

Die österreichische Steuer- und Zollverwaltung Geschäftsbericht 2020



Impressum

Medieninhaber, Verleger und Herausgeber:

Bundesministerium für Finanzen

Johannesgasse 5, 1010 Wien

bmf.gv.at

Autorinnen und Autoren: Abteilung I/7 – Verwaltungsmanagement der Steuer- und Zollverwaltung

Gesamtumsetzung: Abteilung GS/KO – Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit

Fotonachweis: Adobe.stock, BMF, citronenrot

Gestaltung: Druckerei des BMF

Wien Oktober 2021



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

Die österreichische Steuer- und Zollverwaltung Geschäftsbericht 2020

Wien 2021

Inhalt

Die österreichische Steuer- und Zollverwaltung.....	5
Aufgaben, Schwerpunkte und Ziele.....	6
Organisation, Strategie und Mission.....	8
Ressourcen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.....	10
Leistungen, Zahlen und Fakten.....	11
Herausforderungen aufgrund der Corona-Pandemie.....	15
Unterstützung und Hilfe in der Krise.....	16
Fördermaßnahmen für Unternehmen.....	16
Bewältigung der Aufgaben trotz Lockdown.....	17
Die Neue Finanzverwaltung.....	19
Modernisierung der Steuer- und Zollverwaltung.....	20
Die Programmgeschichte.....	20
Die Vorteile im Überblick.....	22
Gestaltung der Kundenbeziehungen zur Erhöhung der Abgabemoral.....	25
Reduzierung der Verfahrensdauer.....	26
Verbesserung des Kundenmanagements.....	26
Risikoorientierte Prüfungs- und Kontrolltätigkeit.....	29
Effiziente Prüfungsdurchführung.....	30
Zentrales und lokales Risikomanagement im Zoll.....	30
Zeitnahe und richtige Abgabenerhebung.....	33

Prüfbegleitende und verfahrensbegleitende Maßnahmen.....	34
Internes Kontrollsystem.....	34
Schutz der Gesellschaft und der Wirtschaft.....	37
Kontrollmaßnahmen aufgrund finanzpolizeilicher Befugnisse.....	38
Bekämpfung des grenzüberschreitenden Umsatzsteuerbetrugs.....	38
Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung.....	41
Personalmarketing und Recruiting.....	42
Ausbildung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.....	43
Organisationsentwicklung.....	45
Ausbau FinanzService-Center.....	46
FinanzOnline für Privatpersonen.....	46
Ausblick.....	49
Steuerliche Absetzbarkeit von Homeoffice.....	50
Entfall der Steuerfreigrenze für Sendungen aus Drittländern.....	50
Terminvereinbarung – Wir nehmen uns Zeit für Sie.....	51
FinanzOnline Passwortrücksetzung per E-Mail.....	51
Externe Neuaufnahmen in der Finanzverwaltung.....	52
Zahlen, Daten, Fakten im Vergleich.....	55



Bitte gehen Sie zum Schalter:

A252 >>	4	A249 >>	6
F584 >>	8	F583 >>	4
A251 >>	7	F582 >>	8
A250 >>	1	A248 >>	4

Diese Tickets werden demnächst aufgerufen:

Information & Tickets



INFO

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 2020.

Aufgaben, Schwerpunkte und Ziele

Aufgaben der Steuer- und Zollverwaltung

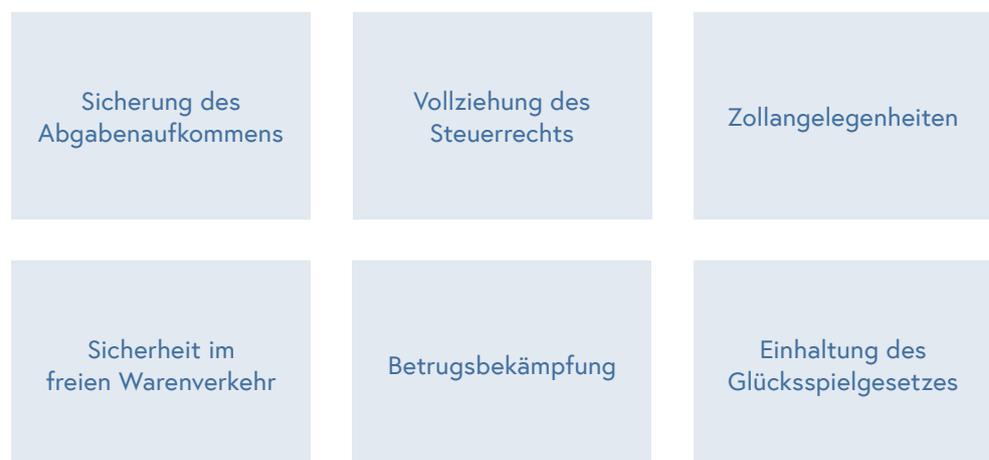
Die grundlegende Aufgabe der Steuer- und Zollverwaltung liegt in der Sicherstellung der finanziellen Interessen der Republik Österreich sowie der Europäischen Union. Abgaben und Beiträge sind das Fundament unserer Gesellschaft, durch sie wird das Gemeinwesen des Staates finanziert. Die österreichische 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 > Services > Publikationen > Broschüren und Ratgeber.

Organisation, Strategie und Mission

Organisation der Steuer- und Zollverwaltung bis zum 31.12.2020

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 > 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.

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 professioneller 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) steht zur Verfügung
- Fuhrpark der Steuer- und Zollverwaltung besteht aus 430 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
- Funkausrüstung für Bereiche der Zollämter und die Finanzpolizei dient als sicheres, unabhängiges und rasches Kommunikationsmittel
- Technische Hilfsmittel, Technische Untersuchungsanstalt (TUA), Röntgengeräte

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Die österreichische Steuer- und Zollverwaltung beschäftigt rund 9.300 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 Vertrauen 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 > Ministerium > 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.

In persönlichen Abgabeverfahren 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.

Wichtige Informationen zur Steuer- und Zollverwaltung sind auf 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.

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 wurden.

- Mehr als 5 Mio. FinanzOnline Benutzerinnen und Benutzer
- Rund 5,5 Mio. Arbeitnehmerveranlagungen mit einer durchschnittlichen Erledigungszeit von 25 Kalendertagen
- Davon etwa 1,6 Mio. antragslose Arbeitnehmerveranlagungen
- Rund 2 Mio. betriebliche Veranlagungen mit einer durchschnittlichen Erledigungszeit von 32 Kalendertagen
- Mehr als 33.000 Prüfungsmaßnahmen bei Klein-, Mittel- und Großbetrieben
- Rund 29.000 Betriebskontrollen durch die Finanzpolizei
- Rund 4 Mio. Zollanmeldungen im Import und Export
- Mehr als 650 Betriebsprüfungen durch den Zoll
- Rund 3 Mio. Stück aufgegriffene Zigaretten
- Rund 340 Prüfungen und Zwangsmaßnahmen durch die Steuerfahndung
- Rund 316.000 Anträge auf Steuerstundung aufgrund der Corona Pandemie
- Rund 264.000 Anträge zu Fördermaßnahmen aufgrund der Corona Pandemie
- Mehr als 3.000 Ergänzungsgutsachten im Auftrag der COVID-19 Finanzierungsagentur des Bundes GmbH (COFAG)

Daten und Fakten

Mehr Daten und Fakten finden Sie im praktischen Datenfolder der österreichischen Steuer- und Zollverwaltung unter www.bmf.gv.at > Services > Publikationen > Berichte-Bilanzen.



Herausforderungen aufgrund der Corona-Pandemie

Das Jahr 2020 brachte für ganz Österreich eine noch nie dagewesene Ausnahmesituation, die allen viel abverlangte. Gemeinsam wurde versucht, die Ausbreitung von COVID-19 in Österreich so gut wie möglich zu bekämpfen und nicht nur die Gesundheit, sondern auch die Arbeitsplätze im Land zu schützen.

Ausgangs- und Reisebeschränkungen, Grenzschließungen und Grenzkontrollen, die Absage von Veranstaltungen, die Schließung von Geschäften, Museen, Schulen, Fachhochschulen und Universitäten – der Kampf gegen COVID-19 – verlangte ganz Österreich harte Maßnahmen ab. Auch die Arbeit in der Finanzverwaltung war von der Corona-Krise massiv betroffen.

Kolleginnen und Kollegen, bei denen das möglich war, arbeiteten während der Dauer des Lockdowns überwiegend im Homeoffice. All jene, bei denen Kundenkontakt unumgänglich ist, verrichteten ihre Aufgaben unter erhöhten Sicherheitsvorkehrungen und mit höchster organisatorischer Umsicht, um die Übertragungsgefahr zu verringern.

Die flächendeckende Ausstattung des Finanzressorts mit Notebooks machte es möglich, dass sehr rasch auf die Corona-Krise reagiert werden konnte. Aufgrund der durch die Bundesregierung verordneten Ausgangsbeschränkung war auch in der Finanzverwaltung die Ausweitung von Telearbeit das Gebot der Stunde.

