer Umfrage auf der interaktiven Kundenplattform [www.e3lab.at](http://www.e3lab.at) wurden unterschiedliche Verbesserungsvorschläge von Kundinnen und Kunden eingebracht und teilweise umgesetzt. Eine davon ist die „Verständliche Sprache“. Alle außenwirksamen Texte werden auf Verständlichkeit geprüft und gegebenenfalls überarbeitet.

Ein internes Team aus der Finanzverwaltung hat einen Sprachleitfaden erarbeitet, der es den Kolleginnen und Kollegen erleichtern soll, Amtsfloskeln in eine verständliche und dennoch rechtsrichtige Formulierung umzubauen. Die Sammlung wurde nicht nur an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Finanzverwaltung verteilt, sondern wird laufend in allen Grundkursen für neue Kolleginnen und Kollegen vorgestellt. Gleichzeitig fließt die neue Struktur aus dem Sprachleitfaden auch in jedes Projekt ein, das Kundenkontakt aufweist. Damit ist sichergestellt, dass die Finanzverwaltung nicht nur in den Abläufen zeitgemäß agiert, sondern auch ihrer Kommunikation.

## Register der wirtschaftlichen Eigentümer

Mit dem Wirtschaftliche Eigentümer Registergesetz (WiEReG) wurde ein Register eingerichtet, in das die wirtschaftlichen Eigentümer von Gesellschaften, sonstigen juristischen Personen mit Sitz im Inland sowie Trusts und trustähnlichen Vereinbarungen („Rechtsträger“) eingetragen werden. Es wurden für fast alle Rechtsträger die wirtschaftlichen Eigentümer gemeldet, womit die Phase der erstmaligen Meldungen an das Register mit 15. August 2018 erfolgreich abgeschlossen wurde.

Dieses Register soll einen wesentlichen Beitrag zur Verhinderung der Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung leisten. Dies kann nur dann gelingen, wenn alle inländischen zuständigen Behörden, die Geldwäschemeldestelle sowie alle inländischen Verpflichteten, die Sorgfaltspflichten gemäß der nationalen Umsetzung der Richtlinie (EU) 2015/849 anzuwenden haben, auf ein Register zugreifen können, in dem aussagekräftige Daten über die wirtschaftlichen Eigentümer von Rechtsträgern gespeichert sind.

Daher erfolgt regelmäßig ein automatischer Abgleich mit anderen Registern wie dem Zentralen Melderegister und dem Unternehmensregister. Veränderungen in diesen Registern werden automatisch und automationsunterstützt in das Wirtschaftliche Eigentümer-Register eingespielt. Die Einhaltung der Meldepflicht wird laufend durch ein automatisiertes Zwangsstrafenverfahren sichergestellt.

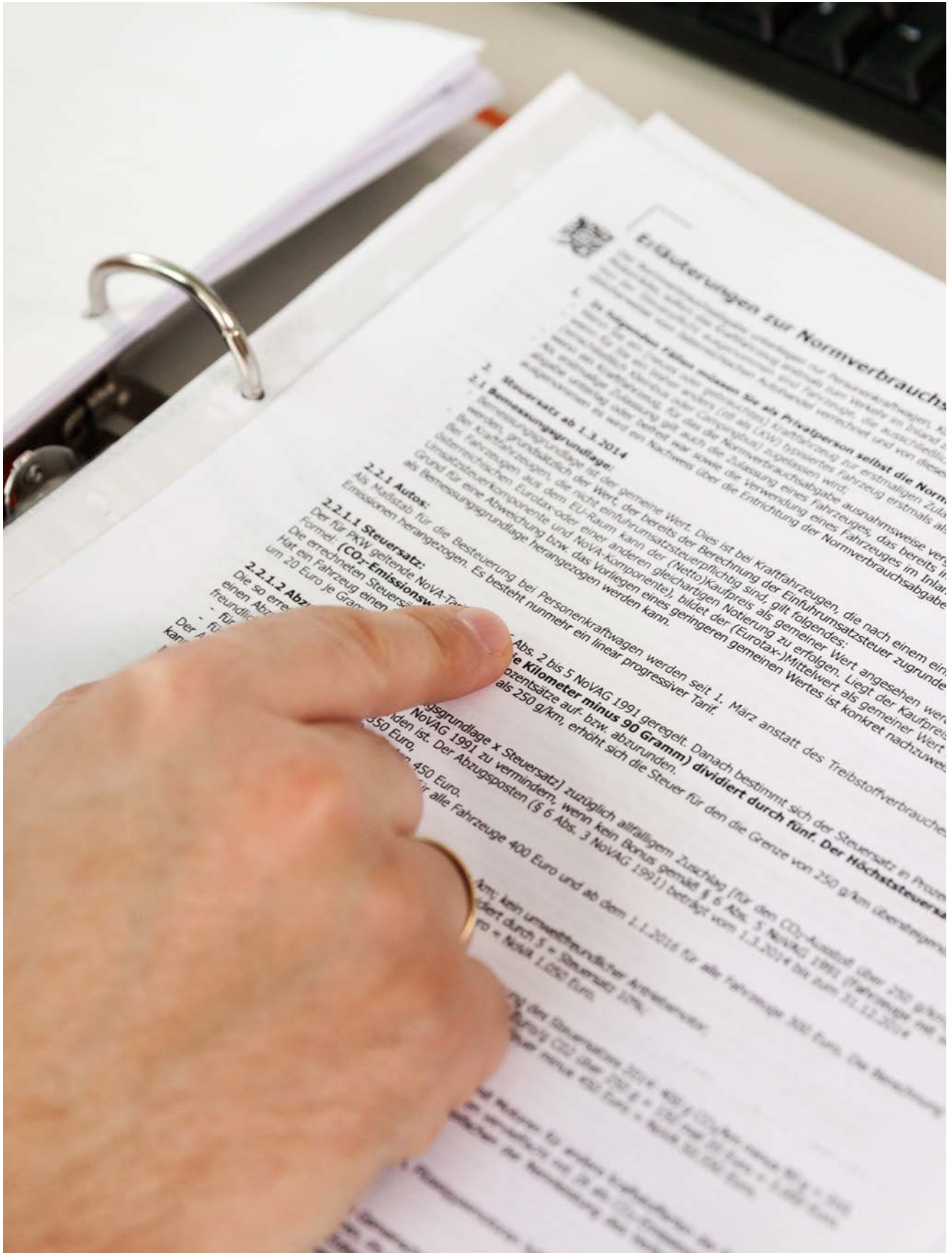
Nunmehr stehen allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der zugriffsberechtigten Organisationseinheiten der Finanzverwaltung sowie den Unternehmen, die Sorgfaltspflichten zur Verhinderung der Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung anwenden müssen, aussagekräftige Informationen über die wirtschaftlichen Eigentümer von Rechtsträgern zur Verfügung. Besonders hervorzuheben ist die in erweiterten Auszügen enthaltene grafische Darstellung von inländischen Beteiligungsstrukturen. Aufgrund dieser Funktionalität eignen sich Auszüge aus dem Register bestens, um Eigentumsstrukturen einfach und schnell nachvollziehen zu können.

