



BMF

BUNDESMINISTERIUM
FÜR FINANZEN

Geschäftsbericht der österreichischen Steuer- und Zollverwaltung



Daten und Kennzahlen im Überblick

Allgemeine Daten	Werte
Wirtschaftsdaten	
BIP Wachstum real zum Vorjahr	0,30%
Abgabenquote (in % des BIP)	43,10%
Inflation (HVPI)	2,00%
Arbeitslosenrate lt. Eurostat-Definition	4,90%
Verbraucherpreisindex (VPI 2010)	107,90%
öffentliches Defizit in % des BIP (Maastricht)	-2,30 %
Auszahlungen (allgem. Haushalt) vorläufig	75,58 Mrd. EUR
Einzahlungen (allgem. Haushalt) vorläufig	71,36 Mrd. EUR
Aufkommen Steuer/Zoll (Finanzierungshaushalt - Abgabenerfolg des Bundes - UG16)	
Umsatzsteuer inkl. Einfuhrumsatzsteuer Zoll	24,87 Mrd. EUR
Lohnsteuer	24,60 Mrd. EUR
Einkommensteuer	3,12 Mrd. EUR
Körperschaftsteuer	6,02 Mrd. EUR
Kapitalertragsteuern	2,72 Mrd. EUR
Zölle	0,21 Mrd. EUR
Alkohol- und sonstige Verbrauchsteuern	0,32 Mrd. EUR
Mineralölsteuer	4,17 Mrd. EUR
Tabaksteuer	1,66 Mrd. EUR
Familienbeihilfe ausbezahlt	3,16 Mrd. EUR

Finanzämter	Werte
FinanzOnline (FON gesamt)	3,07 Mio. BürgerInnen
Anzahl der Telefonanrufe	5,89 Mio. Anrufe
Durchschnittliche Wartezeit Telefonanrufe	37,7 Sekunden
Allgemeinveranlagung	
FON-Quote ArbeitnehmerInnenveranlagungen (L1)	60%
Bearbeitungszeit ArbeitnehmerInnenveranlagung (Eingang bis Bescheid)	17 Kalendertage
Bearbeitung Familienbeihilfe	
(Eingang bis Bescheid)	20 Kalendertage
Erledigte ArbeitnehmerInnenveranlagungen (L1)	3,69 Mio. Erklärungen
Erledigte Anträge und Überprüfungen Familienbeihilfe	574.909 Anträge
Betriebsveranlagung und -prüfung	
FON-Quote betriebliche Veranlagung	85%
Bearbeitungszeit betriebliche Veranlagung (UEK)	
(Eingang bis Bescheid)	19 Kalendertage
Erledigte Veranlagungen (UEK)	2,04 Mio. Erklärungen
BP/USO Prüfungen	27.595 Fälle
Mehrergebnis BP/USO	642,98 Mio. EUR
Sonstige Prüfungsmaßnahmen	42,074 Fälle
Mehrergebnis sonstige Prüfungsmaßnahmen	145,94 Mio. EUR
GPLA-Prüfungen	11.594 Fälle
Mehrergebnis GPLA	149,04 Mio. EUR

Zollämter (ZÄ)	Werte
Güterverkehr	
Anmeldungen	4,05 Mio. Fälle
Kontrollen (Anmeldungen)	188.192 Fälle
Außenprüfung Zoll	
Erledigte Prüfungen	1.132 Fälle
Mehrergebnis	25,29 Mio. EUR
Kontrollen (zollamtliche Überwachung)	5.514 Fälle
Mobile Kontrollen	2.870 Einsätze
Verbrauchssteuer	
Anmeldungen (inkl. Abfindungsbrenner)	57.943 Erklärungen
Kontrollen (amtliche Aufsicht)	7.963 Fälle
Reiseverkehr	
Kontrollen (Reisende)	291.532 Personen
Ausfuhrbescheinigungen (U34)	1,72 Mio. Stück
Aufgriffe - Sicherstellungen	
Artenschutz	147 Aufgriffe
Cash Control	130 Aufgriffe
Produktpiraterie	1.894 Aufgriffe
Suchtmittel	216 Aufgriffe
Meldungen an andere Behörden	1.462 Anzeigen
Zigarettschmuggel	3.175 Aufgriffe
Aufgegriffene Zigaretten	12,5 Mio. Stück

Budget in Mio. EUR	Vorläufiger Erfolg 2013	BVA 2013
Personalausgaben FÄ/ZÄ/GBP/Steufa/Finpol	514,83	516,34
Sachausgaben FÄ/ZÄ/GBP/Steufa/Finpol	92,20	95,11

Personal ohne Karenzen zum Stand 1.1.2014 Quelle: PM-SAP, I/1	Personen (VBÄ)	Anteil Frauen	Anteil AkademikerInnen	Anteil MaturantInnen
Finanzämter	6.232	54%	5%	46%
Steuerfahndung	128	39%	5%	63%
Großbetriebsprüfung	455	37%	75%	15%
Finanzpolizei	387	25%	3%	44%
Zollämter	1.489	30%	3%	54%
Gesamt	8.691	48%	8%	46%

Großbetriebsprüfung	Werte
BP/USO-Prüfungen	3.290 Fälle
Mehrergebnis BP/USO	690,23 Mio. EUR
UMA-Prüfungen	417 Fälle
Mehrergebnis UMA-Prüfung	126,21 Mio. EUR
Erhebungen, Nachschauen	828 Fälle
Mehrergebnis Erhebungen/Nachschauen	6,82 Mio. EUR

Steuerfahndung	Werte
Prüfungen (Zwangmaßnahmen/Eigenprüfungen)	136 Fälle
Mehrergebnis	27,54 Mio. EUR

Finanzämter (FÄ)	Werte
Gebühren	
Prüfungen	532 Fälle
Mehrergebnis	91,57 Mio. EUR
Abgabensicherung	
Rückstände mit ausgestellten Rückstandsausweisen	1.822 Mio. EUR
Gesamtrückstand	7.674 Mio. EUR

Finanzpolizei	Werte
Kontrollierte Betriebe	36.467 Betriebe
Kontrollierte Beschäftigte	73.599 Personen
Illegale Beschäftigte	11.310 Personen
Erledigte Glücksspielkontrollen	661 Kontrollen
Strafanträge	9.867 Anträge

Sehr geehrte Damen und Herren!

Liebe Leserinnen und Leser!

Das Jahr 2013 war vor allem auf nationaler und europäischer Ebene von zahlreichen Veränderungen gekennzeichnet, die auch die österreichische Finanz- und Zollverwaltung vor große Herausforderungen gestellt haben.

Mein besonderer Dank gilt an dieser Stelle allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Finanz- und Zollverwaltung.



Sie sind tagtäglich damit beschäftigt, Steuer- und Zollgesetze anzuwenden. Das ist nicht immer einfach und sicherlich eine herausfordernde Tätigkeit, aber damit leisten sie einen wertvollen Beitrag für das Funktionieren des Staates. Durch Ihr Engagement, Ihre Professionalität wie auch Ihre Flexibilität konnten wichtige Vorhaben zielstrebig umgesetzt werden. Sie haben damit einen entscheidenden Beitrag zur Stabilität, aber auch zur Effizienz der Verwaltung und dem bestmöglichen Dienst an den Bürgerinnen und Bürgern beigetragen.

Der Geschäftsbericht 2013 berichtet über die Zahlen, Daten und Fakten des vergangenen Jahres ebenso wie über die zahlreichen erfolgreichen Initiativen in unserer Verwaltung.

In Zeiten der notwendigen Budgetkonsolidierung ist ein wesentliches Ziel, die Abgabemoral zu heben, um damit das Abgabenaufkommen zu sichern. Aber auch in den eigenen Reihen, der Verwaltung, muss den Sparnotwendigkeiten Rechnung getragen werden. Selbstverständlich muss die öffentliche Verwaltung laufend verbessert sowie den sich ständig ändernden Erfordernissen angepasst werden.

Außer Frage steht, dass die Modernisierung der Verwaltung und die Modernisierung unserer staatlichen Strukturen eine der zentralen Herausforderungen für die nächsten Jahre bleiben wird. Einsparungspotenziale müssen ausgeschöpft und die Effizienz bestmöglich gesteigert werden, um den Staatshaushalt entlasten zu können.

Eine moderne Verwaltung muss aber auch den Service am Bürger im Fokus haben. Daher wurde der bisherige Weg der Finanz- und Zollverwaltung auch im vergangenen Jahr erfolgreich fortgesetzt und weiterhin das Augenmerk verstärkt darauf gerichtet, die Serviceorientierung wie auch den bereits hohen Qualitäts- und Leistungsstandard weiter auszubauen. Engagierte, flexible Mitarbeiter sind dabei ein unverzichtbarer Bestandteil dieser Bestrebung. Lassen Sie uns Schritt für Schritt weitere Maßnahmen setzen, um die Strukturen unserer Republik zu modernisieren und fit für die Zukunft zu machen.

A handwritten signature in blue ink that reads "Michael Spindelegger". The signature is fluid and cursive, with a distinct flourish at the end.

Dr. Michael Spindelegger
Finanzminister

Sehr geehrte Damen und Herren!

Das hohe Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, umsichtiges Management und der konsequente Blick auf die strategischen Ziele – das waren die wesentlichen Erfolgsfaktoren für die Finanz- und Zollverwaltung im Jahr 2013.

Sechs strategische Ziele haben durch das Jahr geführt und wurden durch entsprechende Schwerpunkte konkretisiert. Die Gestaltung der Kundenbeziehungen, eine risikoorientierte Prüfungs- und Kontrolltätigkeit, zeitnahe und richtige Abgabenerhebung und der Schutz der Gesellschaft und Wirtschaft waren in Hinblick auf die Kernaufgaben der Finanz- und Zollverwaltung entscheidend in die Gestaltung und Weiterentwicklung der Tätigkeiten einbezogen.

Auch innerhalb unserer Verwaltung haben wir unseren Anspruch hinsichtlich der Organisationsentwicklung sowie der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung neu definiert. So stand 2013 insbesondere die vernetzte Arbeit über die Ämtergrenzen hinweg im Mittelpunkt. Neben dem Ausbau von Kooperationen und Netzwerken im Sinne der Good Public Governance wurde auch die ämterübergreifende Zusammenarbeit forciert. Das Jahresmotto 2013 „Wirksam vernetzt“ konnte mit Leben gefüllt und im täglichen Arbeitsprozess erfolgreich umgesetzt und greifbar gemacht werden.

Auch die Bereiche Steuer und Zoll haben weitgehende Vernetzung erfahren und konnten beispielsweise beim Abgleich von Daten zu Unternehmensexporten oder im Bereich der Betrugsbekämpfung von Kooperationen und verstärktem Austausch profitieren. Das macht auch vor Landesgrenzen nicht Halt, weshalb das Interesse der ausländischen Kolleginnen und Kollegen an den österreichischen Maßnahmen zur Betrugsbekämpfung auch 2013 sehr groß war. Die Erfolge, die z. B. durch die Kooperation zwischen Steuerfahndung und Wirtschafts- und Korruptionsstaatsanwaltschaft oder bei der Betrugsbekämpfung verzeichnet wurden, bekräftigen den Ansatz der effektiven Zusammenarbeit innerhalb der Organisation sowie mit externen Partnern. Hier ist die Verwaltung auch Spiegel der globalen Entwicklung, die zeigt, dass strategische Partnerschaften essentiell für den Erfolg von Unternehmungen sind.

Bei der Sicherstellung des Schutzes der Gesellschaft und Wirtschaft hat die österreichische Steuer- und Zollverwaltung ein weites Aufgabenspektrum abzudecken. Mit den Angeboten unserer Personalpolitik möchten wir sicherstellen, dass dem Fortschritt einer wissensbasierten Organisation bestens entsprochen wird. Die Erfolge und nicht zuletzt der gute Ruf und die Leistungsbereitschaft unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geben uns Recht.

Mein Dank gilt eben diesen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Finanz- und Zollverwaltung für ihren engagierten Beitrag zum Gelingen des Jahres 2013.



Hans Georg Kramer, CFP
Generalsekretär im Bundesministerium für Finanzen



Inhalt

Daten und Kennzahlen im Überblick	2
A. Einleitung	9
Organisationsstruktur	9
B. Unsere Kernaufgaben	11
Strategie und Ziele im Überblick	12
Ziel I. Gestaltung der Kundenbeziehungen	13
Ziel II. Risikoorientierte Prüfungs- und Kontrolltätigkeit	18
Ziel III. Zeitnahe und richtige Abgabenerhebung	23
Ziel IV. Schutz der Gesellschaft und Wirtschaft	25
C. Interne Weiterentwicklung	29
Ziel V. Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung	29
Ziel VI. Organisationsentwicklung	33
D. Soziale Verantwortung	37
1. Fair Play: eine Initiative zu Compliance & Steuermoral	37
2. Investition in die Zukunft: Ratgeber für junge Bürgerinnen und Bürger	38
3. Sport	39
E. Ausblick	41
1. Land- und forstwirtschaftliche Hauptfeststellung	41
2. Telefonieprojekt: Services und Entlastung durch technische Unterstützung	42
3. Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements	42
F. Zahlen, Daten, Fakten im Detail	44

A. Einleitung

Organisationsstruktur

Die österreichische Steuer- und Zollverwaltung ist nach den Grundsätzen des „New Public Management“¹ und „Good Public Governance“² organisiert. Die Finanzverwaltung positioniert sich dementsprechend mittels verstärkter Leistungs- und Wirkungsorientierung als moderner Dienstleister und zählt durch seine Initiativen zur Förderung der Bürgerinnen- und Bürgerbeteiligung sowie der Ausgestaltung von Lenkungseffekten zu den innovativsten und erfolgreichsten Verwaltungen Europas.