Um den wirtschaftlichen Schaden einzudämmen, wurden zahlreiche Hilfsmaßnahmen ins Leben gerufen, damit den Menschen und Unternehmen schnell geholfen werden konnte.

Unterstützung und Hilfe in der Krise

Gehäuft auftretende Infektionen mit dem SARS-CoV-2-Virus (COVID-19) sowie damit einhergehende angeordnete behördliche Maßnahmen wie Quarantäne oder die Schließung von Bildungseinrichtungen und Betriebsstätten, Absage von Veranstaltungen, Ausgangsbeschränkungen und generell die Einschränkung des täglichen Lebens führten dazu, dass es beginnend mit Mitte März 2020 sowohl bei Unternehmen als auch Privatpersonen vermehrt zu Liquiditätsengpässen und Zahlungsverzögerungen kommen konnte.

Steuerpflichtige, die von einer durch das Coronavirus bedingten Ertragseinbuße betroffen waren, konnten unmittelbar einen Antrag auf Herabsetzung von Einkommensteuer- oder Körperschaftsteuervorauszahlungen für das Kalenderjahr 2020 stellen.

Ebenso war es möglich beim Finanzamt zu beantragen, das Datum der Entrichtung einer Abgabe hinauszuschieben (Stundung) oder deren Entrichtung in Raten in Anspruch zu nehmen.

Das Finanzamt konnte von der Festsetzung von Stundungszinsen und Säumniszuschlägen absehen, wenn eine konkrete Betroffenheit durch die Steuerpflichtigen glaubhaft gemacht wurde.

Diese Anträge konnten unbürokratisch an das Mailpostfach corona@bmf.gv.at gesendet oder vereinfacht unter Verwendung von Textvorlagen in FinanzOnline gestellt werden.

Fördermaßnahmen für Unternehmen

Zur Unterstützung österreichischer Betriebe wurde im Rahmen des Corona-Hilfsfonds ein Zuschuss zur Deckung von Fixkosten für Unternehmen mit starkem Umsatzrückgang bereitgestellt. Im November und Dezember 2020 kamen weitere Corona-Hilfsmaßnahmen dazu: der Lockdown-Umsatzersatz als Soforthilfe für direkt vom Lockdown betroffene Unternehmen, der Fixkostenzuschuss sowie der Verlustersatz.

Bei diesen Hilfsmaßnahmen, die von der COVID-19 Finanzierungsagentur des Bundes GmbH (COFAG) abgewickelt wurden, konnten Anträge auf Zuschüsse über FinanzOnline eingereicht werden. Diese wurden vom Predictive Analytics Competence Center (PACC) einer automatisierten Plausibilisierungsüberprüfung unterzogen.

Das COVID-19-Förderungsprüfungsgesetz sieht in Einzelfällen eine ergänzende Analyse durch das Finanzamt vor. Das Finanzamt erstellt ein Ergänzungsgutachten, welches

die COFAG bei der Entscheidung über den Antrag auf Auszahlung eines Zuschusses unterstützt. Das Finanzamt handelt hier nicht als Abgabenbehörde, sondern als Gutachter.

Bei den Ergänzungsgutachten handelt es sich um ex-ante Prüfungen zur Plausibilisierung vor der Auszahlung. Das COVID-19-Förderungsprüfungsgesetz sieht in weiterer Folge auch ex-post Prüfungen gewährter und ausbezahlter Förderungen vor.

Bis 31. Dezember 2020 wurden rund 3.100 Ergänzungsgutachten zum Fixkostenzuschuss (der Phase I) von der COFAG angefordert und rund 2.800 von der Finanzverwaltung erledigt. Diese Ergänzungsgutachten wurden in allen Finanzämtern sowie der Großbetriebsprüfung prioritär durchgeführt.

Berichte und Zahlen zu den COVID-19-Hilfen

Die aktuelle Berichterstattung zu den COVID-19 Hilfen und Fördermaßnahmen finden Sie bei den Monatserfolgen im Budgetvollzug des jeweiligen Jahres unter www.bmf.gv.at > Themen > Budget.

Bewältigung der Aufgaben trotz Lockdown

Damit es auch während den Lockdowns keine Einschränkungen beim telefonischen Kundenservice gab, wurden innerhalb weniger Tage die technischen Voraussetzungen für den Telefondienst im Home-Office geschaffen. Fast alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben dies in Anspruch genommen. Damit war es auch während der Pandemie möglich, das Kundenservice in einer hohen Qualität anzubieten.



Die Neue Finanzverwaltung

Über 100 Kolleginnen und Kollegen der Finanzverwaltung erarbeiteten den grundlegenden Reformrahmen für das Programm „Modernisierung der Steuer- und Zollverwaltung“. Wichtig hierbei war, die Organisation für die aktuellen aber ebenso zukünftigen Aufgaben und Herausforderungen fit zu machen.

Ein Schwerpunkt der Arbeiten lag auf der Forcierung einfacher, effizienter und digitaler Prozesse. Dabei spielt der innovative Einsatz neuer Technologien sowie die Nutzung der Informationen von dritter Seite eine große Rolle. Erste Umsetzungsmaßnahmen in diesem Bereich sind beispielsweise auf FinanzOnline schon für Bürgerinnen und Bürger durch die verbesserte Usability dieses Service sichtbar.

Neben diesen technischen Weiterentwicklungen galt es ebenso eine Neuverteilung und Bündelung von Aufgaben sowie die Anpassung der bisherigen Strukturen voranzutreiben. Um unsere Ziele zu erreichen und den Bürgerinnen und Bürgern eine zukunftsfitte Finanzverwaltung bieten zu können, war eine Vielzahl von Teilprojekten und Arbeitspaketen im Rahmen des Programms zur Modernisierung der Steuer- und Zollverwaltung durchzuführen.

Modernisierung der Steuer- und Zollverwaltung

Konkret wurden die 40 Finanzämter zu einem **Finanzamt Österreich (FAÖ)** zusammengefasst. Dieses wurden nach den funktionalen Bereichen „private Steuerzahler“, „kleine und mittlere Unternehmen“ und „Steuerschuldner“ ausgerichtet. Die Standorte und Ansprechpartner vor Ort sind erhalten geblieben.

Die 9 Zollämter wurden zu einem bundesweiten **Zollamt Österreich (ZAÖ)** und wurden hinsichtlich seiner Führungsstruktur gleich aufgebaut wie das Finanzamt Österreich. Das ZAÖ ist nunmehr nach den funktionalen Bereichen „Betreuung Wirtschaftsbeteiligte“ einerseits sowie „Kontrolle und Strafsachen“ andererseits ausgerichtet.

Für Großbetriebe wurde das **Finanzamt für Großbetriebe (FAG)** als eigene Abgabenbehörde eingerichtet. Dieses ist u.a. dann zuständig, wenn ein Unternehmen über 10 Millionen Euro Umsatzerlöse erzielt oder unter Aufsicht nach dem Finanzmarkt aufsichtsbehördengesetz (v.a. Banken, Versicherungen) steht.

Die Finanzpolizei und die Steuerfahndung wurden gemeinsam mit der Finanzstrafbehörde organisatorisch zu einem **Amt für Betrugsbekämpfung (ABB)** zusammengeführt. Dadurch wurde der Abbau von hinderlichen Schnittstellen im Bereich Betrugsbekämpfung erreicht. Die Hebung von Synergieeffekten bei der Entdeckung von Abgaben- und Beitragsbetrug sowie bei der Ermittlung und Verfolgung von Finanzstrafdelikten verbessert die Qualität der Betrugsbekämpfung.

Parallel dazu wurde ein bundesweiter **Prüfdienst für Lohnabgaben und Beiträge (PLB)** eingerichtet. Der Prüfdienst hat allgemeine Aufsichts- und Erhebungsmaßnahmen auf Anforderung des Finanzamts, der Österreichischen Gesundheitskasse oder der Gemeinde durchzuführen.

Den **Zentralen Services** obliegt insbesondere die Sicherstellung einer einheitlichen Rechtsauslegung und Vollziehung durch die Bundesfinanzverwaltung, die Prüfung der Ämter in haushaltsrechtlicher Sicht, die Aus- und Weiterbildung der Bediensteten und die Unterstützung der Bundesfinanzverwaltung im Bereich der Datenverarbeitung.

Die Programmgeschichte

Um eine Reform dieser Größenordnung erfolgreich umzusetzen, war es wesentlich, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bestmöglich zu den einzelnen Entwicklungsstufen des Programms zu informieren. Hierfür diente das Intranet als wichtige Drehscheibe. Neben umfangreichen Hinweisen zu den vielfältigen Arbeitsbereichen und Personalthemen, beantwortete eine umfangreiche FAQ-Seite im Wikiformat die wichtigsten Fragen der

Kolleginnen und Kollegen. Zudem führten die Projekt- und Arbeitspaketleiterinnen und -leiter mit Unterstützung des Change Teams eine Reihe von Dialog-Veranstaltungen durch. Dadurch konnten sie Informationen direkt weitergeben, aber auch Feedback sowie Anregungen für die Projektarbeit aufnehmen.

