

## **Anfrage**

**der Abgeordneten Dipl.-Ing. Karin Doppelbauer, Kolleginnen und Kollegen  
an den Bundesminister für Finanzen  
betreffend Arbeitsanfall beim Finanzamt (Folgeanfrage 15426/J)**

Die bisherige Beantwortung der parlamentarischen Anfrage der NEOS 15426/J (1) wirft eine Reihe weiterer Fragen zu den Bearbeitungszeiten bei der Abwicklung von Anträgen in der Finanzverwaltung auf. Schwankungsbreiten in der Bearbeitungszeit von Anträgen zur Arbeitnehmerveranlagung haben zur Folge, dass der Zeitpunkt der Antragseinreichung für den Arbeitnehmer einen Unterschied macht. Offenbar wird ungefähr 1/3 aller Anträge zur Arbeitnehmerveranlagung im März innerhalb von maximal 10 Tagen bearbeitet. Ab April nimmt die durchschnittliche Bearbeitungszeit zu, im August oder September wird der Arbeitnehmer bis zu 72 KT warten müssen. Das BMF gibt keine Auskunft darüber, worauf dies zurückzuführen ist.

### **Wann plant der Finanzminister die geplanten Maßnahmen umzusetzen?**

Die genannten geplanten Maßnahmen zum Ausbau diverser Services in der Finanzverwaltung aus der 14929/AB (2) lassen viele Aspekte offen: es fehlt an Klarheit bezüglich eines konkreten Zeitplans für die Umsetzung dieser Maßnahmen. Derzeit ist unklar, wann die Bürger:innen mit einer spürbaren Verbesserung der Servicequalität rechnen können.

NEOS haben nachgefragt, wie viele Anfragen im Durchschnitt pro Tag von der telefonischen Servicehotline bearbeitet wurden. Laut Finanzminister Brunner betrug die durchschnittliche Anzahl von Anrufen im Jahr 2021 11.982 Anrufe pro Tag bzw. im Jahr 2022 12.625 Anrufe pro Tag. Vom damaligen Finanzminister Gernot Blümel wurden diesbezüglich andere Angaben gemacht. Dazu aus der Anfragebeantwortung 7606/AB: "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". (3)

### **Warum explodieren die Kosten?**

Im Verlauf des Jahres 2022 zeichnete sich eine drastische Kostenexplosion ab, wobei insbesondere an zwei Standorten, Rohrbach und Lienz, signifikante Aufwendungen auffällig sind. Parallel dazu lässt sich ein rückläufiger Trend bei Unternehmensgründungen an beiden Standorten verzeichnen. Daher wird gebeten, den massiven Anstieg bei den Ausgaben für die Finanzservice-Center Standorte zu begründen (siehe Tabelle unten). Denn das Vertrauen der Steuerzahler:innen in die sorgsame Verwendung ihrer Steuergelder wird durch Kostentransparenz gestärkt.

### **Kosten**

FinanzServicenter	Kosten 2021	Kosten 2022	Kosten 2023	Gesamtveränderung 21/22	Veränderung 22/23	Gesamtveränderung 21/23
Standort	2021	2022	2023			

St. Veit	61433 9	80784 7	66361 3	20857 99	31,5 %	-17,9 %	8,0 %
Rohrbach	25129 9	85305 0	63164 4	17359 92	239,5 %	-26,0 %	151,4 %
Villach	10127 74	13298 40	84500 2	31876 17	31,3 %	-36,5 %	-16,6 %
Lienz	40341 2	11679 93	88299 6	24544 01	189,5 %	-24,4 %	118,9 %
Krems	68719 9	11420 67	72864 8	25579 14	66,2 %	-36,2 %	6,0 %
Wien	12804 66	16498 60	12598 35	41901 62	28,8 %	-23,6 %	-1,6 %
Leitung (diverse Standorte)	36383 8	37797 7	21214 1	94660 0	3,9 %	-43,9 %	-41,7 %