Die Finanzverwaltung setzt sich aus dem Bundesministerium für Finanzen (gegliedert in Sektionen, Gruppen und Abteilungen) und den für die Steuerung und Unterstützung verantwortlichen folgenden Organisationseinheiten der Steuer- und Zollkoordination zusammen:

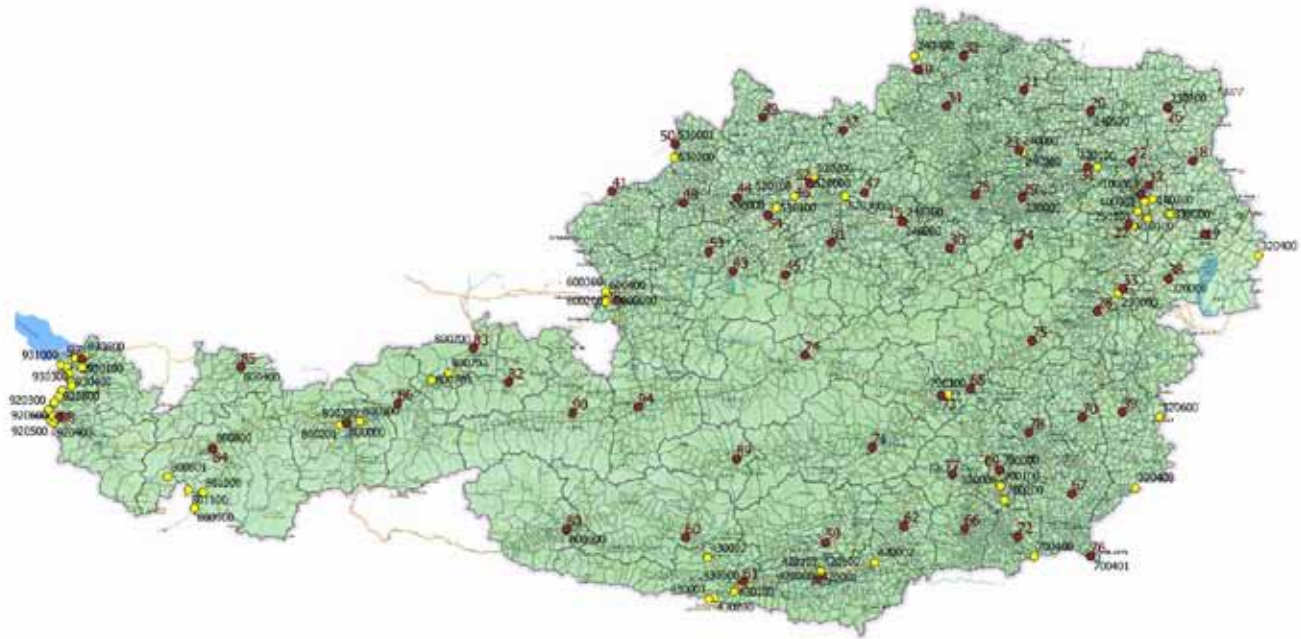
- 39 Finanzämter (gegliedert in eine Geschäftsleitung und die Teambereiche Organisation, Infocenter, Allgemeinveranlagung, Betriebsveranlagung und -prüfung, Abgabensicherung, Fachbereich inkl. Strafsachenstelle) mit 69 Standorten und ca. 7100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- 1 Finanzamt für Gebühren, Verkehrsteuern und Glücksspiel (gegliedert in eine Geschäftsleitung einschl. Amtssachverständige Glücksspiel und die Teambereiche Organisation, Infocenter, Kundenteam Gebühren, Verkehrsteuer und Glücksspiel, Prüfung Bundeskonzessionäre, Abgabensicherung, Fachbereich inkl. Strafsachenstelle)
- 9 Zollämter (gegliedert in eine Geschäftsleitung und die Teambereiche Organisation, Kundenteam, Betriebsprüfung, Zollfahndung, Abgabensicherung, Fachbereich; zudem sind einige Zollämter mit speziellen Competence Centern, wie

z. B. für gewerblichen Rechtsschutz im Zusammenhang mit Produktpiraterie, ausgestattet) mit 65 Standorten und in etwa 1600 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

- 1 Großbetriebsprüfung (gegliedert in eine Geschäftsleitung und die Teambereiche Organisation, Prüfteams, Erhebungsdienst, Fachbereich)
- 1 Steuerfahndung (gegliedert in eine Geschäftsleitung und die Teambereiche Organisation, Fahndung, IT-Fahndung, Erhebungsdienst, Fachbereich)
- 1 Finanzpolizei (gegliedert in eine Geschäftsleitung und die Teambereiche Organisation, Finanzpolizeiteams, Fachbereich)

¹ NPM bezeichnet eine Richtung innerhalb der Verwaltungsreform und Staatsmodernisierung, die auf der Übernahme privatwirtschaftlicher Managementtechniken beruht. Anhand vermehrter Leistungs- und Wirkungsorientierung gilt es die Verwaltung als modernes Dienstleistungsunternehmen zu positionieren;

² Good Governance oder Public Governance wird als Beitrag zu einer verstärkten politischen Steuerung der Aufgabenerfüllung, zu demokratischer Beteiligung von Bürgerinnen und Bürgern, zu mehr Transparenz und zum Gewinnen neuer Partnerschaften definiert; www.bka.gv.at



Hinweis:

Alle Standorte der österreichischen Finanzverwaltung mit Informationen zu den Öffnungszeiten finden Sie auf www.bmf.gv.at > Ämter und Behörden

B. Unsere Kernaufgaben

Unsere grundlegende Aufgabe liegt in der Sicherstellung der finanziellen Interessen der Republik Österreich und der Europäischen Union durch die Erhebung von Abgaben und Beiträgen. Diese Abgaben und Beiträge kommen allen zugute, durch sie wird das Gemeinwesen des Staates finanziert.

Die Steuerverwaltung trägt die Verantwortung für die Erhebung der bundesrechtlich geregelten Abgaben und Beiträge sowie für die Gewährung von Familienbeihilfen und anderen Vergütungen. Nach dem Gebot der Gleichmäßigkeit der Besteuerung stellen wir die Rahmenbedingungen für einen fairen Wettbewerb in der Wirtschaft sicher und unterstützen die Bürgerinnen

und Bürger genauso wie die Unternehmen in ihren Abgabengelegenheiten.

Die Zollverwaltung agiert als Teil der Europäischen Zollunion. Die Unterstützung der Wirtschaft und des reibungslosen Ablaufs des internationalen Handels unter Berücksichtigung erforderlicher Kontrollen zum Schutz der Gesundheit und Sicherheit der Bürgerinnen und Bürger ist neben der Warenverzollung und der Einhebung der Gemeinschaftsabgaben eine Kernaufgabe der Zollverwaltung. Veterinärrechtliche Maßnahmen und Kontrollen zum Schutz gefährdeter Pflanzen und Tiere runden das Aufgabengebiet der Zollverwaltung ab.



Strategie und Ziele im Überblick

Die mittel- bis langfristigen Zielsetzungen des Finanzressorts sind in der Strategie des Bundesministeriums für Finanzen zusammengefasst und umfassen folgende Bereiche:

- Abgabenstrategie: durch Stärkung des Wirtschaftsstandortes das Abgabenaufkommen sichern
- Budget- u. wirtschaftspolitische Strategie: Mit Wachstum und Stabilität zum Erfolg
- Effiziente Verwaltung: Durch Innovation zu den Besten gehören
- Finanz- u. Kapitalmarktstrategie: Durch stabile Finanzen den Aufschwung unterstützen
- Global Engagement: Die internationale Perspektive

Die Strategie bildet die Grundlage für die jährlichen Zielvereinbarungen sowie den Ressourcen-, Ziel- und Leistungsplan. Die detaillierte Ausgestaltung der Ziele erfolgt in einem gemeinsamen Prozess zwischen dem Bundesministerium für Finanzen sowie den für die operative Umsetzung verantwortlichen Finanzämtern, Zollämtern und bundesweiten Einheiten. In der Umsetzung der Maßnahmen zur Erreichung der Ziele besteht innerhalb vorgegebener Rahmen und Standards Gestaltungsfreiheit.

Für das Jahr 2013 wurden sechs strategische Ziele definiert und durch Schwerpunkte sowie Leistungs- und Entwicklungsziele konkretisiert. Die Leistungsziele umfassen die wesentlichen Schwerpunkte aus den Routineaufgaben, während die Entwicklungsziele Impulse für die Gestaltung und Weiterentwicklung der Aufgaben und Tätigkeiten geben. Definierte Messgrößen stellen Indikatoren dar, anhand derer zu beurteilen ist, ob die Ziele erreicht wurden.

Berücksichtigt wird bei der Zielvereinbarung stets der Grundsatz der Wirkungsorientierung, der ein wesentliches Element der Reform des Haushaltsrechtes des Bundes darstellt.

Ziele zur Steuerung der wesentlichen Kernaufgaben:

Ziel I.	Gestaltung der Kundenbeziehungen
Ziel II.	Risikoorientierte Prüfungs- und Kontrolltätigkeit
Ziel III.	Zeitnahe und richtige Abgabenerhebung
Ziel IV.	Schutz der Gesellschaft und Wirtschaft

Ziele zur internen Weiterentwicklung:

Ziel V.	Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung
Ziel VI.	Organisationsentwicklung

Unser Motto 2013: Wirksam vernetzt

Unter diesem Motto wurden zahlreiche Projekte und Maßnahmen der vergangenen beiden Jahre fortgesetzt, aber auch neue Akzente gesetzt. Neben dem Ausbau von Kooperationen und Netzwerken im Sinne von Good Public Governance wurde auch die ämterübergreifende Zusammenarbeit forciert.



Ziel I. Gestaltung der Kundenbeziehungen

Die Kundenbeziehungen sollen so gestaltet werden, dass Bürgerinnen und Bürger wie auch Unternehmen ihre Steuer- und Zollerklärungen freiwillig, in richtiger Höhe zum richtigen Zeitpunkt abgeben, ihren sonstigen Verpflichtungen nachkommen und nicht zuletzt ihre Rechte geltend machen.

Schwerpunkte:

- Entwicklung und Umsetzung von Maßnahmen zur Erhöhung der Tax und Customs Compliance und zur Steigerung der Abgabemoral
- Optimierung der Kundenkontakte mit besonderem Schwerpunkt auf die Telefonie (optimale Erreichbarkeit, serviceorientiertes Verhalten, Qualität der Auskünfte)
- Entwicklung und Ausbau von Netzwerken mit anderen Verwaltungen, Interessensvertretungen, Bürgerinnen und Bürgern und Unternehmen im Sinne von Good Public Governance

Moderne Kundenkommunikation

Für eine serviceorientierte und kundennahe Verwaltung stellt die Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen einen wichtigen Faktor für den Erfolg aller unserer Organisationseinheiten dar. Die Steuer- und Zollverwaltung in Österreich möchte mit tiefgreifenden Reformen Service- und Leistungsangebote stetig weiter entwickeln. Daher ist die gesamte Organisation bestrebt, auch bei den Kundenerwartungen im Sinne von Good Public Governance zu agieren.

Ein wesentlicher Anteil der Kontakte zwischen den Bürgerinnen und Bürgern und der Steuer- und Zollverwaltung ergibt sich in Zusammenhang mit der Arbeitnehmerveranlagung und deren Erledigungsdauer. Durchschnittlich betrug im Jahr 2013 die Dauer der Erledigung einer Arbeitnehmerveranlagung, d. h. vom Erklärungseingang bis zur Bescheiderstellung, 17 Kalendertage. Die häufigste Art des Kundenkontaktes stellen Telefonanrufe dar. Aus diesem Grunde wird mit besonderer Aufmerksamkeit agiert und die durchschnittliche Wartezeit der Anrufe oder die Abbruchquoten laufend analysiert. Im Jahr 2013 wurden insgesamt 5.880.930 Telefonanrufe registriert.



Der Monatsspitzenwert bei den Anrufen wurde im März 2013 mit über 660.000 Anrufen erreicht.

FinanzOnline

Erfreulich ist, dass gerade von Bürgerinnen und Bürgern das kundenorientierte Serviceangebot über FinanzOnline besonders zahlreich angenommen wird. Mit über 3 Mio. Teilnehmerinnen und Teilnehmern bzw. 12,8 Mio. elektronisch eingebrachten Arbeitnehmerveranlagungen seit dem Start der Anwendung 2003 zählt FinanzOnline international zu einer der etabliertesten und modernsten E-Government Lösungen. Ebenfalls konnte eine erhebliche Steigerung bei der Handy-Signatur von 69.014 im Jahr 2012, auf 106.754 Benutzerinnen und Benutzern im Jahr 2013 verzeichnet werden.

Hinweis:

Mehr zu FinanzOnline auf www.bmf.gv.at > E-Government sowie in den neu aufgelegten Foldern auf www.bmf.gv.at > Publikationen > Broschüren-Ratgeber

Apps

Vor allem bei den Apps, mit deren Hilfe von überall rasch und bequem Informationen abgerufen werden können, wurden hohe Downloadzahlen verbucht. Die BMF-App wurde bereits über 40.000 Mal heruntergeladen, die etwas jüngere Zoll-App knapp 18.000 Mal.

Hinweis:

Mehr zu den Apps und Informationen zum Download: www.bmf.gv.at > App

Vielfältige Informationsveranstaltungen

Umfassende Information von Bürgerinnen und Bürgern ist für die österreichische Steuer- und Zollverwaltung ein großes Anliegen und trägt wesentlich zur Erhaltung der hohen Abgabemoral in Österreich bei. 2013 fanden dazu zahlreiche Veranstaltungen für unterschiedliche Zielgruppen und zu verschiedenen Themenbereichen statt.

FIT - Finanzamt Informationstage

Im Juni 2013 gaben Expertinnen und Experten der Finanzverwaltung erstmals im Rahmen einer Schwerpunktwoche zum Thema „Familien und Steuern“ wertvolle Steuertipps in allen Finanzämtern Österreichs.



Bereits im September 2013 wurde ein weiterer Schwerpunkt speziell für Senioren gesetzt.

Im Rahmen dieser Initiative fanden ebenso FinanzOnline Informationsveranstaltungen für Senioren statt. Ziel war, den Nutzen und die zahlreichen Vorteile von FinanzOnline verstärkt Seniorinnen und Senioren näher zu bringen. Die Durchführung der Arbeitnehmer/innenveranlagung mit FinanzOnline wurde Schritt für Schritt erklärt sowie wichtige Informationen zur Registrierung, Dateneingaben sowie dem Datenschutz erläutert.

In Kooperation mit dem Seniorenbund wurden ebenso Serviceaktionen für ältere Menschen durchgeführt. Bedienstete der

Finanzämter beantworteten in den Bezirksgeschäftsstellen der Interessenvertretung der Regionen Ost und Wien Fragen zur Arbeitnehmerveranlagung und zu FinanzOnline. Erläuterungen zum Ausfüllen der Formulare und Informationen zur steuerlichen Absetzbarkeit von Ausgaben vereinfachten den Seniorinnen und Senioren die Durchführung ihrer Arbeitnehmerveranlagung.

Hinweis:

Weitere Informationen zum Schwerpunkt Familie & Steuern auf www.bmf.gv.at/familie



Messen

2013 präsentierte sich das Bundesministerium für Finanzen wiederholt im Rahmen verschiedener Messen einem breiten Publikum, um durch Information und Hilfestellung Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen ein umfangreiches Service zu bieten.