Darüber hinaus wurde mit der Wandzeitung – großflächige Plakate, die ein Thema darstellen und in den Begegnungszonen der Dienststellen aufgehängt wurden – ein neuer Kommunikationskanal geschaffen. Die Verschränkung zwischen analogen und digitalen Instrumenten schafft somit ein breites Informationsangebot für die Kolleginnen und Kollegen.

Durch den Aufbau eines internen Netzwerks zur Modernisierung geht das Change Team neue Wege in der Kommunikation. Das Netzwerk unterstützt den Informationsfluss zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an den einzelnen Standorten und spiegelt Fragen und Meinungen zurück in die Projektarbeit. Professionell begleitet werden alle Projekte und Programmarbeitspakete von Organisationsentwicklerinnen und Organisationsentwicklern der Finanzverwaltung, die als interne Beraterinnen und Berater den Veränderungsprozess unterstützen.

Die Modernisierung der Finanzverwaltung brachte auch für die Organisationskultur große Veränderungen mit sich. Das Loslösen der lokalen Zuständigkeit in Richtung einer bundesweiten Sichtweise wurde unterstützt durch ein eigens dafür eingerichtetes Programmarbeitspaket zur Strategie- und Kulturentwicklung, das nachhaltige Schritte in der Weiterentwicklung der Organisationskultur gesetzt hat.

Aufbau: Die Neue Finanzverwaltung ab 2021



Die Vorteile im Überblick

Ziele und Nutzen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Finanzverwaltung

- Erhalt regionaler Arbeitsplätze sowie flexible Arbeitszeiten und Arbeitsorte
- Faire und gleichmäßige Arbeitsverteilung
- Qualifizierte und spezialisierte Arbeitsinhalte
- Attraktive Entwicklungs- und Karrieremöglichkeiten

... für Bürgerinnen und Bürger

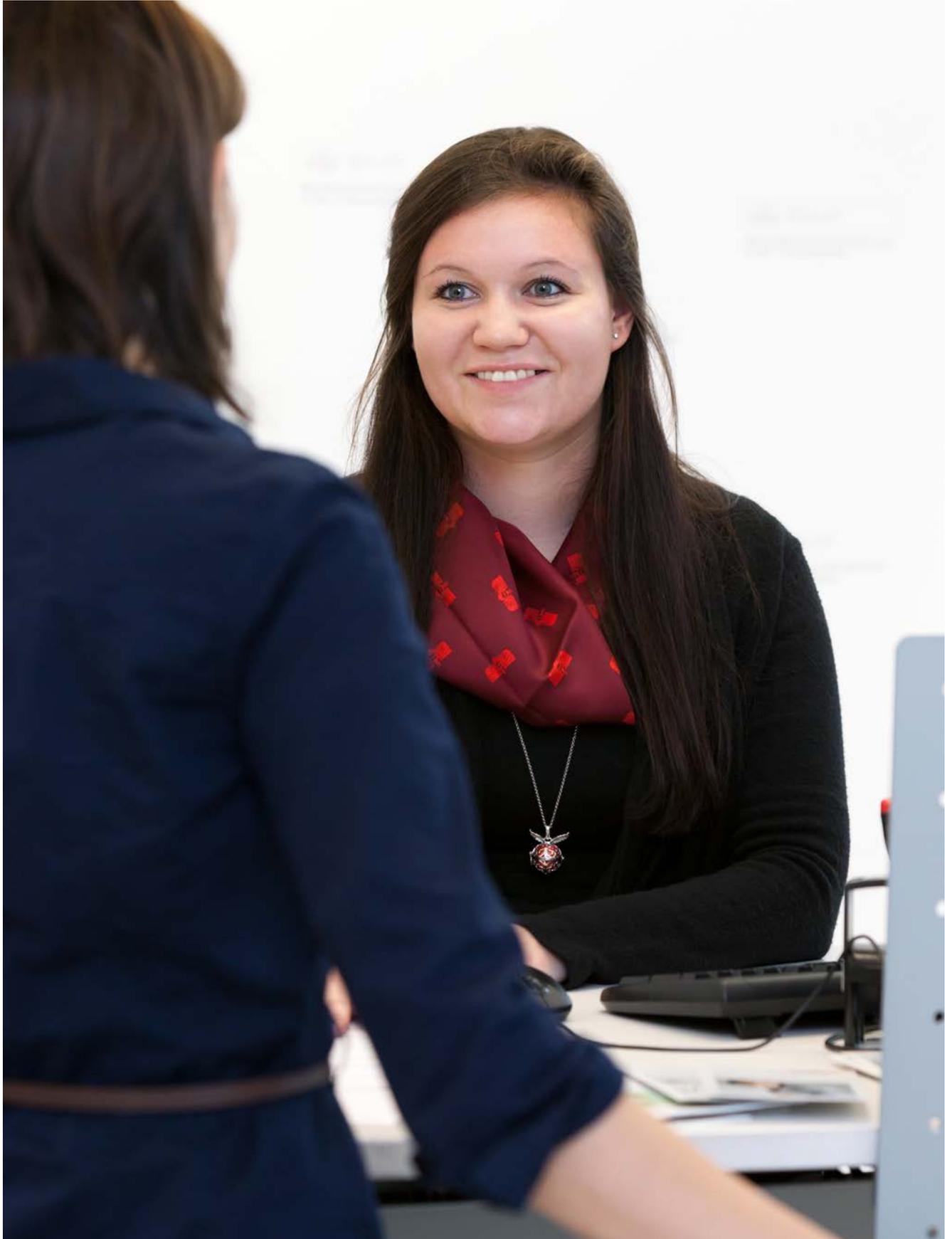
- Einfache und automatisierte, digitale Services
- Schnellere Erledigungen
- Ortsunabhängige Verfahren durch Aufhebung der örtlichen Zuständigkeit
- Hohe Qualitäts- und Leistungsstandards

... für Unternehmen

- Zeitnahes Monitoring mit hoher Rechtssicherheit
- Kooperative Form der Abgabenerhebung
- Effiziente digitale Prüfung

... für den Staat

- Attraktiver Wirtschafts- und Lebensstandort Österreich
- Schlagkräftige Betrugsbekämpfung zur Sicherstellung eines fairen Wettbewerbs
- Langfristige Sicherung der Steuereinnahmen





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. Leichter Zugang zu Informationen und einfache Erreichbarkeit über verschiedene Kanäle, in erster Linie aber auf elektronischem Wege, stehen dabei im Vordergrund.

Die österreichische Steuer- und Zollverwaltung verfolgt mit der Gestaltung der relevanten Kundenbeziehungen primär 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. Dieser Anspruch wird im Rahmen einer zielgruppenorientierten Abgabecompliance-Strategie stetig weiterverfolgt.

Reduzierung der Verfahrensdauer

Das Ziel einer modernen, kundenorientierten Verwaltung muss es sein, die Bearbeitung von Verfahren so effizient wie möglich zu gestalten. Dabei geht es auch um den berechtigten Anspruch von Steuerpflichtigen auf Rechtsrichtigkeit und Rechtsicherheit. Daher beinhaltet die Zielvereinbarung der Steuer- und Zollverwaltung weiterhin als einen der wesentlichen Schwerpunkte im Jahr 2020 die Reduzierung von Verfahrensdauern in allen Bereichen.

Um diesen Schwerpunkt Rechnung zu tragen, standen die Entwicklung der Arbeitsrückstände im Besonderen in der Arbeitnehmerveranlagung, Familienbeihilfe, betrieblichen Veranlagung, bei Außenprüfungen, im Rechtmittelverfahren und in der Abgabeneinbringung unter erhöhter Beobachtung. Die Ämter waren dazu angehalten, in erster Linie jene Fälle abzuarbeiten, deren Bearbeitungsdauer bereits länger als 180 Kalendertage (privater Bereich) bzw. 360 Kalendertage (betrieblicher Bereich) dauerte. Im Bereich der Abgabensicherung wurden die alten Einbringungsakte einer Beurteilung in Hinblick auf die Erfolgchancen von derzeitigen aber auch künftigen Einbringungsmaßnahmen unterzogen.

Durch diese schwerpunktmäßigen Aktionen konnten die Arbeitsrückstände merklich reduziert werden. Von den im Jahr 2020 insgesamt 5,47 Millionen durchgeführten Arbeitnehmerveranlagungen konnten mehr als 98,7% innerhalb von 6 Monaten einer Erledigung zugeführt werden. Im Bereich der Familienbeihilfe wurden 97,6% der rund 754.000 Eingangsstücke innerhalb von 6 Monaten erledigt.

In Hinblick auf die Modernisierung der Finanzverwaltung wird auch im Jahr 2021 der Abbau von Arbeitsrückständen als einer der wichtigsten Schwerpunkte weitergeführt.

Verbesserung des Kundenmanagements

Die Finanzverwaltung hat in einem normalen Jahr mit nahezu 5 Millionen telefonischen und 2 Millionen persönlichen Kundenkontakten pro Jahr eines der größten Kundenservices des Landes. Die Herausforderungen sind vielfältig und werden immer komplexer, und dies bei sinkendem Personalstand. Besonders im Pandemiejahr 2020 sind die telefonischen Kontakte nochmals gestiegen, weil Vor-Ort-Besuche wegen den Ausgangsbeschränkungen über viele Wochen hinweg nicht möglich waren.

