



BMF

BUNDESMINISTERIUM  
FÜR FINANZEN

Josef Makolm

## **Finanz*Online***

**Österreichs integrierte e-Taxation-Plattform**

# Wie?

## E-Government Benchmarking 2007

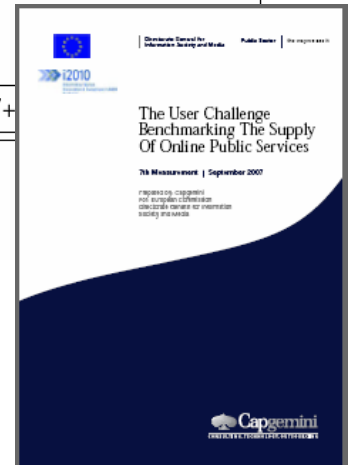
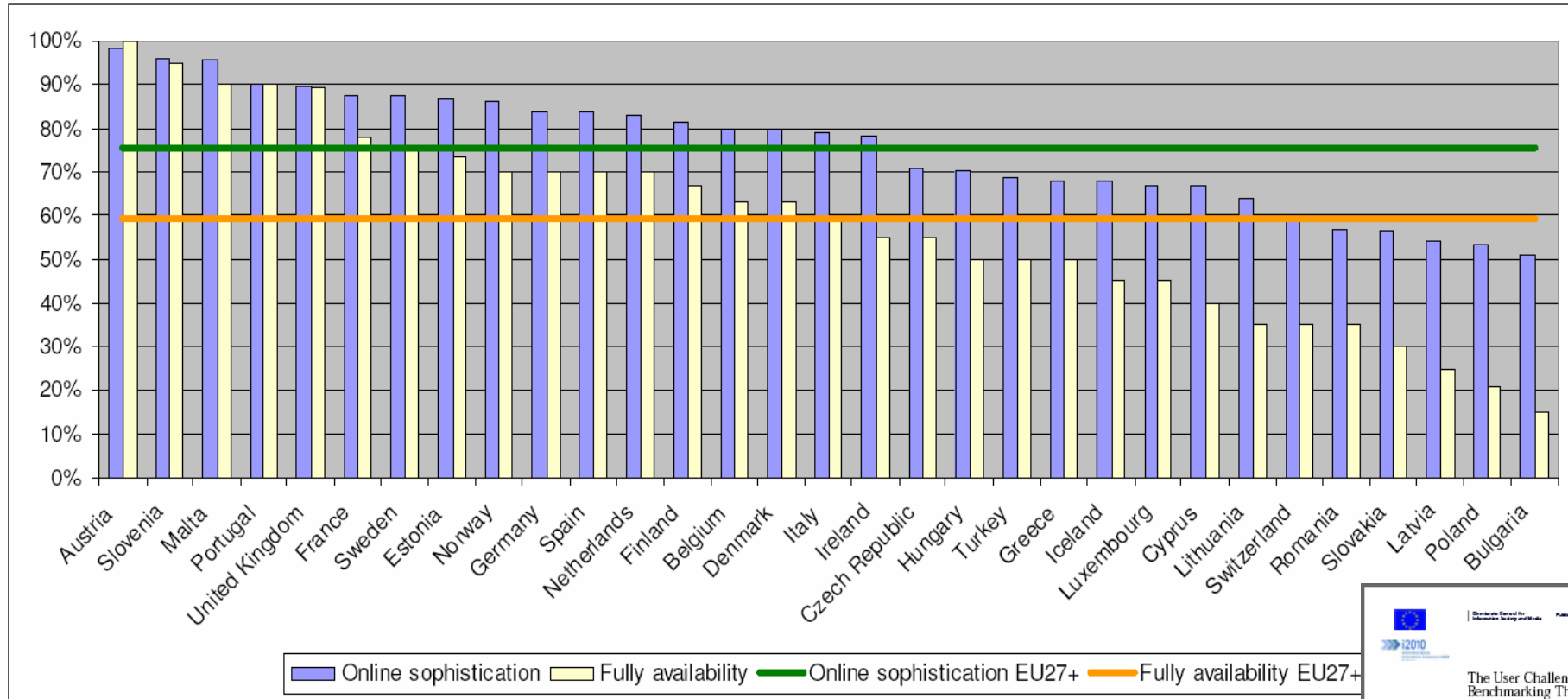


Figure 6: Comparison of sophistication and full online availability

Wie?

Finanz *Online*



BMF

BUNDESMINISTERIUM  
FÜR FINANZEN



Finanz *Online* : **Erfolgsfaktoren**

Finanz *Online* : **Funktionen**

Finanz *Online* : **Nutzen**

Finanz *Online* : **Take up**

# Wie?

## Erfolgsfaktoren



BMF

BUNDESMINISTERIUM  
FÜR FINANZEN

- **es reicht nicht ...**
  - IT einzusetzen
- **es reicht nicht ...**
  - die Verwaltung ins Internet zu stellen
- **es reicht nicht ...**
  - sich verwaltungsintern zusammenzusetzen
- **es reicht nicht ...**
  - sich zum Schluss an die BürgerInnen zu wenden

