

# Die österreichische Steuer- und Zollverwaltung Geschäftsbericht 2019

## **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: BMF citronenrot, Adobe.stock, colourbox

Gestaltung: Druckerei des BMF

Wien 2020



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

# **Die österreichische Steuer- und Zollverwaltung Geschäftsbericht 2019**

Wien 2020

## 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
Gestaltung der Kundenbeziehungen zur Erhöhung der Abgabemoral.....	15
Reduzierung der Verfahrensdauer.....	16
Verbesserung des Kundenmanagements.....	16
Stärkung der Abgabemoral.....	17
Risikoorientierte Prüfungs- und Kontrolltätigkeit.....	21
Effiziente Prüfungsdurchführung.....	22
Forcierung der Prüfungsfälle mit internationalem Bezug.....	22
Zentrales und lokales Risikomanagement im Zoll.....	23
Zeitnahe und richtige Abgabenerhebung.....	25
Prüfbegleitende und verfahrensbegleitende Maßnahmen.....	26
Internes Kontrollsystem.....	26
Lastschriftverfahren für Einkommensteuervorauszahlungen.....	27
Schutz der Gesellschaft und der Wirtschaft.....	29
Kontrollmaßnahmen aufgrund finanzpolizeilicher Befugnisse.....	30
Bekämpfung des grenzüberschreitenden Umsatzsteuerbetrugs.....	30
Sicherung des freien Warenverkehrs.....	31
Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung.....	35
Personalmarketing und Recruiting.....	36
Ausbildung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.....	37
Wissenserwerb und Wissenstransfer.....	37
Organisationsentwicklung.....	41
FinanzOnline für Privatpersonen.....	42
Neue Familienbeihilfenanwendung.....	43

Ausbau FinanzService-Center.....	44
Internationale Zusammenarbeit.....	47
International Compliance Assurance Programme.....	48
Community of Interest on Behavioral Insights.....	48
Internationale Zusammenarbeit Zoll.....	49
Soziale Verantwortung.....	53
Sportförderung im Spitzensport.....	54
Internationale Zollskiwettkämpfe und Bundes Exekutiv-Schmeisterschaften.....	55
Betriebskindergarten im Finanzzentrum Wien Mitte.....	55
Modernisierung der Steuer- und Zollverwaltung.....	59
Die Neue Finanzverwaltung.....	60
Die Programmgeschichte.....	60
Ausblick.....	63
Unveränderliche Steuernummer.....	64
Entfall der Steuerbefreiung bei Kleinsendungen.....	64
Meldeverpflichtung von steuerschädlichen Praktiken.....	64
Terminvereinbarung – Wir nehmen uns Zeit für Sie.....	65
Zahlen, Daten, Fakten im Vergleich.....	67



Arbeitnehmer-  
veranstaltung  
14-2017

Bitte gehen Sie zum Schalter:

A252 >>	4	A249 >>	6
F884 >>	8	F883 >>	4
A251 >>	7	F882 >>	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 2019.

## 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) > Services > Publikationen > Broschüren und 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.

## 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)
- 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 trainiert
- Funkausrüstung für Bereiche der Zollämter und die Finanzpolizei dient als sicheres, unabhängiges und rasches Kommunikationsmittel
- Technische Hilfsmittel, Technische Untersuchungsanstalt für chemisch-technische Warenuntersuchungen (TUA), Röntgengeräte

### Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Die österreichische Steuer- und Zollverwaltung beschäftigt rund 9.500 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](http://www.bmf.gv.at) > Services > 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](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.

#### 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 5 Mio. FinanzOnline Benutzerinnen und Benutzer
- Rund 5,7 Mio. Arbeitnehmerveranlagungen mit einer durchschnittlichen Erledigungszeit von 24 Kalendertagen
- Davon etwa 1,5 Mio. antragslose Arbeitnehmerveranlagungen
- Rund 2,5 Mio. betriebliche Veranlagungen mit einer durchschnittlichen Erledigungszeit von 21 Kalendertagen
- Mehr als 63.000 Prüfungsmaßnahmen bei Klein-, Mittel- und Großbetrieben
- Rund 27.000 Betriebskontrollen durch die Finanzpolizei
- Rund 4,4 Mio. Zollanmeldungen im Import und Export
- Mehr als 900 Betriebsprüfungen durch den Zoll
- Rund 5 Mio. Stück aufgegriffene Zigaretten
- Rund 320 Prüfungen und Zwangsmaßnahmen durch die Steuerfahndung
- Rund 390 Prüfungen durch das Finanzamt für Gebühren, Verkehrsteuern und Glücksspiel

### Daten und Fakten

Mehr Daten und Fakten finden Sie im praktischen Datenfolder der österreichischen Steuer- und Zollverwaltung unter [www.bmf.gv.at](http://www.bmf.gv.at) > Services > 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. 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 als einen der wesentlichen Schwerpunkte im Jahr 2019 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 2019 insgesamt 5,74 Millionen durchgeführten Arbeitnehmerveranlagungen konnten mehr als 98% innerhalb von 6 Monaten einer Erledigung zugeführt werden. Im Bereich der Familienbeihilfe wurden 96% der 918.000 Eingangsstücke innerhalb von 6 Monaten erledigt.

In Hinblick auf die Modernisierung der Finanzverwaltung wird auch im Jahr 2020 der Abbau von Arbeitsrückständen als einer der wichtigsten Schwerpunkte weitergeführt.

## Verbesserung des Kundenmanagements

Die Finanzverwaltung hat 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.

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 die Wartezeit für die Kundinnen und Kunden direkt im Finanzamt zu verkürzen, wurden außerdem Terminvereinbarungen an bestimmten Standorten pilotiert. Die Vorbereitungen dazu wurden im Jahr 2019 durchgeführt.

#### Fragen und Antworten im Chat

Sie können Ihre allgemeinen Fragen direkt an „Fred“ in FinanzOnline oder über [chat.bmf.gv.at](https://chat.bmf.gv.at) richten. Zusätzlich können Sie dort auch Montag bis Freitag von 8.00 bis 17.00 Uhr unseren Live-Chat nutzen.



## Stärkung der Abgabemoral

Ein stabiles und berechenbares Abgabenaufkommen setzt eine hohe Abgabemoral bzw. „Tax Compliance“ voraus. Diese erhöht die Steuergerechtigkeit und beseitigt Wettbewerbsverzerrungen. Die Grundausrichtung des Prinzips der Tax Compliance besteht im partnerschaftlichen Verhältnis zwischen der Abgabenbehörde und den Bürgerinnen und Bürgern, welche freiwillig ihre abgabenrechtlichen Verpflichtungen erfüllen, sowie in effektiven Maßnahmen zur Herstellung der Steuergerechtigkeit gegenüber jenen, die das nicht tun.