Es liegt daher auf der Hand, dass die kontinuierliche Verbesserung des Kundenmanagements unerlässlich ist. Dies trifft einerseits auf die elektronischen Self-Service-Anwendungen wie FinanzOnline genauso zu, wie auf die persönlichen Kontakte im Finanzamt oder am Telefon. Dabei ist es wesentlich, dass die einzelnen Kommunikationskanäle wie die

Zahnräder eines Uhrwerks ineinandergreifen. Nur so kann für die Kundinnen und Kunden trotz geringer werdenden Ressourcen eine durchgängig positive Kundenerfahrung geboten werden.

Ein Schwerpunkt der Finanzverwaltung ist daher auch, die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden besser zu verstehen und diese Erkenntnisse in noch serviceorientiertere Anwendungen fließen zu lassen. Dies führte beispielsweise dazu, dass FinanzOnline für Privatpersonen neu konzipiert und umgesetzt wurde und dass nun auch ein Auskunftsservice via Chatbot rund um die Uhr zur Verfügung steht. Die telefonischen Kundenkontakte werden zu einem großen Teil in einem eigens eingerichteten Contact Center, dem „FinanzService-Center“ abgewickelt, welches auch die Anfragen via Live-Chat beantwortet.

Um den Kundinnen und Kunden aber dennoch einen persönlichen Kontakt zu ermöglichen, wurde innerhalb kürzester Zeit ein Terminvereinbarungssystem geschaffen. Dies hilft nicht nur bei der Steuerung von Kundenströmen, sondern führte auch dazu, dass sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besser auf die Anliegen der Kundinnen und Kunden vorbereiten und sich dafür auch ausreichend Zeit nehmen konnten. Die Rückmeldungen der Kundinnen und Kunden zu diesem neuen System sind sehr positiv.

Fragen und Antworten im Chat

Sie können Ihre allgemeinen Fragen direkt an „Fred“ in FinanzOnline oder über chat.bmf.gv.at richten. Zusätzlich können Sie dort auch Montag bis Donnerstag von 7.30 bis 15.30 Uhr und Freitag von 7.30 bis 12.00 Uhr unseren Live-Chat nutzen.





BP DAO



steps

US

VIENNAFLAN

Risikoorientierte Prüfungs- und Kontrolltätigkeit

Das steuerliche Verhalten von Bürgerinnen und Bürgern hängt von vielen Faktoren ab. Dazu gehört auch eine risikoorientierte Prüfungs- und Kontrolltätigkeit durch die Steuer- und Zollverwaltung. Die Prüf- und Kontrollwahrscheinlichkeit und ein damit verbundenes Entdeckungsrisiko haben durch ihre Präventivwirkung Auswirkungen auf die Abgabemoral und erhöhen das Abgabenaufkommen 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.

Effiziente Prüfungsdurchführung

Interne Prozesse werden laufend adaptiert und optimiert, um als Finanzverwaltung so effizient wie möglich zu agieren und dabei Rechtssicherheit und eine zeitnahe Bearbeitung der Anträge gewährleisten zu können. Ein spezieller Fokus liegt dabei auf der effizienten Durchführung von Prüfungs- und Kontrolltätigkeiten.

Mit unterschiedlichen Maßnahmen wird die Reduzierung der Verfahrensdauer und gleichzeitig die Erhöhung der Prüfqualität angestrebt. Unter Einbeziehung einer risikoorientierten Fallauswahl kommen bei Prüfungshandlungen unterschiedliche Vorgehensweisen zur Anwendung, wie beispielsweise

- Schwerpunktsetzung für bevorstehende Prüfungen, die bereits im Rahmen der Aktenvorbereitung definiert werden
- Einbeziehung von Predictive Analytics-Methoden zur Auswahl von Prüfungsfällen, die ein Mehrergebnis aufgrund von Erfahrungswerten wahrscheinlicher machen
- Zeitnaher Abschluss von Prüfungshandlungen, bei denen keine Unregelmäßigkeiten festgestellt werden.

Um die Ressourcen der Finanzverwaltung so effizient wie möglich einzusetzen, ist es notwendig eine gezielte und risikoorientierte Fallauswahl vorzunehmen und Schwerpunkte zu setzen bzw. gegebenenfalls rechtzeitig einen Abschluss der Prüfung vorzunehmen. Durch ein effizientes Zusammenspiel zwischen der Finanzverwaltung und den Steuerzahlerinnen und Steuerzahlern werden Compliance Kosten so niedrig wie möglich gehalten. So wird auf der einen Seite Steuerredlichkeit gefördert und auf der anderen Seite wird Steuerbetrug mit der vollen Härte der Gesetze sanktioniert.

Zentrales und lokales Risikomanagement im Zoll

Das zentrale Risikomanagement im Zoll wird durch die Abteilung für Betrugsbekämpfung des Bundesministeriums für Finanzen wahrgenommen. Sie sammelt, analysiert und bewertet alle verfügbaren nationalen und internationalen Informationen zu den einzelnen Zollbereichen. Auf Grundlage der Ergebnisse dieser Bewertung beschließt und entwickelt sie entsprechende Kontrollmaßnahmen und gibt diese an die Zollämter weiter, die diese Maßnahmen durchführen.

Das lokale Risikomanagement wird in den Zollämtern durch die Auditorinnen und Auditoren in den Kundenteams und den Betrugsbekämpfungskordinatorinnen und -koordinatoren durchgeführt. Dabei werden Informationen analysiert, die dem Zollamt hinsichtlich neuer Firmen, neuer Abfertigungstrends wie z.B. Änderung des Importverhaltens, neuer oder

geänderter Import- oder Verzollungsszenarien oder möglicher Unregelmäßigkeiten vorliegen.

Das Zusammenspiel des zentralen und des lokalen Risikomanagements ergibt ein gesamtheitliches Risikomanagement im Zollbereich. Während die Abteilung für Betrugsbekämpfung den Zollämtern Informationen und Kontakte aus dem Ausland voraus hat, kennen die Zollämter die Kundinnen und Kunden sowie deren abgabenrechtliches Verhalten vor Ort besser.

Das Risikomanagement im Zoll basiert auf der EU-Zoll-Risikomanagement-Strategie und dem Aktionsplan aus dem Jahr 2014, welche Österreich in der Zoll-Kontroll-Strategie 2015 umgesetzt hat. Darin sind alle Risikobereiche in Zoll- und Verbrauchsteuerangelegenheiten sowie eine Risikoeinschätzung, Gewichtung und Priorisierung und eine Liste geeigneter Kontrollmaßnahmen abgebildet. 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. Die Abteilung für Betrugsbekämpfung hat gemeinsam mit dem PACC und mit Unterstützung der Fachabteilung für Zollangelegenheiten im Bundesministerium für Finanzen bereits 2016 ein effizientes System zur Identifizierung von unterfakturierten Warensendungen aus Deutschland geschaffen. Dieses System ist zum Zeitpunkt der Zollabfertigung und auch bei nachträglichen Prüfungen anwendbar.

Das Risiko der Unterfakturierung ist in ganz Europa anhaltend. Stark unterfakturierte Sendungen aus Asien betreffen alle EU-Mitgliedstaaten. Unterfakturierung kann darüber hinaus der Beginn eines noch schädlicheren Umsatzsteuer-Karussellbetruges sein.



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 unter anderem durch eine rasche Bearbeitung und Überprüfung im Innendienst, aktive Betrugsbekämpfung im Außendienst, 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.

Prüfbegleitende und verfahrensbegleitende Maßnahmen

Die Amtsfachbereiche der Finanzämter unterstützen die Teams bei der Durchführung von Prüfungsmaßnahmen im Außendienst. Die Unterstützung beginnt bereits bei der Mitwirkung an der Erstellung des Prüfungsplans, geht weiter während des Prüfungsverfahrens, wenn es sich um eine schwierige Rechtsfrage handelt, und endet nicht zuletzt als prüfbegleitende Qualitätssicherungsmaßnahme. Die Prüfbegleitung bei Außenprüfungen dient also in erster Linie der Sicherung und Steigerung der Qualität und damit der Gleichmäßigkeit der Besteuerung.

Eine schwierige Rechtsmaterie, Zusammenhänge mit anderen Fällen oder komplexe rechtliche Gestaltungen, können schon Anzeichen dafür sein, dass eine Prüfbegleitung durch den Amtsfachbereich in Frage kommt. Neben der Klärung von Rechtsfragen und der Teilnahme an Besprechungen mit Parteienvertretern oder Abgabepflichtigen unterstützt die Prüfbegleitung vor allem auch die Ermittlung der relevanten Sachverhalte zwecks Beweissicherung im Prüfungsverfahren und die rechtliche Würdigung der festgestellten Sachverhalte. Die Prüfbegleitung erstreckt sich auch auf die Mitwirkung bei der Berichtserstellung oder der Teilnahme an der Schlussbesprechung und die Begleitung im Beschwerdeverfahren.