➤ **Ganzheitlicher Ansatz**

➤ **Stakeholder-Integration – von Anfang an**

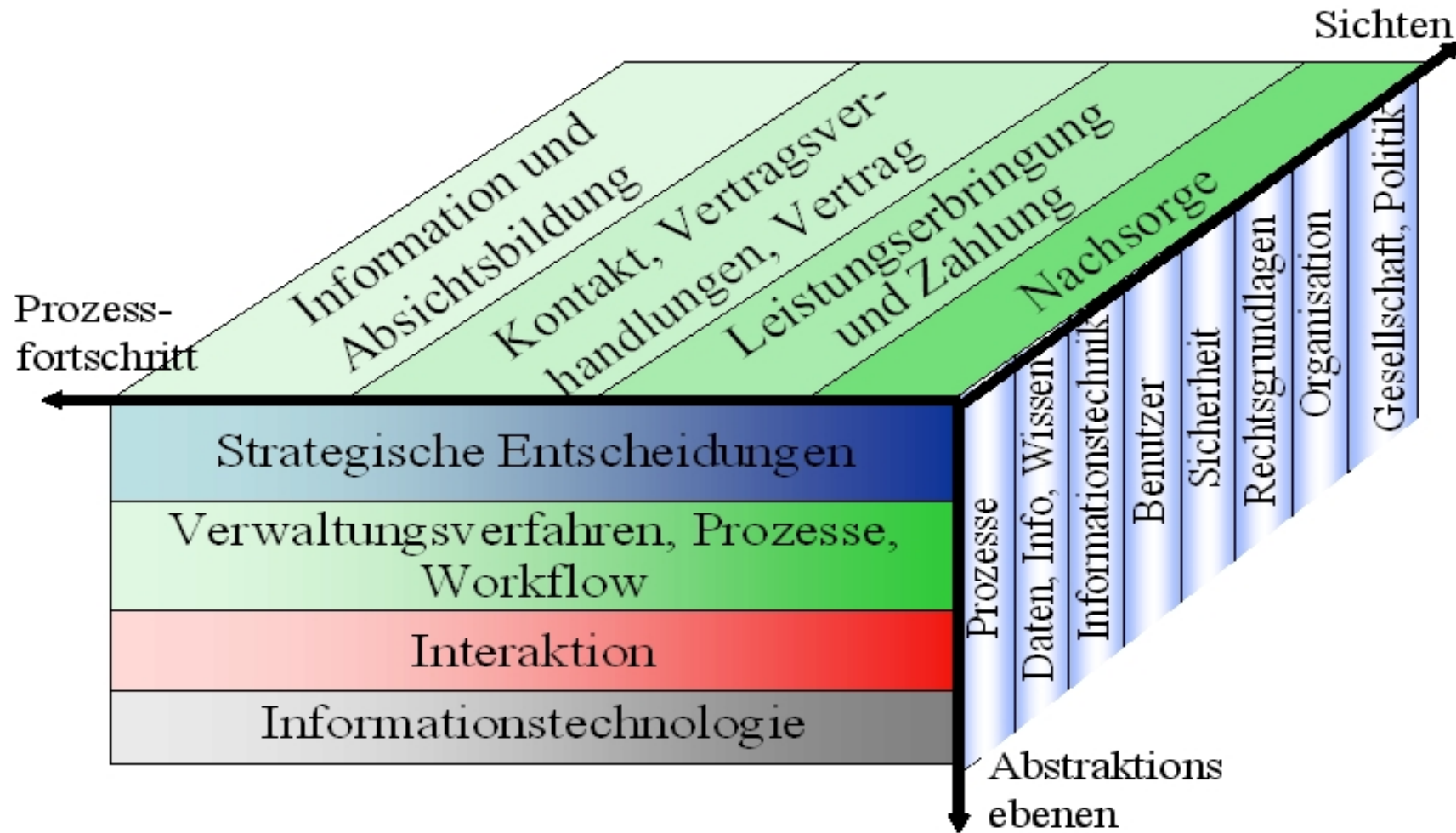
➤ **Transorganisationale Prozesse**

# Ganzheitlicher Ansatz

Holistic Reference Framework for e-Government  
© Maria A. Wimmer – 2002, Universität Koblenz-Landau, DE



BUNDESMINISTERIUM  
FÜR FINANZEN



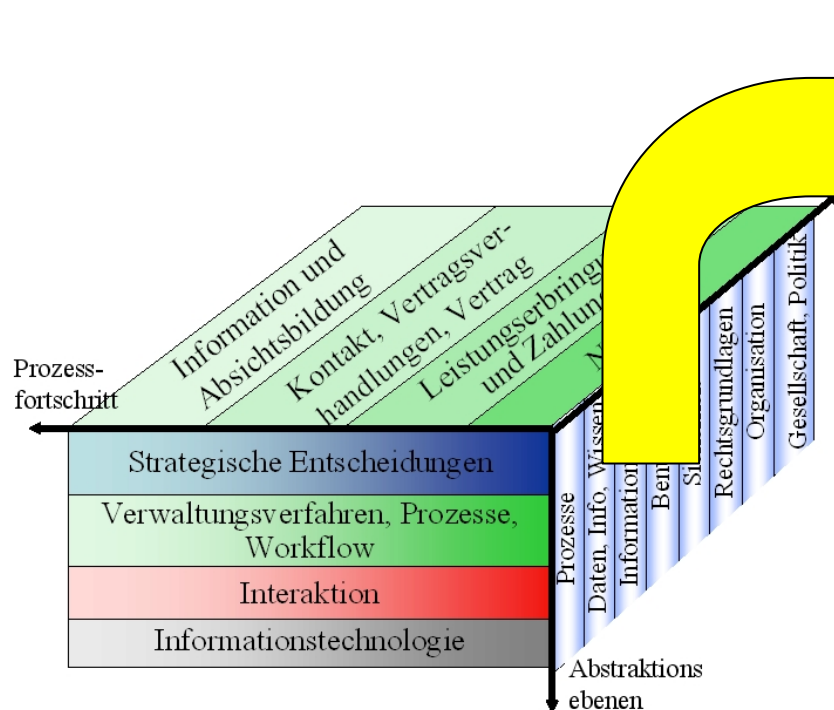
# Ganzheitlicher Ansatz

Holistic Reference Framework for e-Government

© Maria A. Wimmer – 2002, Universität Koblenz-Landau, DE



BUNDESMINISTERIUM  
FÜR FINANZEN



## 8 Sichten

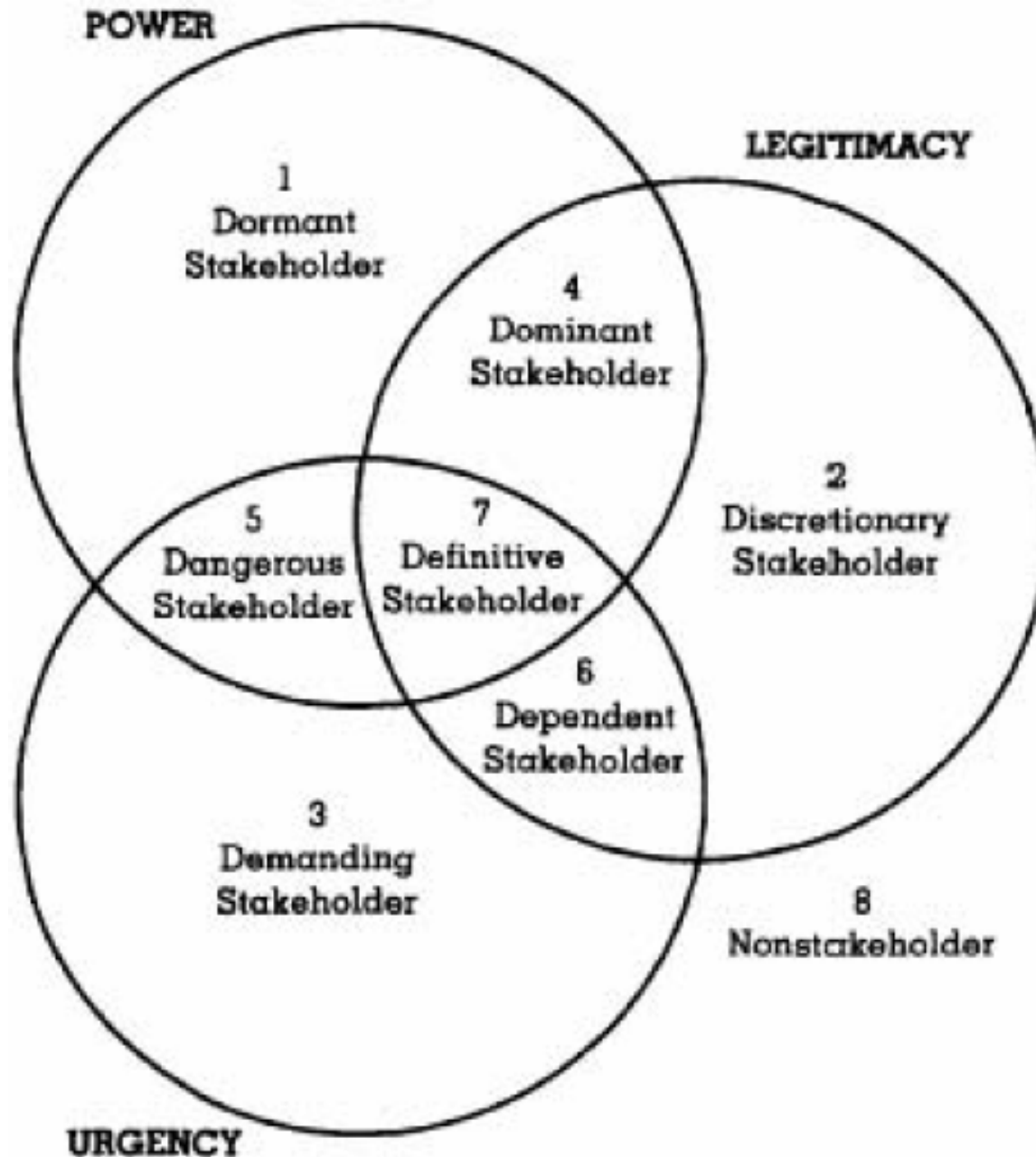
- kulturelle, gesellschaftliche und politische Sicht
- rechtliche Sicht
- Prozess-Sicht
- organisatorische Sicht
- Benutzer-Sicht
- Wissens-Sicht
- Datenschutz- und Privacy-Sicht
- Technische Sicht