- Auf Berufsinformationsveranstaltungen wie beispielsweise dem „Gewinn Info Day“ in Wien, der Messe „Jugend und Beruf“ in Wels oder der „Best3“ in Graz standen vor allem Schülerinnen und Schüler im Mittelpunkt. Insbesondere der Lehrberuf „Steuerassistent“ stieß dabei auf großes Interesse.
- Beim jährlichen Jungunternehmertag in Wien konnten sich Neugründerinnen und Neugründer im persönlichen Kontakt wichtiges Know-how für ein erfolgreiches Unternehmertum holen.
- Alljährlich präsentiert sich die Finanzverwaltung auch im Rahmen des Nationalfeiertages am Wiener Heldenplatz den zahlreichen Besucherinnen und Besuchern mit ihren vielfältigen Aufgaben.
- Seniorinnen und Senioren sowie Menschen mit besonderen Bedürfnissen standen wiederum im Zentrum der Messe „55plus“ und „No limit“, die in Graz Premiere hatte.



Umfassende Kooperationen

Einerseits ist es wichtig, Unternehmen risikoorientiert und generalpräventiv zu prüfen, andererseits ist es auch möglich, bereits im Vorfeld durch zielgruppengerechte Angebote auf partnerschaftlichen Erfolg zu setzen. Mit dem weitreichenden Ziel, die Steuerehrlichkeit zu erhöhen.

Erstes Unternehmerjahr

Im Rahmen des Projektes „Erstes Unternehmerjahr“ wurden 2013 über 1.800 Jungunternehmerinnen und Jungunternehmer umfassend durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Finanzverwaltung betreut. Ziel ist, durch Aufklärung und Betreuung bereits zu Beginn der unternehmerischen Tätigkeit sicher zu stellen, dass junge Unternehmerinnen und Unternehmer ihren Verpflichtungen nachkommen und ihre Rechte kennen. Die frühzeitig aufgebaute Vertrauensbasis fördert die Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen Unternehmerinnen und Unternehmern und der Steuer- und Zollverwaltung.

Neben dem Servicegedanken im Zuge der steuerlichen Erfassung von neuen Unternehmungen steht auch die Risiko-orientierung im Rahmen der Betrugsbekämpfung. So wurden im vergangenen Jahr bundesweit 12.693 Antrittsbesuche durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Finanzämter durchgeführt.

Hinweis:

Wichtige steuerliche Hinweise für Jungunternehmerinnen und Jungunternehmer bietet das Selbstständigenbuch des BMF auf www.bmf.gv.at > Publikationen > Broschüren-Ratgeber

Horizontal Monitoring (HM)

Nach internationalem Vorbild haben auch in Österreich Großbetriebe die Möglichkeit, eine begleitende, partnerschaftliche Kontrolle durch die Steuer- und Zollverwaltung in Anspruch zu nehmen. Im November 2011 startete dazu das Pilotprojekt „Horizontal Monitoring“.

In die Projektentwicklung waren auch Vertreterinnen und Vertreter der Wirtschaftskammer und Industriellenvereinigung, der



Kammer der Wirtschaftstreuhandler sowie der Universität Wien eingebunden.

Grundlage des HM ist ein auf einer Risikoanalyse basierendes Steuerkontrollsystem, das vom Grundsatz einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit getragen wird. Im Rahmen des laufenden HM Prozesses steht die kooperative Weiterentwicklung desselben im Fokus der regelmäßigen Treffen. Somit kann ein wesentliches Ziel von HM, die zeitnahe und rechtsrichtige Abgabenerhebung, bestmöglich verfolgt werden.

Die Anzahl der teilnehmenden Unternehmen ist bis 2013 auf 15 angewachsen. Diese befinden sich derzeit in verschiedenen Stadien des HM Prozesses. Davon haben sechs Unternehmen die „Erklärung zur Teilnahme am Projekt HM“ bereits unterschrieben.

Für die Unternehmen bringt die Teilnahme am HM mehr Planungs- und Rechtssicherheit sowie eine Senkung der Compliance-Kosten. Die Steuer- und Zollverwaltung erwartet sich neben der zeitnahen und rechtsrichtigen Abgabenerhebung mittelfristig eine Umschichtung von Personalressourcen hin zu Risikobereichen.

Kontaktkomitee

Jedes Jahr werden zahlreiche Kontaktkomitees eingerichtet, beispielsweise mit der Kammer der Wirtschaftstreuhand, der Arbeiterkammer, der Wirtschaftskammer oder der Industriellenvereinigung.

Die Ziele der genannten Kontaktkomitees reichen vom Informationsaustausch, dem Dialog über strategische Weiterentwicklungen, dem Aufzeigen von Vollzugsproblemen bis hin zur Abstimmung der Informationspolitik.

Steuerombudsdienst

Der Finanzverwaltung ist die Zufriedenheit der Steuerzahlerinnen und Steuerzahler als Kunden ein wichtiges Anliegen. Transparenz und Nachvollziehbarkeit über die Verwendung der

Steuermittel sind wichtige Voraussetzungen für ein gerechtes und nachhaltiges Steuersystem und dessen Akzeptanz.

In diesem Sinne hat das Bundesministerium für Finanzen im Sommer 2013 einen neuen Steuerombudsmann berufen, der allen Bürgerinnen und Bürgern mit seinem umfassenden Service für große oder kleine Anliegen in allen Steuerangelegenheiten persönlich zur Verfügung steht.

Zum Steuerombudsmann wurde ein erfahrener und ausgebildeter Steuerberater bestellt. Dieser versteht sich als Bindeglied zwischen den Steuerpflichtigen und der Finanzverwaltung. Oftmals lassen sich Probleme bzw. Missverständnisse bereits klären, indem Fachvokabular in einfache Worte übersetzt wird. Der Steuerombudsmann ist daher bemüht, in jedem Fall rasch und unbürokratisch zwischen den verschiedenen Positionen zu vermitteln, um konstruktive und für beide Seiten akzeptable Lösungen zu finden.

Ergebnisse im Überblick

Mit den im vergangenen Jahr durchgeführten Maßnahmen konnte ein wesentlicher Beitrag zur Erhöhung der tax compliance unter Berücksichtigung des Mottos „wirksam vernetzt“ erbracht werden.

Die gesetzten Maßnahmen umfassen eine verbesserte telefonische Erreichbarkeit bei den rd. 5, 9 Mio. Anrufen bis hin zu unterschiedlichen Maßnahmen in der Zusammenarbeit mit einzelnen Unternehmen und Branchen. Dazu gehören unter anderem die mehr als 1.800 Unternehmen, die im Rahmen der Initiative „Erstes Unternehmerjahr“ betreut wurden oder jene Unternehmen, bei denen ein Antrittsbesuch durchgeführt wurde. Ziel dieses Ansatzes ist der Ausbau der Kundenbeziehungen zum beiderseitigen Nutzen. Von diesem profitieren Unternehmen und Verwaltung in gleichem Ausmaß. Unternehmungen erhalten eine frühestmögliche Rechtssicherheit und die Steuer- und Zollverwaltung kann ihre Ressourcen gezielt einsetzen. Darüber hinaus tragen die Projekte und Beratungstage zur Transparenz und zum Verständnis der Verwaltungshandlungen bei.

2013 haben sich zahlreiche Bürgerinnen und Bürger für das elektronische Service „FinanzOnline“ neu entschieden. Damit nutzen mehr als 3 Mio. Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit dieser modernen Art der Kundenbeziehung.

Arbeitnehmerveranlagungen wurden im Vorjahr in durchschnittlich 17 Kalendertagen erledigt und das, obwohl die Gesamtzahl der Veranlagungen erneut gestiegen ist und fast 3,7 Mio. Erklärungen erreicht hat.

Mit dem im Jahr 2013 neu bestellten Steuerombudsmann wurde die Zusammenarbeit zwischen den Abgabepflichtigen und der Steuer- und Zollverwaltung um ein weiteres Bindeglied erweitert.

Ziel II. Risikoorientierte Prüfungs- und Kontrolltätigkeit

Die Gewährleistung einer einheitlichen, risikoorientierten Prüfungs- und Kontrolltätigkeit stellt die Gleichmäßigkeit der Besteuerung sicher, bekämpft die Schattenwirtschaft und schützt die redlichen Wirtschaftstreibenden.

Schwerpunkte:

- Weiterentwicklung des Risikomanagements (Compliance Risk Management, Risikoindexierung, Datamining, Sektorenprüfung, lokales Risikomanagement, Kontrollstrategie Zoll)
- Ganzheitliche Bekämpfung von Abgabenverkürzung und Abgabebetrag (von der Aufdeckung über die Festsetzung, Einhebung, Einbringung bis zur Strafverfolgung) gegebenenfalls unter Inanspruchnahme internationaler Amtshilfe
- Optimierung der Generalprävention und der Spezialprävention durch höhere Prüfungsvielfalt (Einsatz situations- und zielgruppenorientierter Aufsichts- und Kontrollmaßnahmen)
- Inhaltliche Schwerpunkte im Rahmen von Prüfungsmaßnahmen:
 - Umsetzung des 1. Stabilitätsgesetzes 2012
 - Internationale Sachverhalte (u. a. Steuerabkommen mit der Schweiz und Liechtenstein)
 - Vorsteuerkonstrukte im Zusammenhang mit Gebäuden

Zielgerichtet: Weiterentwicklung des Risikomanagements

Neue und veränderte Aufgabenfelder, eine sich rasch entwickelnde Umwelt sowie organisatorische und personelle Rahmenbedingungen stellen die Finanzverwaltung regelmäßig vor neue Herausforderungen.

Strategie des Bundesministeriums für Finanzen ist eine zeitnahe Identifizierung und Beobachtung von Hochrisikobereichen sowie eine gezielte Ressourcentransformation in diese Bereiche. Die Gleichmäßigkeit der Besteuerung zu gewährleisten, Wettbewerbsverzerrungen zu verhindern und das Abgabenauf-



kommen sicherzustellen, sind daher die wesentlichen Ziele. Um diesen Anforderungen nachkommen zu können, wurde ein generelles Risikomanagementkonzept entwickelt. Mit der Risikolandkarte ist ein erster wesentlicher Schritt gelungen. Die Risikolandkarte vermittelt dem mit der Steuerung der Finanzverwaltung befassten Management und der Betrugsbekämpfung einen umfassenden Überblick über bestehende Risikofelder und berücksichtigt sowohl interne als auch externe Risikobereiche.

Interne Risiken betreffen vor allem Lücken in den internen Prozessabläufen, die es möglich machen, durch unrichtige Erklärungen und Anträge Kontrollen zu unterlaufen und sich dadurch einen steuerlichen Vorteil (geringere Steuerbelastung, ungerechtfertigte Auszahlungen, verspätete Entrichtung von Abgaben) zu verschaffen. Externe Risiken beschäftigen sich konkret mit Verhaltensweisen von Steuerzahlerinnen und Steuerzahlern, die darauf ausgerichtet sind, den Abgabensanspruch des Staates zu schmälern oder durch betrügerisches Handeln ungerechtfertigte Auszahlungen zu Lasten des Budgets zu erzielen.



Neupositionierung: Betrugsbekämpfungscoordination in den Finanzämtern

Zur Stärkung der Betrugsbekämpfung wurden Mitte des Jahres 2013 hauptberufliche Betrugsbekämpfungsordinatorinnen

und Betrugsbekämpfungskoordinatoren (BBKO) in den Finanzämtern implementiert. Die BBKO in den Regionalmanagements und den Finanzämtern sind für eine effektive Betrugsbekämpfung in ihrem Verantwortungsbereich zuständig. Sie sind auch die Kommunikationsdrehscheibe sowohl nach innen als auch nach außen, wenn es um die Weitergabe von Informationen an andere regionale oder lokale BBKO, oder um Kooperationen mit externen Institutionen und anderen Behörden geht. Neben den fünf BBKO in den Regionalmanagements gibt es nunmehr 40 hauptberufliche BBKO in den Finanzämtern. Mit ihnen soll die Betrugsbekämpfung weiter gestärkt werden, vor allem sollen sie eine qualitätsvolle regionale bzw. lokale Risikoanalyse durchführen, die die Basis für eine wirksame Betrugsbekämpfung darstellt.

Zukunftsweisend: Vernetzung Steuer und Zoll

Abgleich von Daten zu Unternehmensexporten

Lieferungen in Länder außerhalb der EU sind umsatzsteuerfrei, wenn dafür die Austrittsnachweise vorliegen, die Waren die EU also wirklich verlassen haben. Seitens der Zollverwaltung werden Exporte in Drittländer in einem elektronischen Verfahren erfasst, der Betriebsprüfung eines Finanzamtes standen diese Informationen aber nicht zur Verfügung. Nach umfangreichen Vorarbeiten konnte schließlich ein Bericht der Zoll-Ausfuhrdaten erstellt und mittels Prüfungssoftware ACL mit der Buchhaltung des geprüften Unternehmens verknüpft werden. Das Ergebnis: Heute ist das System bundesweit im Einsatz und es können mit wenig Zeitaufwand sämtliche Exporte eines Unternehmens mit Austrittsnachweisen ermittelt werden.

Verhinderung von Betrugsszenarien

Großangelegte Betrugsfälle bei der Einfuhrumsatzsteuer waren Anlass für ein weiteres Vorhaben. Von der Einfuhrumsatzsteuer sind Warenlieferungen befreit, die nach der Einfuhr in Österreich in ein anderes EU-Land weitergeliefert werden. Im Betrugsfall bleibt die Ware in Österreich oder die Lieferung erfolgt an ein Scheinunternehmen in einem anderen Mitgliedsstaat – in beiden Fällen wird die Umsatzsteuer hinterzogen. Das Zollamt Graz und das Finanzamt Graz-Stadt haben ein System erarbeitet, wie die zahlreichen Voraussetzungen für die

Steuerbefreiung überprüft werden können. Auf diese Weise ist es bereits gelungen, einige unrichtige Meldungen aufzudecken und die Steuern nachzufordern.

Vorsteuererstattungsverfahren ausländischer Unternehmen

Ausländische Unternehmen können unter bestimmten Voraussetzungen einen Antrag auf Vergütung von Umsatzsteuern im Rahmen eines Vorsteuererstattungsverfahrens stellen. Die ausschließliche Zuständigkeit dafür liegt beim Finanzamt Graz-Stadt.

Pro Jahr werden ca. 18.000 Umsatzsteuerveranlagungen und ca. 70.000 Anträge auf Vorsteuerrückerstattung bearbeitet. Die Neuaufnahmen und die Auskunftserteilung von Anfragen aus der Europäischen Union und Drittstaaten, oftmals in englischer Sprache, werden ebenfalls wahrgenommen. Aus diesem „Tagesgeschäft“ resultieren Rückzahlungen an ausländische Unternehmen in Höhe von jährlich ca. 1 Milliarde Euro. Die Risikoauswahl von Prüffällen für die Großbetriebsprüfung, die für die Prüfung ausländischer Unternehmen zuständig ist, erfordert wirtschaftliches Verständnis und Auseinandersetzung mit komplexen Sachverhalten. Aus komplexen Fällen, die mehrere Unternehmen in unterschiedlichen Ländern umfassen und wo oftmals „steuerschonende“ Konstruktionen aus „exotischen“ Staaten verwendet werden, resultieren Millionenbeträge an Nachforderungen, die sowohl die Kolleginnen und Kollegen der Abgabensicherung als auch des Fachbereiches vor arbeitsintensive Herausforderungen stellen.

