

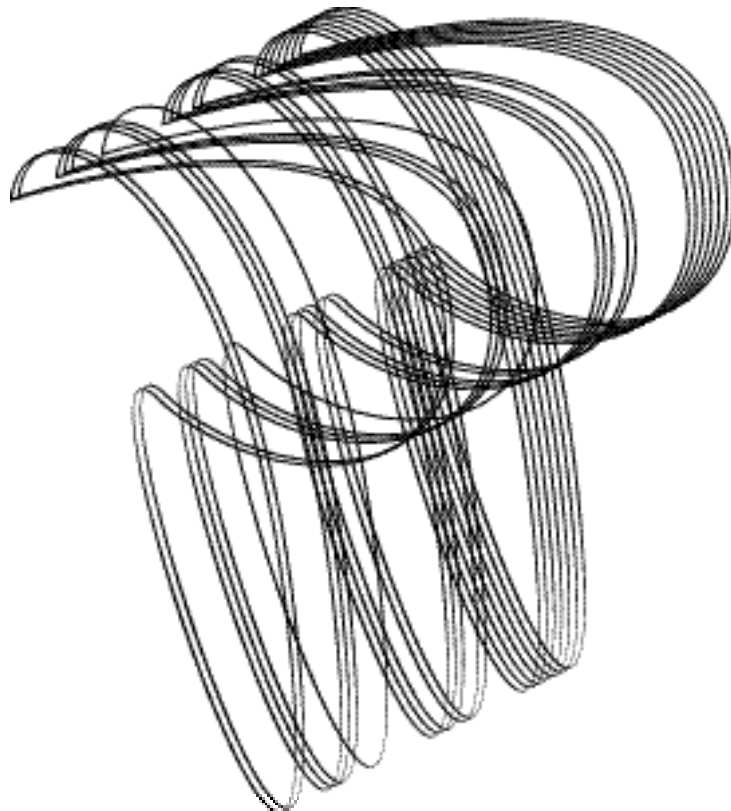
Saarland

Staatskanzlei

Abschlussbericht

Die saarländischen Finanzämter aus Sicht ihrer Kunden

*Ergebnisse einer Befragung von Bürgerinnen und
Bürgern sowie Angehörigen
der steuerberatenden Berufe*



Abschlussbericht

Die saarländischen Finanzämter aus der Sicht ihrer Kunden

Ergebnisse einer Befragung von Bürgerinnen und Bürgern sowie Angehörigen der steuerberatenden Berufe

Die vorliegende Studie wurde vom Referat A/4 der Staatskanzlei unter Beteiligung der Projektgruppe „Kundenbefragung in der saarländischen Finanzverwaltung“ erstellt. Die Erhebung der Daten erfolgte in den Monaten April bis Juni 2003. Die Aufbereitungsarbeiten konnten im Dezember 2003 abgeschlossen werden.

Das Projekt wurde von Herrn Dipl. Volkswirt Norbert Bettinger und Herrn Dipl. Verwaltungswirt Michael Maldener geleitet.

Mitglieder der Projektgruppe waren : Norbert Bettinger (Staatskanzlei), Michael Maldener (Staatskanzlei), Roman Sartorius, Gerhard Seewald (Ministerium für Finanzen und Bundesangelegenheiten), Wolfgang Budinger (Landesamt für Finanzen), Hermann Leinenbach (Finanzamt Saarbrücken am Stadtgraben), Klaus Altenhofen (Finanzamt Saarlouis), Elmar Braun (Finanzamt Neunkirchen), Matthias Bittner (Vorsitzender des Hauptpersonalrates der Finanzämter).

Die Erhebungen in den Service-Centern wurde von Finanzanwärtinnen und Finanzanwärttern des gehobenen Dienstes der Steuerverwaltung begleitet. Die Erfassung der Erhebungspapiere erfolgte durch das Statistische Landesamt des Saarlandes.

Saarbrücken, 16. Januar 2004

Inhalt

Textteil

1.	Zielsetzung und Struktur der Befragung	6
1.1	Zielsetzung.....	6
1.2	Struktur	6
2.	Die Bürgerinnen und Bürger hatten das Wort	8
2.1	Das Gesamtergebnis	8
2.2	Die Einzelergebnisse in den Teilbereichen	10
2.3	Auswertung zusätzlicher Merkmale	12
3.	Die Angehörigen der steuerberatenden Berufe	13
	als Kunden der Finanzämter	
3.1	Das Gesamtergebnis	13
3.2	Die Einzelergebnisse in den Teilbereich	13
4.	Befragung in den Service-Centern der Finanzämter	16
4.1	Das Gesamtergebnis	16
4.2	Die Einzelergebnisse in den Teilbereichen	16
4.3	Auswertung der mit Freitext formulierten Kritiken und Anregungen	19
5.	Vergleich der Ergebnisse nach Finanzämtern	20
6.	Grafiken.....	22

II. Tabellenteil

1. Postalische Befragung der Bürgerinnen und Bürger

1.1	Verteilung der Noten für die Zufriedenheit der	31
	Bürgerinnen und Bürger mit der Leistung der Finanzämter	
1.2	Durchschnittsnoten für die Zufriedenheit der Bürgerinnen	32
	und Bürger mit der Leistung der Finanzämter nach Finanzämtern	
1.3	Durchschnittsnoten für die Zufriedenheit der Bürgerinnen und	33
	Bürger mit der Leistung der Finanzämter nach Art des Kontaktes	
1.4	Durchschnittsnoten für die Zufriedenheit der Bürgerinnen	34
	und Bürger mit der Leistung der Finanzämter nach Berufsgruppen	
1.5	Gewichtung der Fragen nach der Zufriedenheit der Bürgerinnen	35
	und Bürger mit der Leistung der Finanzämter nach Berufsgruppen	
1.6	Durchschnittsnoten für die Zufriedenheit der Bürgerinnen und	36
	Bürger mit der Leistung der Finanzämter nach der Gesamtnote	
1.7	Darstellung der mit Freitext geäußerten Kritik und	37
	Anregungen nach typischen Antwortkategorien	
1.8	Probleme, Bewertung und Änderungsvorschläge zum.....	39
	Programm ELSTER nach typischen Antwortkategorien	

2. Postalische Befragung der Angehörigen der steuerberatenden Berufe

2.1	Durchschnittsnoten für die Zufriedenheit der Angehörigen.....	41
	der steuerberatenden Berufe mit der Leistung der Finanzämter	
2.2	Verteilung der Noten für die Zufriedenheit der Angehörigen der	42
	steuerberatenden Berufe mit der Leistung der Finanzämter in Prozent	

2.3	Durchschnittsnoten für die Zufriedenheit der Angehörigen der 44 steuerberatenden Berufe mit der Leistung der Finanzämter nach Finanzämtern	44
2.4	Darstellung der als Freitext geäußerten Kritik und Anregungen	45
3.	Befragung der Besucher in den Service-Centern der Finanzämter	
3.1	Durchschnittsnoten für die Zufriedenheit der Besucher der..... 47 Service-Center mit der Leistung der Finanzämter nach Finanzämtern	47
3.2	Verteilung der Noten für die Zufriedenheit der Besucher der 48 Service-Center mit der Leistung der Finanzämter in Prozent	48
3.3	Durchschnittsnoten für die Zufriedenheit der Besucher der..... 49 Service-Center nach Besuchsgründen	49
3.4	Durchschnittsnoten für die Zufriedenheit der Besucher der..... 50 Service-Center nach der Dauer der Wartezeiten	50
3.5	Darstellung der als Freitext geäußerten Kritik und 51 Anregungen nach typischen Antwortkategorien	51
III.	Anhang	
1.	Methodische Anmerkungen	54
1.1	Erhebungsmerkmale	55
1.2	Zuordnung der Einzelfragen.....	56
2.	Fragebögen.....	57
2.1	Fragebogen zur postalischen Befragung der 57 Bürgerinnen und Bürger	57
2.2	Fragebogen zur postalischen Befragung der 61 Angehörigen der steuerberatenden Berufe	61
2.3	Fragebogen zur Besucherbefragung in den Service-Centern	65

I. Textteil

- 1. Zielsetzung und Struktur der Befragung**
- 2. Die Bürgerinnen und Bürger hatten das Wort**
- 3. Die Angehörigen der steuerberatenden Berufe als Kunden der Finanzämter**
- 4. Befragung in den Service-Centern der Finanzämter**
- 5. Vergleich der Ergebnisse nach Finanzämtern**

Die saarländischen Finanzämter aus der Sicht ihrer Kunden

Ergebnisse einer Befragung von Bürgerinnen und Bürgern sowie Angehörigen der steuerberatenden Berufe

1. Zielsetzung und Struktur der Befragung

1.1 Zielsetzung

Die Kundenbefragung in den Finanzämtern ist Teil der Modernisierung der saarländischen Landesverwaltung. Der Auftrag zur Durchführung dieser Befragung wurde von der Steuerungsgruppe „Modernisierung der saarländischen Landesverwaltung“ erteilt. Das Projekt ist eingebettet in die übrigen Bemühungen einer zukunftsorientierten Fortentwicklung der saarländischen Finanzverwaltung.

Zielsetzung der Kundenbefragung in saarländischen Finanzämtern war es herauszufinden, wie die Bürgerinnen und Bürger die Finanzverwaltung sehen und sie deren Leistungen bewerten. Zielsetzung war nicht die Beurteilung der Steuergesetzgebung sondern die Beurteilung, wie sich die Finanzverwaltung in der Umsetzung der Steuergesetzgebung präsentiert, wie ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Steuergesetze anwenden und ob ihr Verhalten dabei dem Steuerbürger als Kunden gerecht wird.

Die Kundenbefragung, die für die Zuständigkeitsbezirke der Finanzämter Neunkirchen, Saarbrücken Am Stadtgraben und Saarlouis durchgeführt wurde, sollte herausarbeiten, welche Aspekte der Tätigkeiten und Leistungen der Finanzämter für den Bürger wichtig sind, wie er diese beurteilt und wo die Stärken und Schwächen der Finanzverwaltung aus der Sicht der Kunden liegen.

Die Finanzverwaltung ist eine hoheitlich tätige Eingriffsverwaltung, die dem Bürger Lasten aufbürdet. Die Studie sollte daher auch Aufschluss darüber geben, ob die diffizile und schwierige Arbeit einer Eingriffsverwaltung von den Bürgerinnen und Bürgern als korrekt und angemessen angesehen wird.

1.2 Struktur

Die Untersuchung gliedert sich in eine anonym durchgeführte schriftliche Befragung von zufällig ausgewählten Bürgerinnen und Bürgern aus den Bezirken der drei größten saarländischen Finanzämter Neunkirchen, Saarbrücken Am Stadtgraben und Saarlouis, einer Befragung aller in den Bezirken dieser Finanzämter ansässigen Angehörigen der steuerberatenden Berufe und einer Befragung der Besucher der Service-Center dieser drei Finanzämter. Der Rücklauf bei der postalischen Befragung belief sich auf rd. 1000 Fragebögen; an der Befragung in den Service-Centern beteiligten sich über 4000 Bürgerinnen und Bürger, so dass die Untersuchung -auf mehr als 5000 Antworten gestützt- auf eine breite Basis gestellt werden konnte. Die Fragebögen sind im Anhang III. ausführlich dokumentiert.

Die Ergebnisse der einzelnen Teilerhebungen werden getrennt dargestellt. In Bereichen, in denen eine inhaltliche Verknüpfung zu einem Gesamtbild möglich ist, wird dies getan. Dort wo sich situative Elemente der spezifischen Form der Befragung in den Ergebnissen niederschlagen, wird darauf eingegangen. So wird versucht, mit den Daten ein plastisches Bild des Urteils der Bürgerinnen und Bürger über ihre Finanzverwaltung zu zeichnen.

Die Befragung bestand aus einem auf die jeweilige Zielgruppe angepassten Fragebogen mit drei Teilerhebungen und zwar:

- Fragebogen zur postalischen Befragung zufällig ausgewählter Bürger/innen (Nr. 2.1 im III. Anhang)
- Fragebogen zur postalischen Befragung der Angehörigen der steuerberatenden Berufe (Nr. 2.2 im III. Anhang)
- Fragebogen zur Besucherbefragung in den Service-Centern der Finanzämter (Nr. 2.3 im III. Anhang)

Den in einem Zufallsverfahren ausgewählten Adressaten der postalischen Befragung wurde ein 17 Fragen umfassender Fragebogen zugesandt. Mit einem in einzelnen Fragen veränderten Fragebogen wurden in obigen Bezirken die ansässigen Angehörigen der steuerberatenden Berufe um ihr Urteil gebeten. Die postalische Befragung der Bürgerinnen und Bürger wurde im Wege einer Stichprobenerhebung, die Befragung bei den Angehörigen der steuerberatenden Berufe als Totalerhebung durchgeführt. In diesem Bereich hätte wegen der geringen Anzahl der Befragten zum Erreichen eines verlässlichen Ergebnisses eine Stichprobenerhebung ohnehin eine Größenordnung erfordert, die nahe an eine Totalerhebung hätte heranreichen müssen. In der dritten Teilbefragung wurden die Besucher der Service-Center um ihr Urteil gebeten. Entsprechend war dieser Fragebogen aufgebaut. Er stützte sich auf situative Bewertungselemente und ist deshalb nur bedingt mit der postalischen Befragung der Bürgerinnen und Bürger und der Angehörigen der steuerberatenden Berufe vergleichbar, die eher eine langfristige Beurteilung der Tätigkeit der Finanzbehörden zum Ausdruck bringen.

Inhalt der Fragebögen

Die Fragebögen gliederten sich im Wesentlichen in vier Teilbereiche und zwar:

Erreichbarkeit

Die Fragen hierzu umfassten in allen Fragebögen die Öffnungszeiten der Finanzämter sowie die telefonische Erreichbarkeit der Mitarbeiter/innen im Finanzamt. Im Fragebogen für die Besucher in den Service-Centern wurde zusätzlich nach der Erreichbarkeit des Finanzamtsgebäudes mit privaten oder öffentlichen Verkehrsmitteln gefragt.

Verhalten der Bediensteten

Die Fragen hierzu betrafen in allen Fragebögen das Verhalten, die fachliche Kompetenz und das Ausdrucksvermögen der Mitarbeiter/innen im Finanzamt.

Verständlichkeit

Die Fragen hierzu bezogen sich auf die Verständlichkeit der Formulare, der Steuerbescheide, der sonstigen Schreiben und der Erläuterungen bei Abweichungen von den Steuererklärungen.

Bearbeitungszeit

Die Fragen hierzu betrafen die Bearbeitungszeiten von Steuererklärungen, von Rechtsbehelfen und sonstigen Anträgen.