1. <https://www.parlament.gv.at/gegenstand/XXVII/J/15426>
2. <https://www.parlament.gv.at/gegenstand/XXVII/AB/14929>
3. [https://www.parlament.gv.at/dokument/XXVII/AB/7606/imfname\\_1008284.pdf](https://www.parlament.gv.at/dokument/XXVII/AB/7606/imfname_1008284.pdf)

Die unterfertigten Abgeordneten stellen daher folgende

## Anfrage:

### 1. Schwankende Kosten von FSC

- Wie erklärt das BMF die Veränderung der Kosten in den Jahren 2021, 2022 und 2023 von FinanzService-Centers an sechs verschiedenen Standorten?
- Wie erklärt das BMF die Kostenexplosion im Jahr 2022 für Rohrbach und Lienz?
- Wie lassen sich die Kosten in den Jahren 2021, 2022 und 2023 für die einzelnen Standorte aufschlüsseln? Bitte um detaillierte Darstellung der Kosten für jeden Standort und die erbrachten Leistungen.

### 2. Maßnahmen in Planung (aus der 14929/AB vom 28.08.2023)

- FinanzService-Center:** "Ein weiterer Ausbau ist grundsätzlich geplant."
  - Gibt es einen ausformulierten Kostenplan?
    - Wenn ja, bitte um Angabe der erarbeiteten Details

2. Wenn nein, warum nicht?
  - ii. Gibt es einen ausformulierten Zeitplan?
    1. Wenn ja, bitte um Angabe der erarbeiteten Details
    2. Wenn nein, warum nicht?
  - iii. Welche Schritte sind noch für die Umsetzung erforderlich?
- b. **Telefonservice:** "Ein weiterer Ausbau des Service ist geplant."
- i. Gibt es einen ausformulierten Kostenplan?
    1. Wenn ja, bitte um Angabe der erarbeiteten Details
    2. Wenn nein, warum nicht?
  - ii. Gibt es einen ausformulierten Zeitplan?
    1. Wenn ja, bitte um Angabe der erarbeiteten Details
    2. Wenn nein, warum nicht?
  - iii. Welche Schritte sind noch für die Umsetzung erforderlich?
- c. **Rückrufservice:** "An einem standardisierten Rückrufservice wird aktuell gearbeitet."
- i. Wie hoch sind die Kosten für die Implementierung?
  - ii. Wann soll der Rückrufservice planmäßig in Betrieb gehen?
    1. Wenn es keinen Zeitplan gibt, warum nicht?
- d. **"In Vorbereitung ist ein Datenaustausch mit Sozialversicherung zu Arbeitsverhältnissen von Familienhilfen-Bezieherinnen und -Beziehern."**
- i. Wann wird die Maßnahme umgesetzt?
  - ii. Gibt es einen Zeitplan?
    1. Wenn ja, bitte um Angabe der Details
    2. Wenn nein, warum nicht?
  - iii. Welche Schritte sind noch für die Umsetzung ausständig?
3. **Pensionierungen im öffentlichen Dienst**
- a. Welche Maßnahmen sind in diesem Bereich geplant?
  - b. Welche Anreize wurden geschaffen, um geeignete Beschäftigte über das Pensionsantrittsalter hinaus in Beschäftigung zu halten?
  - c. Inwiefern findet ein Wissenstransfer von in Pension gehenden Bediensteten zu neuen Bediensteten statt?
4. Durchschnittliche tägliche Anrufe bei der Servicehotline
- a. **Aus der 7606/AB vom 03.11.2021:** "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."

- i. Wird jeder eingehende Anruf bei der Servicehotline dokumentiert?
  1. Wenn ja, wie?
- ii. Wie lässt sich die Abweichung bei den täglichen Anrufen aus der 7606/AB vom 03.11.2021 erklären?

William Sch.

Franz Fleiner (Fleiner)

Bernhard (Bernhard)