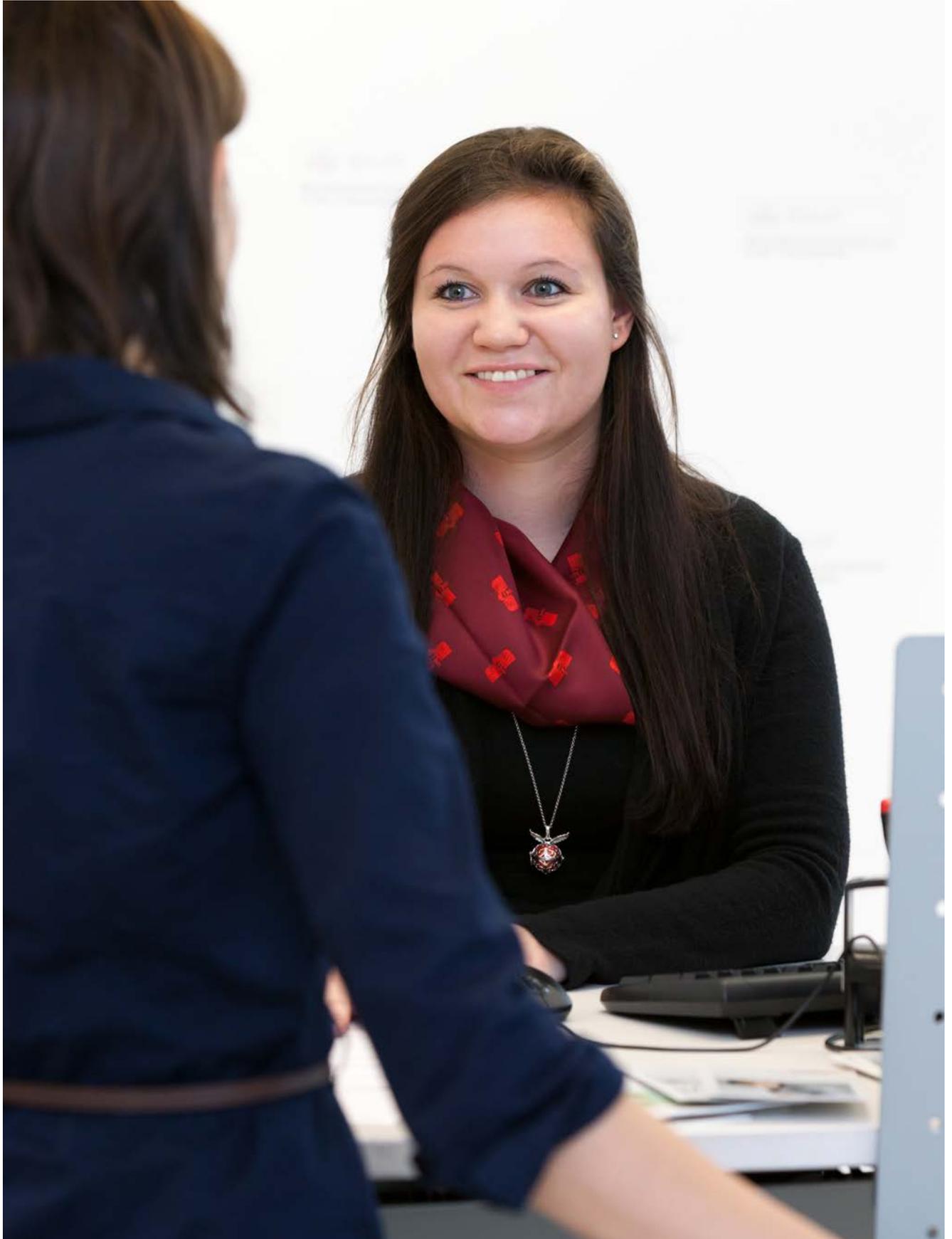
Da die Abgaben leistenden Steuerzahlerinnen und Steuerzahler einen moralischen Anspruch auf gleichmäßige Durchsetzung der Abgabenvorschriften haben, dient Betrugsbekämpfung neben der Stärkung des Abgabenaufkommens auch der Steuergerechtigkeit, unter anderem in Form von Steueraufsicht, Betrugsbekämpfung, Prüfung und Kontrolle.

Eine erfolgreiche Betrugsbekämpfung kann sich nicht auf die Aufklärung bereits begangener Abgabenverkürzungen und anderer Vergehen beschränken, sondern muss insbesondere das Verhindern und Hintanhalten von Abgabenvergehen zum Ziel haben.

Auch durch gezielte Informationen an die Öffentlichkeit lässt sich Betrug eindämmen. Mehr Transparenz führt letztlich zu weniger Betrug.

Die vom Bundesministerium für Finanzen gewählten Maßnahmen zur Verhinderung von Abgabenvergehen umfassen unter anderem

- Durchführung von Antrittsbesuchen aus Anlass der Gründung eines Unternehmens
- Durchführung von Aktionstagen zu bestimmten Schwerpunktthemen mit hoher Präsenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Informationsaustausch mit Interessenvertretungen
- Öffentlichkeitsarbeit (u.a. Pressekonferenzen zur Betrugsbekämpfung, Veröffentlichung von Maßnahmen und Erfolgen der Betrugsbekämpfung, Mitwirkung an Interviews und Reportagen, Präsentation im Rahmen von externen Veranstaltungen)





# 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.

## Effiziente Prüfungsdurchführung

Interne Prozesse werden laufend adaptiert und optimiert, um als Finanzverwaltung so effizient wie möglich zu agieren und dabei gleichzeitig 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, z. B. durch Kontrollmitteilungen
- 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, sind gezielte und risikoorientierte Fallauswahl und Schwerpunkte notwendig. Gegebenenfalls ist rechtzeitig ein Abschluss der Prüfung vorzunehmen. Durch ein effizientes Zusammenspiel zwischen Finanzverwaltung und Steuerzahlerinnen und Steuerzahlern werden Compliancekosten so niedrig wie möglich gehalten. So wird auf der einen Seite Steuerredlichkeit gefördert und auf der anderen Seite Steuerbetrug mit der vollen Härte der Gesetze sanktioniert.

## Forcierung der Prüfungsfälle mit internationalem Bezug

Die Auswahl der Fälle zur Betriebsprüfung wird Großteils mit Predictive Analytics Methoden durchgeführt. Die Evaluierungsergebnisse der letzten Jahre wurden zur Verbesserung der Fallauswahl im Jahr 2019 berücksichtigt. Aus diesen Lernschleifen wurden unter anderem bestimmte Einkünfte, Hinzurechnungen bei Kapitalgesellschaften sowie Ergebnisse aus Schätzungen gemäß §184 BAO von der Lernmenge ausgeschlossen. Dafür wurden einige neue Themengebiete wie beispielsweise Indikatoren zur Bonität, Personenrisiken, diverse Unregelmäßigkeiten sowie Daten vom eCommerce mitberücksichtigt.

Ebenfalls in der Auswahl berücksichtigt werden Kapitalflussmeldungen, da es hier mittlerweile eine Lernmenge (= geprüfte Fälle) aus dem Vorjahr gibt. Dadurch konnte die Auswahl bereits mittels Machine Learning Methoden durchgeführt werden.

Erstmals wurden auch Kontrollmitteilungen aus dem automatischen Austausch von Informationen zu Finanzkonten (Gemeinsamer Meldestandard-Gesetz bzw. EU-

Amtshilferichtlinie DAC 2) ausgewählt und zur Prüfung an die Finanzämter verteilt. Gerade bei Fällen mit grenzüberschreitendem Bezug wird künftig, bedingt durch den internationalen Informationsaustausch und einer verstärkten internationalen Kooperation, eine Steigerung der Prüfintensität zu erwarten sein.

## Zentrales und lokales Risikomanagement im Zoll

Das zentrale Risikomanagement im Zoll wird durch die Abteilung für Betrugsbekämpfung 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 von den Zollämtern – konkret durch die Auditoren in den Kundenteams und den Betrugsbekämpfungskordinatoren im Zollamt – 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, wissen die Zollämter besser über die Kundinnen und Kunden vor Ort Bescheid.

Das Risikomanagement im Zoll basiert auf der EU-Zoll-Risikomanagement-Strategie und dem Aktionsplan aus dem Jahr 2014, umgesetzt in der Zoll-Kontroll-Strategie 2015. Darin sind alle Risikobereiche in Zoll- und Verbrauchsteuerangelegenheiten abgebildet, sowie eine Risikoeinschätzung, Risikogewichtung und Priorisierung 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. Die Abteilung für Betrugsbekämpfung hat gemeinsam mit dem PACC und mit Unterstützung der Abteilung für Zollangelegenheiten bereits 2016 ein effizientes System zur Identifizierung von unterfakturierten Warensendungen aus Deutschland geschaffen. Dieses System ist im 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 legistischen 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 sind unterschiedliche Sicherungsmaßnahmen, wie zum Beispiel klar definierte Prozessabläufe, 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 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 Auditberichte werden interne Empfehlungen ausgesprochen und erforderlichenfalls Arbeitsabläufe oder IT-Verfahren angepasst.

## **Lastschriftverfahren für Einkommensteuervorauszahlungen**

Seit 1. Juli 2019 können Einkommensteuervorauszahlungen mittels Einziehungsauftrag (SEPA-Lastschriftmandat) vom Konto abgebucht werden. Ein Lastschriftmandat kann rasch und einfach direkt über FinanzOnline oder mit dem Webformular auf [bmf.gv.at](http://bmf.gv.at) erteilt werden. Steuerzahlerinnen und Steuerzahler müssen sich nicht mehr um die Zahlungsfristen kümmern, da die fällige Einkommensteuervorauszahlung immer rechtzeitig abgebucht wird. Mögliche Zahlungsverzüge und daraus resultierende Säumnisfolgen können somit vermieden werden.

Ein SEPA-Lastschriftmandat kann nur erteilt werden, wenn das Abgabekonto keinen vollstreckbaren Rückstand ausweist, kein Antrag auf Zahlungserleichterung oder Aussetzung der Einhebung eingebracht und kein Insolvenzverfahren eröffnet wurde. Es verliert seine Gültigkeit, wenn die oben genannten Voraussetzungen nach Mandatserteilung eintreten, die Abgabenschuld nicht verrechnet werden kann (z.B. wenn das Konto nicht gedeckt ist oder der Zahlungsvorgang widerrufen wurde) oder innerhalb von 3 Jahren ab Erteilung oder ab der letzten Transaktion keine Einziehung mehr erfolgt.