# Stakeholder-Integration

## Stakeholder-Theorie

---

- 1930er - Privatwirtschaft
- 1980er - Relaunch
  - Management-Strategie
  - Wettbewerb - Globalisierung - Komplexität
  - Verantwortung - Akzeptanz
- Stakeholder-Klassifizierung
  - Macht
  - Legitimität
  - Dringlichkeit
- **erfolgreiche öffentliche Verwaltungen**



## Stakeholder- Theorie

Mitchell, R.K.,  
Agle, B.R., and  
Wood, D.J.

"Toward a theory  
of stakeholder  
identification and  
salience: Defining  
the principle of  
who and what  
really counts,"

Academy of  
Management Review  
(22:4), Oct 1997,  
pp 853-886.

# Stakeholder-Integration

## Stakeholder-Theorie

## Stakeholder – E-Gov.

- **Betroffene**  
Finanzverwaltung  
& SteuerzahlerInnen
- **Beinflussende**  
Entwickler e-Gov System  
Lobbys: Kammern  
NGOs

• interne

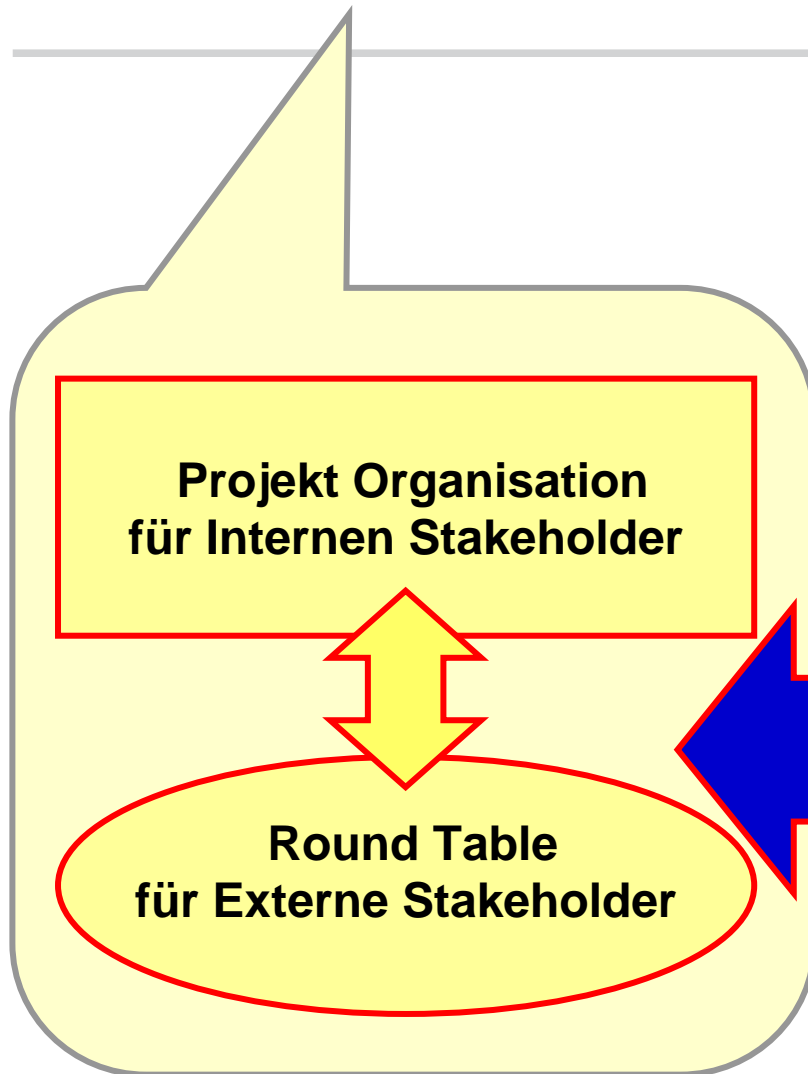
• externe

## Finden der Stakeholder

- **sind bekannt**  
"die üblichen Verdächtigen"
- **Analyse der Prozesse**  
z.B. el. Besteuerungs-Prozess
- **Holistic Reference Framework  
for e-Government**  
**Dimension "Sichten"**

# Stakeholder-Integration

## Stakeholder-Theorie



## 8 Sichten

- kulturelle, gesellschaftliche und politische Sicht
- rechtliche Sicht
- Prozess-Sicht
- organisatorische Sicht
- Benutzer-Sicht
- Wissens-Sicht
- Datenschutz- und Privacy-Sicht
- Technische Sicht



- **Finanzminister**

- **Ministerbüro**

- **Sektion  
für Steuern und Zölle**

- **Abteilung Steuergesetze**
- **Abteilung Steuerpolitik**
- **Abteilung Steuer-Organisation**

- **Sektion für IT**

- **Abteilung Steuerautomatisierung**
- **Abteilung für Projektmanagement & Datenschutz**