Hinweis:

Die Broschüre „Informationen zur Umsatzsteuer-Identifikationsnummer“ gibt Unternehmerinnen und Unternehmern zahlreiche Informationen zum Thema UID-Nummer und Lieferungen im In- und Ausland. Zu finden auf www.bmf.gv.at > Publikationen > Broschüren-Ratgeber

Vernetzt: Internationaler Austausch im Bereich Sozialbetrug

Im Rahmen des Programmes „Fiscalis“ findet jedes Jahr ein Austausch von Expertinnen und Experten der Finanzverwaltun-

gen der Mitgliedsstaaten der Europäischen Union statt. Dabei gilt Betrugsbekämpfung als eines der jährlichen Schwerpunktthemen. Das Interesse der ausländischen Kolleginnen und Kollegen an den österreichischen Maßnahmen zur Betrugsbekämpfung war auch 2013 sehr groß, sodass hierzu bereits zwei sogenannte „Working Visits“ angeboten wurden. Dabei werden insbesondere anhand von Fallstudien unterschiedliche Vorgehensweisen sowie Maßnahmen und Schwerpunkte erläutert und best practices vorgestellt.

Schlagkräftig: Betrugsbekämpfung durch Behördenkooperationen

Zahlreiche Kooperationen mit dem BMI

Seit längerem gibt es zwischen dem Bundesministerium für Finanzen und dem Bundesministerium für Inneres zahlreiche Kooperationen und gemeinsame Projekte im Kampf gegen das illegale Glücksspiel, Geldwäsche, Korruption und zur Bekämpfung der Schlepperkriminalität sowie verstärkte Kontrollen in Bezug auf die Normverbrauchsabgabe. Die Kooperation zwischen den beiden Ressorts umfasst koordinierte Einsätze bei Sonderkommandos und gezielten Schwerpunktaktionen genauso wie die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Bekämpfung der organisierten Kriminalität.



Enge Kooperation der Steuerfahndung mit der Wirtschafts- und Korruptionsstaatsanwaltschaft



Die österreichische Steuerfahndung ist ausgerichtet auf die Bekämpfung des systematischen und organisierten Abgabebetrugs sowie die Entdeckung gewerbsmäßiger Steuerhinterziehung durch proaktives Erkennen und Bekämpfen von Betrugsmustern und die Bekämpfung des grenzüberschreitenden Abgaben- und Sozialbetruges. Zur Bewältigung dieser Aufgaben sind regelmäßig Zwangsmaßnahmen, wie Hausdurchsuchungen, Telefonüberwachungen, Observationen oder Festnahmen durchzuführen. Diese Zwangsmaßnahmen erfolgen im Auftrag und in enger Zusammenarbeit mit in- bzw. ausländischen Staatsanwaltschaften. Insbesondere mit der Wirtschafts- und Korruptionsstaatsanwaltschaft, als zentrale Staatsanwaltschaft für Wirtschaftskriminalität, besteht diesbezüglich eine enge Kooperation.

Seitens der Steuerfahndung wurden und werden bundesweit daher diverse Maßnahmen ergriffen, um die Zusammenarbeit weiter zu intensivieren. Regelmäßig erfolgen fallbezogene Besprechungen, in denen nicht nur der jeweilige Fall selbst erläutert wird, sondern auch konkrete Ermittlungsmaßnahmen erörtert werden.

Infolge der durchgeführten Ermittlungsergebnisse entscheiden die Staatsanwaltschaften über weitere Maßnahmen wie Eingriffe in Grund- und Freiheitsrechte. Dabei nehmen Staatsanwälte zum Teil aktiv an Einsätzen der Steuerfahndung teil. Dies zeigt,

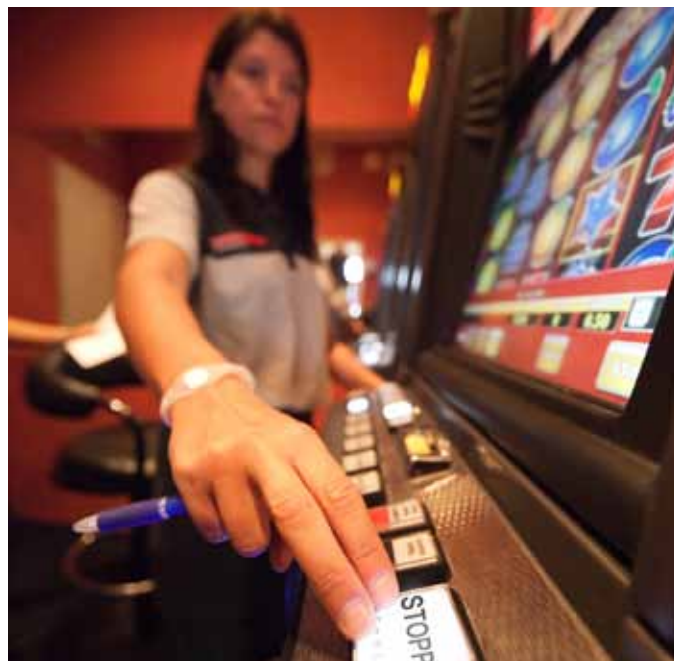
dass nur eine intensive fallbezogene Zusammenarbeit höchstmögliche Fahndungserfolge gewährleistet.

Zudem werden die Erkenntnisse aus den Fällen und die daraus gewonnenen Betrugsmuster bei gemeinsamen Schulungs- und Informationsveranstaltungen erläutert und Strategien für die gemeinsame Betrugsbekämpfung erarbeitet.

Langjährige Zusammenarbeit mit den Sozialversicherungsträgern

Eine Zusammenarbeit zwischen der Steuer- und Zollverwaltung und den Sozialversicherungsträgern findet seit vielen Jahren in Form der Gemeinsamen Prüfung aller lohnabhängigen Abgaben (GPLA) statt, dabei erfolgt die Prüfung aller lohnabhängigen Abgaben in einem einzigen Prüfvorgang. Im Kalenderjahr 2013 wurden von der Steuer- und Zollverwaltung 11.594 Prüfungen durchgeführt und mit Hilfe der Synergien aus der Kooperation eine völlig neue Prüfsoftware für die tägliche Prüfungstätigkeit erarbeitet.

Operative Glücksspielprüfung



Zur effektiven Umsetzung des gesetzlichen Auftrages im Glücksspielbereich finden in Zusammenarbeit mit den allgemeinen Finanzämtern, der Finanzpolizei, den Landeskriminalämtern und den Bezirksverwaltungsbehörden regelmäßig vom Finanzamt für Gebühren, Verkehrsteuern und Glücksspiel (FAGVG) initiierte Amtshandlungen direkt in Glücksspielbetrieben statt.

Die Durchführung derartiger Amtshandlungen obliegt im FAGVG der Operativen Glücksspiel Prüfung (OGP). Die OGP besteht aus Prüfern, die langjährige Erfahrung in der Durchführung operativer Steueraufsichtsmaßnahmen mitbringen. Im Jahr 2013 wurden durch die OGP Ermittlungen in den Bereichen Automatenglücksspiel und Lebendspiel an 250 Veranstaltungsorten geführt und Sicherstellungsaufträge in der Höhe von ca. 2 Mio. Euro in Vollzug gesetzt.

Ergebnisse im Überblick

Im Bereich der risikoorientierten Prüfungs- und Kontrolltätigkeit hat die österreichische Steuer- und Zollverwaltung 2013 ihr Risikomanagement erweitert und mit der Neupositionierung der Betrugsbekämpfungskordinatorinnen und -koordinatoren in den Finanzämtern wesentlich zur Sicherstellung der Gleichmäßigkeit der Besteuerung, und insbesondere zur effektiven Bekämpfung der Schattenwirtschaft sowie des Abgabenbetrugs beigetragen.

Insgesamt erfolgten von der Steuer- und Zollverwaltung im Jahr 2013 ca. 74.000 Außenprüfungsmaßnahmen wie beispielsweise Erhebungen, (Groß-) Betriebs-, Umsatzsteuer-, Verkehrssteuer-, Glücksspiel-, Steuerfahndungs-, Zoll- oder GPLA-Prüfungen.

Von den Finanzämtern wurden 2013 gesamt 81.734 Prüfungsmaßnahmen im Außendienst durchgeführt. Zu diesen Maßnahmen zählen Betriebsprüfungen, Umsatzsteuersonderprüfungen, Erhebungen, Nachschauen, Antrittsbesuche, die Gemeinsame Prüfung der lohnabhängigen Abgaben sowie die Prüfung der Umsatzsteuer ausländischer Unternehmen und von zusammenfassenden Meldungen. Dazu kommen noch die Prüfungsmaßnahmen der Großbetriebsprüfung und der Steuerfahndung.

Ein gutes Beispiel für eine wirksame Vernetzung innerhalb der Steuer- und Zollverwaltung war die Zusammenarbeit zwischen dem Zollamt Graz und dem Finanzamt Graz Stadt. Dieses und andere Vernetzungsprojekte haben aufgezeigt, wie die Wirkung der Prüfungs- und Kontrollmaßnahmen durch Kooperationen gesteigert werden kann. Dies gilt gleichermaßen für die interne als auch für die externe und internationale Zusammenarbeit.

Ziel III. Zeitnahe und richtige Abgabenerhebung

Die zeitnahe und richtige Festsetzung, Einhebung und Einbringung der Abgaben stellen eine einheitliche Rechtsanwendung sicher.

Schwerpunkte:

- Optimierung des Forderungsmanagements zum gezielten Abbau der Abgabenrückstände insbesondere durch zeitnahe und adäquate Nutzung der vorhandenen Instrumente wie Rückstandsanalyse, Forcierung von Sicherstellungsmaßnahmen sowie team- und ämterübergreifende Zusammenarbeit
- Weiterentwicklung des Qualitäts- und Wissensmanagements
- Ausbau des internen Kontrollsystems

Von der Risikoanalyse zur vorausschauenden Gestaltung

Die Zielvereinbarung sieht für die Finanz- und Zollämter unter dem Ziel „Zeitnahe und richtige Abgabenerhebung“ laufende Maßnahmen zur Qualitätssicherung vor, wobei bei der Fallauswahl sowohl bundesweite Schwerpunkte als auch ämter-spezifische Kriterien Berücksichtigung finden. Schwerpunkte wurden in folgenden Themenbereichen gesetzt:

- Treffsicherheit bei der Erklärungsprüfung
- Besteuerung von Fahrzeugeigenimporten
- Nachversteuerung ausländischer Verluste und Gebäudebegünstigung bei Betriebsaufgabe
- Methoden der Vermeidung der Doppelbesteuerung
- Rechtsmittelbearbeitung
- Bescheidbegründung
- Lösungsbescheide und Haftungsbescheide
- Anzeigen an die Bezirksverwaltungsbehörde
- Glücksspielautomatenumsätze
- beim Zoll im Bereich der Verbrauchsteuern und der zollamtlichen Beschauen

Ein Indikator der zeitnahen Abgabenerhebung ist die Durchlaufzeit. Dies ist die Erledigungsdauer vom Erklärungsein-

gang bis zum Erlassen des Abgabenbescheides. Mit Hilfe des Managementinformationssystem „LoS“ (Leistungsorientierte Steuerung), kann diese laufend analysiert werden und durch entsprechende Maßnahmen eine bundesweit annähernd gleiche Durchlaufzeit gewährleistet werden.

Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement ist ein essentieller Teil des Managementsystems der Steuer- und Zollverwaltung. Im Sinne eines Total Quality Managements (TQM) wird seit dem Jahr 2005 ein flächendeckendes Qualitätsmanagementsystem erfolgreich eingesetzt. Dabei handelt es sich um eine umfassende Qualitätspolitik, die sich an den Erwartungen der Interessensgruppen der Steuer- und Zollverwaltung – unter anderem der Gesellschaft, Politik, Wirtschaft – aber auch an den Bedürfnissen der Führungskräfte sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausrichtet.



Qualität bedeutet für die Steuer- und Zollverwaltung die Erfüllung von festgelegten Anforderungen und die Übereinstimmung mit berechtigten Erwartungen. Die Anforderungen werden insbesondere durch die Prinzipien der Rechtsstaatlichkeit, der Gesetze, Verordnungen und Erlässe, der Strategie und der Wirkungsziele des Bundesministeriums für Finanzen festgelegt. Eine faire und gleichmäßige Besteuerung ist vorrangige Zielsetzung sowohl in der Gesetzgebung als auch in der Vollziehung.

Die Qualität in der Steuer- und Zollverwaltung richtet sich in erster Linie nach den folgenden Kriterien:

- Einheitlichkeit in der Rechtsanwendung
- Gleichmäßigkeit der Besteuerung
- Nachvollziehbarkeit
- Rechtsrichtigkeit
- Rechtzeitigkeit
- Verhältnismäßigkeit

Neben der fachlichen und rechtlichen Qualität spielen aber auch subjektive Kriterien wie zum Beispiel Sicherheit, Verlässlichkeit und respektvolle Umgangsformen eine wesentliche Rolle.

Mit der ständigen Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements soll das Prinzip der lernenden Organisation gefestigt

und ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess erreicht werden. Die Instrumente des Qualitätsmanagementsystems dienen der Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie der Führungskräfte und sollen bei der fachlichen bzw. rechtlichen Erledigung der Aufgaben Sicherheit geben.

Mit Audits wird festgestellt, ob Tätigkeiten und Ergebnisse den definierten Anforderungen entsprechen und ob diese Anforderungen geeignet sind, die gesetzten Ziele zu erreichen. Dabei werden Verbesserungspotenziale nach systematischen und methodischen Grundsätzen ermittelt und Unterstützung direkt vor Ort für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Dienststellen angeboten. Der Fokus liegt dabei auf einer einheitlichen Rechtsanwendung und -auslegung sowie einer effizienten Abwicklung der Prozesse.

Ergebnisse im Überblick

Zu den Kernaufgaben der Zoll- und Finanzämter gehört unter anderem die zeitnahe und richtige Festsetzung, Einhebung und Einbringung der Abgaben zur Sicherstellung einer einheitlichen Rechtsanwendung. Daher wurden 2013 verschiedene Handlungsschritte zur Sicherung dieses Grundsatzes gesetzt. Sie enthalten Maßnahmen im Management der fachlichen und rechtlichen Qualität. Dies wird zum Beispiel mit den 7.460 durchgeführten Qualitätssicherungsmaßnahmen, die den gesetzten Zielwert um fast 600 Fälle überstiegen haben, gewährleistet.