Um dieses neue Register rechtskonform und sinnvoll nutzen zu können, wurden in ganz Österreich rund 2.000 Bedienstete der Finanzverwaltung umfassend geschult.

#### **Weiterführende Informationen**

Für Rechtsträger und Verpflichtete wurde eine Informationsseite sowie eine eigene Hotline unter [www.bmf.gv.at](http://www.bmf.gv.at) > Finanzmarkt > Register der wirtschaftlichen Eigentümer eingerichtet.











# Internationale Zusammenarbeit

Expertinnen und Experten der österreichischen Steuer- und Zollverwaltung sind in unterschiedlichen Projekten und Netzwerken von internationalen Organisationen, wie zum Beispiel Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD), Europäische Kommission, Weltzollorganisation (WCO) und Intra-European Organisation of Tax Administrations (IOTA) tätig. Besuche von ausländischen Delegationen, Twinning-Projekte zur Unterstützung ausländischer Verwaltungen sowie Arbeitsbesuche und Workshops im Rahmen der Programme Fiscalis und Zoll 2020 runden das breite Spektrum an internationaler Zusammenarbeit ab.

Die gegenseitige Unterstützung und die Zusammenarbeit der Verwaltungsbehörden auf europäischer und internationaler Ebene hat effiziente Abgabefestsetzung sowie effektive Betrugsbekämpfung zum Ziel. Dies gelingt nicht zuletzt auch durch die Sicherstellung des Austauschs von Informationen, in einigen Bereichen bereits automatisiert.

Die österreichische Steuerverwaltung beweist ihre internationale Kooperation bei der Bekämpfung von Steuerbetrug, Steuerhinterziehung und aggressiver Steuerplanung sowie bei der Anwendung des Unionsrechts im Steuerbereich.

Die österreichische Zollverwaltung besitzt auf europäischer Ebene eine ausgezeichnete Reputation und leistet weltweit Unterstützungs- und Aufbauarbeit bei verschiedenen ausländischen Zollverwaltungen.

## EU-Ratsvorsitz

Österreich hatte vom 1. Juli bis 31. Dezember 2018 zum dritten Mal den Vorsitz im Rat der Europäischen Union inne. In dieser Zeit wurden auch vom Bundesministerium für Finanzen mehrere hochrangige Veranstaltungen in Wien abgehalten.

Der Höhepunkt dabei war Anfang September das informelle Treffen der Wirtschafts- bzw. Finanzminister der EU-Mitgliedstaaten (kurz: Inf. ECOFIN) in Wien, an dem rund 350 Delegierte teilnahmen. Den Abschluss des Informellen ECOFIN in Wien bildete das Thema Besteuerung der Digitalen Wirtschaft. Diskutiert wurde auf Basis des Vorschlages der Europäischen Kommission vom März 2018 einerseits die kurzfristige Lösung einer temporären Steuer auf digitale Umsätze, andererseits eine langfristige Lösung, bei der neue Regeln für die Körperschaftsteuer eingeführt werden müssten.

Alle Events konnten, dank bestem Teamwork, zur Zufriedenheit der insgesamt rund 1.200 Delegierten durchgeführt werden und waren somit ein voller Erfolg. So unterzeichneten beispielsweise am Vorabend des ersten Europäischen Rates für Wirtschaft und Finanzen (ECOFIN) während der Österreichischen EU-Präsidentschaft die EU-Finanzminister im Rahmen eines gemeinsamen Festaktes die Charta der Europäischen Zollverwaltungen, in der die gemeinsamen Werte der europäischen Zollverwaltungen festgelegt werden.

## Treffen der Generaldirektorinnen und Generaldirektoren

Anlässlich des G28-Gipfeltreffens fanden sich im September 2018 die Generaldirektorinnen und Generaldirektoren aller Steuerverwaltungen der 28 EU-Mitgliedstaaten in Wien zusammen. Im Fokus des Meetings standen die Folgen, die sich für die Verwaltungen im Zuge der zunehmenden Digitalisierung in unterschiedlichen Wirtschaftszweigen ergeben. Behandelt wurden dabei unter anderem das Complianceverhalten der Bürgerinnen und Bürger im digitalen Umfeld sowie die Potentiale im Bereich der Compliancekosten.

Vom 17. bis 19. Oktober 2018 fand in Wien ein hochrangiges Seminar der Generalzolldirektoren betreffend Leistungsmessung in der Europäischen Zollunion statt. Mehr als 100 Teilnehmer diskutierten über die Bedeutung der von Leistungsindikatoren im politischen Kreislauf und zur Steuerung von Verwaltungen. Die abschließende „Vienna Declaration“ dient als Basis für die weiteren Entwicklungen auf diesem Sektor.

