

# **Reform der Finanzverwaltung**

## **Ziel**

Das Ziel der Organisationsreform ist die Schaffung einer serviceorientierten, kostengünstigen, effizienten und flexiblen Organisation, die die Aufgabe der Aufkommenssicherung optimal erfüllt und den sich ändernden Anforderungen der Zukunft gewachsen ist.

Im Mittelpunkt stehen dabei die Konzentration auf Kernaufgaben, Bürgernähe und Serviceorientierung, Bekämpfung des Steuer- und Zollbetrugs, Leistungsfähigkeit, Qualität, geringere Kosten und eine neue Unternehmenskultur.

## **Vorteile für BürgerInnen und UnternehmerInnen**

Die Vorteile für die BürgerInnen und UnternehmerInnen sind - neben der Kostenersparnis und der Verwaltungsvereinfachung - vielfältig:

- Erhaltung aller 80 Finanzamtsstandorte zur Wahrung der Bürgernähe trotz organisatorischer Zusammenfassung zu 43 Finanzämtern
- Ein Infocenter an jedem Standort, sodass alle Anliegen rasch und durch kompetente MitarbeiterInnen erledigt werden, ohne sich durchs Amt fragen und/oder bewegen zu müssen
- Kundengerechte Öffnungszeiten, die zusätzlich die Berücksichtigung regionaler Besonderheiten zulassen
- Servicestandards im persönlichen und telefonischen Kundenkontakt
- Gleichmäßigkeit der Besteuerung durch einheitliche Leistungs- und Qualitätsstandards
- Einheitliche Prüfungsdichte
- Verstärkte Betrugsbekämpfung

## **Umsetzung**

Seit 1. Jänner 2004 ist eine Verordnung in Kraft, die die bestehenden 80 Finanzämter zu 43 Wirtschaftsräumen zusammenfasst. Die 80 Finanzamtsstandorte bleiben erhalten. Damit gelingt es einerseits der Bürgernähe und andererseits einem modernen Verwaltungsmanagement Rechnung zu tragen.

Die tiefgreifende Veränderung der Strukturen, Abläufe und der Unternehmenskultur nimmt jedoch bei mehr als 7.000 MitarbeiterInnen einen längeren Zeitraum in Anspruch.

In mehreren Finanzämtern wurden neue Organisationsmodelle ein Jahr lang pilotiert, weiterentwickelt und evaluiert. Im Sommer 2003 begann die Umsetzung in 11 Finanzämtern und 25 Standorten mit den entsprechenden Umstrukturierungen, der Auswahl der Führungskräfte, der Neuordnung der MitarbeiterInnen, den umfangreichen Schulungen und der Planung der Detailorganisation. In diesen 11 Finanzämtern wird bereits ab dem 1. Feber 2004 in den neuen Strukturen und mit neuen Abläufen gearbeitet.

## **Auswirkungen**

Die Zusammenfassung zu wesentlich größeren Organisationseinheiten ist Teil bedeutender Reformmaßnahmen, die sukzessive alle Bereiche umfassen und ab 2006 ihre volle Ergebniswirksamkeit erreichen werden:

250 Millionen Euro jährlich an Einsparungen bzw. Mehrergebnissen  
Mehr als 1.000 MitarbeiterInnen weniger bei erhöhter Leistung und stärkerer Serviceorientierung

Minimierung des Steuer- und Zollbetrugs durch Risikoanalysen,  
Gesetzesanpassungen und verstärkte Prüfungstätigkeit  
Einheitliche Prüfungsdichte innerhalb von Betriebskategorien und  
Branchen  
Elektronische Abgabenerklärungen und Zollverfahren für  
Lohnsteuerpflichtige und UnternehmerInnen  
Einheitliche Leistungs- und Qualitätsstandards  
Effiziente und kostengünstige Verwaltungsabläufe

### **Innerorganisatorische Veränderungen**

Der Weg zur modernen Finanzverwaltung führt über Kundenorientierung, flachere Hierarchien, weniger Schnittstellen, Teamarbeit, erhöhte Eigenverantwortung, Leistungsziele und internes Benchmarking. In den nächsten 1 1/2 Jahren werden die Finanzämter sukzessive "umgebaut", die ersten starteten bereits am 1. 2. 2004 mit dem neuen Organisationsmodell.

### **Die wichtigsten Veränderungen:**

- Errichtung von Infocenter an jedem Standort (rasche und kompetente Auskunft statt langen Wegen im Amt auf der Suche nach den richtigen Ansprechstellen)
- 2 Hierarchiestufen statt bisher 4 (höhere Eigenverantwortung und Motivation der MitarbeiterInnen, schnellere Erledigungszeiten)
- 4 Produktionsabteilungen statt bisher 7 (Ausgleich von Arbeitsspitzen, kürzere Erledigungszeiten)
- Mehr Autonomie bzw. Übertragung von Kompetenzen der Finanzlandesdirektionen auf die Finanzämter (größere Verantwortung, keine Doppelgleisigkeiten, Straffung von Arbeitsabläufen)
- Mehr Verantwortung für den Einzelnen (höhere Genehmigungsgrenzen, Ergebnis- statt Aktenverantwortung)

- Arbeit in Teams (gemeinsame Verantwortung statt Einzelkämpfertum, bessere Prüfungsauswahl, effizientere Arbeitsabläufe)
- Neue Steuerung und Führung (Ziel- und Leistungsvereinbarungen, Controlling, Führungskräfte als Manager)

### **Regionalmanagement**

Darüber hinaus wurden mit 1. Mai 2004 einerseits die 62 Zollämter zu 15 Organisationseinheiten und andererseits die 7 Finanzlandesdirektionen in eine "Steuer- und Zollkoordination" zusammengeführt. Diese übernimmt in 5 Regionen als Regionalmanagement die Steuerung und Unterstützung der einzelnen Finanz- und Zollämter sowie der Grossbetriebsprüfungen. Das bedeutet eine stärkere Dezentralisierung und eine höhere Autonomie für die Finanzämter, Zollämter und Großbetriebsprüfungen. So sind diese in Zukunft selbst für die finanzielle Gebarung bzw. die jeweiligen Personalagenden zuständig. Bisher lagen diese Entscheidungsbefugnisse bei den Finanzlandesdirektionen.