Alle Teilbereiche wurden bei der postalischen Befragung abgedeckt. Der Fragebogen zur Kundenbefragung in den Service-Centern verzichtete auf Fragen zur Verständlichkeit der Formulare, der sonstigen Schreiben und der Erläuterungen bei Abweichungen von den Steuererklärungen. Statt dessen wurde hier nach der Verständlichkeit der Ausdrucksweise der Mitarbeiter/innen gefragt. Ebenfalls verzichtet wurde im Fragebogen zur Kundenbefragung in den Service-Centern auf die Frage nach der Bearbeitungszeit.

Ergänzend gab es bei der postalischen Befragung Fragen zur elektronischen Steuererklärung im Rahmen des Projektes ELSTER. Darüber hinaus bestand in allen Fragebögen die Möglichkeit, mit Freitext Kritik und Anregungen zu formulieren.

2. Die Bürgerinnen und Bürger hatten das Wort.

2.1 Das Gesamtergebnis

Die saarländischen Finanzämter Neunkirchen, Saarbrücken Am Stadtgraben und Saarlouis stellten sich in einer **postalischen Kundenbefragung** dem Urteil der Bürgerinnen und Bürger. Zufällig ausgewählte Bürgerinnen und Bürger aus diesen Finanzamtsbezirken wurden angeschrieben mit der Bitte, den zugesandten Fragebogen auszufüllen und anonym zurück zu senden. 774 Fragebögen wurden zurückgesandt und statistisch ausgewertet.

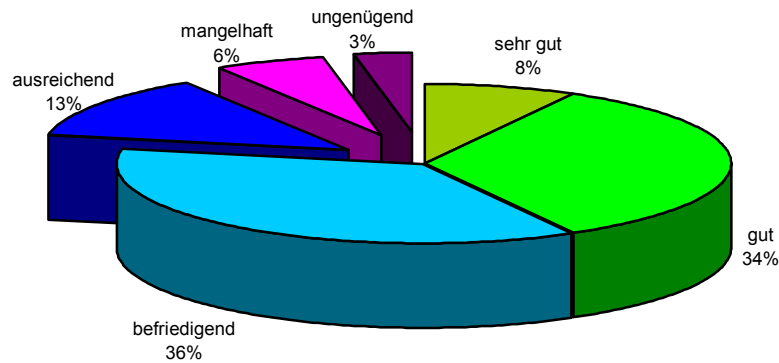
Die Bürgerinnen und Bürger konnten in verschiedenen Teilbereichen die Leistung der Mitarbeiter/innen der Finanzämter und deren Verhalten beurteilen. Zusätzlich zu zwölf Detailfragen konnte mit der Beantwortung der Frage: "Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Finanzamt?" auch ein Gesamturteil abgegeben werden. Dabei konnten auf der Schulnotenskala die Noten „1“ bis „6“ vergeben werden. Im einzelnen lagen zu dieser Frage rd. 78 v.H. der Antworten in der Notenskala „1“ bis „3“ und rd. 22 v.H. in der Notenskala „4“ bis „6“, davon rd. 9 v.H. in den Noten „5“ und „6“. (Im arithmetischen Mittel wurde hierbei die Note **2,9 = befriedigend** vergeben.)

Fazit: Rd. 78 v.H. der Bürgerinnen und Bürger bewerten die Arbeit ihres Finanzamtes mit „sehr gut“ bis „befriedigend“.

Zufriedenheit insgesamt mit den Finanzämtern

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent

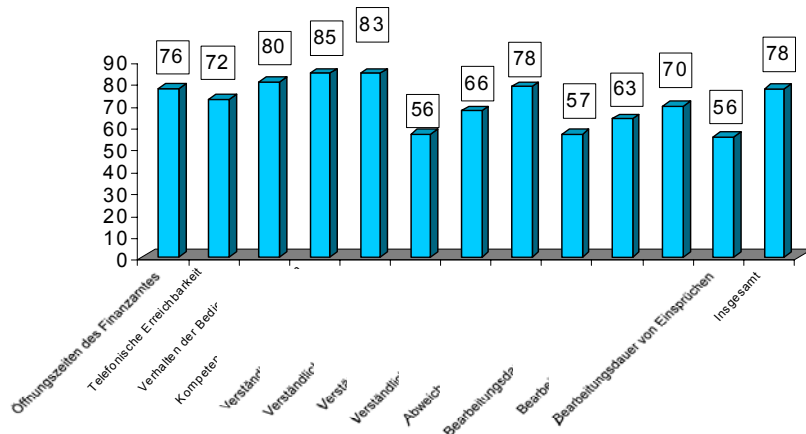
Ergebnisse der postalischen Befragung der Bürgerinnen und Bürger (Frage 14)



Zufriedenheit mit den Leistungen der Finanzämter des Saarlandes nach einzelnen Teildimensionen

Anteil der Noten 1 bis 3 in Prozent

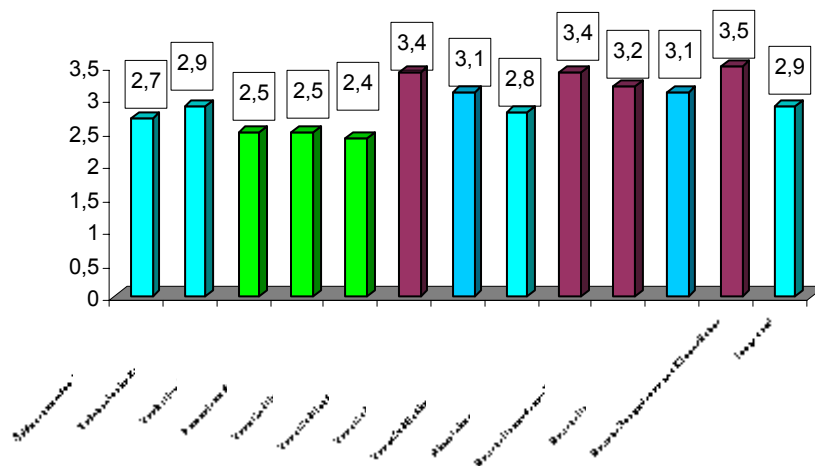
Ergebnisse der postalischen Befragung der Bürgerinnen und Bürger



Beurteilung der Finanzämter des Saarlandes in einzelnen Teildimensionen

Mittelwert der Noten (durchschnittliche Bewertung)

Ergebnisse der postalischen Befragung der Bürgerinnen und Bürger



2.2 Die Einzelergebnisse in den vier Teilbereichen

Erreichbarkeit

Die Frage zu den Öffnungszeiten des Finanzamtes wurde im Mittel mit 2,7 bewertet. Dabei lagen insgesamt rd. 76 v.H. der Antworten im Bereich der Notenskala „1“ bis „3“ und rd. 24 v.H. im Bereich der Notenskala „4“ bis „6“.

Fazit: Rd. 76 v.H. der Bürgerinnen und Bürger bewerten die Öffnungszeiten der Finanzämter mit „sehr gut“ bis „befriedigend“.

Die Frage zur telefonischen Erreichbarkeit der Mitarbeiter/innen wurde im Mittel mit 2,9 bewertet. Dabei lagen insgesamt rd. 72 v.H. der Antworten im Bereich der Notenskala „1“ bis „3“ und rd. 28 v.H. im Bereich der Notenskala „4“ bis „6“.

Fazit: Rd. 72 v.H. der Bürgerinnen und Bürger bewerten die telefonische Erreichbarkeit der Finanzämter mit „sehr gut“ bis „befriedigend“.

Verhalten

Die Fragen zum Verhalten der Bediensteten, zu ihrer fachlichen Kompetenz und zu der Verständlichkeit der mit den Bürgerinnen und Bürgern geführten Gespräche wurde im Mittel mit 2,5 bewertet. Dabei lagen insgesamt rd. 80 v.H. der Antworten im Bereich der Notenskala „1“ bis „3“ und rd. 20 v.H. im Bereich der Notenskala „4“ bis „6“. Auffallend ist hier, dass rd. 60 v.H. der Antworten in der Notenskala „1“ und „2“ angesiedelt waren.

Fazit: Rd. 80 v.H. der Bürgerinnen und Bürger bewerten das Verhalten der Mitarbeiter/innen der Finanzämter, ihre fachliche Kompetenz und die Verständlichkeit in der Gesprächsführung mit „sehr gut“ bis „befriedigend“, wobei 60% der Befragten die Noten „sehr gut“ und „gut“ vergaben.

Verständlichkeit

Die Fragen zu diesem Teilbereich bezogen sich auf die Verständlichkeit der Steuererklärungsvordrucke, der Steuerbescheide, der Erläuterungen bei Abweichungen von den Steuererklärungen und der sonstigen Schreiben.

Die Fragen wurden im Mittel mit 3,2 beurteilt, wobei die Fragen nach der Verständlichkeit der Steuererklärungsvordrucke und der Erläuterungen zu Abweichungen im Steuerbescheid im Mittel mit 3,4 und die Fragen zur Verständlichkeit der Steuerbescheide sowie der sonstigen Schreiben im Mittel mit 3,1 und 2,8 beurteilt wurden. Auffallend ist hier, dass 55 v.H. der Antworten in der Notenskala „1“ bis „3“, davon 31 v.H. in den Noten „1“ und „2“ und 45 v.H. in der Notenskala „4“ bis „6“ und davon 26 v.H. in den Noten „5“ und „6“ lagen.

Fazit: 56 v.H. der Bürgerinnen und Bürger bewerten die Verständlichkeit der Steuererklärungsvordrucke, der Steuerbescheide, der Erläuterungen bei Abweichungen von den Steuererklärungen und der sonstigen Schreiben mit „sehr gut“ bis „befriedigend“.

Bearbeitungsdauer

Die Fragen zu diesem Teilbereich bezogen sich auf die Bearbeitungsdauer der Steuererklärungen, der sonstigen Anträge und der Einsprüche. Sie wurden im Mittel mit 3,3 beurteilt, wobei die Bearbeitungsdauer von Steuererklärungen im Mittel mit 3,2, die Bearbeitungsdauer von sonstigen Anträgen im Mittel mit 3,1 und die Bearbeitungsdauer der Einsprüche im Mittel mit 3,5 beurteilt wurden. Auffallend ist auch hier, dass 55 v.H. der Antworten in der Notenskala „1“ bis „3“, davon 29 v.H. in den Noten „1“ und „2“ und 45 v.H. in der Notenskala „4“ bis „6“, davon 26 v.H. in den Noten „5“ und „6“ lagen.

Fazit: Nur 56 v.H. der Bürgerinnen und Bürger bewerten die Bearbeitungszeiten ihrer Steuererklärungen, ihrer sonstigen Anträge und ihrer Einsprüche mit den Noten „sehr gut“ bis „befriedigend“.

Bei der Frage nach der individuellen Bedeutung der einzelnen Teilbereiche ergab sich folgende Rangfolge:

Platz 1

„Wie beurteilen Sie das Verhalten der Bediensteten des Finanzamtes?“ (Note: 2,5)

Platz 2

„Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz Ihrer Bearbeiterin/Ihres Bearbeiters?“ (Note: 2,5)

Platz 3

„Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Steuererklärung?“ (Note: 3,2)

Platz 4

„Sind die Steuervordrucke für Sie verständlich?“ (Note: 3,4)

Platz 5

„Sind die Steuerbescheide für Sie verständlich?“ (Note: 3,1)

Für diese in der individuellen Anschauung der Bürgerinnen und Bürger besonders wichtigen Fragen wurde im Mittel die Note 2,9 vergeben, was auch exakt der abgegebenen Bewertung zur Frage „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Finanzamt?“ entspricht.

2.3 Auswertung zusätzlicher Merkmale

Zu Beginn des Fragebogens wurde einleitend die Frage gestellt: „Wie unterhielten Sie im letzten Jahr Kontakt zu Ihrem Finanzamt?“. Als Antwortkategorien war vorgegeben: „überwiegend schriftlich“, „überwiegend telefonisch“, „überwiegend persönlich“ und „kein Kontakt“.

50 v.H. gaben an überwiegend schriftlich Kontakt zu ihrem Finanzamt zu halten, 27 v.H. überwiegend persönlich und 14 v.H. überwiegend telefonisch. Nach Berufsgruppen gegliedert halten bei den Beamten/innen nur 43 v.H. überwiegend schriftlich Kontakt, während es bei den Selbständigen 48 v.H. und bei den Arbeitern/innen und Angestellten 56 v.H. sind, die überwiegend schriftlich Kontakt halten.

Das umgekehrte Bild ergibt sich bei den überwiegend persönlichen Kontakten. Überwiegend persönlich Kontakt halten bei den Beamten/innen 38 v.H., bei den Selbständigen 19 v.H. und bei den Arbeiter/innen und Angestellten 24 v.H.. Der telefonische Kontakt hat bei den Selbständigen einen hohen Stellenwert. Während der telefonische Kontakt bei den Arbeiter/innen und Angestellten einen Anteil von 12 v.H., bei den Beamten/innen von 14 v.H. hat, liegt er bei den Selbständigen bei 23 v.H..

In Abhängigkeit von der überwiegenden Kontaktart fallen auch die Bewertungen unterschiedlich aus. Wurde auf die Frage „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Finanzamt?“ im Durchschnitt die Note 2,9 vergeben, so vergaben die, die überwiegend telefonisch oder persönlich Kontakt hielten, die Durchschnittsnote 2,6. Die, die überwiegend schriftlich Kontakt hielten, vergaben hingegen im Durchschnitt die Note 3,0.

Fazit: Bei überwiegend schriftlichem Kontakt mit dem Finanzamt wird im Durchschnitt die Note 3,0 vergeben, bei überwiegend persönlichem oder telefonischem Kontakt im Durchschnitt die Note 2,6.

Ein ähnliches Bild ergibt sich bei der Notenvergabe in Abhängigkeit vom Berufsstatus. Arbeiter/innen und Angestellte bewerteten die Finanzämter im Durchschnitt mit 3,0. Die Selbständigen vergeben im Durchschnitt die Note 2,9 und die Beamten/innen die Note 2,6.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Bürgerinnen und Bürger, die persönlich und telefonisch mit ihrem Finanzamt Kontakt halten, deutlich zufriedener sind als die, die überwiegend schriftlich Kontakt halten. Beamtinnen und Beamte halten mehr persönlichen und telefonischen Kontakt mit dem Finanzamt als Arbeiter/innen und Angestellte und sind im Durchschnitt auch zufriedener mit der Leistung des Finanzamtes.

3. Die Angehörigen der steuerberatenden Berufe als Kunden der Finanzämter

3.1 Das Gesamtergebnis

Wegen der Bedeutung der steuerberatenden Berufe in der Zusammenarbeit zwischen den Finanzämtern und den Bürgerinnen und Bürgern wurde diese Berufsgruppe gesondert befragt. Dabei wurde im Hinblick auf ein aussagefähiges Ergebnis eine Totalerhebung durchgeführt. 640 in den Finanzamtsbezirken Neunkirchen, Saarbrücken Am Stadtgraben und Saarlouis ansässige Angehörige der steuerberatenden Berufe wurden angeschrieben mit der Bitte, den zugesandten Fragebogen auszufüllen und anonym zurück zu senden. 225 Fragebögen wurden zurückgesandt und statistisch ausgewertet. Der Rücklauf ermöglichte eine repräsentative Auswertung.