## Bekämpfung von Umsatzsteuerbetrug

Das EUROFISC-Netzwerk wurde als Umsatzsteuerbetrugsbekämpfungsplattform der Europäischen Union aufgrund der Betrugsanfälligkeit des bestehenden

Mehrwertsteuersystems geschaffen. Im Rahmen von EUROFISC gibt es inzwischen sechs Arbeitsgruppen:

- Umsatzsteuer-Karussellbetrug
- Transportmittel
- Zollverfahren 42
- Beobachtung
- e-Commerce
- Transaction Network Analysis (TNA)

Hinter dem letzten Arbeitsbereich verbirgt sich eine von der EU finanzierte Softwarelösung, mit der neue Betrugsfirmen rascher identifiziert werden können.

Im Jahr 2018 wurde in Österreich ein Software-Tool zur Aufdeckung von Umsatzsteuer-Karussellbetrug entwickelt. In diesem System werden alle in Bezug auf österreichische Unternehmen zur Verfügung stehende Daten verarbeitet, wie zum Beispiel Daten der Umsatzsteuervoranmeldungen, Zahlungsdaten und EUROFISC-Daten. Auch Daten über UID-Abfragen von österreichischen Firmen sind enthalten. Daneben werden in das System Parameter für Risikounternehmen eingepflegt.

Beispiel: Ein Unternehmen, das als Teil einer Umsatzsteuer-Betrugskette identifiziert ist, fragt die UID-Nummer eines österreichischen Unternehmens ab. Dabei besteht ein hohes Risiko. Wurde dieses österreichische Unternehmen neu gegründet oder haben Eigentümer oder Geschäftsleitung gewechselt, besteht ein höheres Risiko. Hat die Firma ihren Sitz an einer sogenannten Domiziladresse – eine Adresse, an der mehrere 100 Firmen gemeldet sind, dann besteht ein maximales Risiko.

Im Jahr 2018 hat das Risiko-Scoring mit Echtdateien begonnen. Die Ergebnisse werden einer Evaluierung durch das Umsatzsteuerbetrugsbekämpfungskompetenz-Center unterzogen, das eine Priorisierung vornehmen und konkrete Bearbeitungshinweise für die Prüferinnen und Prüfer zur Verfügung stellen wird.

## Automatischer Austausch von Informationen

Schon im Jahr 2014 einigten sich alle OECD- und G20-Länder auf die Umsetzung eines gemeinsamen Meldestandards (Common Reporting Standard), der einen jährlichen automatischen Austausch von Finanzinformationen vorsieht. Die Europäische Union änderte entsprechend ihre Amtshilfe-Richtlinie auf dem Gebiet der direkten Steuern (Council Directive on Administrative Cooperation – DAC) durch insgesamt sechs Novellen (DAC 1 bis DAC 6). Der Nutzen des automatischen Informationsaustauschs besteht hauptsächlich darin, den Steuerverwaltungen Informationen zur Verfügung

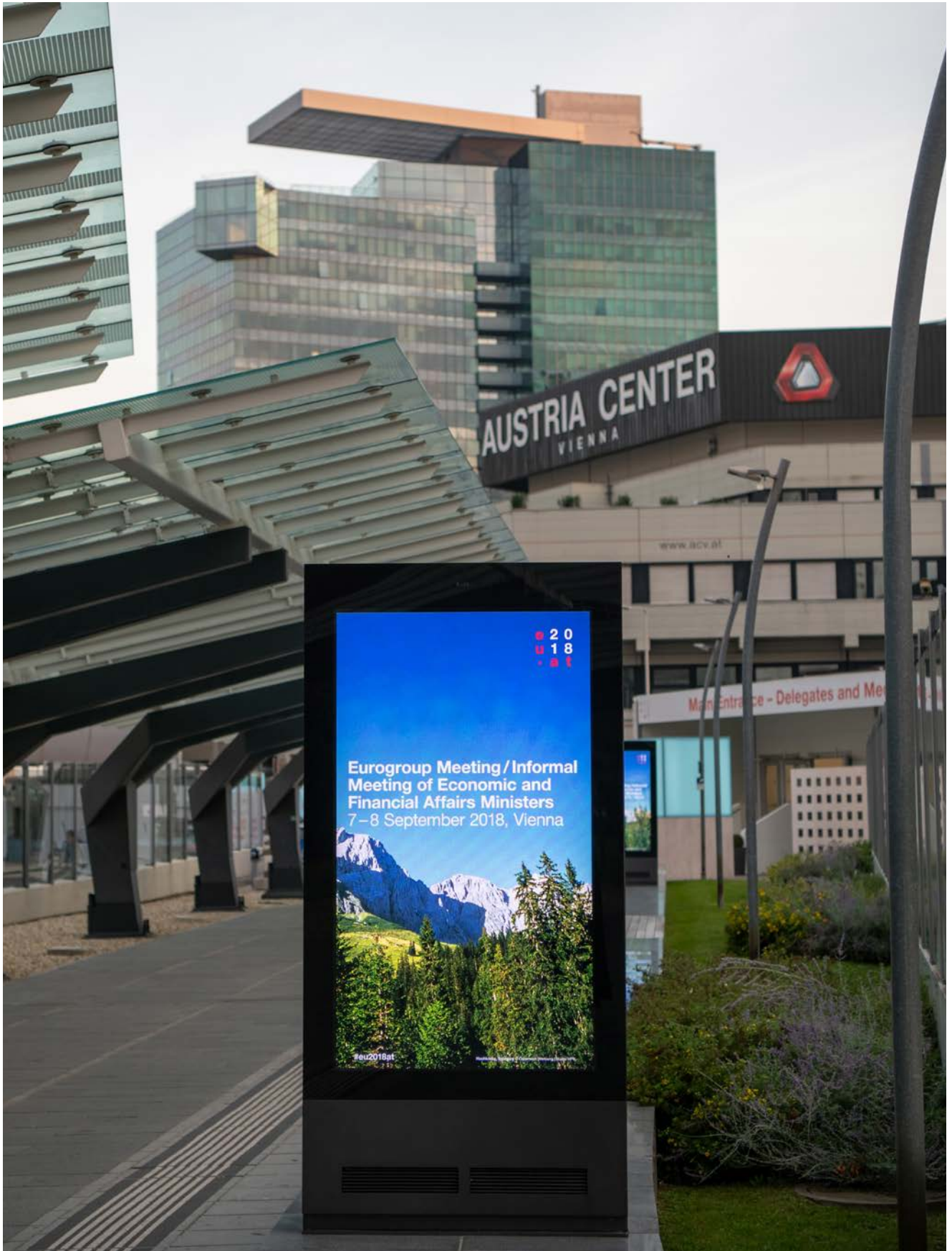
zu stellen, die bei der Bekämpfung von grenzüberschreitendem Steuerbetrug sowie grenzüberschreitender Steuerhinterziehung und -umgehung nützlich sind.