Die Analyse des Verhältnisses der offenen vollstreckbaren und bearbeitbaren Abgabenschuldigkeiten zum Steueraufkommen zeigt, dass es im Jahr 2013 erneut gelungen ist, die zeitnahe Einhebung und Einbringung der Abgaben zu gewährleisten. Die österreichische Finanzverwaltung gehört nicht nur zu jenen Verwaltungen mit der geringsten Quote aus vollstreckbaren Rückständen im Vergleich zum Abgabenaufkommen, sondern darüber hinaus zu den wenigen Verwaltungen denen es gelungen ist, dieses Verhältnis im längerfristigen Vergleich sogar zu reduzieren³. Vergleicht man die Kosten der Verwaltung in Relation zum Aufkommen, so zeigt eine internationale Vergleichsstudie, dass die österreichische Finanzverwaltung zu den Verwaltungen mit den geringsten Verwaltungskosten zu zählen ist⁴.

³ Vgl. OECD (2013), Tax Administration 2013: Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies,, Table 6.16

⁴ Vgl. OECD (2013), Tax Administration 2013: Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies,, Table 5.3

Ziel IV. Schutz der Gesellschaft und Wirtschaft

Die Durchsetzung von Wettbewerbsregeln zur Sicherung des freien Warenverkehrs und Wahrnehmung der Kontrollaufgaben zum Schutz von Menschen, Tieren, Pflanzen, Umwelt und Kulturgütern liegen ebenfalls in der Zuständigkeit der Steuer- und Zollverwaltung.

Schwerpunkte:

- Generalpräventiv angelegte flächendeckende Kontrollmaßnahmen aufgrund finanzpolizeilicher Befugnisse im Bereich Steueraufsicht und Ordnungspolitik
- Gezielte Bekämpfung des Verstoßes gegen Verbote und Beschränkungen (einschließlich Bargeld) im Rahmen der Befugnisse der Zollverwaltung
- Forcierung einer schlagkräftigen Betrugsbekämpfung u. a. durch Optimierung der Zusammenarbeit innerhalb der Steuer- und Zollverwaltung sowie ressortübergreifend



Produktpiraterie

Die Vorjahresbilanz des österreichischen Zolls von 98.440 aufgegriffenen gefälschten Produkten ist beachtlich. Der Wert lag bei 5,6 Mio. Euro – gemessen am Originalpreis. Während Produktfälschungen vor etwa zwanzig Jahren noch vorrangig im Bereich der Luxusgüter aufgetreten sind, werden mittlerweile auch Kinderspielzeug, Sportartikel, Software, Handys, Musik, Filme, Autos und Ersatzteile, Lebensmittel, Getränke, Maschinen, Fabrikanlagen, Flugzeugteile und Medikamente gefälscht.

Gerade die gesundheitlichen Bedrohungen, die von Plagiaten in diesen Produktgruppen ausgehen, werden angesichts eines vermeintlich günstigen Schnäppchens oftmals nicht ausreichend ernst genommen. Dabei sind die möglichen Schäden, die durch Produktfälschungen hervorgerufen werden können, keinesfalls einfach abzutun. Von Allergien durch billige giftige Farben in gefälschten Textilien, Augenschäden durch nachgemachte Sonnenbrillen ohne UV-Schutz, Hautverätzungen durch gefälschte Waschmittel oder nachgemachte Körperpflegemittel über Verletzungen durch explodierende Mobiltelefone, durch Verwendung gefälschter Akkus bis hin zu Verletzungen bei Kindern durch nachgeahmtes Kinderspielzeug, das nicht den geltenden Sicherheitsanforderungen und Qualitätsstandards entspricht, - diese teils gravierenden Bedrohungen durch Plagiate rücken den Kauf von Fälschungen weit weg vom "Kavaliersdelikt", als das er noch zu oft angesehen wird.

Die größte Produktgruppe bei den Aufgriffen sind nach wie vor die Medikamentenplagiate. 2013 betrafen sie 25 Prozent aller Fälschungen – im Handel sind ca. 15 Prozent der im Umlauf befindlichen Medikamente gefälscht. Gefälschte Medikamente sind keine Schnäppchen, sondern schaden in erster Linie der eigenen Gesundheit. Produktpiraterie schädigt den Mensch und die Wirtschaft. Vermeintliche Schnäppchen im Internet sind verführerisch und können letztlich zu schweren gesundheitlichen Folgen führen.

Umso mehr ist es erforderlich, dass diese gefährlichen Medikamentenfälschungen bereits bei der Einfuhr sichergestellt werden. Bei der Aufgriffsquote von gefälschten Medikamenten sind wir in der gesamten EU Spitzenreiter. 25% aller Medikamentenaufgriffe in der EU erfolgen durch den österreichischen Zoll.

Hinweis:

Mehr Informationen finden Sie im jährlich erscheinenden Produktpirateriebericht auf www.bmf.gv.at > Zoll > Produktpiraterie

Artenschutz

Für den Kontakt mit Steinkorallen, Schlangenweien, chinesischen Dreikielschildkröten, indischen Kostuswurzeln, Chamäleons, Elfenbein oder Orchideen müssen die meisten Menschen Reisen in exotische Länder antreten. Wenn man beim Zoll am Flughafen-Wien Dienst verrichtet, bekommt man derartige Dinge allerdings „frei Arbeitsplatz“ geliefert. Denn all dies und



noch einiges mehr wurde allein im Jahr 2013 wegen Verstößen gegen das Artenschutzabkommen sichergestellt. Besondere – auch mediale – Aufmerksamkeit erregte der Aufgriff von 60 Vögeln im Gepäck eines tschechischen Reisenden, der aus den Vereinigten Arabischen Emiraten kam: die meisten streng geschützten Tiere waren bereits tot, einige waren vom Vogelgrippevirus befallen.

Das illegale Geschäft mit lebenden Pflanzen und Tieren sowie Trophäen und Produkten wie Uhrenarmbändern aus Krokodillleder boomt ob der starken Nachfrage und der hohen Gewinnspannen jedenfalls ungebrochen.

Hinweis:

Weitere Informationen zum Thema Artenschutz bietet der Folder „Artenschutz im Urlaub“, der jährlich in Zusammenarbeit mit dem Ministerium für ein lebenswertes Österreich erscheint sowie der BMF Zoll-Info-Folder – beide Publikationen zum Download auf www.bmf.gv.at > Publikationen > Broschüren-Ratgeber.

Bekämpfung und Ahndung von Geldwäsche

Wenn Geld aus einem illegalen Kreislauf in den legalen Wirtschafts- und Finanzkreislauf eingeschleust werden soll, dann spricht man von „Geldwäsche“: Das Phänomen ist international und kann nur durch eine gute, grenzübergreifende Zusammenarbeit der Behörden erfolgreich bekämpft werden.

Bei Verdacht auf Geldwäsche, bestehen Meldepflichten beispielsweise bei Banken, Versicherungen, Notaren, Rechtsanwälten, Wirtschaftstreuhändern usw. Weiters ist dies von allen Behörden an die österreichische Geldwächemeldestelle zu melden. Sie hat den Sitz im Bundeskriminalamt (.BK) in Wien und bekämpft neben Geldwäsche auch Terrorismusfinanzierung. Das .BK analysiert die Meldungen und leitet sie international an Europol und Interpol weiter. Zusätzlich ist sie als „Austrian Financial Intelligence Unit“ (A-FIU) Mitglied der „Egmont-Gruppe“, der weltweiten Vereinigung aller Geldwächemeldestellen.

Rechtlicher Hintergrund ist der strafrechtliche Tatbestand, dass das Bankgeheimnis seit 2011 nicht mehr als Deckmantel missbraucht werden kann, um schweren Steuerbetrug und daran anschließende Geldwäsche zu verschleiern.

Wichtiger Baustein beim Aufdecken von Geldwäsche ist die Bargeldkontrolle: Wer 10.000 Euro und mehr Bargeld in die EU ein- oder ausführt, muss dies dem Zoll melden. Allein 2013 wurden im ersten Halbjahr vom Zoll rund 2.000 Cash Control-Meldungen über 2,9 Milliarden Euro erstellt. Dabei wurden 90 nicht deklarierte Transporte im Gesamtwert von 3,8 Millionen Euro aufgedeckt – entsprechende Geldwäsche-Meldungen ergingen in Folge an die A-FIU und – im Fall inländischer Steuerpflichtiger – 30 Kontrollmitteilungen an das zuständige Finanzamt.

Insbesondere der Bankenplatz Schweiz und das „Steuerparadies“ Liechtenstein locken schon seit Jahrzehnten mit lukrativen und vor allem „sicheren“ Anlagemöglichkeiten von Vermögenswerten. Dementsprechend konnte die Österreichische Zollverwaltung bereits in der Vergangenheit feststellen, dass regelmäßig enorme Geldflüsse in diese beiden Länder erfolgten. Vor allem der Transfer von Bargeldbeträgen war an der Tagesordnung, konnte damals aber mangels devisenrechtlicher Bestimmungen nicht unterbunden werden.

Durch die nunmehrige Erklärungspflicht von Bargeldbeträgen von über 10.000 Euro scheint sich an dieser Situation nicht viel geändert zu haben. Täglich werden weiterhin unglaubliche Mengen an Bargeld über die Außengrenze in die Schweiz und Liechtenstein transportiert. Diese letzte Österreichische EU-Außengrenze im Straßenverkehr stellt bundesweit wohl eine Einzigartigkeit dar, da ansonsten lediglich bei Flugzollämtern Bargeldbeträge anlässlich der Ein- oder Ausfuhr erklärt werden. Absolut dominant sind bei den Bargelddeklarationen die gewerblichen Verbringungen, wobei sowohl im Bankenverkehr (Devisenrückflüsse) als auch im gewerblichen Bereich unglaubliche Summen an Bargeldbeträgen über diesen kurzen Grenzabschnitt von knapp 40 Kilometern transportiert werden.

Insgesamt wurden 2.710 Bargeldanmeldungen abgegeben (österreichweit insgesamt 4.379). In den Monaten Jänner bis Oktober 2013 wurden im Zusammenhang mit Nichterklärungen von

Bargeld Geldstrafen in der Höhe von 80.300 Euro rechtskräftig. Ebenso nicht erklärt werden regelmäßig Goldimporte. Derzeit wird durch die Zollfahndung des Zollamtes Feldkirch Wolfurt in fünf verschiedenen Fällen von Goldimporten gegen mehrere Personen ermittelt, wobei insgesamt über 128 kg Gold in Barren sowie 100 Stück Krügerrand ohne Erklärung über die Österreichische bzw. Schweizer EU-Außengrenze verbracht wurden. Derartige Feststellungen bilden zudem bei in Österreich wohnhaften Personen die Ausgangsbasis für weitere steuerrechtlich relevante Ermittlungen. Aus fiskalischer Sicht sind daher Bargeldkontrollen von eminenter Bedeutung, werden also auch in Zukunft sicherlich einen Schwerpunkt der Kontrolltätigkeit an der EU-Außengrenze darstellen.

Ergebnisse im Überblick

Bei der Sicherstellung des Schutzes der Gesellschaft und Wirtschaft hat die österreichische Steuer- und Zollverwaltung ein weites Aufgabenspektrum abzudecken. Aus diesem Grund gilt es besonders in diesem Zielbereich die wirksame Vernetzung auszubauen und anzuwenden. Die Erfolge die z. B. durch die Kooperation zwischen Steuerfahndung und Wirtschafts- und Korruptionsstaatsanwaltschaft oder bei der Betrugsbekämpfung verzeichnet wurden, bekräftigen diesen Ansatz. Ohne eine effektive Zusammenarbeit wären diese Erfolge bei der Bekämpfung von Betrugsnetzwerken, der Aufspürung von Drogen-Plantagen und im internationalen Artenschutz nicht möglich gewesen. Nennenswerte Erfolge wurden im Jahr 2013 auch im Bereich der Produktpiraterie, der Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung sowie bei der operativen Glücksspielprüfung notiert.

C. Interne Weiterentwicklung

Im Verständnis der Steuer- und Zollverwaltung nehmen die interne Weiterentwicklung sowie die Schaffung eines modernen Arbeitsplatzes einen unabdingbaren Bestandteil des Aufgabenbereichs eines verantwortungsvollen Arbeitgebers ein. Hier seien beispielsweise die Ausbildung zur Steuerassistentin und zum Steuerassistenten oder Maßnahmen der Organisationsentwicklung genannt, die in den folgenden beiden Zielen näher ausgeführt werden.

Ziel V. Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung

Förderung von Engagement, Motivation und Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tragen wesentlich zum Erhalt der Leistungsfähigkeit der Finanzverwaltung bei. Sicherstellen sollen dies folgende Schwerpunkte:

Schwerpunkte:

- bedarfsgerechter Personaleinsatz
- Forcierung einer optimalen, organisationsübergreifenden Zusammenarbeit
- Förderung von Maßnahmen zur Gleichbehandlung von Frauen und Männern
- Unterstützung der betrieblichen Gesundheitsförderung

Erfolgreiche Lehrlingsausbildung

Die österreichische Steuer- und Zollverwaltung leistet ihren Beitrag zur Ausbildung junger Menschen. Deshalb wurden 2013 wiederum 60 Stellen für die Lehrberufe Steuer- und Verwaltungsassistentin in der Finanzverwaltung ausgeschrieben. Interessierten Jugendlichen wird die Möglichkeit einer Lehre bei einer der modernsten Verwaltungen Europas geboten. Der Lehrberuf Steuerassistentin gehört zur Familie der kaufmännisch-administrativen Lehrberufe. Die Ausbildung setzt neben einer fundierten kaufmännisch-administrativen Lehre einen Schwerpunkt im österreichischen Steuer- und Abgabenrecht.



Aufgrund dieser breit gefächerten Ausbildung stehen den Absolventinnen und Absolventen sowohl im öffentlichen Dienst als auch in der Privatwirtschaft, insbesondere bei Wirtschaftstreuhand- und Steuerberatungskanzleien, alle Türen offen.

Von einer Jury der Wirtschaftskammer für OÖ wurden 2013 die oberösterreichischen Finanzämter mit dem INEO-Preis als vorbildlicher Lehrbetrieb ausgezeichnet – ausdrücklich erwähnt wurde dabei das Lehrlingszentrum Linz.

Die Steuer- und Zollverwaltung bildet die Lehrlinge allerdings nicht nur aus. Im Jahr 2013 wurden rund 40 Lehrlinge nach erfolgreichem Abschluss ihrer dreijährigen Lehrausbildung in den Finanzdienst übernommen.

Hinweis:

Der BMF-Folder „Jetzt bist Du am Steuer!“ bietet weiterführende Informationen zum Thema Lehre im BMF und steht auf www.bmf.gv.at > Publikationen > Broschüren-Ratgeber zur Verfügung.

