

---

**15426/J XXVII. GP**

---

**Eingelangt am 28.06.2023**

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

## **Anfrage**

**der Abgeordneten Dipl.-Ing. Karin Doppelbauer, Michael Bernhard, Kolleginnen und Kollegen**

**an den Bundesminister für Finanzen**

**betreffend Folgeanfrage: Arbeitsanfall beim Finanzamt: ist das Finanzamt erreichbar?**

Seit Ausbruch der Corona-Krise berichteten zahlreiche Zeitungsartikel von einem Chaos in der Finanzverwaltung. Einerseits wurde darin von langen Warte- und Bearbeitungszeiten bei der Abwicklung von Anträgen berichtet. Andererseits bestanden große Schwierigkeiten, Informationen zu erhalten, was wiederum die Erledigung unterschiedlichster Eingaben extrem verzögert. Familien, die auf Familienbeihilfe angewiesen sind, müssen monatelang auf die Zahlungen warten und können nicht ausreichend über den Bearbeitungsstand der Anträge informiert werden. Die Auskunft vom Finanzamt über den Bearbeitungsstatus konnte bis zu sechs Monate dauern.

Die Armutskonferenz hat am 23. Juni 2023 auf „Missstände“ bei der Auszahlung der Familienbeihilfe aufmerksam gemacht (1). Kinder und Menschen mit Behinderung müssen mehrere Monate lang auf die Gewährung der Sozialleistung warten. Angesichts der angespannten finanziellen Situation, in der sich zahlreiche Haushalte aufgrund der aktuellen Teuerung befinden, sollte die Finanzverwaltung bemüht sein, Anträge auf Familienbeihilfe so schnell wie möglich zu bearbeiten, denn durch die monatelangen Wartezeiten haben sich andere Antragsbearbeitungen mit einer Schnittstelle zur Familienbeihilfe verzögert. Die Armutskonferenz kritisiert, dass aufgrund der "Zentralisierung der Antragsbearbeitung" kein Mitarbeiter der Behörde sich zuständig fühlt und auch keine Vorreihungen nach Dringlichkeit mehr vorgenommen werden.

Aus der Beantwortung einer parlamentarischen Anfrage der NEOS 7742/J (2) durch Finanzminister Gernot Blümel geht hervor: derzeit sind Finanz-ServiceCenter (FSC) Teams in Wien, Krems, Rohrbach, Villach, St. Veit und Lienz eingerichtet (3). Allerdings ist nach wie vor unklar, ob die Finanzämter die gesetzlich übertragenen Aufgaben ausreichend wahrnehmen können und in Spitzenzeiten eine telefonische Erreichbarkeit garantieren können. Über die aktuelle Lage hinaus stellen ein hohes Durchschnittsalter (Pensionswelle im öffentlichen Dienst) und die dadurch notwendige Umstellung auf moderne Informationstechnologien (KI, Blockchain, Cloud-Computing etc.) zusätzliche Herausforderungen in der Finanzverwaltung dar.

1. <https://orf.at/stories/3321286/>
2. <https://www.parlament.gv.at/gegenstand/XXVII/J/7742>