Innerhalb der EU wird der gemeinsame Meldestandard im Rahmen von DAC 2 umgesetzt und verpflichtet die Mitgliedstaaten automatisch Informationen über Finanzkonten von Steuerpflichtigen auszutauschen. In Österreich wird DAC 2 durch das Gemeinsame Meldestandard-Gesetz (GMSG) geregelt. Die Zahl an Meldungen aus dem Ausland ist immens hoch. Deshalb arbeitet das Bundesministerium für Finanzen mit Unterstützung durch das Predictive Analytics Competence Center (PACC) an einer Risiko-Priorisierung, um jene Fälle aus allen Meldungen herauszufiltern, bei welchen voraussichtlich mit einem Prüfungsergebnis zu rechnen sein wird. Dafür wurde eine Stichprobe ausgewählt und diese Fälle durch die Finanzämter geprüft. Aus den Erfahrungen daraus werden die Risiken und die steuerlichen Auswirkungen analysiert und auf Grund dessen die Entscheidung über eine zentrale Fallauswahl getroffen.

Im Rahmen des automatischen Informationsaustauschs gemäß DAC 3 werden Informationen zu grenzüberschreitenden Steuervorbescheiden und Vorabvereinbarungen über die Verrechnungspreisgestaltung, ausgetauscht. Durch die Eingabe in eine zentrale Datenbank, die für alle Mitgliedstaaten zugänglich ist, können die Informationen gemeinsam genutzt werden. Damit konnte die Transparenz der Informationen zu Steuervorbescheiden und Vorabvereinbarungen über die Verrechnungspreisgestaltung beträchtlich erhöht werden.

DAC 4 betrifft die länderspezifische Berichterstattung, bei der internationale Konzerne mit einem Gesamtumsatz von mindestens 750 Mio. Euro einen länderbezogenen Bericht (Country-by-Country Report) erstellen und übermitteln müssen. Diese Berichte enthalten Informationen zur weltweiten Verteilung der Erträge, Steuern und der Geschäftstätigkeit der Unternehmensgruppe, jeweils aufgeteilt auf die einzelnen Staaten oder Gebiete. Die länderbezogenen Berichte der österreichischen Konzerne stehen seit Dezember 2018 zur Verfügung und wurden bereits mit anderen Staaten ausgetauscht, jene der ausländischen Konzerne ab Jänner 2019.







uvex  
Theresien  
uvex

UNIQA

Theresien



ÖSV  
Österreichischer Skiverband

SPM

S  
P  
M

# Soziale Verantwortung

Ziel der österreichischen Finanzverwaltung ist es, gemeinsam mit allen Beteiligten eine Wirtschaftsordnung und ein Wirtschaftsklima zu sichern, die eine solide Grundlage für ein soziales Miteinander bieten. Die Steuer- und Zollverwaltung leistet ihren Beitrag, um für faire Wettbewerbsbedingungen zu sorgen und unredliche Praktiken zu unterbinden.

Die Finanzverwaltung ist sich ihrer sozialen Verantwortung bewusst und bestrebt, eine Vorbildfunktion für alle Wirtschaftsbeteiligten wahrzunehmen. Eine nachhaltige Wirkung soll unter anderem durch Information junger Bürgerinnen und Bürger, Ausbildung von Lehrlingen und Unterstützung des Spitzensports erreicht werden.

Das Ziel der Gleichstellung von Frauen und Männern in allen politischen und gesellschaftlichen Belangen soll durch eine geschlechterbezogene Sichtweise in allen Bereichen und Entscheidungsprozessen erreicht werden. Die Finanzverwaltung bekennt sich zu einer aktiven Gleichbehandlungs- und Gleichstellungspolitik, um Chancengleichheit für Frauen und Männer zu gewährleisten.



## Active Sourcing

Die österreichische Steuer- und Zollverwaltung muss gerade in Hinblick auf die prekäre demographische Entwicklung vorausschauend reagieren, um ein Umfeld zu schaffen, dass für potentielle neue Kandidatinnen und Kandidaten attraktiv ist. Deshalb wurde mit Active Sourcing ein zusätzliches Konzept zur Rekrutierung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entwickelt. Der Finanzverwaltung steht damit ein umfassendes, zeitgerechtes und an den Bedarfen der Organisation orientiertes Rekrutierungs-Portfolio zur Verfügung.

Die Erweiterung des Rekrutierungsportfolios verfolgt das Ziel langfristig ein Talentnetzwerk aufzubauen, um Kandidatinnen und Kandidaten für zukünftige Aufgabenstellungen in der Finanzverwaltung zu akquirieren und auf lange Sicht an die Organisation zu binden.

Über Kooperationen mit Universitäten, Fachhochschulen und in weiterer Folge auch mit zielgruppenspezifischen Schulen wird frühzeitig, aktiv und mittelbar Kontakt zu geeigneten Bewerberinnen und Bewerbern aufgebaut. Die Kooperationspartnerinnen werden dadurch zu unseren „Headhuntern“ und vermarkten direkt die Marke BMF als attraktiver Arbeitgeber.

Durch die vielseitigen Kooperationsvarianten entsteht nicht nur unmittelbarer fachlicher Nutzen für Expertinnen und Experten in der Finanzverwaltung, sondern schafft zusätzlich eine breite Basis an Kontaktmöglichkeiten, um auch künftig die besten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für das Ressort zu finden.