Die Angehörigen der steuerberatenden Berufe konnten in verschiedenen Teilbereichen die Leistung der Mitarbeiter/innen der Finanzämter und deren Verhalten beurteilen. Zusätzlich zu 12 Detailfragen konnte mit der Beantwortung der Fragen: „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Finanzamt?“ und „Wie beurteilen Sie die Qualität der Leistungen des Finanzamtes?“ auch ein Gesamturteil abgegeben werden. Dabei konnten auf der Schulnotenskala die Noten „1“ bis „6“ vergeben werden. Im arithmetischen Mittel wurde hierzu die Note **3.0 = befriedigend** vergeben.

Im einzelnen lagen zu diesen Fragen rd. 76 v.H. der Antworten in der Notenskala „1“ bis „3“ und rd. 25 v.H. in der Notenskala „4“ bis „6“. Auf den Notenbereich „5“ bis „6“ entfielen hierbei 8 v.H..

Fazit: Rd. 76 v.H. der Angehörigen der steuerberatenden Berufe bewerten die Arbeit der Finanzämter mit „sehr gut“ bis „befriedigend“.

3.2 Die Einzelergebnisse in den Teilbereichen

Erreichbarkeit

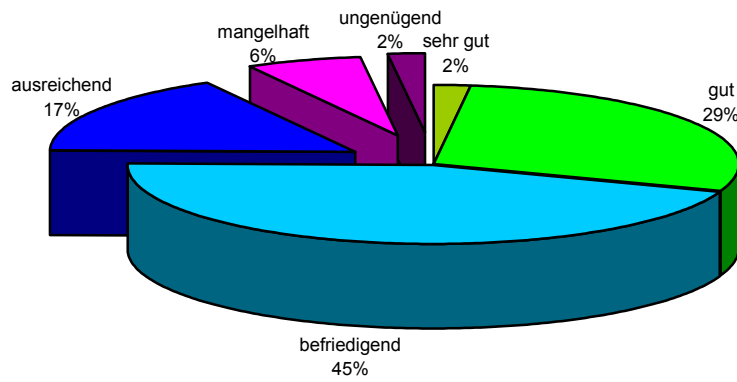
Die Frage der Öffnungszeiten der Finanzämter wurde im Mittel mit 3,0 bewertet. Dabei lagen rd. 73 v. H. der Antworten im Bereich der Notenskala „1“ bis „3“ und rd. 27 v.H. im Bereich der Notenskala „4“ bis „6“. Auffallend ist hier, dass die Note „3“ bei rd. 35 v.H. der Antworten vergeben wurde.

Fazit: Rd. 73 v. H. der Angehörigen der steuerberatenden Berufe bewerten die Öffnungszeiten der Finanzämter mit „sehr gut“ bis „befriedigend“.

Die Frage der telefonischen Erreichbarkeit der Mitarbeiter/innen wurde im Mittel mit 3,5 bewertet. Dabei lagen rd. 52 v. H. der Antworten im Bereich der Notenskala „1“ bis „3“ und rd. 48 v.H. im Bereich der Notenskala „4“ bis „6“. Auffallend ist hier, dass die Noten „3“ und „4“ in jeweils rd. 27 v.H. der Antworten vergeben wurden.

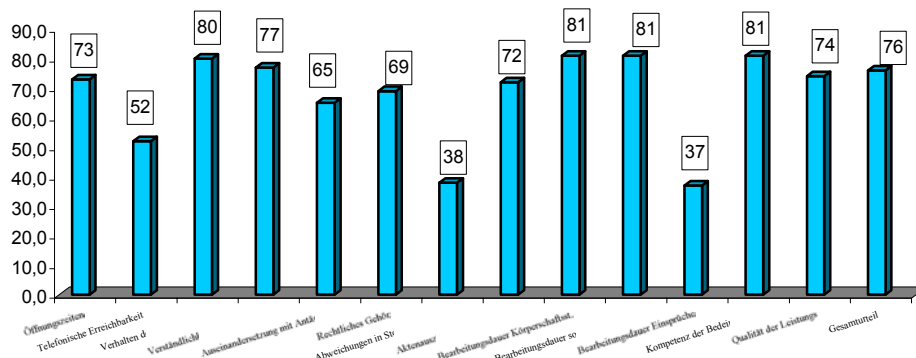
Fazit: Rd. 52 v.H. der Angehörigen der steuerberatenden Berufe bewerten die telefonische Erreichbarkeit der Mitarbeiter/innen der Finanzämter mit „sehr

Zufriedenheit insgesamt mit den Finanzämtern
 Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent,
 Ergebnisse der postalischen Befragung der Steuerberater (Frage 14)



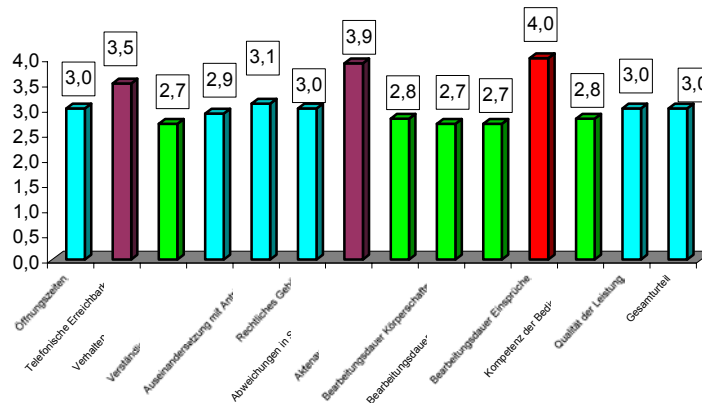
Zufriedenheit mit den Leistungen der Finanzämter des Saarlandes nach einzelnen Teildimensionen

Anteil der Noten 1 bis 3 in Prozent
 Ergebnisse der postalischen Befragung der Steuerberater



Beurteilung der Finanzämter des Saarlandes in einzelnen Teildimensionen

Mittelwert, durchschnittliche Bewertung
 Ergebnisse der postalischen Befragung der Steuerberater



Textgrafik 2 ist auf Seite 23 und 23 a größer dargestellt

Verhalten

Die Fragen zum Verhalten der Bediensteten und zu ihrer Fachkompetenz wurden im Mittel mit 2,7 bewertet. Dabei lagen rd. 80 v.H. der Antworten im Bereich der Notenskala „1“ bis „3“ und rd. 20 v.H. im Bereich der Notenskala „4“ bis „6“. Auffallend ist hier, dass rd. 50 v.H. der Antworten in der Notenskala „1“ und „2“ angesiedelt waren.

Fazit: Rd. 80 v.H. der Angehörigen der steuerberatenden Berufe bewerten das Verhalten und die fachliche Kompetenz der Mitarbeiter/innen der Finanzämter mit „sehr gut“ bis „befriedigend“.

Verständlichkeit

Die Frage nach der Verständlichkeit von Schreiben der Finanzämter wurde im Mittel mit 2,9 beurteilt, wobei rd. 77 v.H. der Antworten im Bereich der Notenskala „1“ bis „3“ und rd. 23 v.H. im Bereich der Notenskala „4“ bis „6“ lagen.

Fazit: Rd. 77 v.H. der Angehörigen der steuerberatenden Berufe bewerten die Verständlichkeit von Schreiben der Finanzämter mit „sehr gut“ bis „befriedigend“.

Bearbeitungsdauer

Die Fragen zu diesem Teilbereich bezogen sich auf die Bearbeitungsdauer der Anträge und Steuererklärungen im Bereich der Körperschaften und Personengesellschaften sowie im Bereich sonstige Veranlagung einerseits und die Bearbeitungsdauer der Anträge und Einsprüche im Rechtsbehelfsverfahren andererseits. Was die Bearbeitungsdauer für Anträge und für Steuererklärungen angeht, so wurden die dazu gestellten Fragen gleich beurteilt, nämlich im Schnitt mit 2,7, wobei rd. 81 v.H. der Antworten im Bereich der Notenskala „1“ bis „3“ und rd. 18 v. H. im Bereich der Notenskala „4“ bis „6“ lagen.

Was die Bearbeitungsdauer von Anträgen und Einsprüchen im Rechtsbehelfsverfahren angeht, wurde die dazu gestellte Frage im Schnitt mit 4,0 beurteilt, wobei rd. 37 v.H. der Antworten im Bereich der Notenskala „1“ bis „3“ und rd. 63 v.H. im Bereich der Notenskala „4“ bis „6“ lagen. Auffallend ist hier weiterhin, dass 35 v. H. der Antworten im Notenbereich „2“ und „3“ und 38 v.H. in den Notenbereichen „5“ und „6“ lagen.

Einzelfragen, die nur den Angehörigen der steuerberatenden Berufe gestellt wurden, wie die Fragen, ob in ausreichendem Umfang rechtliches Gehör gewährt wird, ob benötigte Informationen (Kontoabfragen, Aktenauszüge) erteilt werden oder Abweichungen in den Steuerbescheiden hinreichend erläutert werden, wurden im Schnitt mit 3,0 bewertet und liegen damit im Bereich der Gesamtnote.

Fazit: Rd. 81 v.H. der Angehörigen der steuerberatenden Berufe bewerten die Bearbeitungsdauer von Anträgen und Steuererklärungen sowohl im Bereich der Körperschaften und Personengesellschaften als auch in dem Bereich der sonstigen Veranlagung mit „sehr gut“ bis „befriedigend“.

Die Bearbeitungsdauer von Anträgen und Einsprüchen im Rechtsbehelfsverfahren, bewerten demgegenüber lediglich 37 v. H. der Angehörigen der steuerberatenden Berufe mit „sehr gut“ bis „befriedigend“.

4. Befragung in den Service-Centern der Finanzämter

Die Befragung der Besucher in den Service-Centern der Finanzämter Neunkirchen, Saarbrücken Am Stadtgraben und Saarlouis wurde in einem Zeitraum von vier Wochen durchgeführt. 4351 Besucher beteiligten sich an der Befragung; der ihnen ausgehändigte Fragebogen konnte an Ort und Stelle ausgefüllt und anonym in eine Urne eingeworfen werden. Der Fragebogen war mit der Überschrift „3 Minuten für 10 Fragen“ überschrieben und sollte damit signalisieren, dass er einfach und schnell ausgefüllt werden kann. Beurteilt werden sollten Fragen in den Teilbereichen Erreichbarkeit und Verhalten der Mitarbeiter/innen. Dazu bestand im Fragebogen die Möglichkeit, mit einem Freitext Kritik und Anregungen zu formulieren.

4.1 Das Gesamtergebnis

Zusätzlich zu der Beantwortung der Einzelfragen konnte mit der Frage: „Wie ist Ihr Gesamteindruck vom Finanzamt?“ auch eine Gesamtbeurteilung abgegeben werden. Dabei konnten nach der Schulnotenskala die Noten „1“ bis „6“ vergeben werden. Im arithmetischen Mittel wurde hierzu die Note **1,8 = gut** vergeben. Im einzelnen lagen die Antworten zu dieser Frage zu rd. 97 v.H. in der Notenskala „1“ bis „3“ und 3 v.H. in der Noten „4“ und „5“. Die Note „6“ wurde so selten vergeben, so dass die Rundung bis zu ersten Nachkommastelle zum rechnerischen Ergebnis von 0,0 v.H. führt. Auffallend ist weiterhin, dass 88 v.H. der Antworten in den Noten „1“ und „2“ angesiedelt waren.

Fazit: Rd. 97 v.H. der Besucher in den Service-Center bewerten die in den Service-Centern geleistete Arbeit mit „sehr gut“ bis „befriedigend“, wobei 88 v.H. die Noten „sehr gut“ und „gut“ vergaben.

4.2 Die Einzelergebnisse in den Teilbereichen

Erreichbarkeit

Die hierzu gestellten Fragen bezogen sich auf die individuelle Wichtigkeit der Erreichbarkeit des Finanzamtes mit privaten oder öffentlichen Verkehrsmitteln, auf die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten der Service-Center und die Angemessenheit der Wartezeit. Für 85 v.H. der Besucher ist die Erreichbarkeit des Finanzamtes mit privaten Verkehrsmitteln und für 63 v.H. die Erreichbarkeit des Finanzamtes mit öffentlichen Verkehrsmitteln wichtig. Eine Frage nach der Beurteilung, wie die Finanzämter tatsächlich mit privaten und/oder öffentlichen Verkehrsmitteln erreicht werden, war nicht gestellt.

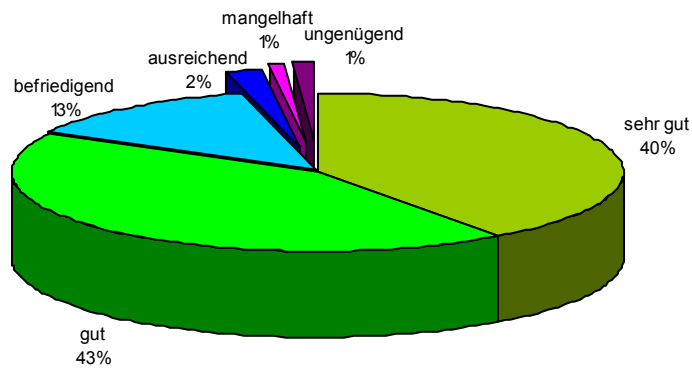
Die Frage nach der Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten der Service-Center wurde im Mittel mit 1,8 beurteilt. Von 94 v.H. der Besucher wurden Antworten in der Notenskala „1“ bis „3“ vergeben. Auffallend ist auch hier, dass 81 v.H. der Antworten in den Noten „1“ und „2“ angesiedelt waren.

Die Frage nach der Angemessenheit der Wartezeit wurde im Mittel mit 1,3 beurteilt. Von 98 v.H. der Besucher wurden die Noten „1“ bis „3“ vergeben, wovon 94 v.H. in den Noten „1“ und „2“ lagen.

Fazit: 94 v.H. der Besucher in den Service-Centern bewerten die Öffnungszeiten mit "sehr gut" bis „befriedigend“ und 98 v. H. die Wartezeiten mit „sehr gut“ bis „befriedigend“.