Sobald ein SEPA-Lastschriftmandat wirksam erteilt ist, ergeht eine Benachrichtigung mit der Information, dass künftige Einkommensteuervorauszahlungen vom zuständigen Finanzamt eingezogen werden. Die Einziehung mittels SEPA-Lastschriftmandat erfolgt unabhängig von etwa entstehenden Gutschriften oder vom Bestehen eines allfälligen Guthabens auf dem Abgabekonto. Der eingezogene Betrag wird jedenfalls für die Abdeckung der fälligen Einkommensteuervorauszahlung verwendet. Sollte diese durch eine zwischenzeitliche Gutschrift bereits abgedeckt sein, kann der eingezogene Betrag auch zur Verrechnung mit anderen fälligen Abgaben verwendet werden.

### **SEPA-Lastschriftmandat**

Nutzen Sie die Möglichkeit Einkommensteuervorauszahlungen bequem mittels SEPA-Lastschrift zu entrichten. Zur Anmeldung steht Ihnen ein Webformular zur Verfügung oder noch einfacher gleich direkt in FinanzOnline.



# 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.

## Kontrollmaßnahmen aufgrund finanzpolizeilicher Befugnisse

Die Finanzpolizei ist eine Betrugsbekämpfungseinheit der Finanzverwaltung. Kernaufgabe ist die Durchführung gezielter Kontrollen um Steuerhinterziehung, Sozialbetrug und organisierte Schattenwirtschaft aufzudecken und damit den Schutz der finanziellen Interessen der Republik Österreich zu wahren. Die präventive 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 Maßnahmen zur Steueraufsicht sowie ordnungspolitische Maßnahmen, insbesondere Arbeitsmarktaufgaben und Kontrollen nach dem Sozialbetrugsgesetz sowie zur Einhaltung des Glücksspielgesetzes. Die Bündelung dieser Maßnahmen 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 vorerst 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 erfolgte in der Steuerfahndung bereits im April 2016 der Start für den Aufbau eines Umsatzsteuerbetrugsbekämpfungskompetenz-Centers (USt-BBCC). Das Pilotprojekt wurde inzwischen positiv abgeschlossen und die zwei Teams mit 1. Jänner 2019 in die Linienorganisation der Steuerfahndung eingegliedert.

Durch eine Bündelung von Know-how und personellen Ressourcen soll österreichweit eine einheitliche Rechtsanwendung gewährleistet und Umsatzsteuerbetrug zielgerichtet bekämpft werden. Die Zielsetzung des USt-BBCC als einzige Stelle bei der Bearbeitung von Umsatzsteuerbetrugsachverhalten umfasst:

- 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

## Sicherung des freien Warenverkehrs

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.

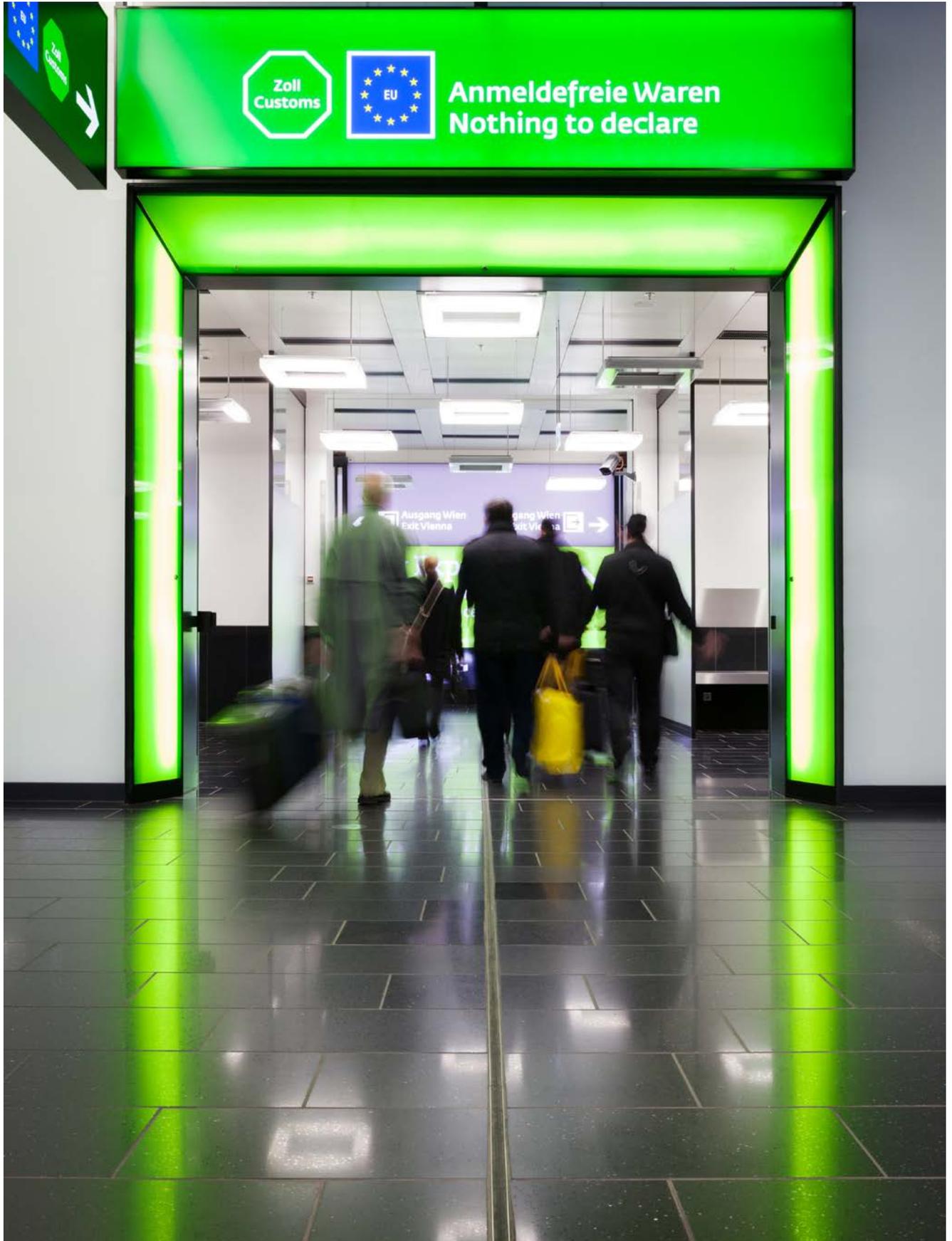
Der Schutz folgender Aspekte sind wichtige Ziele der österreichischen Zollverwaltung:

- Schutz der menschlichen Gesundheit
- Schutz der Tier- und Pflanzenwelt
- Schutz der Umwelt
- Gewerblicher Rechtsschutz
- Schutz des Kulturgutes
- Schutz der öffentlichen Ordnung

Die BMF-App enthält neben den Zollbestimmungen, die bei der Einreise nach Österreich zu beachten sind, auch Informationen zu den insbesondere im Reiseverkehr zu beachtenden Verboten und Beschränkungen. Die App funktioniert natürlich auch im Offline-Modus und ist daher problemlos bei Reisen im Ausland ohne zusätzliche Roaming-Gebühren verwendbar.

#### **Informationen zu Einfuhrverboten und Beschränkungen**

Informieren Sie sich in der BMF-App oder auf [www.bmf.gv.at](http://www.bmf.gv.at) > Themen > 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 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.



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 Karriereöglichkeiten in der Finanzverwaltung und zum Bewerbungs- und Auswahlprozess finden Sie auf [www.bmf.gv.at](http://www.bmf.gv.at) > Services > Jobs & Karriere > Berufsbilder.