Umfassende Führungskräfteentwicklung

Im Jahr 2013 nahmen in der Region Mitte 15 Kolleginnen und Kollegen am Förder- und Entwicklungsprogramm für potenzielle Teamleiterinnen und Teilnehmer teil. Die zehn Mitarbeiterinnen und fünf Mitarbeiter waren nach einem Bewerbungsverfahren unter Mitwirkung des regionalen Personalentwicklers ausgewählt worden.

Das FEP-Programm besteht aus einem Theorie- und aus einem Praxisteil:

Der Theorieteil setzt sich aus vier dreitägigen Modulen zusammen. Sie sind den Themen „Die Rolle der Führungskraft“, „Kommunikation und Konflikt“, „Führen von Mitarbeiterinnen, Mitarbeitern und Teams“ und „Zukunft gestalten“ gewidmet.

Der Praxisteil führt die Teilnehmenden fünf Tage lang in die Geschäftsleitung des Finanz- oder Zollamtes. Weitere 15 Tage werden in einem Team des jeweiligen Amtes verbracht, um dort die Führungsarbeit kennen zu lernen. Der zweite Praxisteil – nochmals fünf Tage – findet in der Steuer- und Zollkoordination statt.



Personalentwicklung durch Talent Management

Mit dem Konzept Talent Management soll die Sicherstellung der fachlichen und fachunabhängigen Kompetenzen und die Aufrechterhaltung der Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewährleistet und Unterstützung in ihrer beruflichen Entwicklung angeboten werden. Durch die Zuordnung zu einem Berufsbild und einer Laufbahnstufe ist es möglich, eine klare berufliche Standortbestimmung vorzunehmen. Für diejenigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich darüber hinaus weiterentwickeln möchten, bietet das Konzept Talent Management eine Orientierung innerhalb der Berufswelt unseres Ressorts.



Der Dienstgeber erhält mit dem Instrument die Möglichkeit, die Personalressourcen aktiver zu steuern sowie die interne Mobilität gezielt hin zu strategisch wichtigen Organisationsbereichen zu fördern.

Förderung der Beschäftigungsfähigkeit

Recovery Check

Ein internetbasiertes Verfahren, entwickelt vom Institut für Begleitforschung in Zusammenarbeit mit der Universität Graz, spiegelt den gegenwärtigen Beanspruchungs- bzw. Erholungszustand wider und erlaubt somit eine Abschätzung, ob eine Person aktuell im dynamischen Gleichgewicht zwischen Beanspruchung und Erholung ist. Dieses Instrument kann als Unterstützung im Bereich der psychischen Gesundheit eingesetzt werden.

Die Ergebnisse von bisher mehr als 1500 (FA, ZA, SZK und GBP) durchgeführten Messungen bestätigen die WAI-Aussagen

und zeigen Handlungsbedarf insbesondere in „alterskritischen“ Aufgabenbereichen auf.

Work-Ability-Index (WAI) – WAI Messung mittels Arbeitsbewältigungskoaching

Die neuerliche Messung hat ergeben, dass der durchschnittliche Arbeitsbewältigungsscore im Finanzressort zurzeit bei 38,18 Indexpunkten im guten Bereich liegt. Somit konnte er gegenüber der ersten Messung durch gezielte Maßnahmen im Bereich des Gesundheitsmanagements leicht verbessert werden.

Arbeitsanalyse Infocenter

Zur Reduktion vermeidbarer Fehlbeanspruchung und zur Optimierung des Umgangs mit den Belastungen in den Infozentern wurde eine differenzierte Analyse der Arbeitsabläufe und Arbeitsbedingungen durchgeführt. Die Ergebnisse dieser Arbeitsanalyse flossen in das „Empfehlungspapier Infocenter“ ein, dessen Umsetzung ab 2014 zu Verbesserungen für Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitern führen soll.

Gesundheitsbericht

Im Jahr 2013 wurde zum ersten Mal ein sehr detaillierter Gesundheitsbericht der Finanzverwaltung veröffentlicht. Sport und Gesundheit bilden seit jeher einen wichtigen Schwerpunkt bei der Mitarbeiterförderung in der Steuer- und Zollverwaltung. „G'und bleiben“ ist eine ressortinterne Initiative, die eine breite Palette an gesundheitsfördernden Maßnahmen bietet, die alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kostenlos in Anspruch nehmen können.



A yellow sticky note with the handwritten text 'G'und bleiben' in green ink. The note is slightly tilted and has a drop shadow effect.

Ergebnisse im Überblick

Im Oktober 2013 wurde als wesentliche Maßnahme der Personalpolitik eine neue Rahmenvereinbarung für weitere Personaltransfers von Post, A1 Telekom und dem Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport erzielt.

Unser weitreichendes Bildungsangebot richtet sich umfassend an alle Beschäftigten des Ressorts und stellt somit sicher, dass dem Fortschritt einer wissensbasierten Organisation bestens Rechnung getragen wird. Im Finanzressort wurden 2013 knapp über 300.000 Weiterbildungsstunden (d. h. exkl. Grundausbildung) absolviert, dies entspricht einem Durchschnitt von 27,15 Stunden Weiterbildung je Mitarbeiterin oder Mitarbeiter.

Nicht zuletzt mit zahlreichen Maßnahmen wie zum Beispiel Recovery Checks oder WAI-Messungen wurde im vergangenen Jahr auch vielseitig auf die Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingegangen, um die Beschäftigungsfähigkeit, die Motivation und das Engagement nachhaltig zu fördern.

Ziel VI. Organisationsentwicklung

Eine innovative, wirkungsorientierte und effiziente Organisation stellt sicher, dass die an sie gestellten Aufgaben optimal erfüllt werden können und sie den Anforderungen der Zukunft gewachsen ist.

Schwerpunkte:

- Sicherstellung der laufenden Umsetzung der Haushaltsrechtsreform 2. Etappe
- Weiterentwicklung der Betrugsbekämpfung bzw. des Finanzstrafbereiches
- Einheitliche IT-Unterstützung für alle Betrugsbekämpfungseinheiten
- Verbesserung der organisationsübergreifenden Zusammenarbeit

Effizienzsteigerung: Finanzpolizei als bundesweite Organisationseinheit

Aufgabe der Finanzpolizei ist es, durch Kontrollen faire Bedingungen für alle Teilnehmer am Wirtschaftsleben zu gewährleisten und somit den Schutz der finanziellen Interessen der

Republik Österreich zu sichern. Die Wirtschaft und diejenigen, die regelmäßig und korrekt ihre Steuern abliefern, sollen nicht über Gebühr belastet, sondern vielmehr geschützt werden. Die präventive Arbeit der Finanzpolizei soll im Interesse des Arbeitsmarktes und des Wirtschaftsstandortes Österreich unfaire Konkurrenzverhältnisse als Folge von Wettbewerbsvorteilen durch Schwarzarbeit, illegaler Arbeitnehmerbeschäftigung sowie Sozial- und Abgabebetrag verhindern. Es gilt, Chancengleichheit zu gewähren.

Dies dient auch der Sicherung der Lohn- und Arbeitsbedingungen der Arbeitskräfte. Denn gerade der soziale Gesichtspunkt der illegal Beschäftigten darf nicht vernachlässigt werden. Beispielsweise stellt die fehlende Kranken- und Unfallversicherung von illegal Beschäftigten für diese selbst ein großes, kaum kalkulierbares Risiko dar. Auch gefährdet Unterentlohnung in Form des Lohn- und Sozialdumpings den österreichischen Arbeitsmarkt.

Seit 1. Juli 2013 präsentiert sich die Finanzpolizei analog zur Steuerfahndung und der Großbetriebsprüfung als eigene Dienstbehörde. Herausgelöst aus den lokalen Dienststellen der Finanzämter vereint die neue bundesweite Organisationseinheit damit Dienst- und Fachaufsicht. Organisatorisch ist die



Finanzpolizei somit als Organ der Abgabenbehörde (Steueraufsicht) tätig und neben der Steuerfahndung operativer Arm der Betrugsbekämpfung.

Eine Entwicklung, die vor allem die Effizienz der Betrugsbekämpfung steigern wird. Durch eine einheitliche bundesweite Steuerung und flexibleren Personaleinsatz können nunmehr noch gezieltere regionale und bundesweite Schwerpunktaktionen gesetzt werden.

Gleichermaßen wird ein vernetztes Vorgehen für den geforderten Erfolg entscheidend sein. Gegenseitige Informationsgewinnung, Erfahrungsaustausch und Kooperation sind essenziell. Die Finanzpolizei geht daher auf andere Behörden und Institutionen zu und steht auch für eine konzertierte Zusammenarbeit zur Verfügung.

Besonders die Betriebe im Osten Österreichs sind auf Grund der EU-Erweiterung vom Hereinarbeiten europäischer Firmen betroffen. Unterschiedliche Lohnniveaus sind ein Anreiz für kriminelle Elemente im Wirtschaftsleben, Lohn- und Sozialdumping auf dem Rücken der Steuerzahler, aber auch der eigenen

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu betreiben. Hier arbeitet die Finanzpolizei besonders mit der Wirtschaftskammer Niederösterreich und Burgenland und anderen zuständigen Behörden wie den Gewerbebehörden in diesen Bundesländern zusammen.

Hinweis:

Umfassende Informationen sowie weitere Zahlen und Fakten zur Finanzpolizei bietet die Broschüre „Finanzpolizei – Mehr Sicherheit und Fairness“ auf www.bmf.gv.at > Publikationen > Broschüren-Ratgeber.

Zentraler Standort: Finanzzentrum Wien Mitte

Nach mehr als fünfjähriger Planungs- und Vorbereitungsphase übersiedelten bis Mitte März 2013 acht der neun Finanzämter sowie ein Teil der Großbetriebsprüfung an den neuen Standort Finanzzentrum Wien Mitte in der Marxergasse 4, 1030 Wien. Mit Ausnahme des Finanzamtes Wien 2/20/21/22 (besteht unverändert am Standort in Kagran) sind nunmehr alle Finanzämter Wiens unter einem Dach vereint.



Ziel war, eine moderne und zeitgemäße Gebäudestruktur zu finden, die sich an eine dynamische Arbeitswelt in der Steuer- und Zollverwaltung anpasst und dabei mittelfristig vor allem die Serviceleistungen für die Bürgerinnen und Bürger der Bundeshauptstadt nachhaltig verbessert.

Auf 35.000 m² Bürofläche auf sechs Geschoßen mit fünf Bauteilen bietet das Finanzzentrum Wien Mitte Platz für über 1800 Finanzbedienstete. Direkt über dem Bahnhof Wien Mitte gelegen sind, U3, U4 und die Schnellbahn unmittelbar erreichbar. Ein Musterbeispiel ist das neue Finanzzentrum Wien Mitte auch in Sachen Energiebilanz und Barrierefreiheit: Das Zentrum entspricht der Energieausweisklasse B, also einem Niedrigenergiehaus. Hinsichtlich der Barrierefreiheit wurden alle Maßnahmen gemeinsam mit dem Österreichischen Zivilinvalidenverband erarbeitet und getestet.

Neu im Finanzzentrum Wien Mitte ist auch das gemeinsame Infocenter (Sonderzuständigkeit des Finanzamtes Wien 8/16/17 für alle Wiener Finanzämter) an der Ecke Marxergasse/Gigergasse. Auch eine gemeinsame Rufnummer soll den Kundenkontakt erleichtern. Zudem gelten seit 10. Dezember 2012 für alle Wiener Standorte jeweils Donnerstags verlängerte Öffnungszeiten bis 18:00 Uhr.

Darüber hinaus wurde der Service der Steuer- und Zollverwaltung in Wien mit Beginn 2013 zusätzlich ausgeweitet: An jedem der beiden verbleibenden Standorte können alle Bürgerinnen und Bürger, Steuerzahlerinnen und Steuerzahler, sowie Unternehmen des gesamten Wiener Zuständigkeitsbereichs betreut werden. Das bedeutet, dass jeder Service-Desk – egal an welchem Standort in Wien – dieselbe Auskunftspalette bietet, unabhängig davon, welches Finanzamt zuständig ist. Damit setzte die Steuer- und Zollverwaltung einen weiteren Schritt in Richtung Kundenorientierung, Steigerung der Effizienz und Nutzung von Synergien.

Die Konzentration der Wiener Finanzämter an einem Kernstandort soll nachhaltig zur Verbesserung der Serviceorientierung für die Bürgerinnen und Bürger beitragen. Durch die Optimierung von Managementprozessen und die Nutzung von Synergieeffekten trägt das Bundesministerium für Finanzen aktiv zu den Zielsetzungen der Verwaltungsreform bei.

Im Zuge der größten Übersiedlungsmaßnahmen seit Bestehen der Steuer- und Zollverwaltung durften auch die 120 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Finanzamtes für Gebühren, Verkehrsteuern und Glücksspiel ihr neues Quartier in der Marxergasse beziehen.

Nutzung von Synergien: Organisationsentwicklung Finanzämter Wien

Parallel zur räumlichen Veränderung im Zuge der Übersiedlung wurden in einem weiteren Organisationsentwicklungsprojekt wesentliche Synergiemöglichkeiten aus dieser Konzentration der Wiener Finanzämter geschöpft.

Effiziente Arbeitsverteilung durch neue Sonderzuständigkeiten

Im Rahmen des Umzugs änderte sich auch die interne Organisationsstruktur der Finanzämter. Die bestehende Aufbau- und Ablauforganisation wurde weiter optimiert. Dies bedeutet, dass kleine Einheiten, die bisher über die Finanzämter verteilt waren, zu Sonderzuständigkeiten zusammengefasst wurden.

Im Detail:

- Gemeinsame Prüfung lohnabhängiger Abgaben (GPLA)
- Finanzpolizei
- Finanzstrafbehörde und
- Infocenter

Diese Sonderzuständigkeiten wurden mit Wirkung 1.1.2013 folgendermaßen verteilt:

- GPLA-Zuständigkeit für den 1. und 23. Bezirk sowie nach § 15 Abgabenverwaltungsorganisationsgesetz (AVOG) im Finanzamt Wien 1/23
- GPLA-Zuständigkeit für den übrigen Zuständigkeitsbereich in der Region Wien im Finanzamt Wien 12/13/14 Purkersdorf
- Finanzpolizei und Zentrale Koordinationsstelle im FA Wien 6/7/15 (seit 1.7.2013 eigenständige Organisationseinheit)
- Infocenter im Finanzamt Wien 8/16/17
- Strafsachenstelle und Finanzstrafkartei im Finanzamt Wien 9/18/19 Klosterneuburg

Wesentliches Augenmerk wurde auf Optimierungen bei allen Managementprozessen und Abläufen aufgrund der Standortzusammenlegung gelegt. Somit wurden folgende Ziele mit der Organisationsentwicklung im Zusammenhang mit dem Finanzzentrum Wien Mitte verfolgt:

Nutzung von Synergien und Realisierung von Einsparungen auf Grund der Möglichkeiten eines gemeinsamen Standortes (insbesondere durch Hebung von Skaleneffekten und Spezialisierungen) zielgruppengerechte Wahrnehmung der Aufgaben (flexible Zuständigkeiten für die Bürgerinnen und Bürger nach außen, effiziente Arbeitsverteilungen nach innen) Sicherstellung der optimalen Funktionsfähigkeit der Finanzämter im Finanzzentrum, Weiterentwicklung und Optimierung der Aufbau- und Ablauforganisation (Kernprozesse, Managementprozesse, Supportprozesse).