- **BRZ – Bundesrechenzentrum**

**Projekt**

2001 - Studie  
2002 - Start  
2003 - Online

# Multistakeholder Forum

## Round Table der externen Stakeholder

**FinanzOnline**  
externe Stakeholder

*Arbeiterkammer*



*Wirtschaftskammer*



*Kammer d. Wirtschaftstreuhand*



KAMMER DER  
WIRTSCHAFTSTREUHÄNDER

*Rechtsanwaltskammer*



Wir sprechen für ihr Recht.  
DIE ÖSTERREICHISCHEN  
RECHTSANWÄLTE

*Notariatskammer*



*Gemeindebund, Städtebund*



*Bundesministerium fuer Finanzen*



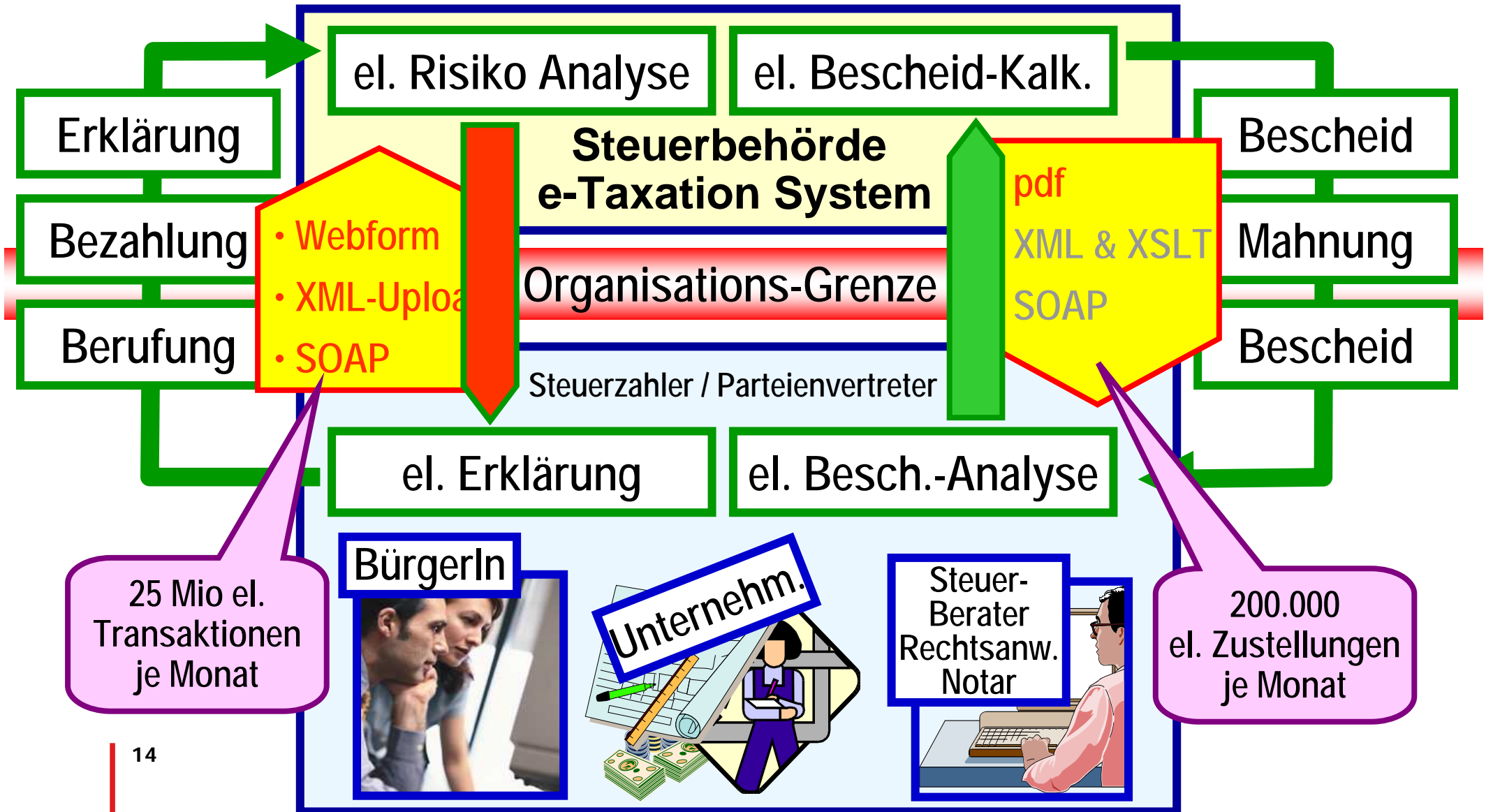
FEDERAL MINISTRY  
OF FINANCE

# Transorganisationale Prozesse

## E-Taxation Wertschöpfungskette



BUNDESMINISTERIUM  
FÜR FINANZEN



Wie?

Finanz *Online*



BMF

BUNDESMINISTERIUM  
FÜR FINANZEN



Finanz *Online* : Erfolgsfaktoren

Finanz *Online* : Funktionen

Finanz *Online* : Nutzen

Finanz *Online* : Take up

- **Internet Front-End**
- **für alle Steuerzahler**
  - Arbeitnehmer
  - Unternehmer & Unternehmen
  - Wirtschaftstreuhänder & Steuerberater
  - Rechtsanwälte
  - Notare
  - Gemeinden
  - Banken, Versicherungen
  - ...



- **Vollständige Backoffice-Integration**
- **el. Akt & el. Workflow**
- **keine Papierbelege**
- **el. Risiko-Analyse & Prüfungsfallauswahl**
- **3 Zugangsvarianten**
  - **Web-Interface**
  - **XML-Upload**
  - **SOAP-Call**



- **Benutzer Identifikation: 2 Alternativen**
  - Teilnehmer & Benutzer & PIN
  - Bürgerkarte [eID & eSignatur]
- **Web-Anwendung – keine Client-Software**
- **Verfügbarkeit 7 x 24**
- **FinanzOnline Hotline 0810 / 22 11 00**  
**Montag – Freitag 08:00 - 18:00**

# Finanz*Online*

## Grund-Funktionen

---

- **Online-Registrierung**
- **el. Steuererklärungen & andere el. Anbringen**
- **el. Bescheid-Zustellung**
- **Online-Abfragen: Steuerkonto & Steuerakt**
- **Online-Stammdaten-Pflege**
- **anonyme Steuerberechnung**
- **Online-Vollmachtovorlage (Parteienvertreter)**
- **Online-Berechtigungssystem  
(Unternehmen & Parteienvertreter)**

# FinanzOnline

## Stakeholder- Pakete

### Funktionen für

- **Bürger**
- **Unternehmer**
- **Parteienvertreter**
- **Banken, Versicherungen**
- **Gemeinden**
- **Finanzverwaltung**

- el. Steuererklärung (Einkommenst.)
- el. Bescheidzustellung
- Wartung der Stammdaten
- Abfrage des Steuerkontos
- automatische Rückzahlung
- anonyme Steuerberechnung
- el. Steuererklärung (USt, Körperschaftssteuer, el. Bilanz)
- Zugriff zum Steuerakt
- el. Rückzahlungsantrag
- el. Vollmachtsbekanntgabe
- Selbstbemessung / el. Erklärung von Grunderwerbsteuer & Vertragsgebühren
- Selbstbemessung / el. Erklärung von Erbschaftssteuer & Schenkungssteuer
- el. Transfer der Bemessungsgrundlage und von Prüfungsergebnissen
- spezielle Abfragen für Gemeinden
- ...

Wie?