## 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.

## Wissenserwerb und Wissenstransfer

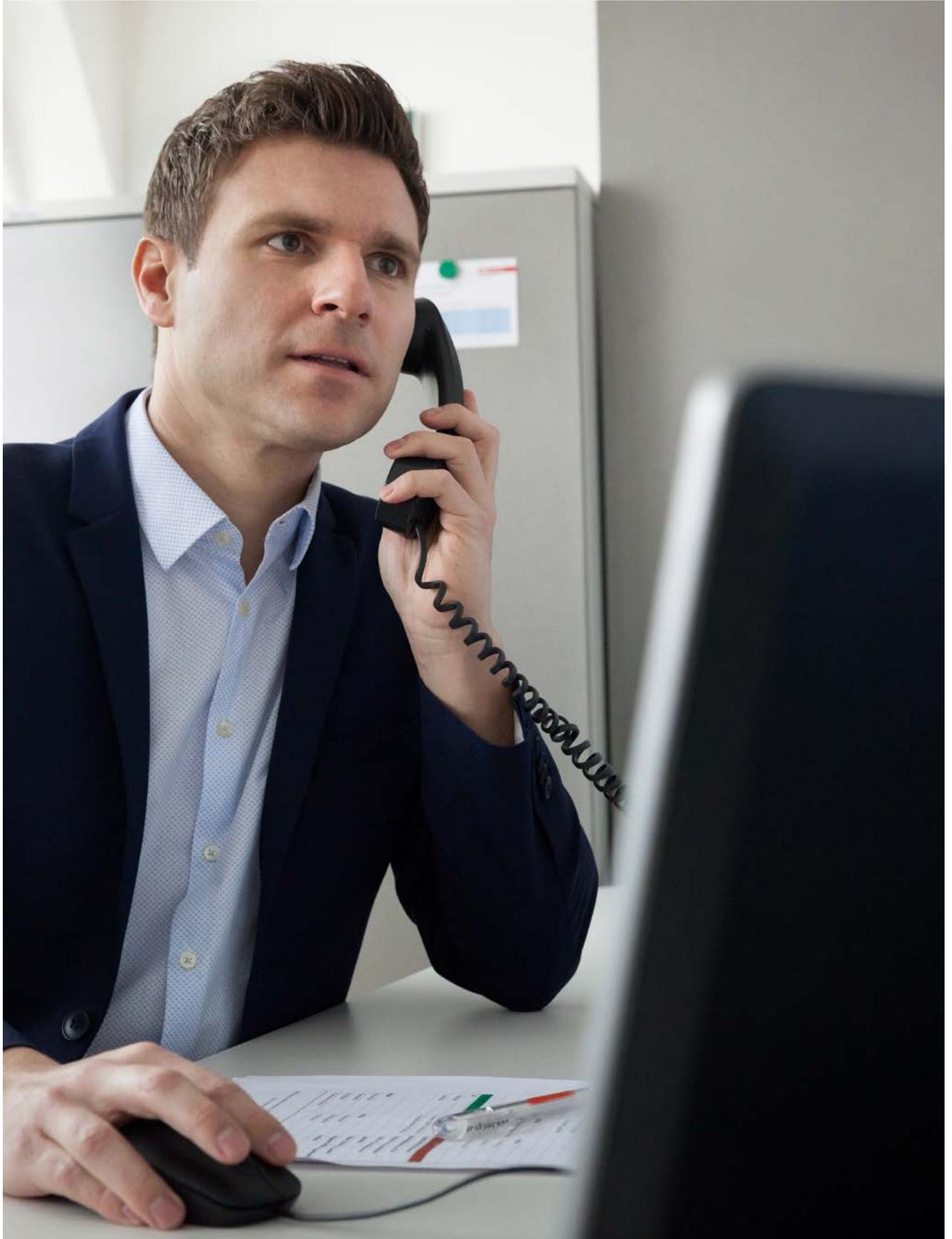
Sich ständig verändernde Rahmenbedingungen werden zukünftig laufend neue Arbeitsweisen bedingen, dementsprechend steigen die Herausforderungen im Wissensmanagement, insbesondere was den Wissenserwerb und Wissenstransfer betrifft. Die veränderten und zum Teil auch vollkommen neuen Arbeitsweisen und somit auch die Instrumente des Knowledge-Managements müssen etabliert und in weiterer Folge in Abhängigkeit von Zielgruppe und Zweck adaptiert, modifiziert und professionalisiert werden.

Verstärkt wird dieser Handlungsbedarf noch aufgrund der demografischen Entwicklung im Finanzressort. Die jährlichen zu erwartenden Pensionsabgänge bedingen viel an Aufbau von Basiswissen bei Neuaufnahmen aber genauso laufenden Qualifizierungsaufwand für bestehende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Gleichzeitig bedeutet das Nebeneinander von unterschiedlichen Generationen, dass die Instrumente des Wissensmanagements diesen besonderen Anforderungen Rechnung tragen müssen, um die besten Entwicklungsmöglichkeiten für alle zu bieten.

Wissensinstrumente wie Jobrotation, generationenübergreifendes Lernen, Austausch von Praktikerinnen und Praktiker sowie Wissensmentoring gewinnen immer mehr an Bedeutung und sind unverzichtbarer Teil des Wissenstransfers.

#### **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](http://www.bmf.gv.at) > Ministerium > Aufgaben & Organisation > 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.

## 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](http://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 so dort aufrufen, wo sie auch benötigt werden. Ein langwieriges Suchen im Menü entfällt.

Für die Arbeitnehmerveranlagung 2019 steht zudem 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: [www.finanzonline.at](http://www.finanzonline.at) > Demo-Version.

## Neue Familienbeihilfenanwendung

Nach erfolgreicher Umsetzung des Projektes „Antraglose Familienbeihilfe für im Inland geborene Kinder“ und dem Vorliegen der gesetzlichen Rahmenbedingungen hat das Projektteam seine Arbeit mit „FABIAN“ fortgesetzt. Damit entsteht für die Finanzämter eine völlig neue Anwendung zur Abwicklung der Familienbeihilfenverfahren und wird das bisherige IT-System der Beihilfendatenbank (DB7) vollständig abgelöst werden.

Derzeit läuft die Programmierung auf Hochtouren und parallel dazu befinden sich bereits fertiggestellte Teilsegmente in der Testphase. Die Umsetzung von FABIAN hat in der ersten Phase mit der Verknüpfung der DB7-Subjekte mit den Subjekten der Grunddatenverwaltung begonnen und ist weitestgehend abgeschlossen. Die neue Familienbeihilfeninformation-Anwendung „FABIAN“ soll Anfang des Jahres 2021 für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Finanzamt in Produktion gehen.

Kernstücke des neuen Verfahrens sind einerseits der Wegfall der händischen Datenerfassung durch Scannen und Auslesen der Daten im neu gestalteten Antragsformular. Andererseits werden durch Abgleich mit internen und externen Datenbanken die Möglichkeiten geschaffen, das Vorliegen der Anspruchsvoraussetzungen bei der erstmaligen Zuerkennung der Familienbeihilfe und für den gesamten Anspruchszeitraum – auf Basis einer wirksamen Risikoanalyse – weitgehend automatisiert zu prüfen.

Von Anfang an war es Bestreben des Projektteams, möglichst umfassend die künftigen Nutzerinnen und Nutzer von FABIAN einzubinden. So haben sich insgesamt 24 Interessierte aus allen Regionen der Finanzverwaltung als sogenannte Key-User bereit erklärt, an diesem Projekt mitzuarbeiten. Die Startveranstaltung dazu hat am 28. Mai 2019 stattgefunden. Die dort präsentierten Aufgaben der Key-User sind unter anderem

- das Verfahren FABIAN frühzeitig kennenlernen und eine Drehescheibe im Kommunikationsprozess sein
- bei der Entwicklung von Schulungen mitwirken und die resultierenden Kulturveränderungen mittragen
- als Wissensträger über das Projekt informieren und als Schnittstelle zum Projekt agieren
- an der Weiterentwicklung von FABIAN mitwirken.