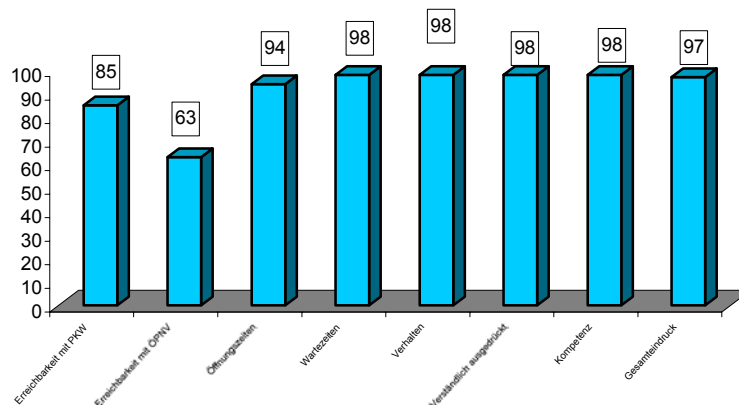
Zufriedenheit insgesamt mit den Servicecentern

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
 Ergebnisse der Besucherbefragung in den Servicecentern (Frage 10)



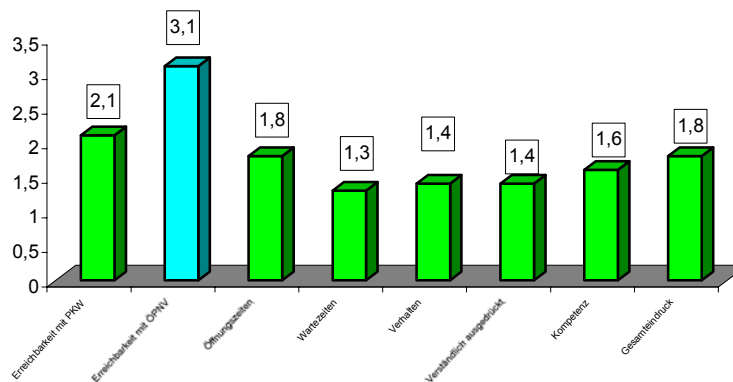
Zufriedenheit mit den Leistungen der Service-Center der saarländischen Finanzämter nach einzelnen Teildimensionen

Anteil der Noten 1 bis 3 in Prozent
 Ergebnisse der Besucherbefragung in den Servicecentern



Beurteilung der Servicecenter der saarländischen Finanzämter in einzelnen Teildimensionen

Mittelwert, durchschnittliche Bewertung
 Ergebnisse der Besucherbefragung in den Servicecentern



Verhalten

Die Fragen hierzu bezogen sich auf das Verhalten der Bediensteten dem Besucher gegenüber, auf die Verständlichkeit der Ausdrucksweise und die Beurteilung der fachlichen Kompetenz des Gesprächspartners.

Im Mittel wurden diese Fragen mit 1,5 beurteilt. Jeweils 98 v. H. der Besucher vergaben Noten „1“ bis „3“, davon jeweils über 90 v.H. die Noten „1“ und „2“.

Fazit: 98 v.H. der Besucher bewerten das Verhalten der Bediensteten in den Service-Centern, ihre verständliche Ausdrucksweise und ihre Fachkompetenz mit „sehr gut“ bis „befriedigend“, wobei über 90 v.H. die Noten „sehr gut“ und „gut“ vergaben.

4.3 Auswertung der mit Freitext formulierten Kritiken und Anregungen

Mit einem Freitextfeld war den Befragten die Möglichkeit gegeben, solche Punkte anzusprechen, die im Fragebogen nicht abgefragt wurden, die für die Besucher aber von besonderem Gewicht waren. Diese Stellungnahmen wurden typisiert bestimmten Statements zugeordnet, so dass sie statistisch ausgewertet werden konnten.

Erfasst wurden 317 zusätzliche Aussagen in den Freitextfeldern. Hiervon beinhalten 102, also über 30 v.H. eine nochmalige ausdrückliche Bestätigung des insgesamt sehr positiven Eindrucks, den die Besucher von den Service-Centern hatten. Weitere 30 v.H. der Stellungnahmen bezogen sich auf die Parkplatzsituation und zwar sehr differenziert bei den verschiedenen Finanzämtern. Fragen zu den Bearbeitungszeiten waren in den Fragebogen für die Besucher in den Service-Centern nicht aufgenommen. Dieser Bereich wurde aber von ebenfalls rd. 30 v.H. der Besucher kritisch angesprochen. Weitere Anregungen gab es zur Verbesserung des Ambientes der Service-Center, wie Fahrradständer oder Spielecken für Kinder.

Das Thema „Öffnungszeiten“ wurde von einigen wenigen Besuchern ebenfalls angesprochen. Das Ergebnis der dazu gestellten Frage im Fragebogen zeigt jedoch deutlich die Meinung der weitaus meisten Besucher, die zusätzlichen Anmerkungen können deshalb als Einzelmeinungen interpretiert werden.

Vereinzelte angemahnt wurden auch verständlichere Vordrucke und eine bessere Steuergesetzgebung, wobei sich die Besucher durchweg darüber im Klaren waren, dass die Finanzämter sich im Spannungsfeld zwischen einer hoheitlich tätigen Eingriffsverwaltung einerseits und einer kundenorientierten Service - Verwaltung andererseits bewegen.

Der Themenbereich „elektronische Steuererklärung“ wurde im Besucherfragebogen ebenfalls nicht angesprochen. Von nur fünf Besuchern wurden im Freitextfeld hierzu Anmerkungen gemacht.

5. Vergleich der Ergebnisse nach Finanzämtern

Der Umfang der Befragung lässt einen Vergleich der Finanzämter untereinander, bei denen die Befragung durchgeführt wurde, zu. Betrachtet wird im Folgenden nur das dem jeweiligen Finanzamt erteilte Gesamturteil.

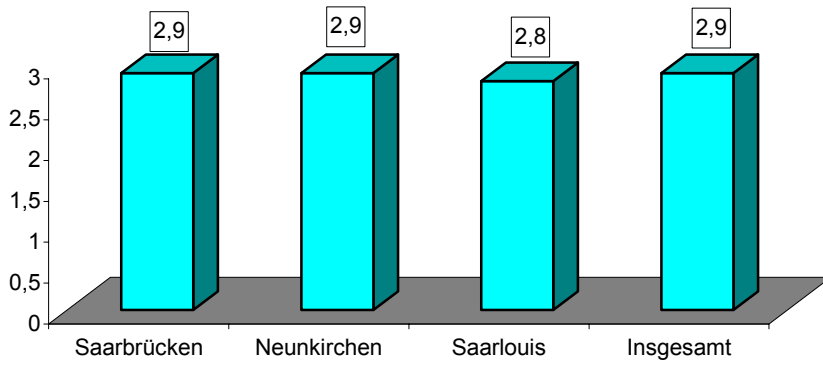
Bei der postalischen Befragung der Bürgerinnen und Bürger, die im Mittel das Gesamturteil mit der Note 2,9 ergab, lag das Finanzamt Saarlouis mit 2,8 an der Spitze, die Finanzämter Neunkirchen und Saarbrücken Am Stadtgraben mit 2,9 gleichauf.

Bei der postalischen Befragung der Angehörigen der steuerberatenden Berufe, die im Mittel das Gesamturteil 3,0 ergab, lag das Finanzamt Neunkirchen mit 2,7 deutlich an der Spitze, die Finanzämter Saarbrücken Am Stadtgraben und Saarlouis mit 3,1 gleichauf.

Bei der Befragung der Besucher der Service-Center lagen alle drei Finanzämter mit der Durchschnittsnote 1,8 gleich. Da eine Nuancierung erst bei Berücksichtigung der zweiten Kommastelle festzustellen wäre, wird darauf verzichtet.

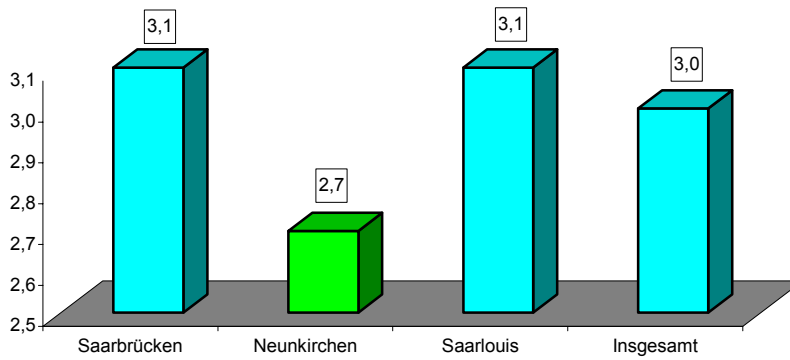
Beurteilung der Finanzämter des Saarlandes nach Ämtern

Mittelwert, durchschnittliche Bewertung
 Ergebnisse der postalischen Befragung der Bürgerinnen und Bürger



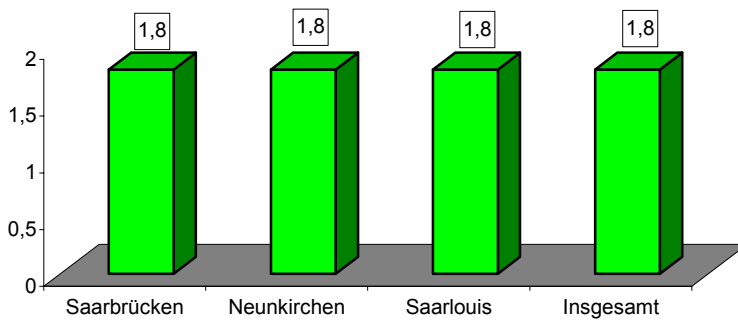
Beurteilung der Finanzämter des Saarlandes nach Finanzämtern

Mittelwert, durchschnittliche Bewertung
 Ergebnisse der postalischen Befragung der Steuerberater



Beurteilung der Finanzämter des Saarlandes nach Ämtern

Mittelwert, durchschnittliche Bewertung
 Ergebnisse der Besucherbefragung in den Service-Centern

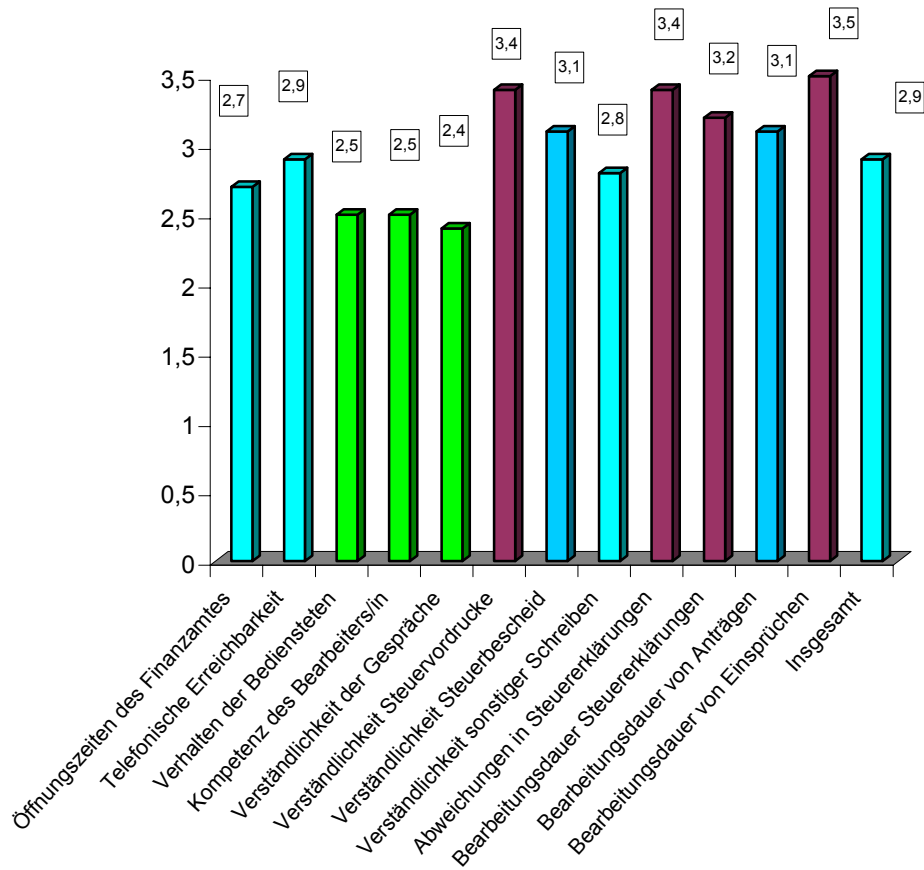


6. Grafiken

Beurteilung der Finanzämter des Saarlandes in einzelnen Teildimensionen

Mittelwert der Noten (durchschnittliche Bewertung)

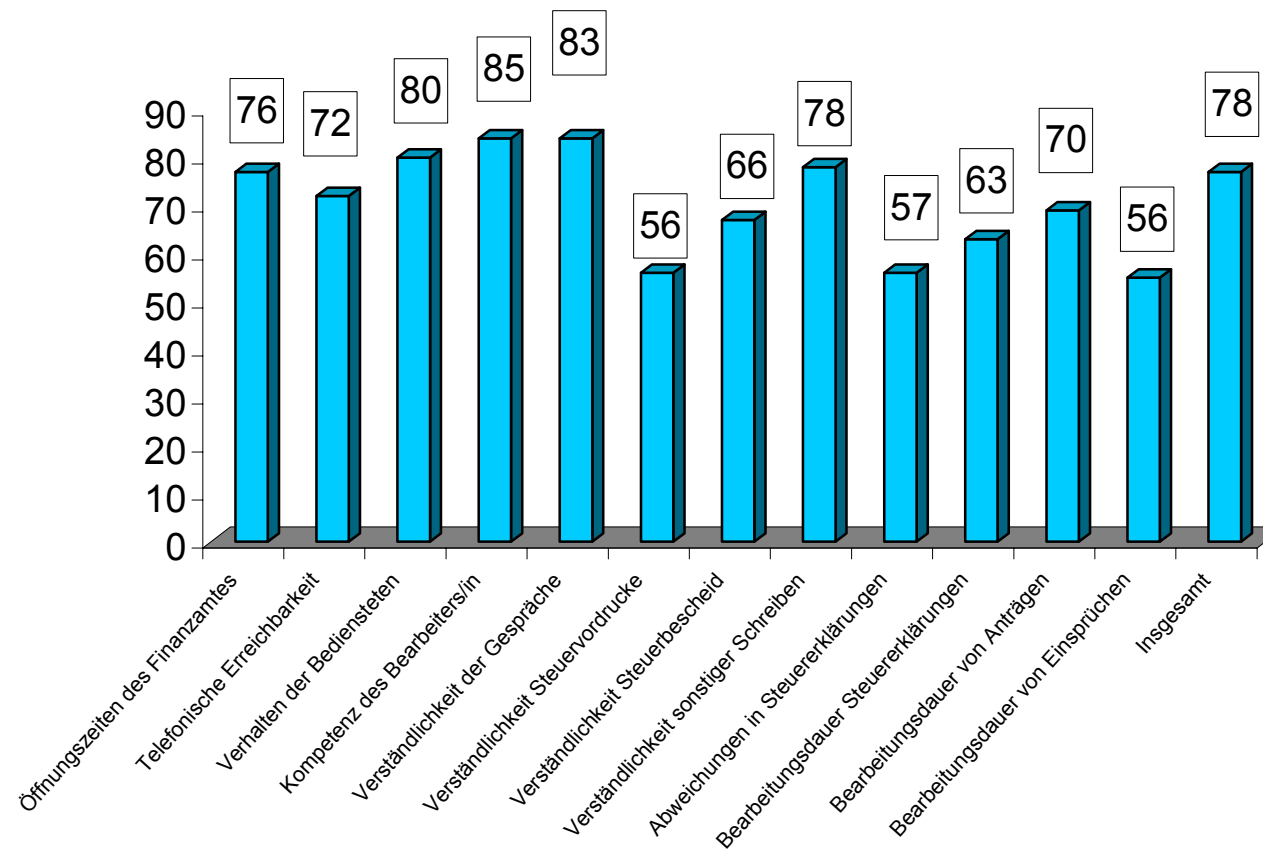
Ergebnisse der postalischen Befragung der Bürgerinnen und Bürger



Zufriedenheit mit den Leistungen der Finanzämter des Saarlandes nach einzelnen Teildimensionen

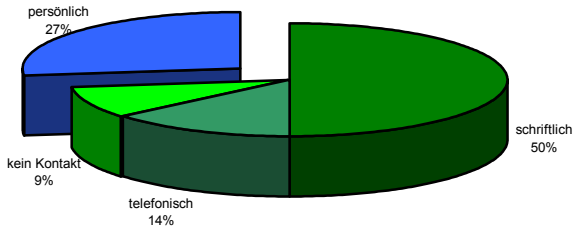
Anteil der Noten 1 bis 3 in Prozent

Ergebnisse der postalischen Befragung der Bürgerinnen und Bürger



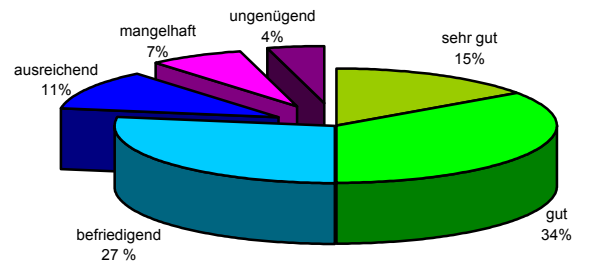
Wie unterhielten Sie im letzten Jahr überwiegend Kontakt zu Ihrem Finanzamt ?

