

Mag. Gernot Blümel, MBA
Bundesminister für Finanzen

Johannesgasse 5, 1010 Wien

Herrn Präsidenten
des Nationalrates
Mag. Wolfgang Sobotka
Parlament
1017 Wien

Geschäftszahl: 2021-0.618.402

Wien, 3. November 2021

Sehr geehrter Herr Präsident!

Auf die schriftliche parlamentarische Anfrage Nr. 7742/J vom 3. September 2021 der Abgeordneten Dipl.-Ing.ⁱⁿ Karin Doppelbauer, Kolleginnen und Kollegen beehre ich mich Folgendes mitzuteilen:

Zu 1.:

Im Jahr 2018 wurden 3.786.049 Anträge eingereicht. Im Jahr 2019 waren es 3.777.093 Anträge. Im Jahr 2020 erreichten uns 3.408.360 Anträge und im Jahr 2021 waren es bis inklusive August 3.019.152 Anträge. Eine Auswertung je Bundesland ist nicht möglich, da es dazu keine detaillierte Datenlage gibt.

Zu 2.:

Die durchschnittliche Durchlaufzeit für eine Arbeitnehmerveranlagung belief sich im Jahr 2018 auf 23,53 Kalendertage (KT). Im Jahr 2019 waren es 21,05 KT. 2020 lag die durchschnittliche Bearbeitungsdauer bei 20,92 KT und im Jahr 2021 lag die Dauer bis inklusive August bei 20,93 KT. Eine Auswertung je Bundesland ist nicht möglich, da es dazu keine detaillierte Datenlage gibt.

Zu 3.:

Die Servicehotline beantwortet im 1st-Level zwischen 15.000 und 30.000 Telefongespräche pro Tag. In den Jahren 2020 und 2021 ist das Anrufvolumen pandemiebedingt stark gestiegen, sodass bis zu 45.000 Gespräche pro Tag vorgenommen wurden. Da die Servicehotline bereits seit 2015 bundesweit organisiert ist, ist eine Aufgliederung nach Bundesländern nicht aussagekräftig. Seither wurden dahingehend keine organisatorischen Änderungen vorgenommen.

Zu 4.:

Das Bürgerservice des Bundesministeriums für Finanzen (BMF) beantwortet im Tagesschnitt alle Telefongespräche innerhalb von 30 bis 90 Sekunden. Rufen unerwartet viele Kundinnen und Kunden an, kann sich tagsüber die Wartezeit auf einige Minuten erhöhen, wobei mit flexiblem Ressourceneinsatz rasch entgegengesteuert wird. Zusätzlich wird mittels Bandansagen auch darauf hingewiesen, wenn die Wartezeiten etwas länger sind. Darüber hinaus wurden weitere Maßnahmen getroffen. Zu diesen zählen Maßnahmen zur Vorhersage des Anrufaufkommens, die Einrichtung eines Rückrufservice sowie die Möglichkeit der Vereinbarung eines Termins im Infocenter.

Zu 5., 6. und 13a.:

In außerordentlich komplexen Fällen erfolgt ein Rückruf eines Sachbearbeiters, auch ist die Vereinbarung eines Termins im Infocenter, welcher für die meisten Themen bzw. Standorte des Finanzamtes Österreich bereits am nächsten Tag verfügbar ist, möglich. Da die Servicehotline bereits seit 2015 bundesweit organisiert ist, ist eine Aufgliederung nach Bundesländern nicht aussagekräftig.

Wenn Fragen in der Servicehotline nicht beantwortet werden können, werden diese Gespräche an die Expertinnen und Experten der jeweiligen Teams weitergeleitet. Da die Servicehotline seit 2015 bundesweit organisiert ist, ist eine Aufgliederung nach Bundesländern auch in diesem Fall nicht aussagekräftig. Die in Beantwortung der Frage 12 aufgelisteten Personalressourcen stehen vollumfänglich zur Beantwortung von Anfragen zur Verfügung. Da somit im Prozess alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verfügung stehen, ist keine weitere Verstärkung notwendig bzw. geplant.