Weiters wurden mit 1. Juli 2013 die Finanzämter Wien 6/7/15 und Wien 3/11 Schwechat Gerasdorf zusammengeführt. Das neue Finanzamt Wien 3/6/7/11/15 Schwechat Gerasdorf beschäftigt nun über 260 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Mit dieser Finanzämterzusammenlegung war einerseits die organisatorische Herauslösung der regionalen Sonderzuständigkeit Finanzpolizei aus dem Finanzamt Wien 6/7/15 verbunden und andererseits die Übertragung der bisherigen Sonderzuständigkeiten des Finanzamtes 3/11 Schwechat Gerasdorf – Familienlastenausgleichsgesetz (Schulbücher und Schülerfrei-

fahrten), „Entschädigungsgesetz CSSR“ – auf das Finanzamt Wien 4/5/10.

Zukunftsweisend: Weitere Modernisierungen im Infrastrukturbereich

Auch in den Regionen wurden im Jahre 2013 zahlreiche Infrastrukturmaßnahmen gesetzt, um den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern moderne, zeitgemäße Rahmenbedingungen bieten zu können.

Folgende Standorte wurden modernisiert:

- Bruck (Sanierung)
- Ilztal/Gersdorf (Adaptierung Verkehrskontrollplätze)
- Perg (Neubau)
- Schärding (Sanierung)
- Landeck/Reute (Sanierung)
- Salzburg (Sanierung)
- Wiener Neustadt (Beginn Sanierung)
- Eisenstadt (Beginn Sanierung und Flächenkonsolidierung)
- Waidhofen a.d.T (Neuanmietung)

Ergebnisse im Überblick

Aus Sicht der Organisationsentwicklung war das Jahr 2013 ein besonderes Jahr. So wurde die Übersiedlung von Wiener Finanzämtern in das Finanzzentrum Wien Mitte finalisiert und die Übersiedlung der Zentralleitung, der Bundesfinanzakademie sowie der Steuer- und Zollkoordination durchgeführt.

Veränderungen in der Organisationsentwicklung waren im Vorjahr nicht nur auf örtlicher Ebene ein Thema: auch auf Ebene der Aufgaben konnte durch die Konzentration von Sonderzuständigkeiten die optimale Nutzung von Synergien geschaffen werden.

Seit 1. Juli 2013 ist die Finanzpolizei als besondere Organisationseinheit mit Sitz in Wien und Dienststellen bei allen Finanzämtern mit allgemeinem Aufgabenkreis eingerichtet. Durch die bundesweite Einrichtung der Finanzpolizei soll eine Erhöhung der Effizienz in der Aufgabenwahrnehmung erreicht werden und dem Auftrag, Abgabenverkürzungen, Sozialbetrug und Zuwiderhandlungen gegen arbeits-, arbeitsmarkt- und glückspielrechtliche Bestimmungen zu bekämpfen und zu verfolgen, effizient Rechnung getragen werden.

D. Soziale Verantwortung

Das Ziel der 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. Gleichmäßigkeit der Besteuerung und Gleichbehandlung sind wichtige Prinzipien; Bürgerinnen und Bürger werden bei der Erfüllung ihrer Abgabepflichten angeleitet.

Darüber hinaus ist sich die Finanzverwaltung ihrer sozialen Verantwortung bewusst und bestrebt, eine Vorbildfunktion wahrzunehmen. Eine nachhaltige Wirkung soll unter anderem in der moralischen Erziehung von Kindern und der Unterstützung des Sportkaders erreicht werden. Vor allem die Förderung benachteiligter Sportlerinnen und Sportler in Österreich sucht europaweit seinesgleichen. Der Erfolg lässt sich beispielsweise anhand zahlreicher Teilnehmerinnen und Teilnehmer an den Winter-Paralympics messen, die sich durch ihren Fleiß und unser Engagement ihren (olympischen) Traum erfüllen konnten.

1. Fair Play: eine Initiative zu Compliance & Steuermoral

Um auch in Zukunft die finanziellen Interessen des Staates Österreichs sowie die seiner Unternehmen, Bürgerinnen und Bürger sichern zu können, muss sich die Finanzverwaltung „neu denken“: gewohnte Arbeitsweisen müssen verändert und „neue Wege beschritten“ werden. Verwaltungsübergreifende Kooperationen, Rechtssicherheit und zeitnahe Begleitung der Steuerpflichtigen (statt ex-post-Prüfungen) sind nur ein Gebot der Stunde.

Es gilt weiters, neue Werte des Miteinanders nachhaltig zu festigen, geprägt von gegenseitigem Respekt, Offenheit und Transparenz. Stetig wachsendes Vertrauen und das Verantwortungsgefühl aller Beteiligten bilden in weiterer Folge die

Basis einer erfolgreichen Kooperation und gleichermaßen einer weiter ansteigenden Abgabemoral.



Fairness zahlt sich aus.

Doch wenn von „Tax Compliance“, also von Steuerehrlichkeit, die Rede ist, kommt man um einen Bereich nicht umhin: die so genannte „aggressive Steuerplanung“. Ziel dieser Praktik ist, Gewinne gar nicht oder nur gering zu besteuern. Multinationale Konzerne nutzen beispielsweise Besteuerungslücken, die durch unterschiedliche, noch nicht aufeinander abgestimmte nationale Steuersysteme entstehen und verschieben die Steuerlast in Niedrigsteuerländer. Allerdings reizen nicht nur Großunternehmen, sondern auch einige Klein- und Mittelbetriebe die Grenzen der Legalität oft schamlos aus. Diese umgehen unter dem Deckmantel der Scheinselbständigkeit lohnsteuer- und sozialversicherungsrechtliche Konsequenzen. Das sind nur zwei Beispiele — die Bandbreite der Steuervermeidungspraktiken ist groß und häufig sehr komplex.

Derzeit zeichnet sich in der Öffentlichkeit eine Polarisierung ab: Einerseits bekennen sich viele Unternehmen zu ihrer sozialen Verantwortung und setzen dabei zuvorderst auf Steuermoral, andererseits floriert der organisierte Steuerbetrug wie nie zuvor. Steuern sind ein Kostenfaktor und die Steuerplanung ist eines der wichtigsten strategischen Themen für Unternehmen. Die Grenzen zwischen legaler Steuerplanung, aggressiver Steuergestaltung und bewusster Steuerhinterziehung sind jedoch

oft fließend. Die herkömmlichen Instrumente von Prüfung und Bestrafung sind in diesen Fällen nicht mehr ausreichend. Neben den bewährten Prüfungs- und Betrugsbekämpfungsmaßnahmen sind der Ausbau und das Zusammenspiel vorhandener Risikomanagementinstrumente, sowie der Einsatz neuster Technologien ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Aber auch die verstärkte Zusammenarbeit mit anderen Behörden und internationalen Organisationen — Justiz, Polizei, OECD, FU, Europäische Betrugsbekämpfungsbehörde — sind von stetig wachsender Bedeutung, um die vorhandenen Ressourcen effizient und bedarfsgerecht in den erkannten Risikobereichen einzusetzen.

Beispielsweise argumentieren Steuerberaterinnen und –berater wie auch Expertinnen und Experten oft sehr spitzfindig und behaupten, dass es entweder legale oder illegale, aber keine aggressive Steuerplanung gäbe. Die Europäische Kommission und die OECD haben jedoch klar Stellung dazu bezogen und Aktionspläne gegen derartige Praktiken vorgelegt, um gerechte und faire Wettbewerbsbedingungen auch außerhalb Österreichs aufrecht zu erhalten.

2. Investition in die Zukunft: Information für junge und jung gebliebene Bürgerinnen und Bürger

Schulbesuche – Diskussionen mit künftigen Steuerpflichtigen

Bei Schulbesuchen werden in interaktiven Vorträgen und Diskussionen mit den künftigen Steuerpflichtigen Fragen rund um das Steuerzahlen besprochen. Zielgruppe sind Jugendliche der Abschlussjahrgänge. Die Themen bei den Schulbesuchen sind vielfältig und beschäftigen sich vor allem mit den Fragen: „Warum gibt es Steuern?“, „Was geschieht mit den Geldern?“ oder den Kosten öffentlicher Leistungen. Die Schülerinnen und Schüler zeigen sich stets hochinteressiert und viele vermeintlich selbstverständliche Dinge, wie der kostenlose Schul- oder Arztbesuch, erschienen bei den durchgeführten Besuchen plötzlich in einem anderen Licht.

Facebook und Videoportal auf www.bmf.gv.at

Vernetzung mit externen Zielgruppen betreibt das BMF nicht zuletzt im Rahmen seines Facebookauftritts unter www.facebook.com/finanzministerium. Hier können Bürgerinnen und Bürger direkt mit dem BMF kommunizieren und erhalten aktuelle Informationen über Neuerungen und Serviceleistungen. Weiters wird auch das Medium Video verstärkt als Kommunikationsmittel genutzt. Im Videoportal, das als Teil der Homepage unter www.bmf.gv.at abrufbar ist, können zu unterschiedlichen Themenbereichen Clips angesehen werden, die einerseits aktuelles Geschehen (beispielsweise Berichte von den Treffen der EU-Finanzminister), andererseits Erklärungen zu Fachthemen bieten (wie das Informationsvideo „Wohin fließt mein Steuereuro?“).



3. Sport

Spitzensportförderung

Das Bundesministerium für Finanzen fördert den Spitzensport (Alpin, Langlauf, Biathlon, Nord. Kombination) bereits seit 1952, damals noch in Form eines Skikaders bei der Zollwache. Trotz Auflösung der Zollwache im Jahr 2004 wurde diese Unterstützung fortgesetzt und im Jahr 2008 zudem ein eigener Behindertensportkader eingerichtet.

Grundvoraussetzung, um in den Finanzkader aufgenommen zu werden, ist die Zugehörigkeit zu einem Kader des Österreichischen Skiverbandes in den Kategorien Alpin, Langlauf, Biathlon oder Nordische Kombination. Eine Ausweitung auf andere Sportarten ist aufgrund der eingeschränkten Anzahl an Förderplätzen nicht vorgesehen.

Das Grundkonzept der Förderung ist, erfolgversprechende junge Talente des Skisports auf dem Weg zur Europa- und Weltspitze zu unterstützen. Die Sportlerinnen und Sportler bekommen ausreichend Zeit für Training und Wettkämpfe und werden parallel in der Steuer- und Zollverwaltung ausgebildet und für eine spätere Funktion im Finanzdienst vorbereitet („Karriere nach der Karriere“). Die Möglichkeit der Übernahme in den Finanzdienst nach Beendigung der sportlichen Laufbahn unterstützt sowohl den Österreichischen Skiverband in seinem Bestreben, die Spitzenposition in der Welt zu halten, als auch die Sportlerinnen und Sportler selbst auf deren außergewöhnlichen Karriereweg.

In der Saison 2013/2014 sind dem Finanzkader mit Daniel Mesotitsch, Aurelius Herburger, Harald Wurm, Iris Schwabl, Marco Pichlmayer, David Zauner, Philipp Schörghofer, Christoph Nösig, Wolfgang Hörl, Florian Scheiber und Eva-Maria Brem durchaus namhafte Sportlerinnen und Sportler angehörig.

Sehr erfolgreich ist die Implementierung der erwähnten Behindertensportförderung im Bereich des Skisports gelungen. Österreich verfügt über zahlreiche hervorragende Behindertensportlerinnen und -sportler, die ihre Leistungen nicht nur bei Para-Olympischen Spielen, sondern auch bei Welt- und Europameisterschaften sowie im Weltcup unter Beweis stellen. Diese Erfolge sind hauptsächlich durch persönliches Engagement unter Einsatz der eigenen finanziellen Mittel und der des Behindertensportvereins möglich. Das Bundesministerium für Finanzen hat in diesem Bereich durch Einrichtung eines Behindertensportkaders bewusst Akzente gesetzt, um die bisherige Diversitätspolitik zu verstärken und auch zum Ausdruck zu bringen. Auch den Mitgliedern des Behindertensportkaders wird



für die Ausübung ihres Sports ausreichend Zeit zur Verfügung gestellt und in der weniger trainings- und wettkampftensiven Zeit werden sie für eine interessante Tätigkeit in der Steuer- und Zollverwaltung fit gemacht.

Mit Roman Rabl, Dietmar Dorn, Thomas Grochar und Christoph Prettner verfügt das Bundesministerium für Finanzen über einen qualitativ hochkarätigen Behindertensportkader und mit Manuel Hujara über den Trainer des Jahres 2013. Dieser Titel wurde ihm von der Bundessportorganisation im Rahmen der Cristall-Gala verliehen.

Internationale Zoll-Skimeisterschaften 2013

Im Jahre 1952 wurden erstmals die Internationalen Zollschiwettkämpfe der Alpinnationen der Alpenländer Deutschland, Frankreich, Italien, Schweiz und Österreich ausgetragen. Nach



jährlichem Wechsel der Organisationsländer war 2013 wieder Österreich an der Reihe. Mit der wunderschönen hochalpinen Silvretta-Region des Paznauntals konnte ein würdiger Rahmen für die zwischenzeitlich 60. Internationalen Zollschiwettkämpfe gefunden werden.

Mit der Gemeinde Galtür und ihren Bürgerinnen und Bürgern steht der Österreichischen Steuer- und Zollverwaltung schon seit Jahrzehnten ein ganz besonderer Partner zur Seite. Schon wiederholt konnten gemeinsam tolle Veranstaltungen mit optimalen Rahmenbedingungen für spannende Wettkämpfe auf allerhöchstem Niveau geschaffen werden.

Die Medaillen und Trophäen für die 60. Internationalen Zollschiwettkämpfe wurden dabei von Künstlerinnen und Künstlern der Lebenshilfe Landeck gefertigt.

Aus sportlicher Sicht waren die Rennen fest in den Händen der französischen Topstars. Vielbejubelt war dann die einzige Österreichische Medaille. Harald Wurm, Aurelius Herburger und Daniel Mesotsch schafften im Patrouillenlauf (ein Staffellauf mit Langläufern und Biathleten), der Königsdisziplin der Zollschiwettkämpfe, den ausgezeichneten dritten Platz.