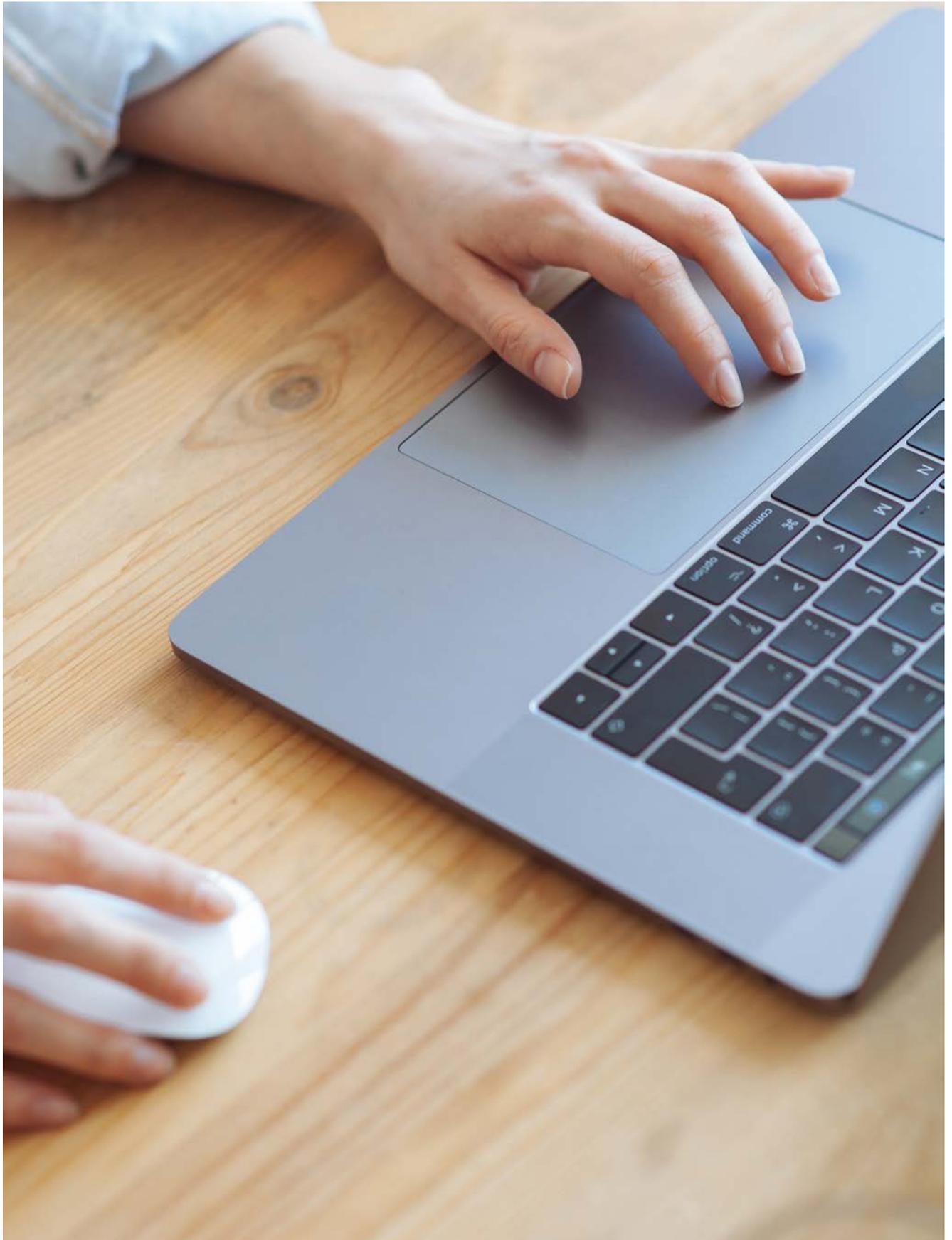
Das Projektteam ist davon überzeugt, dass FABIAN mit Unterstützung der Key-User erfolgreich umgesetzt werden kann.

## Ausbau FinanzService-Center

Im Herbst 2017 startete an den Standorten Villach, St. Veit und Wien die Pilotierung eines FinanzService-Centers (FS-C). Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der damals drei 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 2019 nur rund 5% der Gespräche zur Arbeitnehmerveranlagung und 6,5% der Anrufe im Bereich der Familienbeihilfe an die Teams weitergeleitet. Der Rest konnte direkt im FS-C erledigt werden.

Nach Abschluss einer Evaluierung wurde das Pilotprojekt im Herbst 2019 in den Echtbetrieb übergeführt und der weitere Ausbau begonnen. Zunächst wurde in Wien das vierte FS-C-Team eingerichtet. Die nächsten Ausbaustufen – ein zusätzliches Team in Villach und eines am neuen Standort in Krems – sind bereits in Planung bzw. Umsetzung.

Erweitert hat sich 2019 auch der Aufgabenbereich des FinanzService-Centers: Die Hotline zur telefonischen Terminbuchung im Rahmen der Pilotierung von Terminvereinbarungen im Infocenter wird durch das FS-C betreut. Ab September 2019 wurden hier auch schon Fragen im Live-Chat mit den Kundinnen und Kunden beantwortet.





# 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. Erfahrungsaustausch mit 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 erfolgt dieser bereits automatisiert.

Die österreichische Steuerverwaltung beweist ihr internationales Engagement durch internationale Kooperationen 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 wiederholt internationale Unterstützungs- und Aufbauarbeit für andere Zollverwaltungen.

## International Compliance Assurance Programme

Frühestmögliche Rechtssicherheit in Bezug auf ihre steuerrechtlichen Angelegenheiten ist für viele Unternehmen von zunehmender Bedeutung. Auf nationaler Ebene können Unternehmen diese u.a. in Form von verbindlichen Rechtsauskünften erhalten oder durch die begleitende Kontrolle im Rahmen eines kooperativen Ansatzes mit der Finanzverwaltung zu einer erhöhten Planungs- und Rechtssicherheit gelangen.

Auf internationaler Ebene wird mit dem OECD Projekt „International Compliance Assurance Programme (ICAP 2.0)“ eine Erweiterung zu den nationalen kooperativen Ansätzen angestrebt. Dabei nehmen die betroffenen Steuerverwaltungen eine gemeinsame und gleichzeitige Bewertung der steuerlichen Risiken bei ausgewählten und freiwillig teilnehmenden multinationalen Unternehmen vor. Zum Beispiel werden Verrechnungspreis- und Betriebsstättenrisiken innerhalb eines festgelegten Zeitrahmens und definierten Verfahrens geprüft. Am Ende des gemeinsamen Risikobewertungsprozesses stellt jede betroffene Steuerverwaltung, vorbehaltlich der inländischen rechtlichen Anforderungen und Prozesse, ein Ergebnisschreiben an die multinationale Unternehmensgruppe aus.

Damit erhalten die betroffenen Unternehmen einerseits einen schnelleren und klareren Weg zur multilateralen Steuersicherheit und andererseits können dadurch spätere und langwierige Verständigungs- oder Schiedsverfahren vermieden werden. Neben einer erhöhten Rechtssicherheit für die involvierten Unternehmen soll dies vor allem auch zur Reduzierung des Ressourceneinsatzes in den Steuerverwaltungen der beteiligten Staaten beitragen, selbst wenn die Ergebnisse der gemeinsamen Risikoprüfung nicht so rechtsverbindlich sind wie andere Instrumente wie zum Beispiel bilaterale oder multilaterale Vorabverständigungsverfahren auf der Grundlage der Doppelbesteuerungsabkommen, sogenannte Advance Pricing Agreements.

## Community of Interest on Behavioral Insights

Bereits im Dezember 2017 hat das österreichische Finanzministerium gemeinsam mit dem US-amerikanischen Internal Revenue Service (IRS) die Förderung einer „Community of Interest“ zum Thema Verhaltensökonomie übernommen. Die Verhaltensökonomie beschäftigt sich mit dem menschlichen Verhalten in wirtschaftlichen Situationen. Innerhalb dieser von der OECD unterstützten Interessensgemeinschaft findet ein reger internationaler Wissens- und Erfahrungsaustausch statt.

Vertrauen in die Steuerverwaltung schafft langfristige Compliance. Ziel ist es, die Bürgerinnen und Bürger besser zu verstehen und dazu nutzerorientierte Systeme aufzusetzen. Verständlichkeit in deren Anwendung senkt die Fehlerquote und stärkt gleichzeitig das Vertrauen in die Verwaltung und führt so zu langfristiger Compliance.

Im September 2018 fand die erste Tagung des Netzwerkes mit insgesamt 23 beteiligten Staaten in Wien statt. Seither arbeiten die Teams in den USA und in Österreich im Rahmen von regelmäßigen Web-Konferenzen am Wissensaustausch zu aktuellen Maßnahmen und Entwicklungen in den jeweiligen Steuerverwaltungen. Dabei werden sowohl erfolgreiche Beispiele aus der Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden als auch in der Gestaltung von Prozessen innerhalb der Organisationen vorgestellt.

Mittlerweile umfasst das Netzwerk mehr als 30 Staaten und arbeitet an einem Leitfaden für die Anwendung von verhaltensökonomischen Maßnahmen in Steuerverwaltungen, um so Synergien intern aber auch zwischen den beteiligten Staaten optimal zu nutzen.

## Internationale Zusammenarbeit Zoll

Im Laufe des Jahres 2019 wurden - nachfolgend der EU-Präsidentschaft - die anderen Mitgliedstaaten und Partnerländer bei der Weiterführung der österreichischen Initiativen unterstützt. Insbesondere wurde im Rahmen eines Projektes mit dem „EU Joint Research Center“ und der EU Generaldirektion für Zölle und Steuern gemeinsam mit Wirtschaftsvertretern an Zukunftsszenarien und Langzeitstrategien im Zollbereich gearbeitet.