In den Fachbereichen der Finanzämter gibt es dazu eine eigene Funktion der Fachexpertin bzw. des Fachexperten für die Außenprüfung. Diese begleiten und unterstützen die Betriebsprüferinnen und Betriebsprüfer in komplexen Fällen. Die Unterstützung beginnt bereits bei der Prüfungsvorbereitung und Planung sowie der Anwendung von geeigneten Prüfungsmethoden und deckt über die rechtliche Würdigung der Sachverhalte bis hin zum Prüfungsabschluss alle Bereiche einer Betriebsprüfung ab.

Internes Kontrollsystem

Das „Interne Kontrollsystem“ (IKS) im Bereich der Steuer- und Zollverwaltung wurde einerseits geschaffen, um der Verringerung von internen Kontrollebenen entgegen zu steuern und andererseits das Malversationsrisiko aufgrund erhöhtem Leistungsdruck zu minimieren. Eine Überwachung und Kontrolle erfolgt durch organisatorische Maßnahmen im Rahmen der Aufbau- und Ablauforganisation. Im jeweiligen Arbeitsprozess werden entsprechende Sicherungs- und Kontrollmaßnahmen gesetzt.

Im Internen Kontrollsystem (IKS) sind mehrere unterschiedliche Sicherungsmaßnahmen, wie beispielweise klar definierte Prozessabläufe und vorzunehmende Handlungen, Trennung von Funktionen, 4-Augen-Prinzip sowie Dokumentationspflichten erforderlich. Kontrollen sind einerseits durch Vorgesetzte als auch durch technische Maßnahmen zu gewährleisten.

Das IKS-Risiko ist immer unter dem Blickwinkel der Malversationsvermeidung zu sehen. Zuständig für die Regelungskompetenz, Festlegung der Rahmenbedingungen und Systematik eines IKS im Sinne eines internen Kontroll- und Überwachungssystems ist die Abteilung I/8 im Bundesministerium für Finanzen. Die Überprüfungs kompetenz fällt primär in die Zuständigkeit der jeweiligen Dienstbehörde und ist grundsätzlich durch die jeweiligen Vorgesetzten wahrzunehmen. Bestehende Arbeitsprozesse und Verfahren werden einmal jährlich im Rahmen von IKS-Audits nach IKS-Kriterien überprüft, damit allfällige Risiken durch gezielte organisatorische bzw. technische Maßnahmen verhindert werden können.

Aufgrund der Feststellungen der IKS-Auditberichte werden interne Empfehlungen ausgesprochen und erforderlichenfalls Arbeitsabläufe oder IT-Verfahren angepasst.





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 Gefahren der Produktpiraterie, sicheres Einkaufen im Internet, Aus- und Einreise mit Tieren, Artenschutz von gefährdeten Pflanzen und Tieren sowie über Einfuhrverbote und Beschränkungen.

Kontrollmaßnahmen aufgrund finanzpolizeilicher Befugnisse

Die Finanzpolizei ist eine Betrugsbekämpfungseinheit der Finanzverwaltung. Kernaufgabe ist die Durchführung gezielter Kontrollen, um Steuerhinterziehung, Sozial- und Sozialleistungsbetrug sowie organisierte Schattenwirtschaft aufzudecken und damit den Schutz der finanziellen Interessen der Republik Österreich zu wahren. Die Arbeit der Finanzpolizei soll im Interesse des Arbeitsmarktes und des Wirtschaftsstandortes unfaire Konkurrenzverhältnisse in Folge von illegalen Wettbewerbsvorteilen durch Schwarzarbeit, Sozial- und Abgabebetrug verhindern.

Zu den Aufgaben der Finanzpolizei zählen im Wesentlichen die Steueraufsicht sowie ordnungspolitische Maßnahmen, insbesondere Arbeitsmarktaufgaben und Kontrollen nach dem Sozialbetrugsgesetz sowie Kontrollen zur Einhaltung des Glücksspielgesetzes. Die Bündelung dieser Kompetenzen in der Finanzpolizei verfolgt den Zweck, die erforderlichen Handlungen aktueller und rascher zu setzen, Sachverhalte zeitnah zu erkennen und zu bewerten und die daraus gewonnenen Erkenntnisse zielgerichtet auszuwerten und weiterzuleiten.

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

Bekämpfung des grenzüberschreitenden Umsatzsteuerbetrugs

Mit der Verordnung 904/2010 EU wurde von der Europäischen Union das EUROFISC-Netzwerk zur Bekämpfung des grenzüberschreitenden Umsatzsteuerbetrugs geschaffen. Es handelt sich dabei um eine Plattform zum Austausch von Risikoinformationen, um Betrugsmuster rascher zu identifizieren, geeignete Gegenmaßnahmen zu ergreifen und so die Schäden durch potenziellen Umsatzsteuerbetrug minimieren zu können.

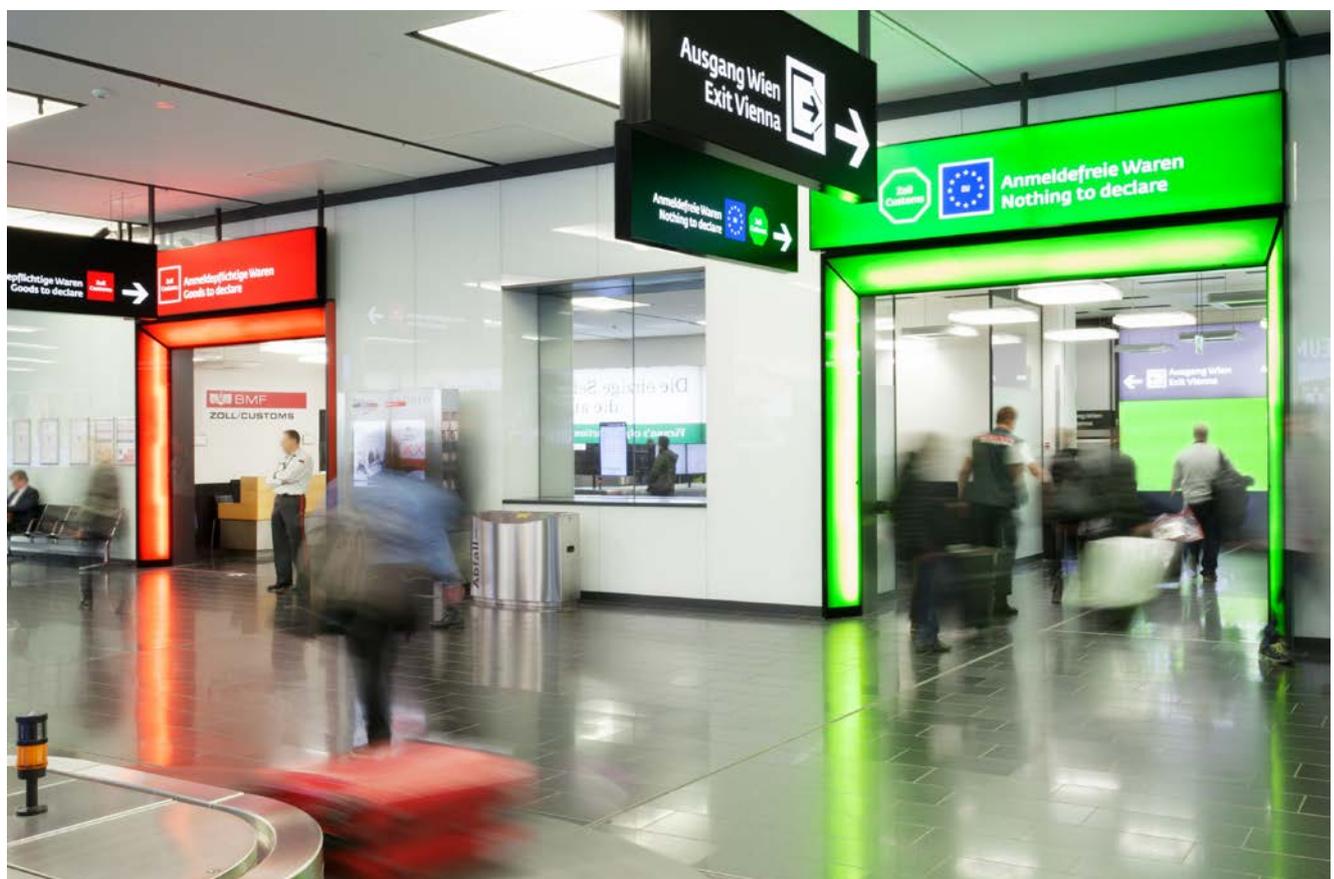
Für eine zeitgemäße Arbeitsweise wurde im Rahmen eines Arbeitsbereiches von EUROFISC die Risikoanalyse „Transaction Network Analyses“ (TNA) entwickelt. Parallel dazu wurde in Österreich eine Softwarelösung zur Aufdeckung von Umsatzsteuerkarussellbetrug aufgebaut. Darin werden alle der Finanzverwaltung in Bezug auf österreichische Firmen zur Verfügung stehenden Daten wie zum Beispiel Daten aus den Umsatzsteuervoranmeldungen, Unternehmensdaten, Zahlungsdaten, Firmenbuchdaten und auch die EUROFISC-Daten verarbeitet. Mittels geeigneter

Risikoparameter und durch einen Algorithmus unterstützt wird ein Risiko-Scoring vorgenommen, das als Basis für die weitere operative Tätigkeit dient.