Verteilung in Prozent, Mehrfachnennungen waren möglich
Ergebnisse der postalischen Befragung der Bürgerinnen und Bürger (Frage 1)



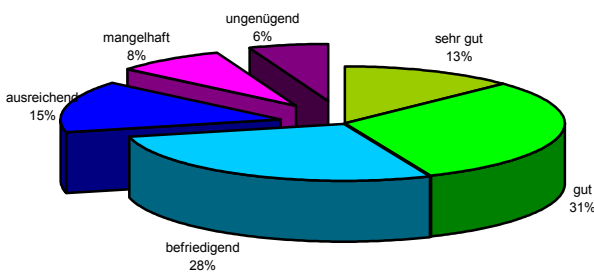
Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten der Finanzämter

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung der Bürgerinnen und Bürger (Frage 2)



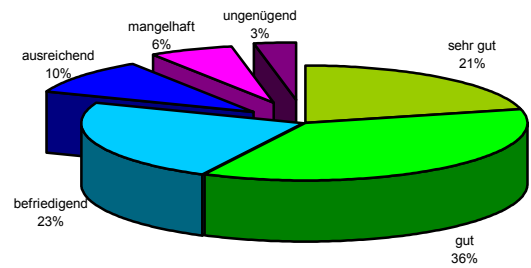
Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung der Bürgerinnen und Bürger (Frage 3)



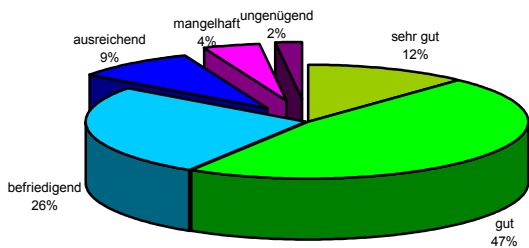
Beurteilung des Verhaltens der Bediensteten

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung der Bürgerinnen und Bürger (Frage 4)



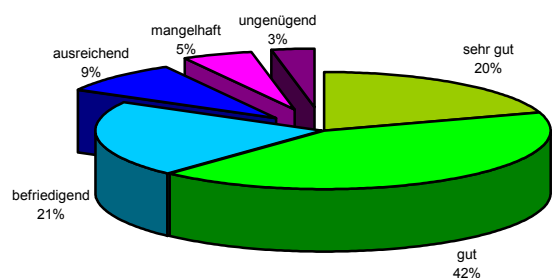
Beurteilung der fachlichen Kompetenz des Bearbeiters

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung der Bürgerinnen und Bürger (Frage 5)



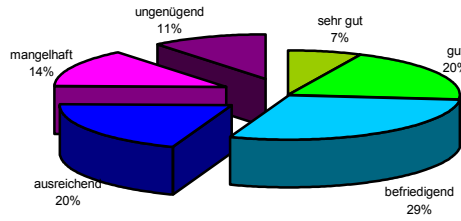
Hat sich Ihr Bearbeiter im Gespräch verständlich ausgedrückt ?

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung der Bürgerinnen und Bürger (Frage 6)



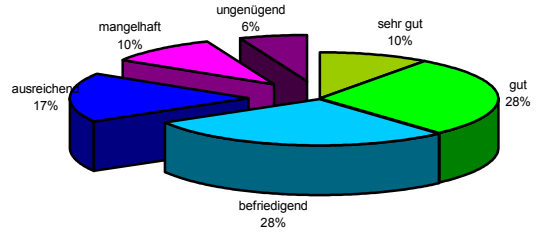
Sind die Steuervordrucke für Sie verständlich ?

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung der Bürgerinnen und Bürger (Frage 7)



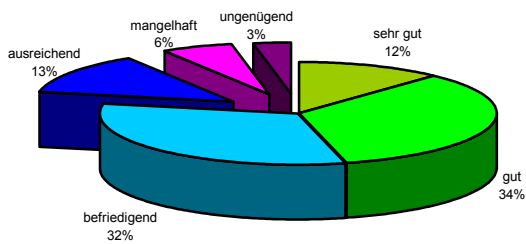
Sind die Steuerbescheide für Sie verständlich ?

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung der Bürgerinnen und Bürger (Frage 8)



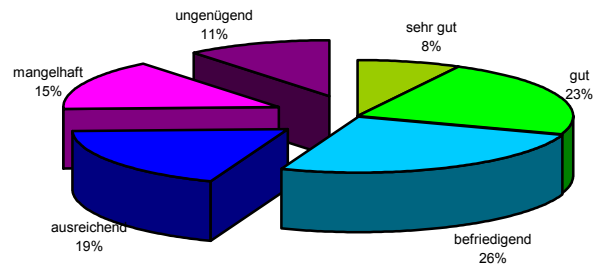
Sind die sonstigen Schreiben Ihres Finanzamtes verständlich ?

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung der Bürgerinnen und Bürger (Frage 9)



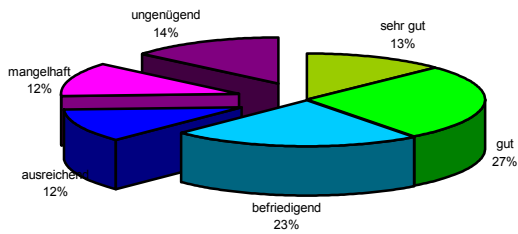
Werden Abweichungen in Steuerbescheiden hinreichend erläutert ?

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung der Bürgerinnen und Bürger (Frage 10)



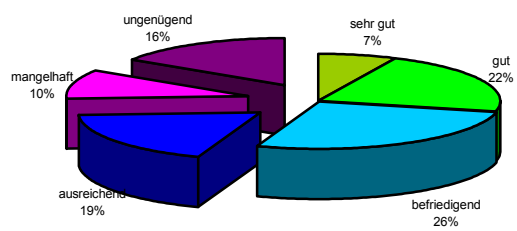
Zufriedenheit mit der Bearbeitungsdauer der Steuererklärung

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung der Bürgerinnen und Bürger (Frage 11)



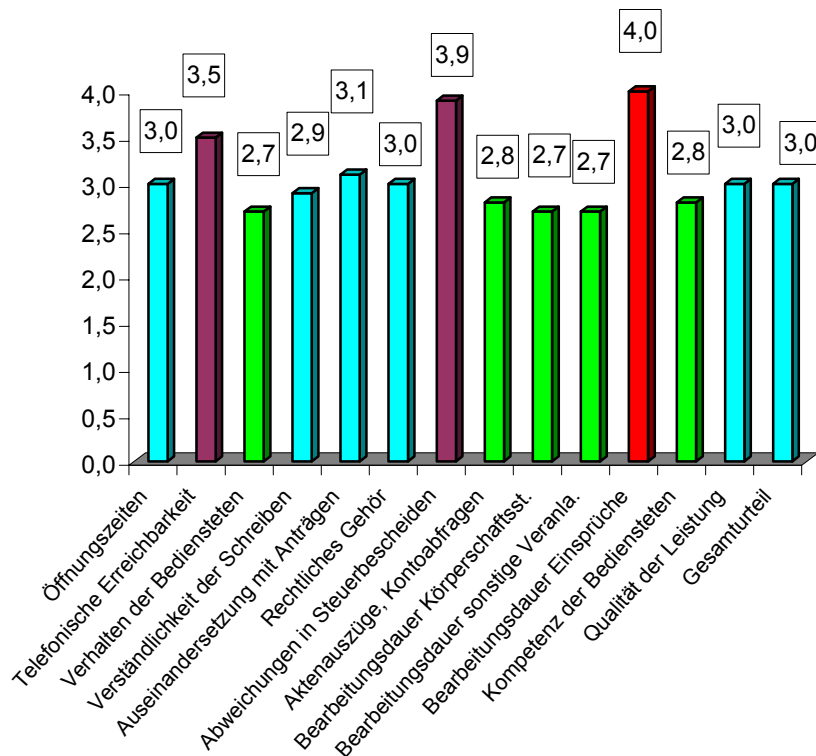
Zufriedenheit mit der Bearbeitungsdauer von Einsprüchen

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung der Bürgerinnen und Bürger (Frage 13)



Beurteilung der Finanzämter des Saarlandes in einzelnen Teildimensionen

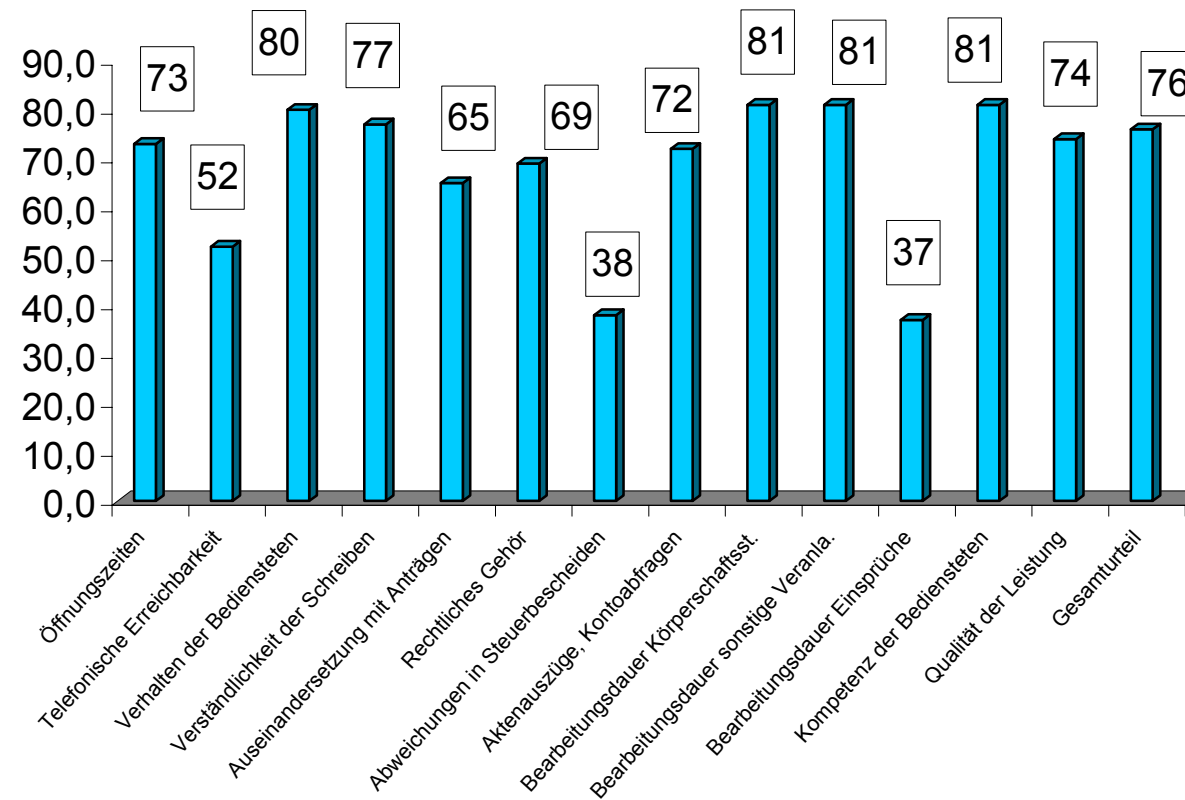
Mittelwert, durchschnittliche Bewertung
Ergebnisse der postalischen Befragung der Steuerberater



Zufriedenheit mit den Leistungen der Finanzämter des Saarlandes nach einzelnen Teildimensionen

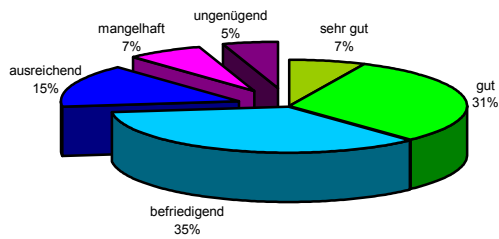
Anteil der Noten 1 bis 3 in Prozent

Ergebnisse der postalischen Befragung der Steuerberater



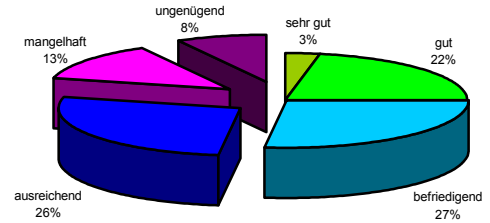
Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten der Finanzämter

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung der Steuerberater (Frage 1)



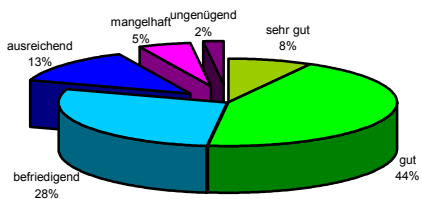
Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung der Steuerberater (Frage 2)



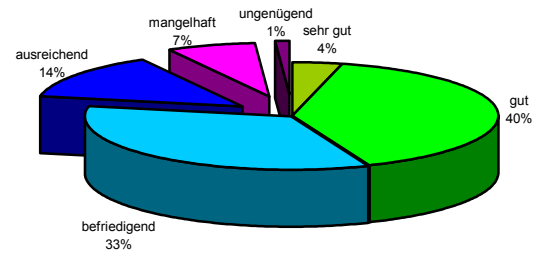
Beurteilung des Verhaltens der Bediensteten

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung der Steuerberater (Frage 3)



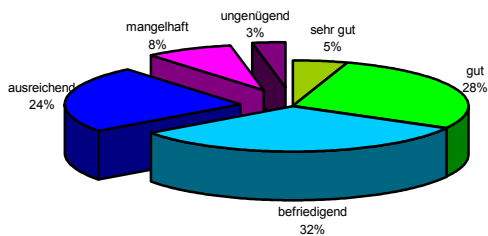
Beurteilung der Verständlichkeit von Schreiben des Finanzamtes

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung der Steuerberater (Frage 4)



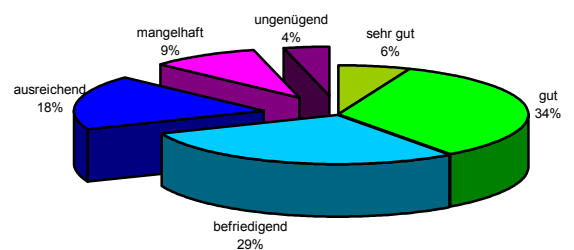
Setzt sich Ihr Finanzamt mit Ihren Anträgen in ausreichendem Maße auseinander?