Zu 7.:

Für die steuerlichen Vertreterinnen und Vertreter ist eine eigene Hotline-Nummer eingerichtet, wobei die zuständigen Teams direkt erreicht werden.

Zu 8.:

Grundsätzlich ist es vorgesehen, dass Anrufe bei der Hotline nach spätestens ca. 40 Sekunden angenommen werden. Obwohl in den letzten Monaten pandemiebedingt der Arbeitsanfall und damit auch das Volumen in der Hotline ungewöhnlich hoch war, konnten die meisten Anrufe innerhalb dieser Zeit angenommen und behandelt werden. Dennoch gibt es im Tagesverlauf manchmal Zeiträume, in denen Telefongespräche erst nach mehreren Minuten angenommen werden können. In diesen Fällen wird auch mittels Bandansage auf diesen Umstand hingewiesen.

Da die Servicehotline bereits seit 2015 bundesweit organisiert ist, ist eine Aufgliederung nach Bundesländern nicht aussagekräftig. Hinsichtlich mangelnder Kontaktmöglichkeiten wurden im Jahr 2018 76 Beschwerden registriert, 2019 64, 2020 89 und 2021 waren es bislang 192.

Zu 9.:

Die Umstrukturierung der Finanzverwaltung wurde bereits im Vorjahr (2020) abgeschlossen. Nur durch die Umstrukturierung kann durch das flexiblere Zusammenführen und Einsetzen der Teams das stetig ansteigende Arbeitsvolumen entsprechend bearbeitet werden. Die telefonischen Anfragen sind bereits seit 2015 bundesweit verteilt und es wurden seither keine organisatorischen Änderungen mehr vorgenommen.

Die Verzögerungen sind ausschließlich auf Maßnahmen auf Grund der Pandemie zurückzuführen (z.B. Fragen in Zusammenhang mit den speziellen COVID-19-Aktionen wie das Ratenzahlungsmodell). Die dadurch entstandenen Rückstände konnten mittlerweile abgearbeitet werden, die Wartezeiten pendeln sich wieder am Vorjahresniveau ein.

Zu 10.:

Es ist Steuerberaterinnen und Steuerberatern selbstverständlich immer möglich, ergänzende Dokumente an das Finanzamt Österreich zu schicken, sowohl postalisch, als

auch über FinanzOnline („Sonstige Anbringen“). Ansonsten verweisen wir an die Servicehotline als erste Anlaufstelle, um Einzelfälle zu klären.

Zu 11.a.:

Das FinanzService-Center (FSC) ist eine eigene Einheit, die auf die Behandlung von ortsunabhängigen Kontakten (Telefon, Chat) spezialisiert ist.

Zu 11.b.:

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des FSC sind selbst höchst qualifiziert. Der überwältigende Anteil der Anfragen kann so im ersten Kontakt beantwortet werden. Falls ein Spezialwissen erforderlich ist, werden Expertinnen und Experten beigezogen bzw. wird das Gespräch entsprechend weitergeleitet.

Zu 11.c.:

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind auf die ortsunabhängigen Kontaktkanäle (Telefon, Chat) spezialisiert und können so noch besser auf die Anliegen eingehen. Zudem ist die Ressourcensteuerung auf Grund der zentralen Organisationseinheit deutlich flexibler. Außerdem werden dadurch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den anderen Teams deutlich entlastet, sodass sich diese entweder auf die Face2Face-Kontakte oder auf die Abarbeitung der Anträge konzentrieren können.

Zu 11.d.:

Derzeit sind FSC Teams in Wien, Krems, Rohrbach, Villach, St. Veit und Lienz eingerichtet.

Zu 11.e, 12.d, 13.b, 14.b und 15.e.:

Das BMF verbessert das Kundenservice und bindet neue Technologien ein. Seit 2019 ist beispielsweise der Chatbot „Fred“ online. Es wird laufend auch an anderen Automatisierungen und einem weiteren Einsatz künstlicher Intelligenz geforscht.