Zur operativen Bekämpfung des Umsatzsteuerbetrugs wurde in der Steuerfahndung ein Umsatzsteuerbetrugsbekämpfungs-Competence-Center (USt-BBCC) eingerichtet. Durch die Bündelung von Know-how und personellen Ressourcen wird österreichweit eine einheitliche Rechtsanwendung gewährleistet und Umsatzsteuerbetrug zielgerichtet bekämpft.

Die Zielsetzung des USt-BBCC bei der Bearbeitung von Umsatzsteuerbetrugsverhalten:

- Sammlung und Analyse aller verfügbaren Informationen zu Umsatzsteuerbetrug und Einschätzung des vorhandenen Risikopotenzials (Risikomanagement)
- Frühzeitige Entdeckung von Umsatzsteuerbetrugsketten und von Missing Tradern sowie Stoppen der Betrugsaktivitäten durch zielgerichtete Prüfungsmaßnahmen
- Entdeckung und Bekämpfung neuer Umsatzsteuerbetrugsmodelle
- Aufbau spezifischer Prüferinnen- und Prüfer-Expertisen
- Durchführung und Unterstützung der Finanzämter bei Maßnahmen
- Aktive Beteiligung an internationalen Netzwerken zur USt-Betrugsbekämpfung





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 leistungsstarke und zukunftsfähige Finanzverwaltung muss gerade in Hinblick auf die demographische Entwicklung und damit bevorstehende Pensionierungen vorausschauend agieren, um ein Umfeld zu schaffen, das für potentielle Bewerberinnen und Bewerber 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.

Personalmarketing und Recruiting

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

In den kommenden Jahren wird laufend eine große Anzahl an Neuaufnahmen in die Finanzverwaltung kommen. Daher sind eine kontinuierliche Beobachtung des Arbeitsmarktes und die laufende Präsenz des Arbeitgebers in der Öffentlichkeit 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 ein potentieller Markenbotschafter der Finanzverwaltung ist.

Personalmarketing hatte hier in den letzten Jahren einen zentralen Stellenwert. Bedingt durch die Altersstruktur des Ressorts und der damit verbundenen Personalabgänge fanden im Rahmen der Aufnahmemöglichkeiten 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, einen sicheren Arbeitsplatz sowie Karrieremöglichkeiten darstellen.

Karrieremöglichkeiten

Informationen und Videos über Jobs und Karrieremöglichkeiten in der Finanzverwaltung und zum Bewerbungs- und Auswahlprozess finden Sie auf www.bmf.gv.at > Ministerium > Jobs & Karriere.

Ausbildung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Die Absolvierung einer qualitativen Grundausbildung kann im Wettbewerb mit anderen Arbeitgebern ein entscheidender Vorteil am Arbeitsmarkt sein. Wie diese Phase des On-Boarding in der Finanzverwaltung gestaltet ist und welche Werte und Kulturelemente - neben den inhaltlichen Themen - vermittelt werden, ist mitentscheidend für den erfolgreichen Werdegang von neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und deren Bindung an das Finanzressort.

Drei Jahre nach der Einführung der neuen Grundausbildungsverordnung war es an der Zeit, zu evaluieren, inwieweit die definierten Ziele unter den Gesichtspunkten der Effizienz und Effektivität realisiert wurden. Generell kann festgestellt werden, dass trotz einer hohen Anzahl an Teilnehmenden in der Grundausbildung der letzten drei Jahre die Inhalte gut vermittelt werden konnten und auch die Zufriedenheit mit den relevanten Prozessen sowie mit der Bundesfinanzakademie (BFA) als Bildungsanbieterin hoch ist.

Um dennoch für zukünftige Herausforderungen gerüstet zu sein, sind punktuelle Weiterentwicklungen zu planen und umzusetzen. Dies vor allem um effizienter und ressourcenschonender mit personellen und monetären Ressourcen umzugehen, die Möglichkeiten einer fortschreitenden Digitalisierung zu nutzen sowie stärker den Erwartungen einer neuen Generation zu entsprechen.

Bildungsangebote

Die Finanzverwaltung bietet von der Lehrlingsausbildung bis hin zum akademischen Studienabschluss ein breites Portfolio an möglichen Ausbildungsvarianten. Weitere Informationen dazu finden Sie auf www.bmf.gv.at > Ministerium > Aufgaben & Organisation > Zentrale Services > Bundesfinanzakademie (BFA).



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 der Digitalisierung beschreitet die österreichische Finanzverwaltung auch hier neue Wege. Maßnahmen zu mehr Automatisierung und Digitalisierung gehen Hand in Hand mit innovativen Analysemethoden und modernen Risikomanagementinstrumenten.

Ausbau FinanzService-Center

Neben den Standorten Villach, St. Veit und Wien wurde das FinanzService-Center (FS-C) an zwei weiteren Standorten in Krems und Lienz ausgebaut. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der mittlerweile acht FS-C-Teams nehmen seither telefonische Anfragen entgegen. Einlangende Gespräche werden hier möglichst abschließend erledigt. Durch die hohe Erstlösungsrate im FinanzService-Center werden die Infocenter und Produktionsteams der Finanzämter wesentlich entlastet. So wurden 2020 weniger als 10% der Gespräche zur Arbeitnehmerveranlagung und zur Familienbeihilfe an die Teams weitergeleitet. Der Rest konnte direkt im FS-C beantwortet und erledigt werden.

Das FS-C soll auch in den nächsten Jahren laufend erweitert werden, sodass zukünftig alle telefonischen Anfragen über diese kompakte Organisationseinheit abgewickelt werden können.

FinanzOnline für Privatpersonen

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 entsprach damit nicht mehr den heutigen Vorstellungen.

Aufbauend auf eine rege Kundenbeteiligung aus der Plattform www.e3lab.at wurde in Workshops mit Kundinnen und Kunden sowie Expertinnen und Experten der Finanzverwaltung ein neues FinanzOnline für Privatpersonen konzipiert und umgesetzt. Der Schwerpunkt lag dabei einerseits auf einer höchstmöglichen Transparenz für die Kundinnen und Kunden und andererseits auf einer benutzerfreundlichen Oberfläche, um Anträge über FinanzOnline abzugeben.

So werden nach dem Login alle wesentlichen Informationen auf einem Blick dargestellt. Zudem wurde die Menüstruktur stark verschlankt. Die notwendigen Funktionen lassen sich dort aufrufen, wo sie auch benötigt werden. Ein langwieriges Suchen im Menü entfällt.

Für die Arbeitnehmerveranlagung steht beispielsweise ein benutzerfreundlicher Assistent zur Verfügung, der schrittweise durch die Steuererklärung führt. Die neu gestaltete Oberfläche und der Assistent sollen die Kundinnen und Kunden dabei unterstützen, noch schneller ihre Steuererklärungen erledigen zu können.

Weitere Schritte bezüglich einer Neugestaltung für Unternehmerinnen und Unternehmer sowie Steuerberaterinnen und Steuerberater werden nach erfolgreicher Umstellung evaluiert.

FinanzOnline im neuen Design

Probieren Sie den Assistenten zur Arbeitnehmerveranlagung gleich direkt im neuen FinanzOnline aus. Hier geht es zur Demo-Version:

finanzonline.bmf.gv.at > FinanzOnline Demo Login.

2021



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. Die österreichische Finanzverwaltung soll national und international Best-Practice-Beispiel für andere Verwaltungen sein.

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

Steuerliche Absetzbarkeit von Homeoffice

Mit dem 2. COVID-19-Steuermaßnahmengesetz werden die Rahmenbedingungen für die steuerliche Absetzbarkeit von Aufwendungen im Homeoffice geregelt. Pauschale Zuwendungen des Arbeitgebers gehören demnach nicht mehr zu den Einkünften aus nichtselbständiger Arbeit und bleiben damit steuerfrei. Das sogenannte Homeoffice-Pauschale beträgt bis zu 3 Euro pro Homeoffice-Tag und kann für höchstens 100 Tage gewährt werden.

Ausgaben für ergonomisch geeignetes Mobiliar (wie zum Beispiel Schreibtisch, Drehstuhl, Beleuchtung) können bereits rückwirkend für das Jahr 2020 abgesetzt werden, wenn zumindest 26 Tage im Homeoffice gearbeitet wurde. Ab 2021 sind weitere Ausgaben für digitale Arbeitsmittel um ein allfälliges Homeoffice-Pauschale zu kürzen.

Die Berücksichtigung erfolgt erstmals im Rahmen der Arbeitnehmerveranlagung für das Jahr 2021 bzw. ist nur dann rückwirkend für das Jahr 2020 bis zu höchstens 150 Euro möglich, wenn es sich um Ausgaben für ergonomisches Büromobiliar handelt. Alle Maßnahmen zur steuerlichen Absetzbarkeit von Homeoffice sind vorerst bis zum Jahr 2023 befristet und werden evaluiert.