## Karriere nach dem Spitzensport

Die Spitzensportförderung im Bundesministerium für Finanzen hat nicht nur die Zielsetzung Sportlerinnen und Sportler in deren aktiven Karrieren zu unterstützen, sie bietet auch die Möglichkeit die Athletinnen und Athleten nach deren Sportlaufbahn in den aktiven Dienst zu übernehmen („Karriere nach der Karriere“).

Das Fördermodell wurde so gestaltet, dass Sportlerinnen und Sportler die einem ÖSV Kader angehören, einen befristeten Sondervertrag bekommen, der ihnen ermöglicht ihren Sport professionell auszuüben. Vertraglich vorgesehen ist auch, dass die Grundausbildung Zoll innerhalb von vier Jahren positiv abzuschließen ist.

Der Kader sieht aktuell 30 Förderplätze vor, aufgeteilt auf grundsätzlich je zehn Plätze in Alpin, Nordisch und den Parakader. Nach Beendigung der sportlichen Karriere, sei es leistungs- oder verletzungsbedingt oder auch aus persönlichen Gründen, nutzen rund 80 % der zurückgetretenen Spitzensportlerinnen und Spitzensportler die Chance und treten in den aktiven Dienst bei der Zollverwaltung ein.

Roman Rabl ist ein Beispiel dafür. Der dreifache Medaillengewinner der Paralympics 2014 in Sochi (RUS) wurde im Sommer 2018 nach Beendigung seiner sportlichen Laufbahn in das Regionalmanagement der Region West übernommen. Im Team ist der 27-jährige dort unter anderem für die Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit der Finanzverwaltung in Tirol und Vorarlberg zuständig.

Die Führungskräfte sind sehr zufrieden mit den dienstlichen Leistungen der ehemaligen Spitzensportlerinnen und Spitzensportler und sehen sie als enorme Bereicherung für die Finanzverwaltung.

## Jubiläum der Finanzmusik

Im Bundesministerium für Finanzen existiert ein Klangkörper der auf eine bewegte Geschichte zurück blicken kann. Im Jahr 1948 als „Zollwachmusik Wien“ gegründet wurde ihr Weiterbestand nach Auflösung der Zollwache im Jahr 2004 in Frage gestellt.

Doch haben jene unermüdlichen Aktivisten aus der musizierenden Gruppierung selbst, aber auch viele Führungskräfte aus dem Bereich des Finanzministeriums und dem Kreis der Vorständinnen und Vorstände der Zollämter, denen die Tradition und die Bedeutung der Finanzmusik als Visitenkarte unserer Verwaltung stets am Herzen gelegen sind, nie aufgegeben. Daher konnte das erfolgreiche Orchester unter dem Namen „Finanzmusik“ weitergeführt werden.

Mit zahlreichen Auftritten bei nationalen und internationalen Veranstaltungen wurden ob als Big-Band, als Tanzorchester, als Quartett oder vor allem als Gesamtorchester stets kräftige Lebenszeichen gegeben welches dazu beigetragen hat, das Bild der Verwaltung nach außen zu tragen. Die Kolleginnen und Kollegen, die sich in der Finanzmusik engagieren, tun dies aus persönlichem Interesse. Ihr privates Engagement geht weit über die Grenzen des Dienstes hinaus.

Die gezeigten Bemühungen und Leistungen fanden nunmehr den verdienten Anklang. Die Finanzmusik hat zum 70jährigen Bestand zahlreiche Festkonzerte absolviert, wobei nach dem Motto „Musik verbindet“ der gute Ton zum Klingen gebracht wurde.





# Ausblick

Das Bundesministerium für Finanzen versteht sich als Motor und Initiator von Reformen, um die Zukunft und ihre Herausforderungen zu meistern. Die österreichische Finanzverwaltung ist eine leistungs- sowie kundenorientierte, effiziente und innovative Organisation und trägt die Verantwortung für die Sicherung der finanziellen Interessen der Republik Österreich.

Nur stetige Weiterentwicklung ermöglicht es der Steuer- und Zollverwaltung auch in Zukunft dieser Verantwortung gerecht zu werden. Das Ziel lautet, zu den besten Finanzverwaltungen der Welt zu gehören. Die österreichische Finanzverwaltung soll national und international Best-Practice-Beispiel für andere Verwaltungen sein.

Daher stehen auch wieder für die kommenden Jahre engagierte Projekte zur Umsetzung bereit.

## Modernisierung der Finanzverwaltung

Die letzte umfangreiche Reform der österreichischen Finanzverwaltung liegt mittlerweile 15 Jahre zurück. Seitdem haben sich die Rahmenbedingungen und die Erwartungshaltungen der Bürgerinnen und Bürger sowie der Unternehmen an die Verwaltung massiv geändert. Großen Anteil daran trägt die Digitalisierung, deren Möglichkeiten die Finanzverwaltung im Sinne der Kundinnen und Kunden bestmöglich nutzen will. Die Finanzverwaltung selbst steht durch nahende Pensionierungen vor einem demographischen Wandel. Durch diese Herausforderungen müssen neue Wege beschritten werden, damit die vielfältigen Aufgaben der Finanzverwaltung in den kommenden Jahren im Sinne des Wirtschaftsstandortes effizient erfüllt werden können.

Regional, schnell, effizient und attraktiv – das sind die vier Leitlinien, die bei der Modernisierung der Steuer- und Zollverwaltung im Vordergrund stehen. Zwischen strategischen und operativen Aufgaben wird nach internationalen Vorbildern getrennt. Für die Rahmenbedingungen und die Festlegung der strategischen Zielsetzungen wird weiterhin das Bundesministerium für Finanzen zuständig sein. Die operative Umsetzung erfolgt effizient und kundenorientiert in fünf Ämtern:

- Finanzamt Österreich
- Zollamt Österreich
- Finanzamt für Großbetriebe
- Amt für Betrugsbekämpfung
- Prüfdienst für lohnabhängige Abgaben und Beiträge

Mit der Modernisierung werden zukunftsfähige Strukturen geschaffen, indem Leistungs- und Ressourcenverantwortung zusammengeführt und örtliche sowie sachliche Zuständigkeiten flexibel gestaltet werden. Gleichartige Aufgaben, Kompetenzen und Ressourcen werden gebündelt, einheitliche Prozesse und Strukturen sichern bundesweite Qualitäts- und Leistungsstandards. Damit erfolgt eine funktionale Ausrichtung nach Kundengruppen, und zwar bundesweit mit lokalen Dienststellen.