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

3. <https://www.parlament.gv.at/gegenstand/XXVII/AB/7606>

Die unterfertigten Abgeordneten stellen daher folgende

### Anfrage:

1. Wie viele Anträge auf Arbeitnehmerveranlagung wurden in den Jahren 2021-2023 gestellt? Bitte um Aufschlüsselung nach Monaten
  - a. Wie hoch ist die durchschnittliche Bearbeitungsdauer?
  - b. Gibt es Leitlinien, die den Sachbearbeiter: innen ein quantitatives Ziel im Zusammenhang mit dem täglichen/ wöchentlichen/ monatlichen Arbeitsaufwand vorgeben?
    - i. Wenn ja, welche?
2. Wie viele Anträge auf Bezug der Familienbeihilfe wurden in den Jahren 2021-2023 gestellt? Bitte um Aufschlüsselung nach Monaten
  - a. Wie hoch ist die durchschnittliche Bearbeitungsdauer?
  - b. Gibt es Leitlinien, die den Sachbearbeiter: innen ein quantitatives Ziel im Zusammenhang mit dem täglichen/ wöchentlichen/ monatlichen Arbeitsaufwand vorgeben?
    - i. Wenn ja, welche?
3. Wie erklärt das BMF die Kritik, dass Finanzämter Verzögerungen bei der Abwicklung von Anträgen auf Familienbeihilfe verursachen?
  - a. Sind Ihnen solche Beschwerden bekannt?
    - i. wenn ja, gibt es hier regionale Unterschiede?
4. Wie viele Anfragen werden im Durchschnitt pro Tag von der telefonischen Servicehotline bearbeitet? Bitte um Aufschlüsselung für die Jahre 2021-2023
  - a. Wie viele Anrufe werden im Durchschnitt entgegengenommen? Bitte um Aufschlüsselung für die Jahre 2021-2023
  - b. Wie lange dauert die durchschnittliche Wartezeit für Anfrager: innen in der Servicehotline? Bitte um Aufschlüsselung nach Bundesland für die Jahre 2021-2023
5. Wie viele Beschwerden wurden in den Jahren 2021-2023 über mangelnde Kontaktmöglichkeiten mit erreichbaren und informierten Mitarbeitern der Finanzverwaltung eingereicht?
6. **Vereinbarung eines Termins im Infocenter:**
  - a. Wie lange dauert die durchschnittliche Wartezeit für Anfrager:innen für einen Termin im Infocenter?
  - b. Wie viele Termine wurden in den Jahren 2018-2023 im Infocenter von Anfrager:innen vereinbart?
7. **Rückrufservice:**
  - a. Wie viele Anfragen für einen Rückruf wurden in den Jahren 2018-2023 gestellt?

- b. Wie viele Anfragen wurden in den Jahren 2018-2023 tatsächlich wahrgenommen?

**8. Finanz-ServiceCenter:**

- a. Mittel in welcher Höhe wurden für die Gründung des Finanz-ServiceCenter (FSC) an ausgewählten Standorten ausgegeben? Bitte um Aufschlüsselung für jeden Standort
- b. Wie hoch sind die laufenden monatlichen Kosten für jedes ServiceCenter (seit Betriebsaufnahme bis Datum der Anfragebeantwortung? Bitte um Aufschlüsselung für jeden Standort
- c. Ist es geplant das FSC auf andere Standorte auszuweiten?
  - i. Wenn ja, auf welche?

**9. Wie ist die personelle Ausstattung der telefonischen Servicehotline für die Jahre 2021-2023?**

- a. Wie viele der Beschäftigten sind Mitarbeiter: innen der Finanzverwaltung?
- b. Wie viele der Beschäftigten sind externe Mitarbeiter: innen?
- c. Ist eine personelle Verstärkung der Telefonhotline geplant?
- d. Welche neuen Technologien außer Chatbot „Fred“ wurden seit 2019 in das Kundenservice eingebunden?

**10. Wie viele Mitarbeiter: innen der Finanzverwaltung sind im Team der Allgemeinveranlagung? Bitte um Aufschlüsselung für die Jahre 2021-2023**

- a. Wie viele Mitarbeiter: innen des Teams der Allgemeinveranlagung sind für die Bearbeitung von Anträgen auf **Arbeitnehmerveranlagung** zuständig? Bitte um Auflistung nach Monaten
- b. Wie viele Mitarbeiter: innen des Teams der Allgemeinveranlagung sind für die Bearbeitung von Anträgen auf **Familienbeihilfe** zuständig? Bitte um Auflistung nach Monaten
- c. Ist hier eine personelle Verstärkung geplant?
  - i. wenn ja, in welchem Ausmaß?
- d. Ist hier die Optimierung von Prozessen, z.B. durch Digitalisierung und den Einsatz von künstlicher Intelligenz geplant und wenn ja in welcher Form?

**11. Pensionierungswelle im öffentlichen Dienst:** aus dem Personaljahrbuch 2022 des Bundes geht hervor, dass bis 2034 rund 45 Prozent der Beschäftigten im öffentlichen Dienst ihren Ruhestand antreten werden.

- a. Wie hoch ist derzeit das Durchschnittsalter in der Finanzverwaltung? Bitte um Angabe nach Geschlecht
- b. Wie viele Pensionierungen gab es in den Jahren 2018-2023? Bitte um Angabe in Prozent der Mitarbeiter: innen
- c. Wie hoch ist der Anteil der Mitarbeiter:innen 50+ in der Finanzverwaltung? Bitte um Angabe in Prozent der Mitarbeiter: innen