Finanz *Online*



BMF

BUNDESMINISTERIUM  
FÜR FINANZEN



Finanz *Online* : Erfolgsfaktoren

Finanz *Online* : Funktionen

Finanz *Online* : **Nutzen**

Finanz *Online* : Take up

# Finanz*Online*

## Nutzen für Bürger & Wirtschaft 1/2

---



BMF

BUNDESMINISTERIUM  
FÜR FINANZEN

- **anytime – anywhere – at no cost**
- keine Client-Software erforderlich
- einfaches papierloses Handling  
(inkl. Online-Hilfe & Hotline)
- **verkürzte Bearbeitungszeiten & Durchlaufzeiten**
- **instant Steuerberechnung**

“berechenbare”  
Verwaltung

Standort-Qualität &  
Standort-Sicherung

Transparenz

- **Online-Abfrage von Steuerakt & Steuerkonto**
- **el. Bescheid-Zustellung in persönliches Postfach:  
„DataBox“ (fakultativ)**
- **Rückzahlung von Steuerguthaben  
(innerhalb 1 Woche am Bankkonto)**
- **XML & SOAP-Schnittstellen**
  - **Interoperabilität  
von Buchhaltungs- und Steuer-Software**
  - **keine Medienbrüche beim Steuerzahler**
  - **Reduktion des „administrative burden“**

Standort-Qualität &  
Standort-Sicherung



- **verbessertes Service-Qualität**
  - **Online-Prüfungen**  
nur formal korrekte Steuer-Erklärungen
  - **Reduzierung der Fehlerrate gegenüber Papier-Erklärungen**
- **höhere Quantitäten verkraftbar**
  - **kein Postweg**
  - **manuelle Interventionen nur im Prüfungsfall**
  - **hochautomatisierter & integrierter Workflow:**  
keine Medien-Brüche
  - **el. Risiko Management:**  
**nur „Problemfälle“ gehen an den Sachbearbeiter**

“berechenbare”  
Verwaltung

- **Online Steuererklärungen und Anträge:**
  - bis jetzt ca. 24 Mio. seit 2003
  - durchschnittliche Verkürzung der Bearbeitungsdauer von 3 Minuten je Antrag bzw. Erklärung
  - **Einsparung von 857 Personen-Jahren**
- **Online Abfragen:**
  - ca. 150.000 pro Woche
  - Annahme:  
1/3 der Abfragen wäre per Telefon gestellt worden,  
Dauer einer Telefon-Auskunft: 2 Minuten
  - **Einsparung von 186 Personen-Jahren**
- **Intensivierung der Prüfungstätigkeit & Reduktion des Personalstandes**

gleicher Nutzen für  
die Wirtschaft

# FinanzOnline: Outcome



BUNDESMINISTERIUM  
FÜR FINANZEN



7. Internationaler Speyerer Qualitätswettbewerb

## Personal- Reduktion

15.700 ⇒ 11.300

Technikfolgen  
Abschätzung

## Finanzämter

80 ⇒ 41

meist genutztes  
e-Gov-System

## Regional- Managements

7 ⇒ 5

Nominierung  
Multimedia-eGov  
Staatspreis

Wie?

Finanz *Online*



BMF

BUNDESMINISTERIUM  
FÜR FINANZEN



Finanz *Online* : Erfolgsfaktoren

Finanz *Online* : Funktionen

Finanz *Online* : Nutzen

Finanz *Online* : **Take up**

- **Über 1,4 Mio. Teilnehmer**

- 1.200.000 Bürger

- 200.000 Unternehmer & Unternehmen

- 13.000 Parteienvertreter

- 2.355 Gemeinden

- 750 Banken, Versicherungen



für 1,3 Mio  
Klienten

- **Transaktionen**

- Bis zu 1,5 Mio. Transaktionen/Tag

- Bis zu 25 Mio. Transaktionen/Monat

- Bis zu 200.000 el. Zustellungen/Monat

- **Seit 2003:**

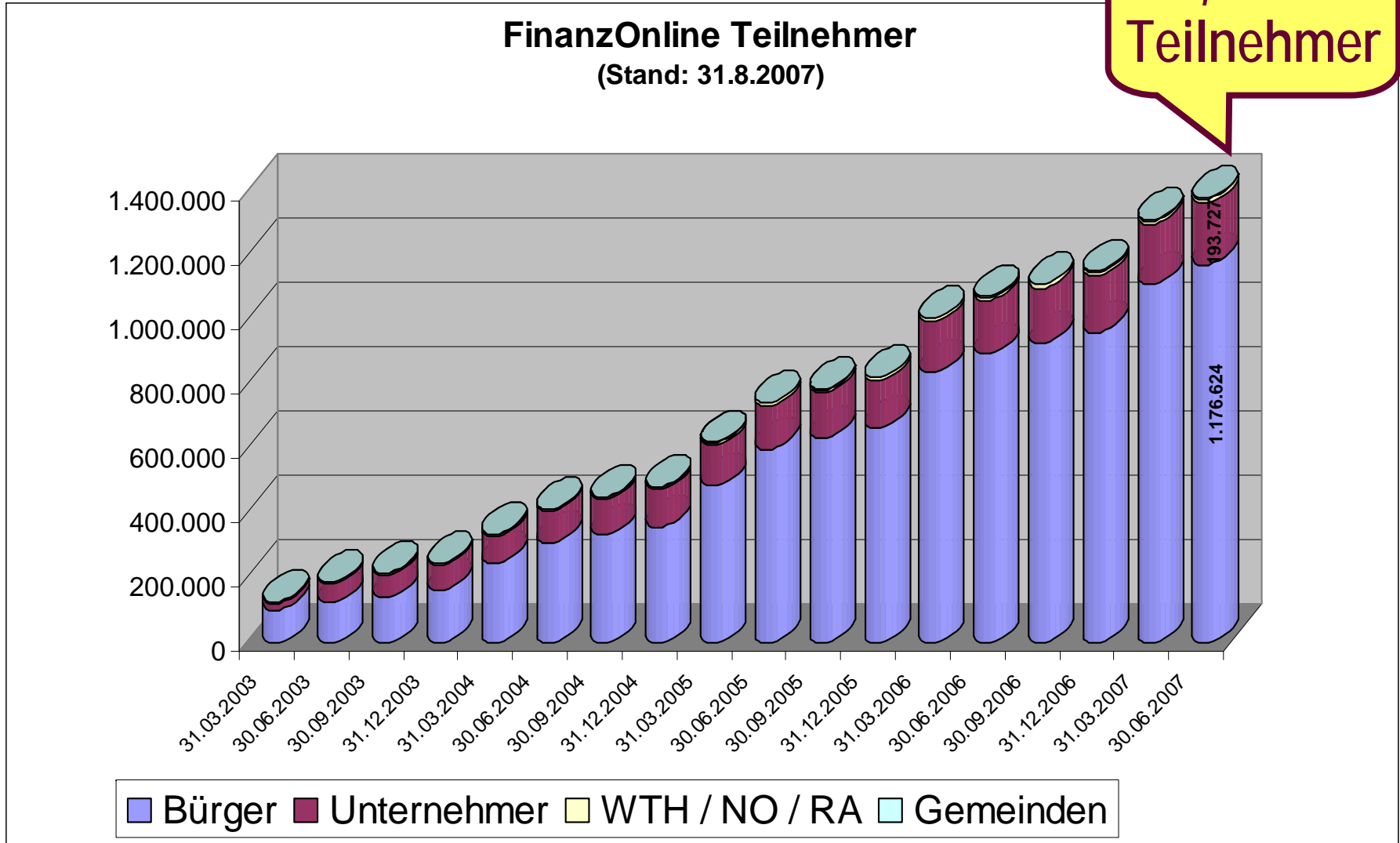
- über 24 Mio. Anbringen (Erklärungen und Anträge)

- über 9 Mio. Zustellungen (DataBox)