Die Modernisierung der Steuer- und Zollverwaltung sieht keine Standortschließungen vor. Daher bleiben lokale Kontaktpersonen vor Ort erhalten. Zudem sollen durch eine faire und optimierte Verteilung der Arbeitslast auf alle Standorte schnellere Erledigungszeiten sichergestellt werden. Dies betrifft vor allem die Massenverfahren, wie Arbeitnehmerveranlagung und Familienbeihilfe. Dadurch wird dem Gedanken der Dezentralisierung Rechnung getragen und die Regionen werden gestärkt.

## Lastschriftverfahren für Einkommensteuer-vorauszahlungen

Im Jahressteuergesetz 2018 wurden die Entrichtungsvorschriften für Abgaben in der Bundesabgabenordnung neu ausgestaltet. Neu hinzugekommen ist die Möglichkeit, Abgaben mittels Einziehungsauftrag (SEPA-Lastschriftverfahren) zu entrichten. Die nähere Regelung der Nutzungsbedingungen und jener Abgabenarten, für die diese Art der Zahlung möglich ist, werden in einer eigenen Verordnung geregelt. Damit können ab 1. Juli 2019 Einkommensteuer-Vorauszahlungen bequem im Wege einer SEPA-Lastschrift erledigt werden.

Das SEPA-Mandat ist vom Abgabepflichtigen selbst entweder über FinanzOnline oder mittels eines auf der Homepage des BMF zur Verfügung stehenden Formulars, das unterschrieben im Postweg der Finanzverwaltung zu übermitteln ist, zu erteilen. In Folge erhalten die Abgabepflichtigen entsprechende Benachrichtigungen, zu welchem Termin die Einkommensteuervorauszahlung eingezogen wird, damit auch das Bankkonto die entsprechende Deckung aufweist.

Voraussetzungen für die wirksame Erteilung eines SEPA-Mandats sind, dass kein Rückstand auf dem Abgabenkonto besteht, keine Aussetzung der Einhebung bzw. keine Zahlungserleichterung beantragt wurde und dass kein Insolvenzverfahren eröffnet wurde. Das Mandat erlischt, wenn sich die Bankverbindung ändert, das Bankkonto nicht gedeckt war oder die Zahlung widerrufen und die Abgabenschuldigkeit daher nicht getilgt wurde.

## Erhöhung der Rechtssicherheit

Seit Einführung des Auskunftsbekandes gemäß § 118 BAO können Steuerpflichtige bei wichtigen Vorhaben eine rechtsverbindliche und bescheidmäßige Auskunft der Abgabenbehörde zu noch nicht verwirklichten Sachverhalten erlangen, sogenannte Advance Rulings. Diese Möglichkeit betraf bisher Fragen zu Verrechnungspreisen, Umgründungen und Gruppenbesteuerung. Durch das Jahressteuergesetz 2018 wird diese Möglichkeit der frühzeitigen Rechtsauskunft auf das internationale Steuerrecht, Vorliegen von Missbrauch und Umsatzsteuerrecht erweitert.

Im Zuge der Umsetzung des Projekts werden organisatorische Rahmenbedingungen für die Ausweitung der Themengebiete geschaffen und hinsichtlich der derzeit bestehenden Auskunftsmöglichkeiten die Verfahrensdauern verkürzt. Ein Schwerpunkt dazu liegt hier im Bereich der IT-Lösungen. Durch diese soll es in Zukunft in zeitlicher und ablauftechnischer Hinsicht zu signifikanten Verbesserungen kommen.

Ein weiteres Projekt befasst sich mit der effektiven Umsetzung der neuen EU-Richtlinie zur Beilegung von Besteuerungsstreitigkeiten in der Europäischen Union.

Können sich zwei Staaten über die Aufteilung des Besteuerungssubstrats nicht einigen (z. B. nach einer Betriebsprüfung bei einer österreichischen Tochtergesellschaft eines internationalen Konzerns), führt das oft zu langwierigen Verständigungsverfahren, die nicht immer mit der endgültigen Beseitigung einer Doppelbesteuerung enden. Da die in Doppelbesteuerungsabkommen oder in der EU-Schiedskonvention vorgesehenen Rechtsinstrumente derzeit keine befriedigende Lösung dieses Problems ermöglichen, soll die Umsetzung der neuen EU-Richtlinie mit fixen Fristvorgaben und der Möglichkeit von Schiedsinstanzen Abhilfe schaffen.

## Design-Relaunch von Finanz Online

FinanzOnline ist seit Jahrzehnten die meist genutzte e-Government Anwendung Österreichs. Laufende Erweiterungen und punktuelle Weiterentwicklungen waren daher stets ein Muss. Nichts desto trotz hat sich die Erwartungshaltung der Bürgerinnen und Bürger inzwischen geändert und die Benutzeroberfläche entspricht damit nicht mehr den heutigen Vorstellungen. Die Userinnen und User wollen ganz selbstverständlich durch einen Prozess geleitet werden. Transparenz und eine verständliche Sprache werden vorausgesetzt.

Genau hier setzt der Design-Relaunch von FinanzOnline an. Ziel ist es, bereits die Arbeitnehmerveranlagung 2019 über die neu gestaltete und innovative Oberfläche für Bürgerinnen und Bürger zu ermöglichen. Weitere Schritte bezüglich einer Neugestaltung für Unternehmerinnen und Unternehmer sowie Steuerberaterinnen und Steuerberater werden nach erfolgreicher Umstellung evaluiert.

## Fragen und Antworten im Chat

Viele allgemeine Kundenanfragen betreffen immer wiederkehrende Anliegen. Durch die Einführung eines Chatbots sollen möglichst viele dieser Anfragen automatisch beantwortet werden. Dadurch sollen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die komplexeren Anfragen frei zur Verfügung stehen.