Entfall der Steuerfreigrenze für Sendungen aus Drittländern

Ab 1. Juli 2021 entfällt die Steuer-Freigrenze für den Import von Sendungen aus Nicht-EU-Ländern mit einem Warenwert unter 22 Euro. Damit ist also für jede importierte Sendung bzw. Ware ab dem 1. Cent Warenwert Einfuhrumsatzsteuer zu bezahlen.

Die österreichische Zollverwaltung nimmt Ihre Fragen und Anliegen in Bezug auf E-Commerce für den Import von Sendungen aus Nicht-EU-Ländern gerne entgegen. Unsere Expertinnen und Experten sind um eine rasche und kompetente Antwort bemüht.

Neue E-commerce Regelungen ab 1. Juli 2021

Alle Informationen zum Entfall der Steuer-Freigrenze und den Auswirkungen für Bürgerinnen und Bürger finden Sie unter www.bmf.gv.at > Themen > Zoll > Post und Internet.

Terminvereinbarung – Wir nehmen uns Zeit für Sie

Die Bediensteten in den Infocentern der Finanzämter bewältigen jährlich ca. 2 bis 2,5 Mio. persönliche Kontakte. Die Kontaktfrequenz ist dabei zwischen den einzelnen IC-Standorten höchst unterschiedlich und eine Steuerung der Kundenströme kaum möglich. Daher wird nun als Teil des Projekts „Finanzamt Österreich“ im Rahmen der Modernisierung der Steuer- und Zollverwaltung die Vereinbarung von Terminen in den Echtbetrieb umgesetzt. Ziel ist nach wie vor, die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger direkt am Telefon zu lösen. Wird doch ein Termin vereinbart, so bedeutet dies mehr Zeit für das konkrete Anliegen.

Dieses neue Kundenservice pilotieren die Finanzämter Baden Mödling, Bregenz, Feldkirch, Judenburg Liezen, Salzburg Stadt und Salzburg Land. Termine können online über die BMF-Homepage oder telefonisch über eine Terminvereinbarungshotline gebucht werden. Diese wird durch das FinanzService-Center betreut. Bereits die ersten Wochen der Pilotierung haben gezeigt, dass hier rund drei Viertel der Fragen telefonisch geklärt werden können, sodass der ursprünglich angestrebte Termin nicht mehr erforderlich ist.

Terminvereinbarung

Nutzen Sie die Möglichkeit und buchen Sie online Ihren persönlichen Termin im Finanzamt direkt unter www.bmf.gv.at > Ämter und Behörden > Termine.

FinanzOnline Passwortrücksetzung per E-Mail

Künftig wird die Passwortrücksetzung für FinanzOnline nicht mehr nur per SMS und Brief, sondern auch per E-Mail möglich sein. Bei der Online-Passwortrücksetzung kann dann aus den Optionen E-Mail, SMS und eingeschriebener Brief ausgewählt werden. Voraussetzung dafür ist natürlich, dass in den Grunddaten die E-Mail-Adresse für E-Mail-Rücksetzung bzw. die Handynummer für SMS-Rücksetzung mit aktivierter Option „FON-relevant“ hinterlegt ist. Ein per E-Mail zugesendetes Passwort ist 24 Stunden lang gültig, ein per SMS übermitteltes Passwort hat eine Gültigkeit von 5 Minuten.

Die Option zur Rücksetzung mittels eingeschrieben Brief wird im ersten Quartal 2022 durch einen normalen Brief ersetzt. Dies hat mehrere Vorteile. Zum einen werden die Portokosten massiv sinken und zum anderen ersparen sich Kundinnen und Kunden den Weg zur Post. Außerdem können normale Briefe auch ins Ausland zugestellt werden.

Gleichzeitig wird im ersten Quartal die Anmeldung mit frei wählbaren Benutzernamen (z.B. E-Mail-Adresse) und Passwort freigeschaltet. Durch die Vereinfachung sind deutlich weniger Passwortrücksetzungen zu erwarten, weil Benutzerinnen und Benutzer sich

ihre Daten leichter merken können. Bei all diesen Änderungen wird selbstverständlich darauf geachtet, das hohe Sicherheitsniveau weiterhin gleich hoch zu halten oder sogar zu steigern.

Externe Neuaufnahmen in der Finanzverwaltung

Als einer der größten Verwaltungszweige im öffentlichen Dienst hat die Finanzverwaltung wieder Möglichkeiten zur Neuaufnahme von Bediensteten. Dabei eröffnen sich Chancen auf vielfältige und spannende Karrierewege für mehr als 400 Bewerberinnen und Bewerber.

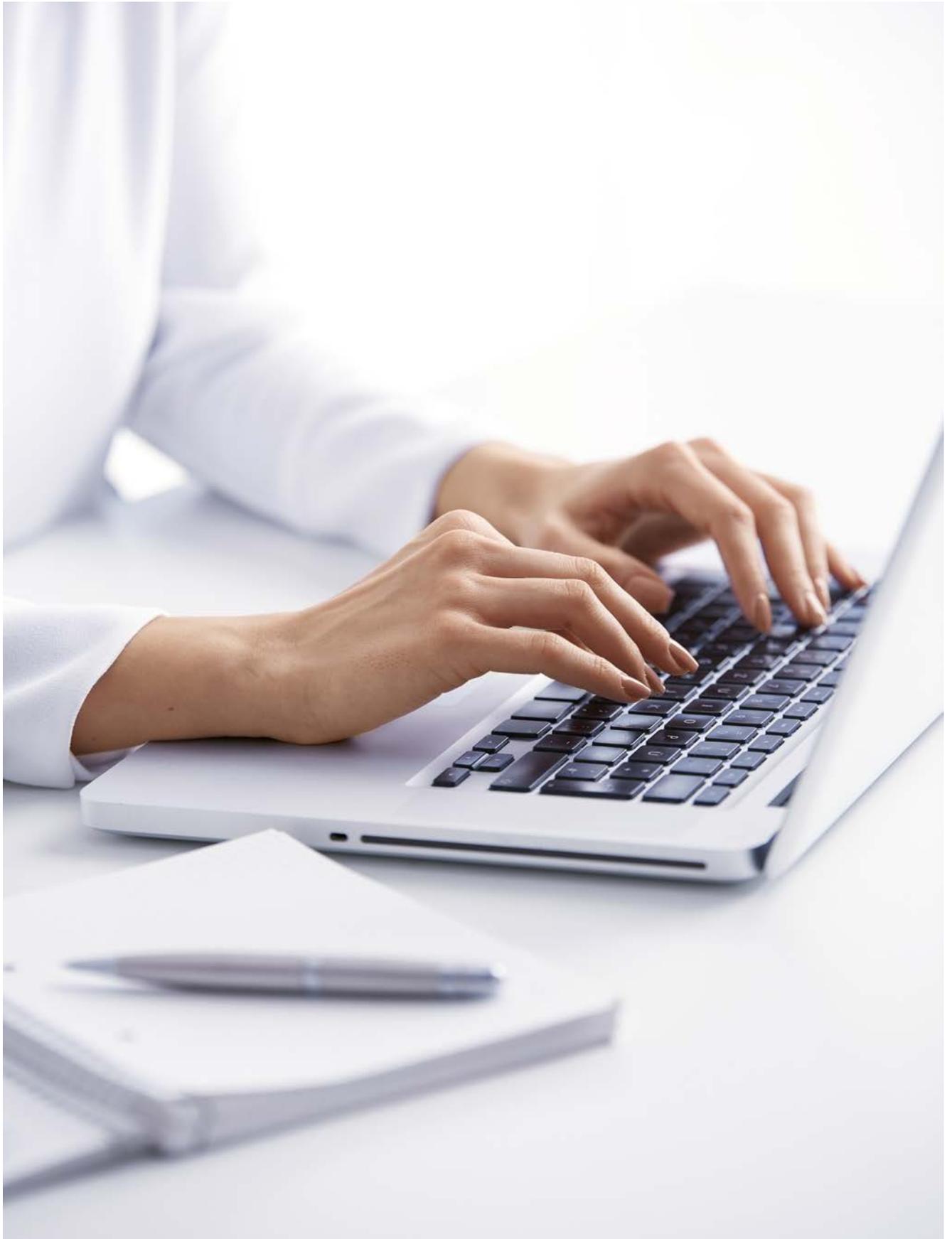
Zur Verstärkung unserer Teams in den unterschiedlichen Tätigkeitsfeldern suchen wir engagierte

- Absolventinnen und Absolventen von berufsbildenden mittleren Schulen (HAS) oder Pflichtschulen
- Bewerberinnen und Bewerber mit abgeschlossener kaufmännischer Lehre
- Maturantinnen und Maturanten
- Akademikerinnen und Akademiker

Wir suchen die besten Kräfte, die uns der Arbeitsmarkt bieten kann, mit Engagement, Bereitschaft zur Weiterentwicklung und dem Willen zur Teamarbeit. Möchten auch Sie die Möglichkeit nutzen, aktiv an der Gestaltung der Zukunft unseres Landes mitzuarbeiten? Dann freuen wir uns auf Ihre Bewerbung!