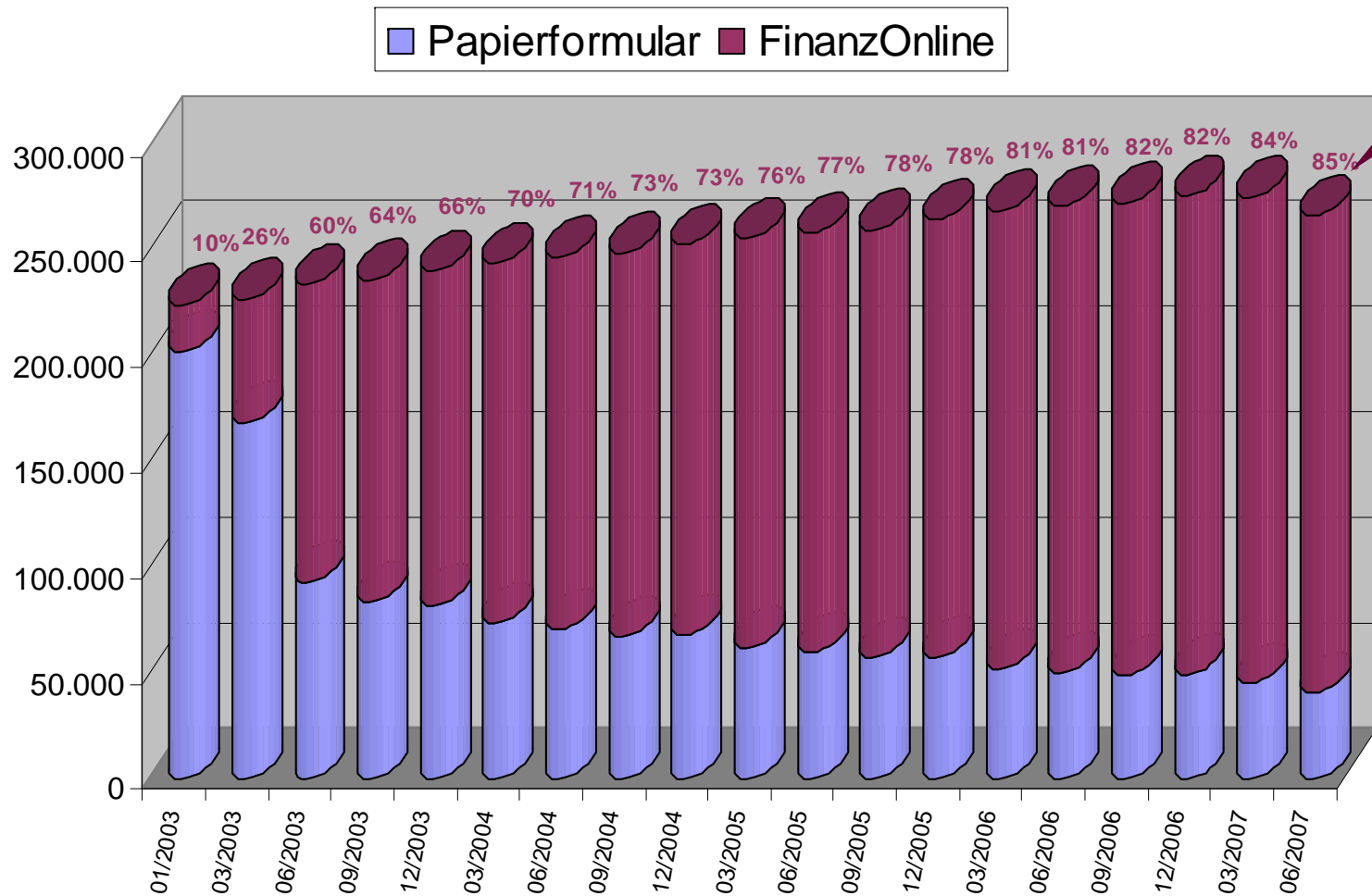
# FinanzOnline

## Take up – Teilnehmer

1,4 Mio  
Teilnehmer



### Umsatzsteuervoranmeldung über FinanzOnline (Stand: 31.8.2007)

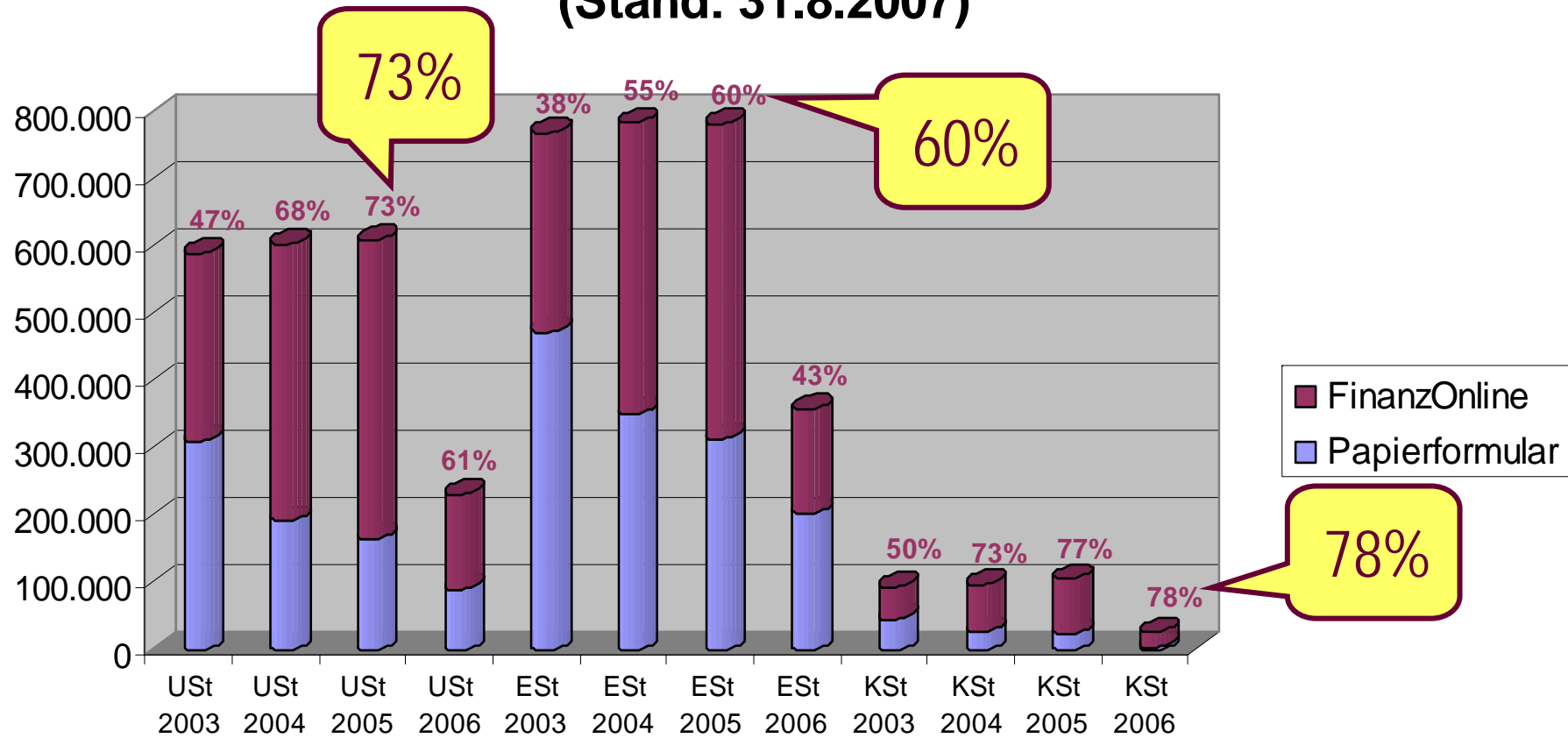


85%

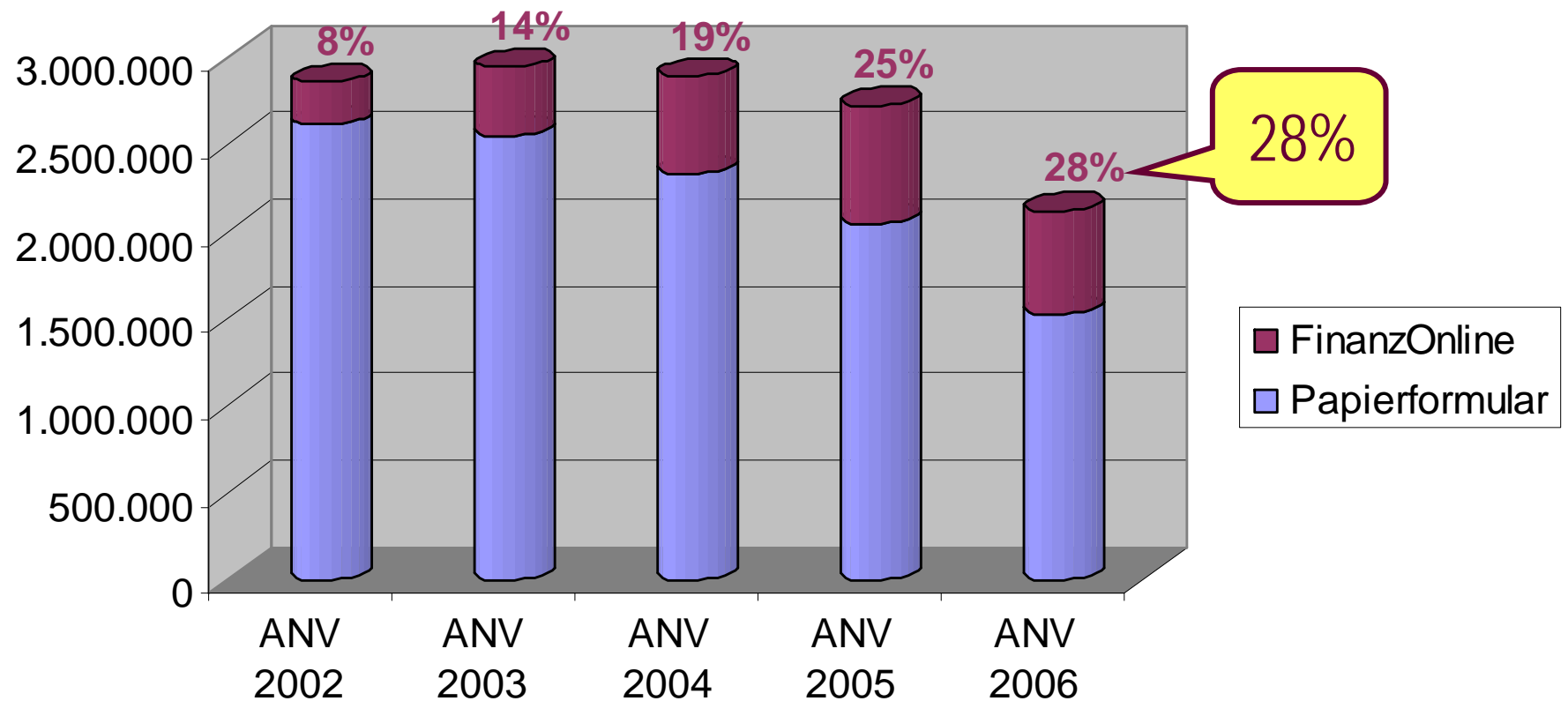