„Fred“, so wie der Chatbot der Finanzverwaltung heißen wird, kann durch aufwendige Algorithmen die konkreten Fragen erkennen und durch Natural Language Processing die geeigneten Antworten finden. So kann auch der Auskunftszeitraum für diese Anfragen auf rund um die Uhr ausgeweitet werden. Kann Fred bestimmte Fragen gar nicht oder nicht vollständig beantworten, steht während der normalen Öffnungszeiten der FinanzOnline-

Hotline auch ein Live-Chat mit ausgewählten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verfügung. Fred lernt dabei durch die Antworten der Menschen immer mehr dazu und soll so zukünftig wesentlich mehr Fragen vollautomatisch beantworten können.

Die ersten Themenbereiche rund um FinanzOnline können von Fred schon beantwortet werden. Jetzt befindet er sich allerdings noch in der Testphase, um anfangs zu erwartende Probleme bestmöglich abfangen zu können. In den nachfolgenden Monaten werden vor allem die Themen rund um die Arbeitnehmerveranlagung und Familienbeihilfe trainiert. Ab dem Jahr 2020 wird dann ein sehr großes Leistungsspektrum von Fred angeboten.

#### **Frag Fred**

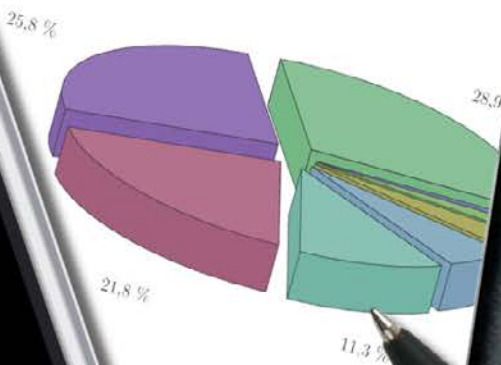
Sie können sich direkt in FinanzOnline oder über [chat.bmf.gv.at](https://chat.bmf.gv.at) mit „Fred“ über Ihre allgemeinen Fragen zu FinanzOnline unterhalten.







	49,161	22,524	1,561	34,411
		25,347	25,230	38,055
		29,030	742	47,754
			27,380	26,089
				56,410
8	-995	-1,523	0	-1,523
8	-1,339	-446	0	-446
9	1,783	1,701	65	1,766
9	13,662	13,713	19	13,732
	-14,213	-13,981	46	-13,935
	34,948	15,049	27,426	42,475
10	4,404	1,312	0	1,312
10	-3,530	4,720	0	4,720
	34,074	9,017	27,426	36,443
11	-25	-139	0	-139
	34,099	9,156	27,426	36,582





# Zahlen, Daten, Fakten im Vergleich

Zahlen sind die Basis der Finanz- und Zollwelt. Der Bereich Zahlen, Daten und Fakten bietet interessante Daten, wie Leistungskennzahlen und vieles mehr. Damit erhalten Sie einen ersten Einblick in die verschiedenen Arbeitsbereiche der Steuer- und Zollverwaltung.

## Allgemeine Wirtschaftsdaten

Allgemeine Wirtschaftsdaten	2015	2016	2017	2018
Bruttoinlandsprodukt (BIP) zu laufenden Preisen in Mio. Euro	344.258,5	356.237,6	369.899,2	386.063,3
BIP Wachstum real zum Vorjahr	+1,1%	+2,0%	+2,6%	+2,7%
Abgabenquote (Steuern und Sozialversicherungsbeiträge) lt. ESVG	43,2%	42,0%	41,9%	42,2%
Öffentliches Defizit / Überschuss in % des BIP	-1,0%	-1,6%	-0,7%	+0,1%

## Abgabenaufkommen

Abgabenaufkommen Steuern in Mio. Euro (Auswahl)	2015	2016	2017	2018
<b>Abgabenerfolg des Bundes Gesamt (UG 16)</b>	<b>82.427,1</b>	<b>81.138,1</b>	<b>84.820,5</b>	<b>88.203,6</b>
- davon Im Detail (Auszug)				
Umsatzsteuer inkl. Einfuhrumsatzsteuer	26.013,2	27.055,7	28.346,3	29.347,1
Lohnsteuer	27.272,4	24.645,9	25.350,0	27.177,8
Einkommensteuer	3.617,3	3.902,9	3.951,3	4.279,8
Körperschaftsteuer	6.320,4	7.431,7	7.903,9	9.162,8
Kapitalertragsteuer	3.863,1	2.355,1	2.754,0	3.072,4
Grunderwerbsteuer	1.019,4	1.117,6	1.104,7	1.207,6
Mineralölsteuer	4.201,1	4.312,6	4.436,1	4.488,0
Tabaksteuer	1.776,3	1.834,9	1.867,8	1.911,1
<b>Weitere Transaktionen Finanzämter / Zollämter</b>				
Familienbeihilfe ausbezahlt	3.379,9	3.444,8	3.419,2	3.765,2
Abgaben nach dem Glücksspielgesetz	515,4	559,3	553,1	599,8
Aufkommen Zölle (Eigenmittel der EU)	261,9	262,6	263,4	264,6

## Budget der Finanzverwaltung

Budget (vorläufiger Erfolg) in Mio. Euro	2015	2016	2017	2018
Personalausgaben	545,8	559,2	573,2	585,4
Sachausgaben	93,2	92,1	97,9	95,7
<b>Auszahlungen Gesamt</b>	<b>639,9</b>	<b>655,6</b>	<b>672,9</b>	<b>682,5</b>

## Personalstand

Personal (jeweils zum 31.12. in VBÄ)	2015	2016	2017	2018
Finanzämter inkl. FA GVG	6.335	6.339	6.551	6.575
Zollämter	1.501	1.472	1.481	1.484
Großbetriebsprüfung	466	464	492	478
Steuerfahndung	136	145	148	161
Finanzpolizei	485	454	438	434
<b>Finanzverwaltung Gesamt</b>	<b>8.923</b>	<b>8.874</b>	<b>9.110</b>	<b>9.132</b>