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung der Steuerberater (Frage 5)



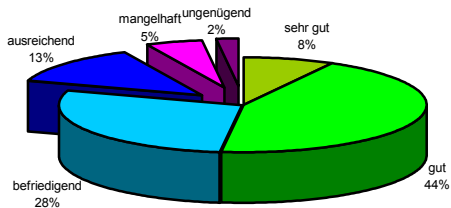
Wird Ihnen in ausreichendem Umfang rechtliches Gehör gewährt?

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung der Steuerberater (Frage 6)



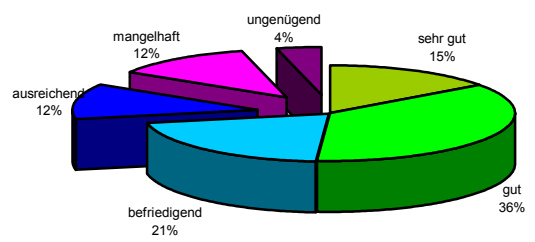
Beurteilung des Verhaltens der Bediensteten

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung der Steuerberater (Frage 3)



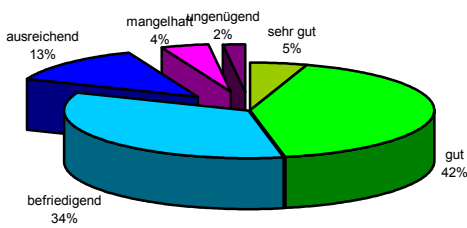
Erhalten Sie die Informationen, die Sie benötigen

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung der Steuerberater (Frage 8)



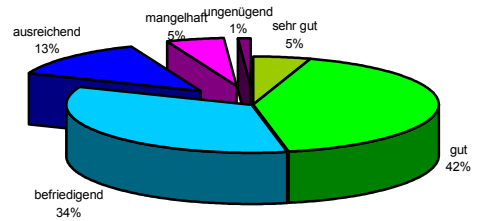
Zufriedenheit mit der Bearbeitungsdauer der Steuererklärung

(Bereich Veranlagung von Körperschaften und Personengesellschaften)
Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung der Steuerberater (Frage 9)



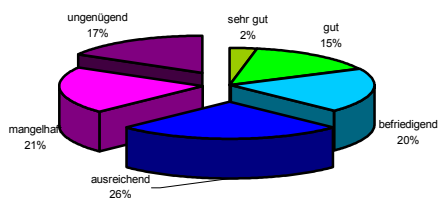
Zufriedenheit mit der Bearbeitungsdauer der Steuererklärung

(Bereich sonstige Veranlagung)
Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung der Steuerberater (Frage 10)



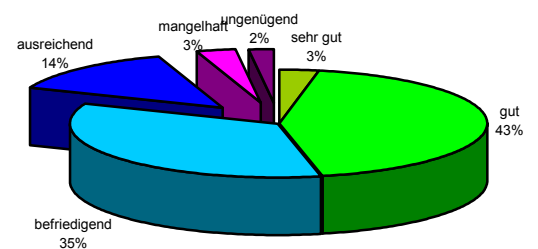
Zufriedenheit mit der Bearbeitungsdauer von Anträgen

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung der Steuerberater (Frage 11)



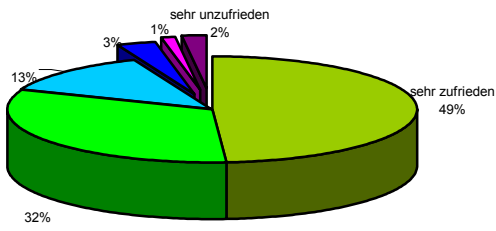
Beurteilung der fachlichen Kompetenz der Bediensteten

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der postalischen Befragung der Steuerberater (Frage 12)



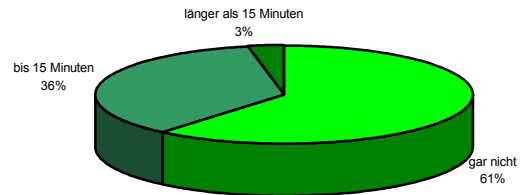
Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der Besucherbefragung in den Servicecentern (Frage 4)



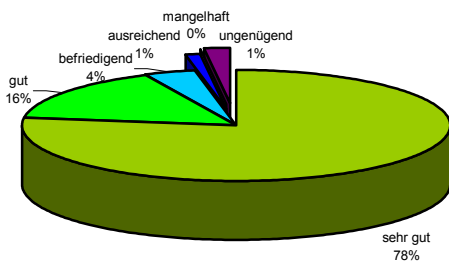
Wie lange mussten Sie warten ?

Ergebnisse der Besucherbefragung in den Servicecentern (Frage 5)



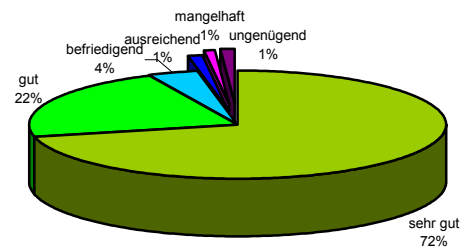
Beurteilung der Wartezeiten

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der Besucherbefragung in den Servicecentern (Frage 6)



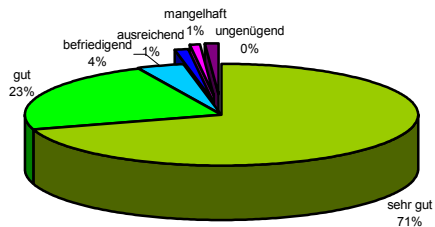
Beurteilung des Verhaltens der Bediensteten

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der Besucherbefragung in den Servicecentern (Frage 7)



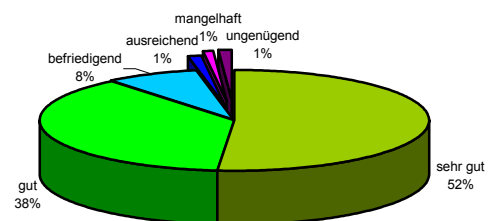
Hat sich der Bearbeiter im Gespräch verständlich ausgedrückt?

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der Besucherbefragung in den Servicecentern (Frage 8)



Beurteilung der Kompetenz der Bediensteten

Verteilung der Bewertungen (Noten) in Prozent
Ergebnisse der Besucherbefragung in den Servicecentern (Frage 9)



II Tabellenteil

Tabelle 1.1.

Verteilung der Noten für die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit der
Leistung der Finanzämter
Ergebnisse der postalischen Befragung

Nr.	Fragen	Verteilung der Noten in Prozent						Insgesamt 100%
		1	2	3	4	5	6	
2.	Sind Sie mit den Öffnungszeiten Ihres Finanzamtes zufrieden ?	15	34	27	11	7	4	100
3.	Wie zufrieden sind Sie mit der telefonischen Erreichbarkeit?	13	31	28	15	8	6	100
4.	Wie beurteilen Sie das Verhalten der Bediensteten des Finanzamtes ?	21	36	23	10	6	3	100
5.	Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz Ihres Bearbeiters/in?	12	47	26	9	4	2	100
6.	Hat Ihr Bearbeiter sich in Gesprächen verständlich ausgedrückt?	20	42	21	9	5	3	100
7.	Sind die Steuererklärungsvordrucke für Sie verständlich?	7	20	29	20	14	11	100
8.	Sind die Steuerbescheide für Sie verständlich?	10	28	28	17	10	6	100
9.	Sind sonstige Schreiben Ihres Finanzamtes für Sie verständlich?	12	34	32	13	6	3	100
10.	Werden Abweichungen in Ihren Steuerbescheiden hinreichend erläutert?	8	23	26	19	15	11	100
11.	Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Steuererkl.?	13	27	23	12	12	14	100
12.	Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Anträge?	10	30	30	11	7	12	100
13.	Wie zufrieden sind sie mit der Bearbeitungsdauer von Einsprüchen?	7	22	27	19	10	16	100
14.	Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Finanzamt?	8	34	36	13	6	3	100

Tabelle 1.2.

Durchschnittsnoten für die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit der Leistung
der Finanzämter nach Finanzämtern
Ergebnisse der postalischen Befragung

Nr.	Fragen	Saarbrücken	Neunkirchen	Saarlouis	Insgesamt
1.	Wie unterhielten Sie im letzten Jahr Kontakt zu Ihrem Finanzamt?	Anteil in Prozent			
	- überwiegend schriftlich	48,5	52,5	49,1	50,1
	- überwiegend telefonisch	14,4	11,9	15,9	14,0
	- überwiegend persönlich	27,3	27,3	26,6	27,1
	- keine Kontakte	9,8	8,3	8,5	8,9
2.	Sind Sie mit den Öffnungszeiten Ihres Finanzamtes zufrieden ?	Notenskala 1 bis 6			
		2,6	2,8	2,8	2,7
3.	Wie zufrieden sind Sie mit der telefonischen Erreichbarkeit?	3,0	2,9	2,8	2,9
4.	Wie beurteilen Sie das Verhalten der Bediensteten des Finanzamtes ?	2,4	2,6	2,6	2,5
5.	Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz Ihres Bearbeiters/in?	2,6	2,5	2,5	2,5
6.	Hat Ihr Bearbeiter sich in Gesprächen verständlich ausgedrückt?	2,4	2,4	2,5	2,4
7.	Sind die Steuererklärungsvordrucke für Sie verständlich?	3,5	3,3	3,5	3,4
8.	Sind die Steuerbescheide für Sie verständlich?	3,1	3,1	3,1	3,1
9.	Sind sonstige Schreiben Ihres Finanzamtes für Sie verständlich?	2,7	2,8	2,8	2,8
10.	Werden Abweichungen in Ihren Steuerbescheiden hinreichend erläutert?	3,6	3,5	3,2	3,4
11.	Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Steuererkl.?	3,1	3,3	3,2	3,2
12.	Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Anträge?	3,5	2,9	3,0	3,1
13.	Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer von Einsprüchen?	3,7	3,5	3,3	3,5
14.	Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Finanzamt?	2,9	2,9	2,8	2,9

Tabelle 1.3.

Durchschnittsnoten für die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit der Leistung
der Finanzämter nach Art des Kontaktes
Ergebnisse der postalischen Befragung der Bürgerinnen und Bürger

Nr.	Fragen	Notenskala 1 bis 6			
		schriftlich	telefonisch	persönlich	Insgesamt
2.	Sind Sie mit den Öffnungszeiten Ihres Finanzamtes zufrieden ?	2,9	2,7	2,5	2,7
3.	Wie zufrieden sind Sie mit der telefonischen Erreichbarkeit?	3,0	2,6	3,0	2,9
4.	Wie beurteilen Sie das Verhalten der Bediensteten des Finanzamtes ?	2,7	2,3	2,2	2,5
5.	Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz Ihres Bearbeiters/in?	2,6	2,4	2,4	2,5
6.	Hat Ihr Bearbeiter sich in Gesprächen verständlich ausgedrückt?	2,6	2,2	2,2	2,4
7.	Sind die Steuererklärungsvordrucke für Sie verständlich?	3,4	3,1	3,4	3,4
8.	Sind die Steuerbescheide für Sie verständlich?	3,1	2,8	3,0	3,1
9.	Sind sonstige Schreiben Ihres Finanzamtes für Sie verständlich?	2,8	2,7	2,7	2,8
10.	Werden Abweichungen in Ihren Steuerbescheiden hinreichend erläutert?	3,5	3,2	3,3	3,4
11.	Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Steuererkl.?	3,3	3,4	3,0	3,2
12.	Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Anträge?	3,2	3,0	2,9	3,1
13.	Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer von Einsprüchen?	3,5	3,6	3,5	3,5
14.	Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Finanzamt?	3,0	2,6	2,6	2,9

Tabelle 1.4.

Durchschnittsnoten für die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit der Leistung
der Finanzämter nach Berufsgruppen
Ergebnisse der postalischen Befragung

Nr.	Fragen	Arbeiter/ Angestellter	Beamte	Selb- ständige	Sonstige	keine Angabe	Insgesamt
1.	Wie unterhielten Sie im letzten Jahr Kontakt zu Ihrem Finanzamt?	Anteil in Prozent					
	- überwiegend schriftlich	55,7	43,4	47,7	34,4	36,4	50,1
	- überwiegend telefonisch	12,3	13,7	23,4	9,4	27,3	14,0
	- überwiegend persönlich	23,5	37,7	18,7	37,5	27,3	27,1
	- keine Kontakte	8,6	5,1	10,3	18,8	9,1	8,9
2.	Sind Sie mit den Öffnungszeiten Ihres Finanzamtes zufrieden ?	Notenskala 1 bis 6					
		2,9	2,3	2,9	2,6	1,8	2,7
3.	Wie zufrieden sind Sie mit der telefonischen Erreichbarkeit?	3,1	2,6	2,8	3,1	2,7	2,9
4.	Wie beurteilen Sie das Verhalten der Bediensteten des Finanzamtes ?	2,7	2,3	2,4	2,4	1,9	2,5
5.	Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz Ihres Bearbeiters/in?	2,6	2,3	2,5	2,5	2,4	2,5
6.	Hat Ihr Bearbeiter sich in Gesprächen verständlich ausgedrückt?	2,5	2,2	2,5	2,6	2,4	2,4
7.	Sind die Steuererklärungsvordrucke für Sie verständlich?	3,5	3,1	3,6	3,5	3,9	3,4
8.	Sind die Steuerbescheide für Sie verständlich?	3,2	2,7	3,2	3,3	2,8	3,1
9.	Sind sonstige Schreiben Ihres Finanzamtes für Sie verständlich?	2,8	2,7	3,0	2,7	2,7	2,8
10.	Werden Abweichungen in Ihren Steuerbescheiden hinreichend erläutert?	3,5	3,2	3,6	3,5	3,9	3,4
11.	Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Steuererklärung?	3,4	3,0	2,9	2,9	2,9	3,2
12.	Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Anträge?	3,2	3,1	2,9	3,4	3,4	3,1
13.	Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer von Einsprüchen?	3,5	3,5	3,5	3,7	4,0	3,5
14.	Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Finanzamt?	3,0	2,6	2,9	2,8	2,4	2,9

Tabelle 1.6.