Stellenangebote in der Finanzverwaltung

Die laufenden Ausschreibungen sind in der Jobbörse der Republik veröffentlicht. Weiterführende Informationen stehen auf unserer Webseite unter www.bmf.gv.at > Ministerium > Jobs & Karriere zur Verfügung.





Oct
Nov
Dec

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 der letzten Jahre.

Allgemeine Wirtschaftsdaten

Allgemeine Wirtschaftsdaten	2017	2018	2019	2020
Bruttoinlandsprodukt (BIP) zu laufenden Preisen in Mio. Euro	369.341,3	385.361,9	397.575,3	377.297,2
BIP Wachstum real zum Vorjahr	+2,4%	+2,6%	+1,4%	-6,3%
Abgabenquote (Steuern und Sozialversicherungsbeiträge) lt. ESVG	41,9%	42,3%	42,6%	42,4%
Öffentliches Defizit / Überschuss in % des BIP	-0,8%	+0,2%	+0,6%	-8,9%

Abgabenaufkommen

Abgabenaufkommen Steuern in Mio. Euro (Auswahl)	2017	2018	2019	2020
Abgabenerfolg des Bundes Gesamt (UG 16)	84.820,5	88.203,6	90.893,3	81.807,5
- davon im Detail (Auszug)				
Umsatzsteuer inkl. Einfuhrumsatzsteuer	28.346,3	29.347,1	30.046,2	27.562,8
Lohnsteuer	25.350,0	27.177,5	28.480,8	27.253,5
Einkommensteuer	3.951,3	4.280,1	4.925,5	2.981,5
Körperschaftsteuer	7.903,9	9.162,8	9.384,7	6.333,9
Kapitalertragsteuer	2.754,0	3.072,4	2.989,7	2.579,7
Grunderwerbsteuer	1.104,7	1.207,6	1.316,5	1.319,1
Mineralölsteuer	4.436,1	4.488,0	4.465,8	3.777,6
Tabaksteuer	1.867,8	1.911,1	1.894,2	1.989,3
Weitere Transaktionen der Finanzämter / Zollämter (in Mio. Euro)				
Familienbeihilfe ausbezahlt	3.419,2	3.507,4	3.490,0	4.215,1
Abgaben nach dem Glücksspielgesetz	553,1	599,8	584,7	562,4
Aufkommen Zölle (Eigenmittel der EU)	263,4	264,6	274,6	258,1

Budget der Finanzverwaltung

Budget (vorläufiger Erfolg) in Mio. Euro	2017	2018	2019	2020
Personalausgaben	573,2	585,4	600,3	604,9
Sachausgaben	97,9	95,7	97,4	92,7
Auszahlungen Gesamt	672,9	682,5	697,7	697,5

Personalstand

Personal (jeweils zum 31.12. in VBÄ)	2017	2018	2019	2020
Finanzämter inkl. FA GVG	6.551	6.575	6.394	5.921
Zollämter	1.481	1.484	1.462	1.478
Großbetriebsprüfung	492	478	490	484
Steuerfahndung	148	161	173	184
Finanzpolizei	438	434	432	421
Prüfdienst für Lohnabgaben und Beiträge	-	-	-	298
Finanzverwaltung Gesamt	9.110	9.132	8.951	8.786

Kundenkontakte

Finanzämter Kundenkontakte	2017	2018	2019	2020
FinanzOnline (FON) Teilnehmer/innen in Mio. Personen	4,54	4,80	5,03	5,29
Anzahl der Telefonanrufe in Mio. Anrufe	5,85	5,37	4,84	4,87
Durchschnittliche Wartezeit am Telefon in Sekunden	64	62	46	90

Veranlagung Private und Familienbeihilfe

Finanzämter Allgemeinveranlagung	2017	2018	2019	2020
FinanzOnline (FON) Teilnehmer/innen in Mio. Bürgerinnen und Bürger	4,03	4,25	4,44	4,66
FON-Quote Arbeitnehmerveranlagungen (L1)	69%	70%	72%	76%
Erledigte Arbeitnehmerveranlagungen in Mio. Bescheide	5,08	5,31	5,73	5,47
- davon antragslose Erledigungen (AANV)	--	0,77	1,19	1,46
Bearbeitungszeit Arbeitnehmerveranlagung in Kalendertagen	24	26	24	25
Erledigte Anträge und Überprüfungen Familienbeihilfe	673.623	664.488	682.306	494.825
Bearbeitungszeit Familienbeihilfe in Kalendertagen	23	27	33	27

Veranlagung Betriebe und Außenprüfung

Finanzämter Betriebsveranlagung und -prüfung	2017	2018	2019	2020
FinanzOnline (FON) Teilnehmer/innen in Mio. Personen (Unternehmen)	0,52	0,55	0,59	0,63
FON-Quote betriebliche Veranlagung	89%	90%	90%	91%
Erledigte Veranlagungen in Mio. Erklärungen / Bescheide	2,35	2,42	2,53	1,96
Bearbeitungszeit betriebliche Veranlagung in Kalendertagen	23	24	21	32
Betriebsprüfungen und Umsatzsteuersonderprüfungen	25.846	22.463	21.042	10.548
- davon Prüfungsergebnis in Mio. Euro	679,7	544,6	546,7	321,1
Sonstige Prüfungsmaßnahmen (inkl. Erhebungen und Antrittsbesuche)	20.399	29.352	27.549	14.909
- davon Prüfungsergebnis in Mio. Euro	33,3	28,3	23,1	11,9
Prüfung lohnabhängiger Abgaben und Beiträge	9.882	9.723	10.623	4.991
- davon Prüfungsergebnis in Mio. Euro	141,4	171,7	110,9	50,5

Großbetriebsprüfung

Großbetriebsprüfung	2017	2018	2019	2020
Betriebsprüfungen und Umsatzsteuersonderprüfungen (inkl. UMA)	3.652	3.670	3.555	2.523
- davon Prüfungsergebnis in Mio. Euro	994,0	726,9	565,8	397,1
Sonstige Prüfungsmaßnahmen (Erhebungen und Nachschauen)	935	901	894	816
- davon Prüfungsergebnis in Mio. Euro	25,2	27,2	26,0	43,6

Abgabenschulden und Finanzstrafen

Finanzämter Abgabensicherung / Finanzstrafen	2017	2018	2019	2020
Gesamt Abgabenrückstand in Mio. Euro	7.977,4	7.993,6	7.851,1	9.884,1
- davon vollstreckbare Abgabenrückstände in Mio. Euro	1.734,0	1.683,6	1.591,2	1.262,6
Entrichtungsquote / Zahlungsmoral in Prozent der fälligen Abgaben	97,0%	97,2%	98,3%	93,4%
Abgeschlossene Finanzstrafverfahren	6.645	7.727	6.845	3.349

Betrugsbekämpfung

Steuerfahndung	2017	2018	2019	2020
Zwangmaßnahmen und Fahndungsfälle	273	258	321	346
Betriebs-, Umsatzsteuersonderprüfungen, Erhebungen und Nachschauen	320	319	242	192
- davon Prüfungsergebnis in Mio. Euro	18,7	3,9	25,9	112,6

Finanzpolizei	2017	2018	2019	2020
Anzahl der kontrollierten Betriebe	26.623	28.023	27.481	28.950
Kontrollierte beschäftigte Personen	47.561	52.783	53.708	61.812
- davon illegal beschäftigte Personen	11.051	8.973	8.925	7.971
Erledigte Glücksspielkontrollen	1.296	942	723	826

Kundenteams Zoll

Zollämter Güterverkehr / Reiseverkehr	2017	2018	2019	2020
Anmeldungen Güterverkehr in Mio. Fällen	3,95	4,18	4,44	4,24
- davon Kontrollen (Anmeldungen)	167.405	169.866	165.926	163.044
Ausfuhrbescheinigungen (U34) in Mio. Stück	2,29	1,97	1,58	0,82
Kontrollen Reisende	205.364	187.746	173.722	75.322

Zollämter Verbrauchsteuern	2017	2018	2019	2020
Anmeldungen (inkl. Abfindungsbrenner)	67.741	81.377	78.893	68.624
Amtliche Aufsicht (Kontrollen)	6.999	7.453	7.306	6.367

Außenprüfung und Aufgriffe Zoll

Zollämter Betriebsprüfung Zoll und Aufgriffe	2017	2018	2019	2020
Erledigte Betriebsprüfungen Zoll	1.147	906	918	652
- davon Prüfungsergebnis in Mio. Euro	5.070	4.806	4.695	3.726
Zollamtliche Überwachung (Kontrollen)	5.222	5.070	4.806	4.695
Mobile Einsätze	2.034	1.962	2.130	2.045
Beschlagnahmte Zigaretten in Mio. Stück	7,20	29,90	4,99	2,89

Abgabenschulden und Finanzstrafen Zoll

Zollämter Abgabensicherung / Finanzstrafen	2017	2018	2019	2020
Gesamt Abgabenrückstand in Mio. Euro	1.001,2	1.030,4	842,5	969,5
- davon vollstreckbare Abgabenrückstände in Mio. Euro	537,9	530,4	474,8	446,3
Abgeschlossene Finanzstrafverfahren	3.498	3.003	2.750	1.606