Weiters wurde gemeinsam mit Deutschland und China an einem Projekt im Rahmen der Zusammenarbeit zwischen Asien und Europa unter dem Aspekt der Seidenstraße an einer einheitlichen elektronischen Versandanmeldung von China bis in die EU gearbeitet.

Vorbereitend auf den Austritt des Vereinigten Königreiches aus der Europäischen Union („BREXIT“) wurden Informationsveranstaltungen für die Wirtschaft abgehalten, Informationen für die Zolldienststellen ausgearbeitet und regionale BREXIT-Verantwortliche in den Zollämtern eingerichtet.

Das Jahr 2019 stand ganz im Zeichen der Implementierung des neuen Zollkodex der Union (UZK) und war primär davon geprägt, dass die erste digitalisierte Vollenwendung - das Startprojekt (CDA) - in Österreich seine „go live“ Phase erlebte.

Die neue elektronische Anwendung „Customs Decisions Austria (CDA)“ der österreichischen Zollverwaltung ging plangemäß Anfang September 2019 online und markierte einen weiteren Meilenstein im Ausbau der digitalen Services der österreichischen Finanzverwaltung.

Gleichzeitig wurde der Zugang zur Nutzung durch Wirtschaftsbeteiligte über das „Portal Zoll“ ermöglicht. Damit erfolgt die Beantragung von Entscheidungen/Bewilligungen im Sinne des Unions-Zollkodex ausschließlich elektronisch sowie deren Verwaltung im digitalen Austausch mit dem Management System der Zollbehörde.

Auf Seite der Zollverwaltung umfasst das Management System in Customs Decisions Austria (CDA) sämtliche Abläufe für die Verwaltung von zollrechtlichen Entscheidungen in digitaler Form. Somit werden Entscheidungen nicht mehr in Papierform zugestellt, sondern erlangen umgehend Rechtswirksamkeit sobald sie im Portal Zoll elektronisch einsehbar und abrufbar sind. Wartezeiten bis zur Bescheid Zustellung entfallen gänzlich.

#### **Customs Decisions Austria (CDA) und Portal Zoll**

Mehr Informationen zu den neuen elektronischen Anwendungen der Zollverwaltung finden Sie auf [www.bmf.gv.at](http://www.bmf.gv.at) > Themen > Zoll > UZK-IT Anwendungen.





# 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.

## Sportförderung im Spitzensport

Vor über 68 Jahren erfolgte die Grundsteinlegung zum heutigen Sportkader im Bundesministerium für Finanzen. Der sogenannte „Zollwachekader“ war das Urkonzept. Im Jahr 2004 wurde der Sportkader neu strukturiert und modernisiert. Die Aufnahme der jungen Athletinnen und Athleten erfolgte von da an im Zusammenwirken mit dem Österreichischen Skiverband (ÖSV). Eine Kaderzugehörigkeit im ÖSV ist seitdem Grundvoraussetzung.

Ein weltweit einzigartiges Projekt wurde im Jahr 2008 ins Leben gerufen, in dem die Gleichstellung der Förderung von Sportlerinnen und Sportlern mit Behinderung in einem Ministerium in Österreich umgesetzt worden war. Damit war der Para Kader geboren, der nun neben dem alpinen und nordischen Kader die 3. Sparte im Sportkader des BMF bildet.

Der Status eines Sportkadermitglieds ermöglicht es den Beteiligten ihren Sport professionell zu betreiben und gleichzeitig sozial abgesichert zu sein. Abgestimmt mit den Trainings- und Rennplänen wird ein persönlicher Ausbildungsplan erstellt, damit in der rennfreien Zeit während der aktiven Sportkarriere parallel eine Ausbildung in der Zollverwaltung erfolgen kann. Dieses Modell ermöglicht eine berufliche Karriere nach der sportlichen Karriere und wird von den jungen Athletinnen und Athleten sehr geschätzt. Etwa 80% der Sportlerinnen und Sportler bleiben der Zollverwaltung auch nach ihrem Karriereende erhalten.

Mit den Neuaufnahmen im September 2019 waren insgesamt 30 Sportlerinnen und Sportler, was dem maximalen Kontingent entspricht, sowie zwei Trainer im Sportkader aktiv.

Das WM-Jahr 2019 war aus Sicht des Sportkaders ein überaus erfreuliches. Mit dem ersten Weltcupstieg von Stephanie Venier und dem ersten Weltcuppodest von Katharina Liensberger sind zwei alpine Läuferinnen des Sportkaders nun endgültig in der Weltspitze angekommen. Auch der nordische Kombinierer Lukas Greiderer konnte sich, mit einem zweiten Platz, sensationell ein erstes Mal am Weltcuppodest platzieren.

Bei den jeweiligen Highlights, den Weltmeisterschaften 2019, konnten einige Medaillen erreicht werden:

- Katharina Liensberger, WM-Silber im Team (alpin)
- Lukas Klapfer, WM Bronze im Team (nordisch)
- Markus Salcher, WM Silber Abfahrt und Bronze Super-G (para)

Besonders erfreulich war das Abschneiden von Carina Edlinger. Die sehbehinderte Langläuferin vom Zollamt Salzburg kürte sich in Kanada zur Doppelweltmeisterin. Diese Leistungen wurden mit der Auszeichnung „Österreichs Behindertensportlerin des Jahres 2019“ auch gebührend honoriert.

## Internationale Zollskiwettkämpfe und Bundes Exekutiv-Schimeisterschaften

Vom 25.-29. März 2019 fanden in Galtür/Tirol die 66. Internationalen Zollskiwettkämpfe und die 36. Bundes Exekutivschimeisterschaften statt. Das Kräftenessen bei den Internationalen Zollskiwettkämpfen findet jährlich rotierend zwischen den Ländern Deutschland, Frankreich, Italien, und Österreich statt. Die nationalen Meisterschaften der Exekutivkörper von Polizei, Bundesheer, Justiz und der Finanzverwaltung werden alle zwei Jahre, ebenfalls in wechselnder Reihenfolge, ausgetragen. Diesmal fiel die Organisation beider Meisterschaften gleichzeitig in die Zuständigkeit des österreichischen Finanzressorts. Dieses Megaevent wurde vom Regionalmanagement West unter der bewährten Leitung von Fritz Kapfinger und seinem Team organisiert.

Über 300 Sportlerinnen und Sportler aus dem In- und Ausland fanden bei traumhaften Wetter- und Pistenverhältnissen ideale Wettkampfbedingungen vor. Auch zahlreiche Ehrengäste, darunter der Innenminister und der Justizminister sowie der Tiroler Landeshauptmann, konnten sich von der reibungslosen Organisation der Meisterschaften überzeugen.

Am Start waren hochkarätige Weltcupläuferinnen und Weltcupläufer, darunter aktuelle Olympia- und Weltmeisterschaftsmedaillengewinner wie Alexis Pinturault, Clément Noël, Felix Neureuther, Viktoria Rebensburg und Julian Eberhard. Die 1,3 Millionen Aufrufe auf der Homepage sind ein eindeutiges Zeichen für die Reichweite der Veranstaltung und das Interesse daran. Die Meisterschaften in Galtür waren somit ein gebührender Abschluss der langen und harten WM- und Weltcupsaison 2018/2019.

## Betriebskindergarten im Finanzzentrum Wien Mitte

Im Betriebskindergarten des Bundesministeriums für Finanzen im Finanzzentrum Wien Mitte stehen 100 Kindergartenplätze in erster Linie den Kindern von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Finanzverwaltung zur Verfügung. Darüber hinaus werden auch immer wieder Kinder von anderen Bundesbediensteten aufgenommen, sofern weitere Plätze frei sind. Kindergartenbetreiber ist der Verein Kinder in Wien (KIWI).



Fünf Gruppenräume sind großzügig, hell und gemäß der Entwicklung der Kinder gestaltet. Platz zum Spielen gibt es neben den Schwerpunkträumen, im weitläufigen Gangbereich, im gut ausgestatteten Bewegungsraum, im von Eltern gestalteten English Corner, dem kuscheligen Lesesofa sowie auf der Terrasse mit Hochbeeten. Des Weiteren gibt es laufend verschiedene Zusatzangebote wie beispielsweise Kinderyoga, Tanzen und gemeinsame Waldtage. Der naheliegende Stadtpark wird regelmäßig genutzt. Eislaufen am Wiener Eislaufverein, Sportmotorik mit Tennis-Tom und Motopädagogik in Zusammenarbeit mit dem Motoriknetzwerk ergänzen diese Angebote. Auch eine Logopädin steht als sprachfördernde Unterstützung zur Verfügung.