Das Highlight bildete das Nightrace der Langlauf-Sprintstars mitten im Dorfzentrum von Galtür. Dabei ging mit Harald Wurm zudem ein Österreicher als Sieger hervor.

Bundes-Finanzskimeisterschaften 2013

Bei den diesjährigen Bundes-Finanzskimeisterschaften versammelten sich die besten Schifahrerinnen und Schifahrer der Finanzverwaltung bereits zum 20. Mal zum sportlichen Kräftemessen. Vom 13. bis zum 16. März 2013 war das Skigebiet am Katschberg Austragungsort dieser zur Tradition gewordenen Veranstaltung.

E. Ausblick

Für das Jahr 2014 erwarten wir interessante, innovative Veränderungen unserer herausfordernden Tätigkeitsfelder, denen wir uns mit großer Spannung stellen werden. Wir werden unsere in Angriff genommenen Projekte erfolgreich fortführen und flächendeckend/bundesweit ausweiten, um unseren Stakeholdern weiterhin beste Rahmenbedingungen bieten zu können. Im folgenden Kapitel möchten wir Ihnen einen ersten Einblick in unsere Ziele und Vorhaben gewähren.

1. Land- und forstwirtschaftliche Hauptfeststellung

Erstmals seit 1988 werden 2014 die Einheitswerte für die Land- und Forstwirtschaft neu festgestellt. Die Einheitswerte haben für Land- und Forstwirte eine große Bedeutung, weil sie die Grundlage für eine Reihe von Abgaben und Beihilfen sowie für die Beiträge bei der Sozialversicherung der Bauern sind.



Dies hat zur Folge, dass die Steuer- und Zollverwaltung einen diesbezüglich erhöhten Aufwand durch die möglichst tagfertige Erledigung der Einheitswertakte im Jahr 2013 hatte. Um den gewaltigen Arbeitsaufwand zu bewältigen, wurde eine bundesweite Task Force mit Expertinnen und Experten aus der Zentraleitung des Bundesministeriums für Finanzen, der Steuer- und Zollkoordination und der Finanzämter gegründet. Diese Task Force dient in erster Linie zur Unterstützung der Finanzämter und zum Informationstransfer. Die Serviceorientierung spielte dabei eine übergeordnete Rolle: Mit Hilfe ausgeklügelter IT Lösungen wurden Erklärungsformulare und Beilagen so weit wie möglich vorausgefüllt, die bewerteten Flächen und bestimmte Daten aus dem Betrieb wie zum Beispiel derzeit bewertete Alpfächen müssen von den Betroffenen nur noch überprüft bzw. aktualisiert werden.

Allerhöchste Priorität hatte für die Durchführung der Hauptfeststellung der Rückstandsabbau, weil er die Basis für die Richtigkeit der Erklärungs- und Bescheidaten der Hauptfeststellung ist und nur dadurch vorausgefüllte Erklärungen versendet werden können.

Auf die Region Ost entfallen aufgrund der spezifischen Gegebenheiten in Niederösterreich und dem Burgenland mehr als die Hälfte aller bundesweiten Einheitswertakte. Rund 100.000 Einlaufstücke wurden im Jahr 2013 erledigt. Um das gesetzlich geforderte Ziel zu erreichen, wurde eine spezielle „Task Force Region Ost“ mit Mitgliedern aus dem Regionalmanagement und den Finanzämtern mit den höchsten Einheitswertaktanzahlen ins Leben gerufen. Dies ermöglichte einen praxisbezogenen Erfahrungsaustausch und die Entwicklung neuer Ideen bzw. Ansätze zur effizienten, raschen aber dennoch rechtsrichtigen Erledigung der Akten.

Mit Nachbarschaftshilfe anderer Organisationseinheiten und einem überdurchschnittlichen Engagements der Bediensteten und der gesetzten Maßnahmen der Task Force konnte das ambitionierte Ziel letztlich erreicht werden.

Im Rahmen der Hauptfeststellung 2014 werden rund 600.000 land- und forstwirtschaftliche Hauptfeststellungsbescheide versendet. Steuerlich werden die neuen Einheitswertbescheide ab dem 1. Jänner 2015 wirksam, sozialversicherungstechnisch ab dem 1. Jänner 2017.

Hinweis:

Weiterführende Informationen zur Hauptfeststellung der Einheitswerte: www.bmf.gv.at > Publikationen > Broschüren - Ratgeber > Steuern

2. Telefonieprojekt: Services und Entlastung durch technische Unterstützung

Steigende Anrufrufen in den Finanzämtern stellen jetzt schon große Herausforderungen an Mensch und Maschine. So sind alleine im 1st-Level der Finanzämter jährlich über 3,5 Millionen Telefongespräche abzuwickeln, Tendenz steigend. Die saisonale Verteilung stellt dazu eine zusätzliche Herausforderung dar, so konzentrieren sich über 40% der Gespräche in den ersten Mo-



naten eines Jahres. Gerade in Ballungszentren kann oft dieses Anrufrufen nicht mehr vom bestehenden Personal in einer zufriedenstellenden Zeit abgedeckt werden. Seit Anfang 2014 werden daher Anrufe in den Finanzämtern in Spitzenzeiten über die Finanzamtsgrenzen hinweg verteilt, was zu einer massiven Reduktion der Abbruchquoten und der Annahmezeiten geführt hat. So können wir nicht nur unsere Kundinnen und Kunden besser bedienen sondern auch unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Infocentern entlasten.

Regionale und bundesweite Verteilung bedeutet natürlich, dass die Arbeit „Telefonie“ nicht mehr Thema eines einzelnen Finanzamtes ist. Finanzamtsübergreifende Steuerungselemente sind genauso notwendig, wie unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besser auf die neuen Situationen vorzubereiten. Zwar gab es bereits in der Vergangenheit sehr erfolgreiche Seminare zum Thema Gesprächsführung, eine flächendeckende Schulung aller betroffenen Personen war jedoch nicht möglich. 2014 startet eine Ausbildungsoffensive in diesem Bereich, die vor allem eine größtmögliche Nachhaltigkeit zum Ziel hat. So werden vor allem jene, die in direktem Kontakt mit den Betroffenen sind, befähigt, das Wissen direkt an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiterzugeben. Schulung bedeutet daher nicht mehr die bloße Teilnahme an einem Seminar und selbständiges Umsetzen in der Dienststelle, sondern ein immerwährendes Coaching durch die Teamleiterinnen und Teamleiter.

Zukünftig werden uns aber sicher noch weitere Herausforderungen treffen, beispielsweise die Überlegungen, ob die Sprachkanäle tatsächlich immer die geeignete Form der Kommunikation sind. Möglicherweise können wir durch die Zurverfügungstellung von anderen Kanälen, die nicht unbedingt eine Echtzeitkommunikation verlangen, einerseits ein noch besseres Service liefern und andererseits die Arbeit besser planbar und bearbeitbar machen.

3. Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements

Im Rahmen des Projektes zur Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems der Steuer- und Zollverwaltung wurden die Einführung einer Prozesslandkarte und eines Qualitätszir-

kels in den Dienststellen der Steuer- und Zollverwaltung als Umsetzungsmaßnahmen erkannt. Die Pilotierungsphase wird von Beginn an durch Vertreterinnen und Vertreter des BMF bzw. der SZK-Regionalmanagements (u. a. durch die internen Organisationsentwickler und die Qualitäts- und Wissensmanagementbeauftragten) begleitet.

Qualitätsmanagement-Prozesslandkarte

Die nach Qualitätsrisiken bewertete Prozesslandkarte dient als Planungsgrundlage für den Einsatz von QM-Instrumenten bzw. QM-Maßnahmen innerhalb der jeweiligen Dienststelle. Anhand der Prozesslandkarte können risikobehaftete Arbeitsabläufe identifiziert werden und die passenden QM-Instrumente geplant und eingesetzt werden.

Bei der Erstellung der Qualitätsmanagement-Prozesslandkarte werden die Aufgaben und Ablaufbeschreibungen einer Analyse

und Bewertung unterzogen, um daraus Handlungsbedarf für den Einsatz und die Entwicklung von Qualitätssicherungsmaßnahmen ableiten zu können.

Qualitätszirkel

Qualitätszirkel sind Arbeitskreise, die innerhalb einer Organisationseinheit (Dienststelle) stattfinden, um die Qualität der Erledigungen zu verbessern, um eigenverantwortlich Probleme aufzugreifen und Lösungen im eigenen Verantwortungsbereich zu finden.

Qualitätszirkel fokussieren darauf, die Eigenverantwortung im jeweiligen Bereich zu stärken, Probleme im eigenen Arbeitsbereich aufzudecken und selbständig Lösungen zu finden. Teamübergreifende und hierarchieübergreifende Kommunikation soll erleichtert und ein kontinuierlichen Prozess der Qualitäts- und Produktivitätsverbesserung etabliert werden.



F. Zahlen, Daten, Fakten im Detail

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

Aufkommen Steuer/Zoll in Mio. Euro	2010	2011	2012	2013
Umsatzsteuer inkl. Einfuhrumsatzsteuer Zoll	22.466,69	23.391,39	24.602,33	24.870,00
Lohnsteuer	21.567,26	21.783,87	24.524,14	24.600,00
Einkommensteuer	3.037,21	2.678,21	2.601,95	3.120,00
Körperschaftsteuer	4.632,62	5.277,10	5.326,63	6.020,00
Kapitalertragsteuern		2,787,48	2.511,50	2.720,00
Zölle	223,72	248,34	224,68	210,00
Alkohol- und sonstige Verbrauchsteuern	328,21	322,04	320,53	320,00
Mineralölsteuer	3.853,69	4.212,52	4.181,38	4.170,00
Tabaksteuer	1.501,99	1.568,38	1.620,79	1.660,00
Familienbeihilfe ausbezahlt	3.390,15	3.177,07	3.135,67	3.160,00

Budget (vorläufiger Erfolg) FÄ/ZÄ/GBP/Steufa in Mio. Euro	2010	2011	2012	2013
Personalausgaben	449,41	454,23	498,05	516,34
Sachausgaben	89,01	95,04	100,46	95,11

Großbetriebsprüfung (GBP)	2010	2011	2012	2013
Betriebs- und Umsatzsteuersonderprüfungen	3.813	3.849	3.720	3.290
Mehrergebnis	601,99	1.143,36	1.243,91	690,23
Umsatzsteuer Ausländer (UMA) Prüfungen	360	440	455	417
Mehrergebnis	38,09	70,71	29,37	126,21
Erhebungen, Nachschauen	970	1.042	732	828
Mehrergebnis	7,86	3,23	5,57	6,82

Finanzpolizei	2010	2011	2012	2013
Kontrollierte Betriebe	29.490	30.015	30.035	36.467
Kontrollierte Beschäftigte Personen	67.477	65.574	58.069	73.599
Illegal Beschäftigte Personen	16.370	13.551	10.026	11.310
Strafanträge	12.883	10.917	8.571	9.867
Erledigte Glücksspielkontrollen			762	661

Steuerfahndung (Steufa)	2010	2011	2012	2013
Prüfungen und Zwangsmaßnahmen	155	150	139	136
Mehrergebnis in Mio Euro	28,15	10,17	27,74	27,54

Finanzämter (FÄ)	2010	2011	2012	2013
Gebühren, Verkehrsteuern und Glücksspiel				
Erledigte Prüfungen	570	535	529	532
Abgabensicherung				
Rückstände mit ausgestellten Rückstandsausweisen in Mio. Euro	1.664	1.724	1.735	1.822
Gesamtrückstand in Mio. Euro	6.680	6.904	7.272	7.674
FinanzOnline (FON gesamt)				
Anzahl der Teilnehmenden in Mio.	2,22	2,54	2,81	5,89
Allgemeinveranlagung				
FON-Quote Arbeitnehmerinnenveranlagung (L1)	48%	54%	57%	60%
Bearbeitungszeit Arbeitnehmerinnenveranlagung (Eingang bis Bescheid) Kalendertage	22	18	19	17
Bearbeitung Familienbeihilfe (Eingang bis Bescheid) Kalendertage	17	17	17	20
Erledigte Arbeitnehmerinnenveranlagung (L1) in Mio. Stück	3,44	3,43	3,63	3,69
Erledigte Anträge und Überprüfungen Familienbeihilfe	687.578	641.356	579.648	574.909
Betriebsveranlagung und -prüfung				
FON-Quote betriebliche Veranlagung	83	84	84%	85%
Bearbeitungszeit betriebliche Veranlagung (Eingang bis Bescheid) Kalendertage	20	21	20	19

Finanzämter (FÄ)	2010	2011	2012	2013
Erledigte Veranlagungen in Mio Stück	1,65	1,77	1,99	2,04
Betriebs- und Umsatzsteuersonderprüfungen	30.841	29.857	27.124	27.595
Mehrergebnis in Mio. Euro	651,72	654,66	566,11	642,98
Sonstige Prüfungsmaßnahmen (inkl. Antrittsbesuche)	36.962	38.812	43.424	42,074
Mehrergebnis in Mio. Euro	79,49	96,40	96,94	145,94
Gemeinsame Prüfung lohnabhängiger Abgaben (GPLA-Prüfungen)	10.667	10.863	12.058	11.594
Mehrergebnis in Mio. Euro	188,06	177,92	135,62	149,04
Güterverkehr				
Anmeldungen in Mio. Fällen	3,77	4,01	4,01	4,05
Kontrollen (Fälle Anmeldungen)	195.582	172.488	171.986	188.192
Außenprüfung Zoll				
Erledigte Prüfungen	1.013	1.072	1.145	1.132
Mehrergebnis in Mio. Euro	16,60	38,74	71,13	25,29
Kontrollen (zollamtliche Überwachung)	5.057	6.045	5.893	5.514
Mobile Kontrollen (Einsätze)	2.308	2.307	2.753	2.870
Verbrauchssteuer				
Anmeldungen (inkl. Abfindungsbrenner)	63.529	73.631	69.055	57.943
Kontrollen (amtliche Aufsicht)	7.697	9.437	8.411	7.963
Reiseverkehr				
Kontrollen (Reisende)	619.435	569.378	290.366	291.532
Ausfuhrbescheinigungen (U34) in Mio. Stück	1,45	1,45	1,51	1,72

Impressum

Herausgeber, Eigentümer und Verleger: Bundesministerium für Finanzen, Johannesgasse 5, 1010 Wien

Für den Inhalt verantwortlich: BMF, IV/A - Management der Steuer- und Zollverwaltung

Fotos: BMF/citronenrot, BMF/fotolia, BMF/Kessler, BMF/Oetting

Grafische Gestaltung: Druckerei des BMF

Wien, Juli 2014

www.bmf.gv.at



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