

**12547/AB XXIV. GP**

---

**Eingelangt am 11.12.2012**

**Dieser Text wurde elektronisch übermittelt. Abweichungen vom Original sind möglich.**

BM für Finanzen

## **Anfragebeantwortung**

Frau Präsidentin  
des Nationalrates  
Mag. Barbara Prammer  
Parlament  
1017 Wien

Wien, am November 2012

GZ: BMF-310205/0228-I/4/2012

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Auf die schriftliche parlamentarische Anfrage Nr. 12762/J vom 11. Oktober 2012 der Abgeordneten Leopold Mayerhofer, Kolleginnen und Kollegen beehre ich mich, Folgendes mitzuteilen:

**Zu 1. bis 3.:**

In Bezug auf Fragen, die in telefonischer Form an das Infocenter eines Finanzamtes gerichtet werden, ist als österreichweiter Standard im so genannten Organisationshandbuch für die Finanzämter vorgesehen, dass die Auskunftserteilung vorrangig vor anderen Aufgaben zu erledigen ist, und dass bei aktenbezogenen Anfragen eine gezielte Weiterleitung an das zuständige Team zu erfolgen hat. Die Weiterleitung an das zuständige Team und nicht an die zuständige Sachbearbeiterin beziehungsweise an den zuständigen Sachbearbeiter ist deswegen vorgesehen, weil die Bearbeitung (jedenfalls über mehrere Veranlagungsjahre) zwischen verschiedenen Bearbeiterinnen und Bearbeitern wechselt und außerdem die durchgehende Erreichbarkeit in einem Team leichter sicherzustellen ist als bei Einzelpersonen.

Eine generelle Weisung, die Durchwahlklappen der Bediensteten nicht an die Bürgerinnen und Bürger weiter zu geben, gibt es nicht. Vielmehr wird (und wurde im konkreten Fall auch) Anruferinnen und Anrufern mit aktenbezogenen Anfragen, die nicht vom Infocenter beantwortet werden können, ein umgehender Rückruf zugesagt. Wenn aus Gründen der Erreichbarkeit der Anruferin beziehungsweise des Anrufers ein Rückruf des Finanzamtes nicht zweckmäßig ist, wird im Einzelfall auch die Nummer der jeweiligen Automatic Call Distribution (ACD)-Gruppe beziehungsweise auch die Durchwahl einer konkreten Sachbearbeiterin beziehungsweise eines konkreten Sachbearbeiters im Einzelfall weitergegeben. Allerdings ist anzumerken, dass konkrete aktenbezogene Auskünfte im Hinblick auf die abgabenrechtliche Geheimhaltungspflicht gemäß § 48a Bundesabgabenordnung nur der steuerpflichtigen Person oder deren steuerlichen Vertretung gegeben werden dürfen und diese Identifizierung durch einen Rückruf besser sichergestellt werden kann.

Mit freundlichen Grüßen