Die Kindergartenplätze werden für Kinder, deren Hauptwohnsitz sich in Wien befindet, von der Stadt Wien gefördert. Die zusätzlichen Kosten für Mittagessen, Jause und die KIWI-Specials, wie alterserweiterte Gruppen, bilinguales Konzept, Projekte - um hier einige zu nennen - betragen für Wiener Kinder im Kindergartenjahr 2019/20 gesamt 159 Euro, welche monatlich eingezogen werden.

#### **Weitere Informationen**

Detailinformationen erhalten Sie über die KIWI-Website [www.kinderinwien.at](http://www.kinderinwien.at) unter Standorte > Betriebskindergärten > 1030 Betriebskindergarten Finanzzentrum Wien Mitte. Hier können Kinder bei Interesse auch gleich mittels Formular angemeldet werden.





# Modernisierung der Steuer- und Zollverwaltung

Über 100 Kolleginnen und Kollegen der Finanzverwaltung erarbeiten 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, sind eine Vielzahl von Teilprojekten und Arbeitspaketen im Rahmen des Programms zur Modernisierung der Steuer- und Zollverwaltung durchzuführen.

## Die Neue Finanzverwaltung

Konkret fassen wir die 40 Finanzämter zu einem Finanzamt Österreich (FAÖ) zusammen. Dieses wird nach den funktionalen Bereichen „private Steuerzahler“, „kleine und mittlere Unternehmen“ und „Steuerschuldner“ ausgerichtet. Die Standorte und Ansprechpartner vor Ort bleiben erhalten.

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

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

Die Finanzpolizei und die Steuerfahndung führen wir gemeinsam mit der Finanzstrafbehörde organisatorisch zu einem Amt für Betrugsbekämpfung (ABB) zusammen. Dadurch wird 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 (ZS) 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

Wichtig für das Gelingen einer solchen großen Reform ist natürlich, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bestmöglich mit Informationen zum Fortgang des Programms zu versorgen. Hierfür dient das Intranet als wichtige Drehscheibe. Neben umfangreichen Hinweisen zu den vielfältigen Arbeitsbereichen und Personalthemen, beantwortet 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 tiefergehend 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 Berater den Veränderungsprozess unterstützen.

Die Modernisierung der Steuer- und Zollverwaltung bringt auch für die Organisationskultur große Veränderungen mit sich. Das Loslösen der lokalen Zuständigkeit in Richtung einer bundesweiten Sichtweise wird unterstützt durch ein eigens dafür eingerichtetes Programmarbeitspaket zur Strategie- und Kulturentwicklung, das nachhaltige Schritte in der Weiterentwicklung der Organisationskultur setzen wird.

#### Aufbau: Die Neue Finanzverwaltung ab 2021





**2020  
AUSBLICK**

alt

≡

# 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.

## Unveränderliche Steuernummer

Als erste vorbereitende Maßnahme zur Modernisierung der Finanzverwaltung werden bereits mit Juli 2020 alle Steuernummern unveränderlich. Dies gilt sowohl für Steuernummern im privaten als auch im unternehmerischen Bereich.

Die unveränderliche Steuernummer ist für die Kundinnen und Kunden einer der Vorteile, die im Zuge der Modernisierung umgesetzt wird. Bisher änderte sich diese beim Wechsel der örtlichen oder sachlichen Zuständigkeit, im privaten Bereich beispielsweise aufgrund einer Übersiedlung.

Mit der Schaffung des neuen Behördenaufbaus zu einem Finanzamt für ganz Österreich fällt jedoch die örtliche Zuständigkeit weg. Bereits vorhandene Steuernummern werden daher mit Juli 2020 eingefroren und bleiben auch nach einem künftigen Dienststellenwechsel unverändert. Neue Kundinnen und Kunden erhalten sofort eine unveränderliche 9-stellige Steuernummer. Ein etwaiger Dienststellenwechsel wird künftig automatisch und unbürokratisch im Finanzamt Österreich durchgeführt.

Ändert sich die Größe eines Unternehmens so, dass die sachliche Zuständigkeit für das Unternehmen vom Finanzamt Österreich ins Finanzamt für Großbetriebe wechselt, gilt folgendes. Die Steuernummer bleibt auch nach dem Finanzamtswechsel gleich. In diesem Fall wird das Unternehmen außerdem über die Änderung der sachlichen Zuständigkeit, also den Behördenwechsel, per Mitteilung informiert.

## Entfall der Steuerbefreiung bei Kleinsendungen

Mit dem Abgabenänderungsgesetz 2020 wurde die Abschaffung der Umsatzsteuerbefreiung für die Einfuhr von Sendungen mit geringem Wert - Kleinsendungen - beschlossen. Kleinsendung sind Warensendungen mit einem Gesamtwert von maximal 22 Euro.

Bisher war die Einfuhr von Kleinsendung aus einem Drittland nach Österreich von der Einfuhrumsatzsteuer befreit. Um Wettbewerbsverzerrungen zu vermeiden und zur Gewährleistung der Besteuerung im Bestimmungsland, werden solche Warensendung zukünftig grundsätzlich steuerpflichtig sein.

## Meldeverpflichtung von steuerschädlichen Praktiken

In Umsetzung der Richtlinie (EU) 2018/822 (DAC 6) wurde im September 2019 das EU- Meldepflichtgesetz (EU-MpfG) vom Nationalrat beschlossen. Dieses Gesetz

normiert für Intermediäre bzw. relevante Steuerpflichtige eine Meldeverpflichtung von grenzüberschreitenden Gestaltungen bei denen

- ein Risiko der Steuervermeidung,
- der Umgehung des gemeinsamen Meldestandards oder
- der Verschleierung des wahren wirtschaftlichen Eigentümers besteht.

Zur Meldung verpflichtete Personen müssen grenzüberschreitende Gestaltungen melden, deren erster Schritt zur Umsetzung zwischen 25. Juni 2018 und 30. Juni 2020 bereits getätigt wurde oder die ab dem 1. Juli 2020 konzipiert, vermarktet oder organisiert werden.

Die Meldung hat in Österreich elektronisch über FinanzOnline zu erfolgen. Die bei der zuständigen Behörde eingebrachten Meldungen werden, beginnend ab 1. Oktober 2020, quartalsweise durch das Hochladen in ein zentrales EU-Verzeichnis mit allen Mitgliedstaaten ausgetauscht. Mit diesem verstärkten Informationsaustausch zwischen den EU-Staaten sollen schädliche Modelle aggressiver Steuergestaltung schneller entdeckt und die Aushöhlung nationaler Steuersysteme durch Ausnutzung von Marktineffizienzen konsequent bekämpft werden.

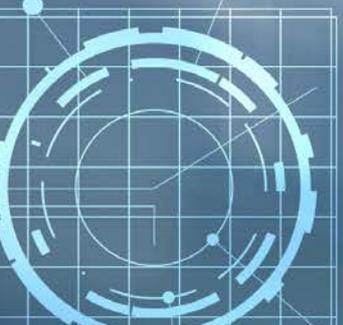
## Terminvereinbarung – Wir nehmen uns Zeit für Sie

In den Infocentern der Finanzämter werden jährlich mehr als 2 Mio. persönliche Kontakte bewältigt. Die Kontaktfrequenz ist dabei zwischen den einzelnen IC-Standorten höchst unterschiedlich und eine Steuerung der Kundenströme kaum möglich. Daher wird nun als Teil eines Projekts im Rahmen der Modernisierung der Steuer- und Zollverwaltung seit November 2019 die Vereinbarung von Terminen pilotiert. Ziel ist nach wie vor, die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger direkt am Telefon zu lösen. Wird dennoch ein Termin vereinbart, so bedeutet dies mehr Zeit für das konkrete Anliegen. Sie sparen sich Zeit - wir nehmen uns Zeit. Sollte dennoch der Wunsch nach persönlichem Kontakt bestehen, empfehlen wir vorher einen Termin im Finanzamt zu vereinbaren.

Termine können bei allen Finanzämtern in Österreich 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](http://www.bmf.gv.at) > Ämter und Behörden > Termine.