Zu 12.a und b.:

Die personelle Ausstattung der telefonischen Servicehotline für die Jahre 2018 bis 2021 stellt sich wie folgt dar (da die Servicehotline bundesweit organisiert ist, ist eine Aufgliederung nach Bundesländern nicht aussagekräftig):

Stichtag	01.01.2018	01.01.2019	01.01.2020	01.01.2021
Anzahl	865	859	817	823
davon Externe	8	1	0	0

Fallweise werden VBÄs aus anderen Teams hinzugezogen, um in Spitzenzeiten auf das höhere Anrufvolumen reagieren zu können. Dies ist seit der Modernisierung der Finanzverwaltung einfacher möglich, da die Bearbeitung bundesweit erfolgt. Im Pandemiejahr 2021 wurde zusätzlich zum Stammpersonal auch für Themen mit COVID-19-Bezug eine externe Hotline für die Beantwortung von Anfragen beauftragt, um die Mehranrufe (bis zu 20 % gegenüber 2019) bewältigen zu können.

Zu 12.c.:

Durch eine flexible Ressourcensteuerung werden zusätzliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach Bedarf bei der Telefonhotline eingesetzt. Durch die Verfahrensbeschleunigung bzw. durch die bundesweite Telefonie kann zu Spitzenzeiten Personal umgeschichtet werden.

Zu 14.a.:

Die Bearbeitung von Anträgen auf Arbeitnehmerveranlagung ist, neben der Familienbeihilfe und Einheitsbewertung, ein Teil des Aufgabenbereiches der Teams der Allgemeinveranlagung. Die Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Teams der Allgemeinveranlagung stellt sich für den angefragten Zeitraum wie folgt dar:

Stichtag	01.01.2018	01.01.2019	01.01.2020	01.01.2021
Anzahl	1.180	1.207	1.168	1.133

Durch eine Verfahrensbeschleunigung bzw. durch die bundesweite Telefonie kann zu Spitzenzeiten Personal umgeschichtet werden.

Zu 15.a.:

Das Durchschnittsalter in der Finanzverwaltung beträgt zum Stichtag 1.9.2021 48 Jahre.

Zu 15.b.:

Die Anzahl der Pensionierungen und Ruhestandsversetzungen von 2022 bis 2030 ist aus heutiger Sicht wie folgt absehbar:

Jahr	Anzahl	in % zum Gesamtpersonal
2022	497	4,60%
2023	514	4,75%
2024	575	5,32%
2025	612	5,66%
2026	587	5,43%
2027	514	4,75%
2028	491	4,54%
2029	534	4,94%
2030	480	4,44%

Zu 15.c. und d.:

Vorauszuschicken ist, dass Grundlage für die Personalbewirtschaftung der Personalplan als verbindlicher Bestandteil des jährlich zu erlassenden Bundesfinanzgesetzes ist. Der Personalplan legt die höchstzulässige Personalkapazität des Bundes in quantitativer und qualitativer Hinsicht fest und gibt so die tatsächlich zur Verfügung stehenden Planstellen für das jeweilige Jahr an (§ 44 BHG 2013). Die Grundzüge des Personalplans 2021 bis 2024

weisen die höchstzulässige auszahlungswirksame Personalkapazität des Bundes aus. Die festgelegte jährliche Gesamtsumme als Ergebnis aller bei den Untergliederungen ausgewiesenen Teilsummen darf an keinem Tag des jeweiligen Jahres durch die auszahlungswirksamen Personalkapazitäten überschritten werden.

Aufgrund aktueller gesetzlicher Vorgaben werden grundsätzlich alle durch Pensionierung bzw. Ruhestandsversetzung freiwerdenden Arbeitsplätze nachbesetzt. Dazu setzt die Finanzverwaltung auf eine verstärkte Aufnahmepolitik und rollierende Ausschreibungen, um jederzeit qualifiziertes Personal zu finden.

Darüber hinaus wird auch auf Praktikanten, Lehrlinge und Ersatzkräfte gesetzt, indem eine bessere Ausbildung und die Aussicht auf Übernahme nach Beendigung des Ausbildungsverhältnisses gesetzt wird.

Der Bundesminister:
Mag. Gernot Blümel, MBA

Elektronisch gefertigt