# FinanzOnline

## Take up

### Betriebliche Veranlagung über FinanzOnline (Stand: 31.8.2007)

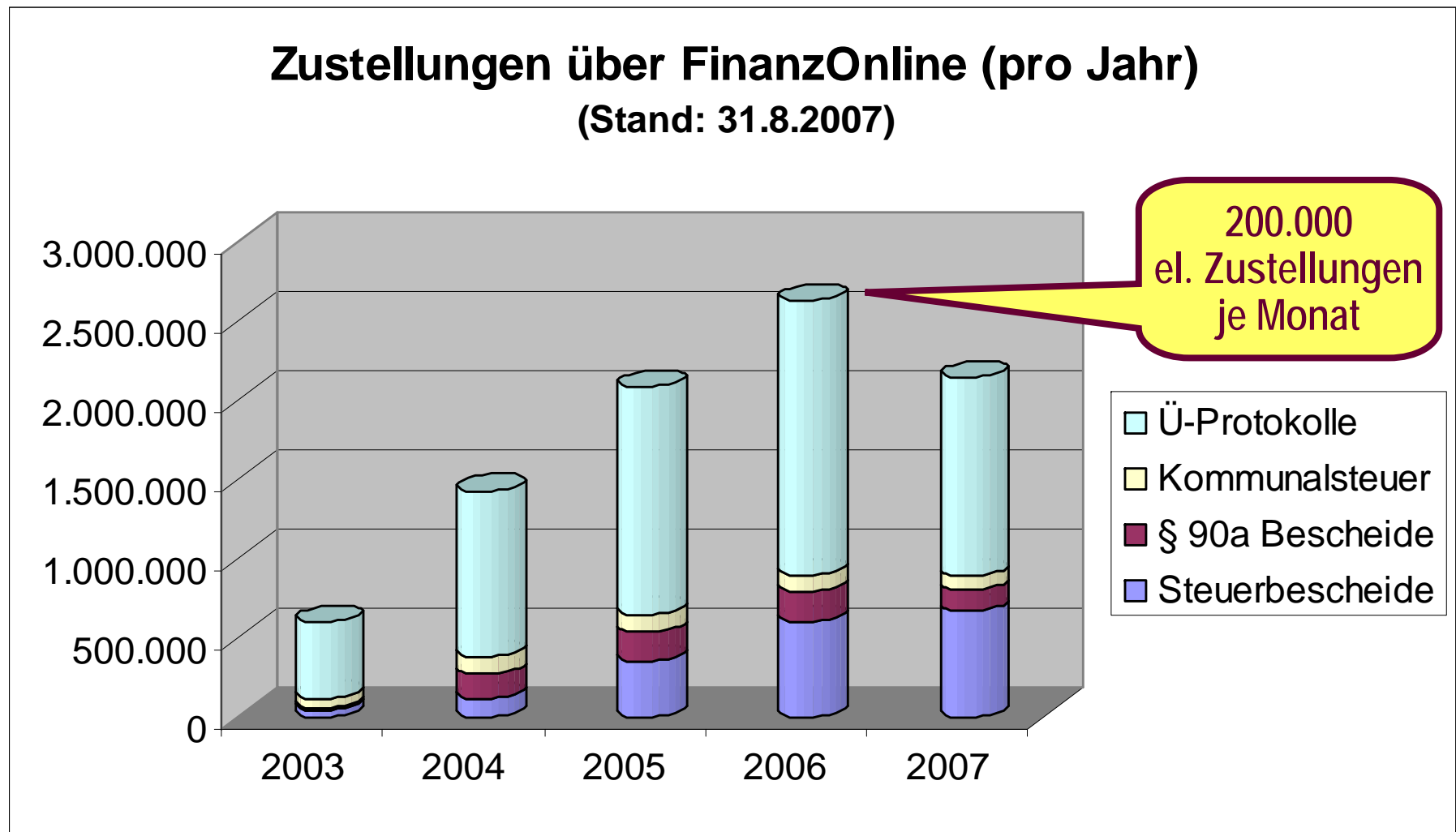


### Arbeitnehmerveranlagung über FinanzOnline (Stand: 31.8.2007)



### Zustellungen über FinanzOnline (pro Jahr)

(Stand: 31.8.2007)



Wie?