Durchschnittsnoten für die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit der Leistung
der Finanzämter nach der Gesamtnote
Ergebnisse der postalischen Befragung

Nr.	Fragen	Note 1	Note 2	Note 3	Note 4	Note 5	Insgesamt Note 6
1.	Wie unterhielten Sie im letzten Jahr Kontakt zu Ihrem Finanzamt?	Anteil in Prozent					
	- überwiegend schriftlich	45,3	41,3	53,6	58,8	61,4	50,2
	- überwiegend telefonisch	21,9	16,2	11,9	12,7	15,7	14,6
	- überwiegend persönlich	31,3	34,4	27,7	16,7	15,7	27,7
	- keine Kontakte	1,6	8,1	6,8	11,8	7,1	7,5
2.	Sind Sie mit den Öffnungszeiten Ihres Finanzamtes zufrieden ?	Notenskala 1 bis 6					
		1,4	2,1	2,9	3,8	4,2	2,7
3.	Wie zufrieden sind Sie mit der telefonischen Erreichbarkeit?	1,4	2,2	3,1	4,0	4,5	2,9
4.	Wie beurteilen Sie das Verhalten der Bediensteten des Finanzamtes ?	1,2	1,8	2,7	3,6	4,4	2,5
5.	Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz Ihres Bearbeiters/in?	1,4	2,0	2,6	3,1	4,1	2,5
6.	Hat Ihr Bearbeiter sich in Gesprächen verständlich ausgedrückt?	1,4	1,9	2,5	3,2	4,0	2,4
7.	Sind die Steuererklärungsvordrucke für Sie verständlich?	2,3	3,0	3,5	4,1	4,3	3,4
8.	Sind die Steuerbescheide für Sie verständlich?	1,9	2,6	3,2	3,7	4,2	3,1
9.	Sind sonstige Schreiben Ihres Finanzamtes für Sie verständlich?	1,4	2,3	2,8	3,4	4,1	2,8
10.	Werden Abweichungen in Ihren Steuerbescheiden hinreichend erläutert?	1,8	2,7	3,7	4,1	4,8	3,4
11.	Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Steuererklärung?	1,6	2,4	3,5	4,7	4,5	3,2
12.	Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Anträge?	1,9	2,2	3,2	4,1	4,7	3,1
13.	Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer von Einsprüchen?	2,1	2,6	3,5	4,4	4,8	3,5
14.	Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Finanzamt?	1,0	2,0	3,0	4,0	5,4	2,9

Tabelle 1.7.

Darstellung der als Freitext erfolgten Kritik und Anregungen nach typischen Antwortkategorien

Ergebnisse der postalischen Befragung

	Häufigkeiten absolut relativ	
Allgemeines Verhalten, Erscheinungsbild		
0 sehr zufrieden	17	9
1 mehr Höflichkeit, mehr Dienstleistungsunternehmen,	23	12
2 Auftreten der Mitarbeiter/innen etwas korrigieren	1	1
3 mehr fachliche Beratung, mehr Hilfestellung	19	10
4 Ausstattung der Finanzämter, Sauberkeit	0	0
5 angenehmere Wartezeit, Kaffee oder Getränkeautomat	0	0
Zwischensumme	60	30
 Konkrete Beanstandungen in der Bearbeitung		
8 kürzere und schnellere Bearbeitung, Bearbeitungsfrist	24	12
9 schnellere Auszahlung	2	1
10 Sachbearbeiter: mehr Kontakt, Anwesenheit, Vertretungsregeln	4	2
11 telefonische Erreichbarkeit verbessern, keine Querverbindung	2	1
12 bessere Beratung, Freundlichere Antworten auf Fragen	4	2
13 Desorganisation, Informationsfluss in der Behörde schlecht	6	3
14 großzügiger bei Werbungskosten und Kilometerangaben	3	2
15 falsche Bearbeitung, falsche Berechnung der Vorauszahlung	1	1
16 Datenerfassung und dadurch bedingte Fehler verbessern	2	1
17 Verständlichere schriftliche/mündliche Begründungen	2	1
Zwischensumme	50	25
 Organisatorische Fragen		
20 Öffnungszeiten verbessern	15	8
21 flexiblere Besetzung in den Pausen	0	0
22 Nachmittagsöffnungszeiten ausweiten	0	0
23 Freitagnachmittag öffnen	0	0
Zwischensumme	15	8
 Erreichbarkeit		
25 Verbesserung der Parksituation	3	2
26 Rollstuhlfahrer, behindertengerechte Parkplätze	0	0
27 Spielecke für Kinder	1	1
28 Fahrradständer	2	1
Zwischensumme	6	3
 Allgemeine Regeln berührend		
30 kürzere verständlichere Formulare und Vordrucke	2	1
31 Informationsstellen im ländlichen Raum	0	0
32 Passende Vordrucke/falsche Vordrucke	1	1
33 keine Jahreszahlen auf den Vordrucken/Einsparpotential	1	1
Zwischensumme	4	2

Elektronische Kommunikation		
35 Kritik an ELSTER	0	0
36 bessere Erreichbarkeit per e-mail	0	0
37 Infoveranstaltung für elektronische Steuererklärung	0	0
Zwischensumme	0	0
Generelle Kritik an den Steuergesetzen		
40 bessere/einfachere Steuergesetze, einfachere Steuererkl.	43	22
41 einfaches Deutsch, kein Finanzamtjargon	3	2
45 sonstige inhaltlich nicht zuzuordnende Ironie	0	0
Zwischensumme	46	23
Sonstiges		
50 Informationsforum für Erfahrungsaustausch anbieten	1	1
51 auch Werbung in eigener Sache für Finanzämter	1	1
53 mehr Personal, bessere Ausbildung	5	3
54 Mitarbeiter mit Vorgesetzten unzufrieden	1	1
55 Mitarbeiter mit Fortbildung unzufrieden	1	1
56 bessere Information der Mitarbeiter	4	2
57 Urteile FG und BFH bereitstellen im Intranet	1	1
59 Filz, wenn man jemanden kennt, wird früher bearbeitet	0	0
60 Berufsgruppe der Lehrer wird pauschal diffamiert	2	1
64 Farbdruck der Erhebungspapiere wäre nicht erforderlich	2	1
65 Zustellgebühr war zu hoch oder sonstige Übersendung	1	1
Zwischensumme	19	10
Summe	200	100

Tabelle 1.8.

Probleme, Bewertung und Änderungsvorschläge zum Programm ELSTER nach typischen Antwortkategorien

Ergebnisse der postalischen Befragung

"Haben Sie bereits Steuererklärungen elektronisch abgegeben?", "Wenn nein, warum nicht?", "Wenn ja, waren Sie mit dem Verfahren zufrieden?",

"Was sollte an der elektronischen Steuererklärung verbessert werden?"

		Häufigkeiten absolut	relativ
15b	Haben Sie bereits Steuererklärungen elektronisch übermittelt?		
	Wenn nein, warum nicht?		
	1 Unsicherheit, Datenschutz, ist mir fremd, mehr pers. Kontakt	40	10
	2 Papier ist mir lieber, keine Vorteile	12	3
	3 Papiersteuererklärung ist genauso schnell bzw. schneller	3	1
	4 Belege/Unterlagen müssen mit der Post geschickt werden	22	6
	5 Papiererklärung ist weiterhin parallel erforderlich	4	1
	6 kein PC, Internetanschluss, techn. Interesse, ander. Progr.	72	18
	7 bin mit dem Programm nicht zurechtgekommen	3	1
	8 Software nicht verfügbar, Herunterladen ist schwierig	4	1
	9 macht mein Steuerberater	22	6
	10 zu wenig Information	24	6
	Zwischensumme	206	52
15c	Wenn ja, waren Sie mit dem Verfahren zufrieden?		
	Bitte begründen Sie Ihr Urteil.		
	20 schnell, unkompliziert, problemlose Vorgehensweise	46	12
	21 es geht alles viel schneller, schnellere Bearbeitungszeit	19	5
	22 Am Schluss leistet Elster eine Überprüfung.	2	1
	23 kein Kontakt mit Finanzbeamten mehr notwendig	3	1
	24 keine Fahrt, keine Portokosten	1	0
	25 arbeite mit einem kompatiblen Programm	1	0
	26 keine Rückmeldung bzw. Steuerbescheid	6	2
	27 zusätzliche Updates über Internet kosten Geld	4	1
	28 länger als mit Papier, nach 3 Monaten keine Bearbeitung	19	5
	29 Module für das nächste Jahr stehen zu spät zur Verfügung	3	1
	30 keine Anmerkungen, Erklärungen, umständliche Bedienung	8	2
	31 spart die Eingabe der Daten	3	1
	Zwischensumme	115	29
15d	Werden Sie Steuererklärungen weiterhin elektronisch übermitteln?		
	Wenn nein, warum nicht?		
	40 Angst vor fehlerhaften Eingaben	2	1
	41 Datenschutzbedenken	4	1
	42 Probleme bei der Übertragung, Übermittlung	2	1

43 Probleme bei der Software	1	0
44 kein Interesse, kein PC, kein Internetanschluss	9	2
46 keinen Vorteil, keine Erleichterung, zu lange Bearbeitung	0	0
47 im pers. Gespräch werden Unklarheiten erläutert	9	2
48 attraktive pers. Gespräche, angenehme Gesprächspartnerin	1	0
Zwischensumme	28	7

15e **Was soll an der elektronischen Steuererklärung verbessert werden**

50 einfachere Software	3	1
51 Download, Update verbessern,weniger Updates, kleinere Dat.	8	2
52 schnellere Übertragung auf Server bei Finanzamt	2	1
53 elektro. Vordruck unterscheidet sich stark zu Pap. Vordruck	4	1
54 Hilfsprogr. für wichtige Fragen,höhere Bedienerfreundlichkeit	14	4
55 intuitive Bedienbarkeit gefordert	4	1
56 Rückmeldung und Status der Bearbeitung	10	3
57 Vereinfachung der Formulare bei "Standard-Erklärungen"	1	0
58 kein Papier mehr nachreichen, Belege nur bei Bedarf	24	6
59 elektronische Signatur	17	4
60 keine Abgabe von einfachen Originalbelegen	3	1
61 mehr Information, Werbung, Aufklärung	2	1
62 Belege scannen und verschicken können	6	2
63 finanzielle Anreize	1	0
64 schnellere Bearbeitung	21	5
65 Schulung der Mitarbeiter des FA notwendig	2	1
66 Plausibilitätsprüfung fehlt	2	1
67 mehr Beratung bei ELSTER	2	1
68 mehr Sicherheit	1	0
69 Überarbeitung der Fragen, spätere Ergänzungen zulassen	2	1
Zwischensumme	129	32
Gesamtsumme	399	100

Tabelle 2.1.

**Durchschnittsnoten für die Zufriedenheit der Steuerberater
mit der Leistung der Finanzämter**

Nr	Fragen	Notenskala 1 bis 6	
		Mittelwert	Standardabw.
1	Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungs- und Sprechzeiten des Finanzamtes?	2,99	1,21
2	Wie zufrieden sind Sie mit der telefonischen Erreichbarkeit der Beschäftigten ?	3,47	1,27
3	Wie beurteilen Sie das Verhalten der Beschäftigten Ihnen gegenüber?	2,70	1,08
4	Wie beurteilen Sie die Verständlichkeit von Schreiben des Finanzamtes?	2,85	1,04
5	Setzt sich das Finanzamt mit Ihren Anträgen in ausreichendem Maße auseinander?	3,09	1,15
6	Wird Ihnen in ausreichendem Umfang rechtliches Gehör gewährt?	3,01	1,22
7	Werden Abweichungen in den Steuerbescheiden hinreichend erläutert?	3,83	1,20
8	Erhalten Sie die Informationen, die Sie benötigen (Kontoabfragen, Aktenauszüge)?	2,82	1,36
9	Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Anträge und der Steuererklärungen im Bereich Veranlagung von Körperschaften und Personengesellschaften?	2,72	1,01
10	Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Anträge und der Steuererklärungen im Bereich sonstige Veranlagung?	2,73	1,00
11	Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Anträge und Einsprüche in den Rechtsbehelfsstellen?	3,97	1,37
12	Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz der Bediensteten des Finanzamtes?	2,75	0,96
13	Wie beurteilen Sie die Qualität der Leistungen des Finanzamtes?	3,04	0,95
14	Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Finanzamt?	3,02	0,97

Tabelle 2.2.

**Verteilung der Noten für die Zufriedenheit der Steuerberater mit der Leistung der
Finanzämter in Prozent**

Nr	Fragen	1	2	3	4	5	6	Gesamt
Verteilung der Noten in Prozent								
1	Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungs- und Sprechzeiten des Finanzamtes?	7	31	35	15	7	5	100
2	Wie zufrieden sind Sie mit der telefonischen Erreichbarkeit der Beschäftigten ?	3	22	27	26	13	8	100
3	Wie beurteilen Sie das Verhalten der Beschäftigten Ihnen gegenüber?	8	44	28	13	5	2	100
4	Wie beurteilen Sie die Verständlichkeit von Schreiben des Finanzamtes?	4	40	33	14	7	1	100
5	Setzt sich das Finanzamt mit Ihren Anträgen in ausreichendem Maße auseinander?	5	28	32	24	8	3	100
6	Wird Ihnen in ausreichendem Umfang rechtliches Gehör gewährt?	6	34	29	18	9	4	100
7	Werden Abweichungen in den Steuerbescheiden hinreichend erläutert?	4	10	24	32	24	7	100
8	Erhalten Sie die Informationen, die Sie benötigen (Kontoabfragen, Aktenauszüge)?	15	36	21	12	12	4	100
9	Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Anträge und der Steuererklärungen im Bereich Veranlagung von Körperschaften und Personengesellschaften?	5	42	34	13	4	1	100

Nr	Fragen	1	2	3	4	5	6	Gesamt
10	Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Anträge und der Steuererklärungen im Bereich sonstige Veranlagung?	5	42	34	13	5	1	100
11	Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Anträge und Einsprüche in den Rechtsbehelfsstellen?	2	15	20	26	21	17	100
12	Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz der Bediensteten des Finanzamtes?	3	43	35	14	3	2	100
13	Wie beurteilen Sie die Qualität der Leistungen des Finanzamtes?	2	27	45	18	6	1	100
14	Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Finanzamt?	2	29	45	17	6	2	100

Tabelle 2.3.