## Kundenkontakte

Finanzämter Kundenkontakte	2015	2016	2017	2018
FinanzOnline (FON) Teilnehmer/innen in Mio. Personen	3,98	4,24	4,54	4,80
Anzahl der Telefonanrufe in Mio. Anrufe	6,02	6,47	5,85	5,37
Durchschnittliche Wartezeit am Telefon in Sekunden	42	70	64	62

## Veranlagung Private und Familienbeihilfe

Finanzämter Allgemeinveranlagung	2015	2016	2017	2018
FinanzOnline (FON) Teilnehmer/innen in Mio. Personen	3,55	3,79	4,03	4,25
FON-Quote Arbeitnehmerveranlagungen (L1)	65%	66%	69%	70%
Erledigte Arbeitnehmerveranlagungen in Mio. Bescheide	3,78	4,21	5,08	5,31
- davon antragslose Erledigungen (AANV)	--	--	0,77	1,19
Bearbeitungszeit Arbeitnehmerveranlagung in Kalendertagen	24	28	24	26
Erledigte Anträge und Überprüfungen Familienbeihilfe	598.947	659.030	673.623	664.488
Bearbeitungszeit Familienbeihilfe in Kalendertagen	25	23	23	27

## Veranlagung Betriebe und Außenprüfung

<b>Finanzämter</b> <b>Betriebsveranlagung und -prüfung</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
FinanzOnline (FON) Teilnehmer/innen in Mio. Personen (Unternehmen)	0,43	0,46	0,52	0,55
FON-Quote betriebliche Veranlagung	87%	88%	89%	90%
Erledigte Veranlagungen in Mio. Erklärungen / Bescheide	2,08	2,13	2,35	2,42
Bearbeitungszeit betriebliche Veranlagung in Kalendertagen	21	22	23	24
Betriebsprüfungen und Umsatzsteuersonderprüfungen	29.252	27.485	25.846	22.463
- davon Prüfungsergebnis in Mio. Euro	747,9	718,1	679,7	544,6
Sonstige Prüfungsmaßnahmen (inkl. Erhebungen und Antrittsbesuche)	26.682	26.664	20.399	29.352
- davon Prüfungsergebnis in Mio. Euro	67,5	29,8	33,3	28,3
Prüfung lohnabhängiger Abgaben und Beiträge	11.798	10.441	9.882	9.723
- davon Prüfungsergebnis in Mio. Euro	161,5	148,8	141,4	171,7

## Abgabenschulden und Finanzstrafen

<b>Finanzämter</b> <b>Abgabensicherung / Finanzstrafen</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Gesamt Abgabenrückstand in Mio. Euro	7.908,3	8.108,7	7.977,4	7.993,6
- davon vollstreckbare Abgabenrückstände in Mio. Euro	1.644,3	1.617,7	1.734,0	1.683,6
Entrichtungsquote / Zahlungsmoral in Prozent der fälligen Abgaben	97,0%	96,9%	97,0%	97,2%
Abgeschlossene Finanzstrafverfahren	6.463	6.337	6.645	7.727

## Großbetriebsprüfung

<b>Großbetriebsprüfung</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Betriebsprüfungen und Umsatzsteuersonderprüfungen (inkl. UMA)	3.348	3.754	3.652	3.670
- davon Prüfungsergebnis in Mio. Euro	1.021,2	704,9	994,0	726,9
Sonstige Prüfungsmaßnahmen (Erhebungen und Nachschauen)	1.093	1.113	935	901
- davon Prüfungsergebnis in Mio. Euro	11,3	9,6	25,2	27,2

## Betrugsbekämpfung

<b>Steuerfahndung</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Zwangsmaßnahmen und Fahndungsfälle	370	356	273	258
Betriebs-, Umsatzsteuersonderprüfungen, Erhebungen und Nachschauen	348	345	320	319
- davon Prüfungsergebnis in Mio. Euro	13,4	8,1	18,6	3,9

<b>Finanzpolizei</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Anzahl der kontrollierten Betriebe	29.513	30.439	26.622	27.317
Kontrollierte beschäftigte Personen	58.047	54.579	47.118	52.525
- davon illegal beschäftigte Personen	11.961	12.962	11.051	8.863
Erledigte Glücksspielkontrollen	1.075	730	1.314	953

## Kundenteams Zoll

<b>Zollämter Güterverkehr / Reiseverkehr</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Anmeldungen Güterverkehr in Mio. Fällen	4,08	3,94	3,95	4,18
- davon Kontrollen (Anmeldungen)	162.275	161.521	167.405	169.866
Ausfuhrbescheinigungen (U34) in Mio. Stück	2,23	2,09	2,29	1,97
Kontrollen Reisende	230.900	234.794	259.351	230.234

<b>Zollämter Verbrauchsteuern</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Anmeldungen (inkl. Abfindungsbrenner)	55.441	69.981	67.741	81.377
Amtliche Aufsicht (Kontrollen)	7.390	7.766	6.999	7.453

## Außenprüfung und Aufgriffe Zoll

<b>Zollämter Betriebsprüfung Zoll und Aufgriffe</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Erledigte Betriebsprüfungen Zoll	1.102	1.102	1.147	906
- davon Prüfungsergebnis in Mio. Euro	23,8	38,9	39,6	20,1
Zollamtliche Überwachung (Kontrollen)	5.891	5.222	5.070	4.806
Mobile Einsätze	2.706	2.244	2.034	1.962
Beschlagnahme Zigaretten in Mio. Stück	10,09	8,17	7,20	29,90



Abgabenschulden und Finanzstrafen Zoll

<b>Zollämter Abgabensicherung / Finanzstrafen</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Gesamt Abgabenrückstand in Mio. Euro	853,4	898,5	1.001,2	1.030,4
- davon vollstreckbare Abgabenrückstände in Mio. Euro	529,6	546,2	537,9	530,4
Abgeschlossene Finanzstrafverfahren	4.163	3.310	3.498	3.003