Finanz *Online*



BMF

BUNDESMINISTERIUM  
FÜR FINANZEN



Finanz *Online* : **Erfolgsfaktoren**

Finanz *Online* : **Funktionen**

Finanz *Online* : **Nutzen**

Finanz *Online* : **Take up**

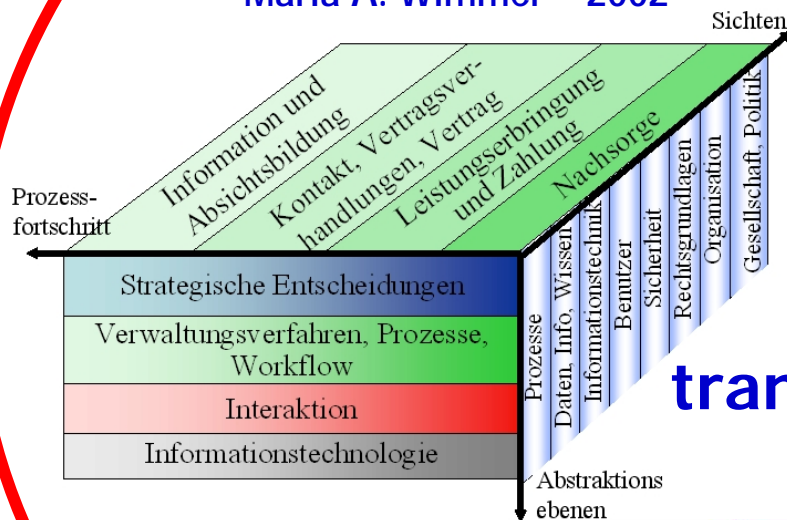
# FinanzOnline Erfolgsfaktoren

## Ganzheitlicher Ansatz

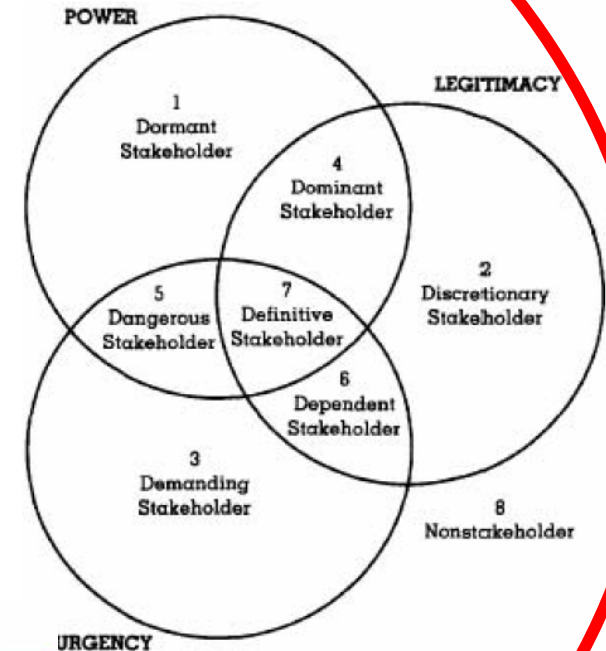
Holistic Reference Framework for e-Government

© Maria A. Wimmer – 2002

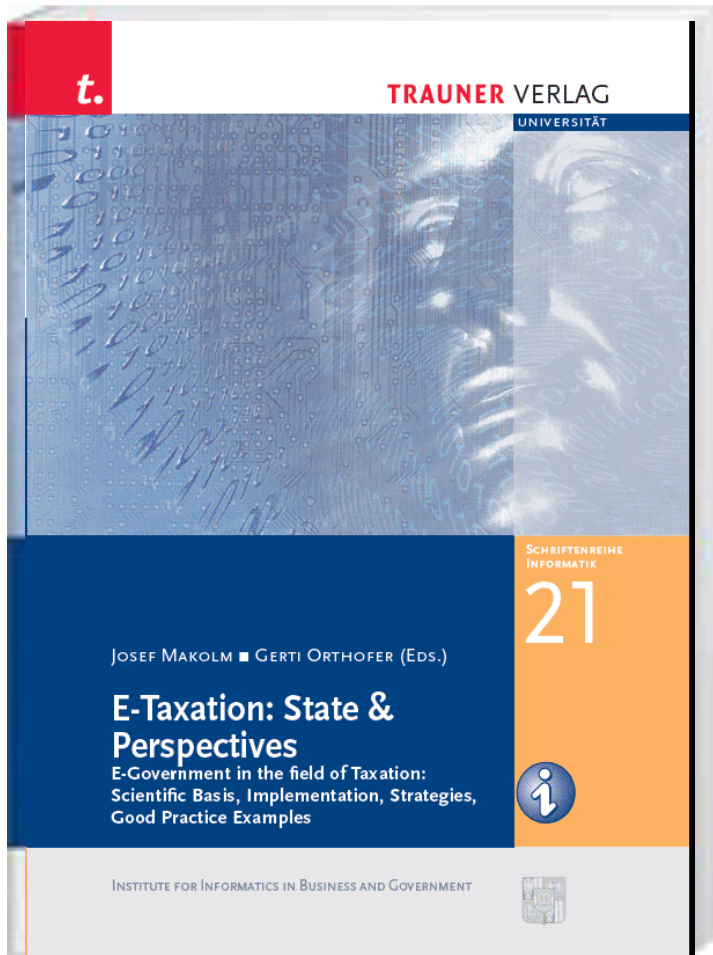
## Stakeholder-Theorie



## transorganisationale Prozesse



# weitere Infos



Josef Makolm, Gerti Orthofer (Eds.)

## **E-Taxation: State & Perspectives**

E-Government in the Field of Taxation:  
Scientific Basis,  
Implementation Strategies,  
Good Practice Examples

*1st edition 2007, 412 pages,  
ISBN 978-3-85499-191-5, EUR 39,00*

<http://www.iwv.jku.at/news/taxation/>

# Workshop

## “e-Taxation und FinanzOnline”



**BUNDESMINISTERIUM  
FÜR FINANZEN**

Internationales Rechtsinformatik Symposium  
an der Universität Salzburg  
21.-23. Februar 2008

<http://www.univie.ac.at/RI/IRIS2008/>

<http://www.iwv.jku.at/events/IRIS2008/index.htm>

[http://www.iwv.jku.at/events/IRIS2008/CfP\\_deutsch.pdf](http://www.iwv.jku.at/events/IRIS2008/CfP_deutsch.pdf)





BMF

BUNDESMINISTERIUM  
FÜR FINANZEN

**Danke für Ihre  
Aufmerksamkeit**



**Josef Makolm**

**Finanz*Online***

**E-Taxation in Österreich**