# 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	2016	2017	2018	2019
Bruttoinlandsprodukt (BIP) zu laufenden Preisen in Mio. Euro	357.299,7	370.295,8	385.711,9	398.521,9
BIP Wachstum real zum Vorjahr	+2,1%	+2,5%	+2,4%	+1,6%
Abgabenquote (Steuern und Sozialversicherungsbeiträge) lt. ESG	41,9%	41,8%	42,3%	42,5%
Öffentliches Defizit / Überschuss in % des BIP	-1,5%	-0,8%	+0,2%	+0,7%

## Abgabenaufkommen

Abgabenaufkommen Steuern in Mio. Euro (Auswahl)	2016	2017	2018	2019
<b>Abgabenerfolg des Bundes Gesamt (UG 16)</b>	<b>81.138,1</b>	<b>84.820,5</b>	<b>88.203,6</b>	<b>90.893,3</b>
- davon Im Detail (Auszug)				
Umsatzsteuer inkl. Einfuhrumsatzsteuer	27.055,7	28.346,3	29.347,1	30.046,2
Lohnsteuer	24.645,9	25.350,0	27.177,5	28.480,8
Einkommensteuer	3.902,9	3.951,3	4.280,1	4.925,5
Körperschaftsteuer	7.431,7	7.903,9	9.162,8	9.384,7
Kapitalertragsteuer	2.355,1	2.754,0	3.072,4	2.989,7
Grunderwerbsteuer	1.117,6	1.104,7	1.207,6	1.316,5
Mineralölsteuer	4.312,6	4.436,1	4.488,0	4.465,8
Tabaksteuer	1.834,9	1.867,8	1.911,1	1.894,2
<b>Weitere Transaktionen der Finanzämter / Zollämter</b>				
Familienbeihilfe ausbezahlt	3.444,8	3.419,2	3.515,7	3.494,7
Abgaben nach dem Glücksspielgesetz	559,3	553,1	599,8	584,7
Aufkommen Zölle (Eigenmittel der EU)	262,6	263,4	264,6	274,4

## Budget der Finanzverwaltung

Budget (vorläufiger Erfolg) in Mio. Euro	2016	2017	2018	2019
Personalausgaben	559,2	573,2	585,4	599,7
Sachausgaben	92,1	97,9	95,7	96,7
<b>Auszahlungen Gesamt</b>	<b>655,6</b>	<b>672,9</b>	<b>682,5</b>	<b>697,7</b>

## Personalstand

Personal (jeweils zum 31.12. in VBÄ)	2016	2017	2018	2019
Finanzämter inkl. FA GVG	6.339	6.551	6.575	6.394
Zollämter	1.472	1.481	1.484	1.462
Großbetriebsprüfung	464	492	478	490
Steuerfahndung	145	148	161	173
Finanzpolizei	454	438	434	432
<b>Finanzverwaltung Gesamt</b>	<b>8.874</b>	<b>9.110</b>	<b>9.132</b>	<b>8.951</b>

## Kundenkontakte

Finanzämter Kundenkontakte	2016	2017	2018	2019
FinanzOnline (FON) Teilnehmer/innen in Mio. Personen	4,24	4,54	4,80	5,03
Anzahl der Telefonanrufe in Mio. Anrufe	6,47	5,85	5,37	4,84
Durchschnittliche Wartezeit am Telefon in Sekunden	70	64	62	46

## Veranlagung Private und Familienbeihilfe

Finanzämter Allgemeinveranlagung	2016	2017	2018	2019
FinanzOnline (FON) Teilnehmer/innen in Mio. Personen	3,79	4,03	4,25	4,44
FON-Quote Arbeitnehmerveranlagungen (L1)	66%	69%	70%	72%
Erledigte Arbeitnehmerveranlagungen in Mio. Bescheide	4,21	5,08	5,31	5,74
- davon antragslose Erledigungen (AANV)	--	0,77	1,19	1,46
Bearbeitungszeit Arbeitnehmerveranlagung in Kalendertagen	28	24	26	24
Erledigte Anträge und Überprüfungen Familienbeihilfe	659.030	673.623	664.488	683.289
Bearbeitungszeit Familienbeihilfe in Kalendertagen	23	23	27	33

## Veranlagung Betriebe und Außenprüfung

<b>Finanzämter Betriebsveranlagung und -prüfung</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
FinanzOnline (FON) Teilnehmer/innen in Mio. Personen (Unternehmen)	0,46	0,52	0,55	0,59
FON-Quote betriebliche Veranlagung	88%	89%	90%	90%
Erledigte Veranlagungen in Mio. Erklärungen / Bescheide	2,13	2,35	2,42	2,53
Bearbeitungszeit betriebliche Veranlagung in Kalendertagen	22	23	24	21
Betriebsprüfungen und Umsatzsteuersonderprüfungen	27.485	25.846	22.463	21.043
- davon Prüfungsergebnis in Mio. Euro	718,1	679,7	544,6	546,7
Sonstige Prüfungsmaßnahmen (inkl. Erhebungen und Antrittsbesuche)	26.664	20.399	29.352	27.549
- davon Prüfungsergebnis in Mio. Euro	29,8	33,3	28,3	23,1
Prüfung lohnabhängiger Abgaben und Beiträge	10.441	9.882	9.723	10.623
- davon Prüfungsergebnis in Mio. Euro	148,8	141,4	171,7	110,9

## Großbetriebsprüfung

<b>Großbetriebsprüfung</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Betriebsprüfungen und Umsatzsteuersonderprüfungen (inkl. UMA)	3.754	3.652	3.670	3.556
- davon Prüfungsergebnis in Mio. Euro	704,9	994,0	726,9	565,8
Sonstige Prüfungsmaßnahmen (Erhebungen und Nachschauen)	1.113	935	901	894
- davon Prüfungsergebnis in Mio. Euro	9,6	25,2	27,2	26,0

## Abgabenschulden und Finanzstrafen

<b>Finanzämter Abgabensicherung / Finanzstrafen</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Gesamt Abgabenrückstand in Mio. Euro	8.108,7	7.977,4	7.993,6	7.851,1
- davon vollstreckbare Abgabenrückstände in Mio. Euro	1.617,7	1.734,0	1.683,6	1.591,2
Entrichtungsquote / Zahlungsmoral in Prozent der fälligen Abgaben	96,9%	97,0%	97,2%	97,4%
Abgeschlossene Finanzstrafverfahren	6.337	6.645	7.727	6.845

## Betrugsbekämpfung

<b>Steuerfahndung</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Zwangsmaßnahmen und Fahndungsfälle	356	273	258	321
Betriebs-, Umsatzsteuersonderprüfungen, Erhebungen und Nachschauen	345	320	319	242
- davon Prüfungsergebnis in Mio. Euro	8,1	18,7	3,9	25,9

<b>Finanzpolizei</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Anzahl der kontrollierten Betriebe	30.439	26.623	27.317	27.352
Kontrollierte beschäftigte Personen	54.579	47.556	52.783	53.506
- davon illegal beschäftigte Personen	12.962	11.050	8.973	8.806
Erledigte Glücksspielkontrollen	730	1.314	953	729

## Kundenteams Zoll

<b>Zollämter Güterverkehr / Reiseverkehr</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Anmeldungen Güterverkehr in Mio. Fällen	3,94	3,95	4,18	4,44
- davon Kontrollen (Anmeldungen)	161.521	167.405	169.866	165.935
Ausfuhrbescheinigungen (U34) in Mio. Stück	2,09	2,29	1,97	1,49
Kontrollen Reisende	234.794	259.351	230.234	249.494

<b>Zollämter Verbrauchsteuern</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Anmeldungen (inkl. Abfindungsbrenner)	69.981	67.741	81.377	78.849
Amtliche Aufsicht (Kontrollen)	7.766	6.999	7.453	7.363

## Außenprüfung und Aufgriffe Zoll

<b>Zollämter Betriebsprüfung Zoll und Aufgriffe</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Erledigte Betriebsprüfungen Zoll	1.102	1.147	906	918
- davon Prüfungsergebnis in Mio. Euro	38,9	39,6	20,1	14,2
Zollamtliche Überwachung (Kontrollen)	5.222	5.070	4.806	4.695
Mobile Einsätze	2.244	2.034	1.962	2.131
Beschlagnahme Zigaretten in Mio. Stück	8,17	7,20	29,90	4,99

## Abgabenschulden und Finanzstrafen Zoll

<b>Zollämter Abgabensicherung / Finanzstrafen</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Gesamt Abgabenrückstand in Mio. Euro	898,5	1.001,2	1.030,4	842,5
- davon vollstreckbare Abgabenrückstände in Mio. Euro	546,2	537,9	530,4	474,8
Abgeschlossene Finanzstrafverfahren	3.310	3.498	3.003	2.750