Durchschnittsnoten für die Zufriedenheit der Steuerberater mit der Leistung der Finanzämter nach Finanzämtern

		Notenskala 1 bis 6 Mittelwert gesamt			
		Sbr.	NK	SLS	
1	Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungs- und Sprechzeiten des Finanzamtes?	3,0	3,2	2,9	2,8
2	Wie zufrieden sind Sie mit der telefonischen Erreichbarkeit der Beschäftigten ?	3,5	3,6	3,2	3,5
3	Wie beurteilen Sie das Verhalten der Beschäftigten Ihnen gegenüber?	2,7	2,6	2,6	2,9
4	Wie beurteilen Sie die Verständlichkeit von Schreiben des Finanzamtes?	2,8	2,9	2,8	2,9
5	Setzt sich das Finanzamt mit Ihren Anträgen in ausreichendem Maße auseinander?	3,1	3,2	2,8	3,1
6	Wird Ihnen in ausreichendem Umfang rechtliches Gehör gewährt?	3,0	3,1	2,6	3,1
7	Werden Abweichungen in den Steuerbescheiden hinreichend erläutert?	3,8	3,9	3,8	3,8
8	Erhalten Sie die Informationen, die Sie benötigen (Kontoabfragen, Aktenauszüge)?	2,8	2,6	2,7	3,1
9	Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Anträge und der Steuererklärungen im Bereich Veranlagung von Körperschaften und Personengesellschaften?	2,7	2,9	2,4	2,7
10	Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Anträge und der Steuererklärungen im Bereich sonstige Veranlagung?	2,7	2,8	2,6	2,7
11	Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Anträge und Einsprüche in den Rechtsbehelfsstellen	4,0	4,1	3,4	4,1
12	Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz der Bediensteten des Finanzamtes?	2,7	2,8	2,7	2,7
13	Wie beurteilen Sie die Qualität der Leistungen des Finanzamtes?	3,0	3,1	2,9	3,0
14	Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Finanzamt?	3,0	3,1	2,7	3,1

Tabelle 2.4.

Darstellung der als Freitext geäußerten Kritik und Anregungen

	absolut	relativ
Allgemeines Verhalten Erscheinungsbild der Behörde		
00 keine Probleme, zufrieden, sehr zufrieden	6	5,3
01 mehr Höflichkeit, mehr Freundlichkeit, mehr Dienstleistungsunternehmen als Kunden behandeln, Dienstleistungsorientierung	9 4	7,9 3,5
02 mehr fachliche Beratung, mehr Hilfestellung	4	3,5
03 bessere Kommunikation mit den Steuerberatern	0	0,0
05 bessere Parkplatzmöglichkeiten	3	2,6
06 bessere Erreichbarkeit der Briefkästen	3	2,6
Zwischensumme	29	25,4
Konkrete Beanstandungen in der Bearbeitung		
08 kürzere Bearbeitungszeiten, schnellere Bearbeitung	1	0,9
09 einfachere Fristverlängerung für Steuerberater	6	5,3
10 Schnellere Auszahlung von Erstattungen	1	0,9
11 Anwesenheit der Sachbearbeiter, Vertretung verbessern, kein Ersatz bei Personalausfall, Vertretungsregeln einführen	4	3,5
12 telefonische Erreichbarkeit verbessern, keine Rufumleitung telefonisch zu schlecht zu erreichen es muss zu oft querverbunden werden	4	3,5
13 Vollstreckung oftmals unangemessen, zu schnelle Kontenpfändungen	9	7,9
14 Transparenz von Entscheidungen, Transparenz von Bescheiden verbessern	8	7,0
15 Steuerschätzungen zu schnell, zu hoch, unangemessen, Verspätungszuschläge	2	1,8
16 Verbesserung der Koordination zwischen den Finanzdienststellen, Informationsfluss in der Behörde schlecht (extern)	4	3,5
Zwischensumme	39	34,2
Organisatorische Fragen		
20 Versand von Kontoauszügen sollte wieder eingeführt werden	9	7,9
21 Rechtsbehelfsstelle ist überlastet, Einsprüche dauern zu lange,	7	6,1
22 Straffung des organisatorischen Ablaufes in den Finanzämtern (intern)	5	4,4
23 bessere und schnellere Verfügbarkeit von Vordrucken	5	4,4
Zwischensumme	26	22,8
Konkrete Beanstandungen am Personal in den Finanzämtern		
30 die Bediensteten sind überfordert, Arbeitsbelastung zu hoch	3	2,6
31 zu viele Halbtagsbeschäftigte auf wichtigen Stellen	1	0,9
32 zu viele „Schwarzarbeit“ bei den Finanzbeamten	1	0,9
33 Mitarbeiter werden bei Entscheidungen alleingelassen	1	0,9
34 keine Entscheidungsfreudigkeit bei den Mitarbeitern	2	1,8
35 Schulungsdefizite	3	2,6
36 Unfreundlichkeit bis hin zur Selbstherrlichkeit	4	3,5
Zwischensumme	15	13,2

Generelle Kritik an den Steuergesetzen		
40	bessere Steuergesetze einfachere Steuererklärung Steuererklärung zu kompliziert einfachere Steuergesetze	2 1,8
41	einfacheres Deutsch; kein Finanzamtsjargon verständlicher Ausdruck	1 0,9
45	sonstige inhaltlich nicht zuzuordnende Ironie	2 1,8
	Zwischensumme	5 4,4
	Gesamtsumme	114 100,0

Tabelle 3.1.

Durchschnittsnoten für die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit der Leistung
der Finanzämter nach Finanzämter
Ergebnisse der Besucherbefragung in der Service-Centern

Nr.	Fragen	Saarbrücken	Neunkirchen	Saarlouis	Insgesamt
1.	Aus welchem Grund haben Sie das Finanzamt besucht?	Anteil in Prozent			
	- Abholen von Vordrucken und Formularen	22,1	10,4	12,5	15,8
	- Abgabe einer Steuererklärung	52,8	70,1	70,8	63,7
	- Einholen von Auskünften / sonstige Bespr.	17,4	13,4	12,8	14,7
	- Sonstiges	7,7	6,1	3,8	5,8
2.	Wie wichtig ist für Sie die Erreichbarkeit des Finanzamtes mit dem PKW ?	Notenskala 1 bis 6			
		2,6	1,9	1,7	2,1
3.	Wie wichtig ist für Sie die Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln ?	2,6	3,4	3,4	3,1
4.	Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten des Finanzamtes ?	1,8	1,8	1,8	1,8
5.	Wie lange mussten Sie warten ?	Anteil in Prozent			
	- gar nicht	59,6	52,0	67,2	60,9
	- bis 15 Minuten	36,2	43,2	32,2	36,2
	- länger als 15 Minuten	4,2	4,8	0,6	2,9
6.	War die Wartezeit für Sie angemessen ?	Notenskala 1 bis 6			
		1,4	1,3	1,3	1,3
7.	Wie beurteilen Sie das Verhalten der Beschäftigten Ihnen gegenüber ?	1,4	1,4	1,4	1,4
8.	Hat sich die Bearbeiterin / der Bearbeiter verständlich ausgedrückt ?	1,4	1,4	1,3	1,4
9.	Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz Ihres Gesprächspartners ?	1,6	1,7	1,6	1,6
10.	Wie ist Ihr Gesamteindruck vom Finanzamt ?	1,83	1,85	1,77	1,81

Tabelle 3.2.

Verteilung der Noten für die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger
mit der Leistung der Finanzämter
Ergebnisse der Besucherbefragung in den Service-Centern

Nr.	Fragen	Verteilung der Noten in Prozent						Insg
		1	2	3	4	5	6	
2.	Wie wichtig ist für Sie die Erreichbarkeit des Finanzamtes mit dem PKW?	54	20	11	3	2	10	100
3.	Wie wichtig ist für Sie die Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln?	36	15	12	7	4	26	100
4.	Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten des Finanzamtes?	49	32	13	3	1	2	100
6.	War die Wartezeit für Sie angemessen?	78	16	4	1	0	1	100
7.	Wie beurteilen Sie das Verhalten der Beschäftigten Ihnen gegenüber?	72	22	4	1	0	1	100
8.	Hat sich die Bearbeiterin / der Bearbeiter verständlich ausgedrückt?	71	23	4	1	1	0	100
9.	Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz Ihres Gesprächspartners?	52	38	8	1	1	1	100
10.	Wie ist Ihr Gesamteindruck vom Finanzamt?	40	44	13	2	1	0	100

Tabelle 3.3.

Durchschnittsnoten für die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit der Leistung der
Finanzämter nach Besuchsgründen
Ergebnisse der Besucherbefragung in den Service-Centern

Nr.	Fragen	Abholen von Vordrucken	Abgabe der Steuererklärung	Einholen von Auskünften	Insgesamt
1.	Aus welchem Grund haben Sie das Finanzamt besucht?	Anteil in Prozent			
	- Abholen von Vordrucken und Formularen	58,0	0,0	0,0	16,5
	- Abgabe einer Steuererklärung	24,6	92,9	0,0	66,6
	- Einholen von Auskünften / sonstige Bespr.	14,9	6,4	95,4	15,4
	- Sonstiges	2,5	0,7	4,6	1,5
2.	Wie wichtig ist für Sie die Erreichbarkeit des Finanzamtes mit dem PKW ?	Notenskala 1 bis 6			
		2,3	2,0	2,2	2,1
3.	Wie wichtig ist für Sie die Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln ?	2,9	3,2	2,7	3,1
4.	Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten des Finanzamtes ?	1,9	1,7	1,9	1,8
5.	Wie lange mussten Sie warten ?	Anteil in Prozent			
	- gar nicht	69,4	58,6	57,3	60,9
	- bis 15 Minuten	28,3	38,6	37,8	36,2
	- länger als 15 Minuten	2,2	2,8	4,9	2,9
6.	War die Wartezeit für Sie angemessen ?	Notenskala 1 bis 6			
		1,3	1,3	1,4	1,3
7.	Wie beurteilen Sie das Verhalten der Beschäftigten Ihnen gegenüber ?	1,3	1,3	1,3	1,4
8.	Hat sich die Bearbeiterin / der Bearbeiter verständlich ausgedrückt ?	1,3	1,3	1,4	1,4
9.	Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz Ihres Gesprächspartners ?	1,6	1,6	1,7	1,6
10.	Wie ist Ihr Gesamteindruck vom Finanzamt ?	1,75	1,69	1,85	1,81

Tabelle 3.4.

Durchschnittsnoten für die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit der Leistung
der Finanzämter nach Wartezeiten
Ergebnisse der Besucherbefragung in den Service-Centern

Nr.	Fragen	keine Wartezeit	bis 15 Minuten	länger als 15 Minuten	Insgesamt
1.	Aus welchem Grund haben Sie das Finanzamt besucht?	Anteil in Prozent			
	- Abholen von Vordrucken und Formularen	18,7	11,7	15,3	16,1
	- Abgabe einer Steuererklärung	57,5	71,7	62,6	62,8
	- Einholen von Auskünften / sonstige Bespr.	16,5	13,0	17,6	15,3
	- Sonstiges	7,3	3,6	4,6	5,8
2.	Wie wichtig ist für Sie die Erreichbarkeit des Finanzamtes mit dem PKW ?	Notenskala 1 bis 6			
		2,4	1,7	1,9	2,1
3.	Wie wichtig ist für Sie die Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln ?	2,8	3,4	3,7	3,1
4.	Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten des Finanzamtes ?	1,8	1,8	1,7	1,8
5.	Wie lange mussten Sie warten ?	Anteil in Prozent			
	- gar nicht	100,0	0,0	0,0	60,9
	- bis 15 Minuten	0,0	100,0	0,0	36,2
	- länger als 15 Minuten	0,0	0,0	100,0	2,9
6.	War die Wartezeit für Sie angemessen ?	Notenskala 1 bis 6			
		1,4	1,3	1,3	1,3
7.	Wie beurteilen Sie das Verhalten der Beschäftigten Ihnen gegenüber ?	1,4	1,3	1,2	1,4
8.	Hat sich die Bearbeiterin / der Bearbeiter verständlich ausgedrückt ?	1,4	1,3	1,2	1,4
9.	Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz Ihres Gesprächspartners ?	1,6	1,6	1,5	1,6
10.	Wie ist Ihr Gesamteindruck vom Finanzamt ?	1,81	1,73	1,77	1,81

Tabelle 3.5.

Darstellung der als Freitext geäußerten Kritik und Anregungen nach typischen Antwortkategorien

Ergebnisse der Besucherbefragung in den Service-Centern

	Häufigkeiten	
	absolut	relativ
Allgemeines Verhalten, Erscheinungsbild der Behörde		
1 mehr Höflichkeit, mehr Dienstleistungsunternehmen	27	10
2 kleinere Korrekturen an dem Auftreten der Mitarbeiter	3	1
3 mehr fachliche Beratung, mehr Hilfestellung	18	7
4 Ausstattung der Finanzämter, Sauberkeit	12	5
5 Wartezeit angenehmer gestalten, Getränkeautomat	4	2
Zwischensumme	64	25
Konkrete Beanstandungen in der Bearbeitung		
6 kürzere Bearbeitungszeit	23	9
7 schnellere Auszahlung, direkter Kontakt zu den Sachbearbeitern	9	3
8 Anwesenheit der Sachbearbeiter verbessern	5	2
9 telefonische Erreichbarkeit verbessern	3	1
10 Desorganisation,	11	4
Zwischensumme	51	20
Organisatorische Fragen		
12 Öffnungszeiten verbessern	13	5
13 flexiblere Besetzung in den Pausen	3	1
14 Nachmittagsöffnungszeiten ausweiten	8	3
15 Freitagnachmittag öffnen	2	1
Zwischensumme	26	10
Erreichbarkeit		
17 Verbesserung der Parksituation	68	26
18 behindertengerechte Parkplätze	7	3
19 Spielecke für Kinder	5	2
20 Fahrradständer	3	1
Zwischensumme	83	32
Allgemeine Regeln berührend		
21 verständliche Vordrucke	10	4
22 Informationsstellen im ländlichen Raum	1	0
23 falsche Vordrucke	1	0
Zwischensumme	12	5
Elektronische Kommunikation		
25 Kritik an Elster	3	1
26 bessere Erreichbarkeit per e-mail	2	1
27 Infoveranstaltung für elektronische Steuererklärung	1	0
Zwischensumme	6	2

Generelle Kritik an den Steuergesetzen		
28	bessere Steuergesetze	9 3
30	sonstige inhaltlich nicht zugeordnete Ironie	8 3
	Zwischensumme	17 7
	Summe	259 100

III. Anhang

Methodische Anmerkungen

- 1.1 Erhebungsmerkmale
- 1.2 Zuordnung der Einzelfragen
 - Fragebögen
- 2.1 Fragebogen zur postalischen Befragung der Bürgerinnen und Bürger
- 2.2 Fragebogen zur postalischen Befragung der Angehörigen der steuerberatenden Berufe
- 2.3 Fragebogen zur Besucherbefragung in den Service-Centern

1. Methodische Anmerkungen

1.1. Erhebungsmerkmale

Die Fragen der Erhebungsbogen bezogen sich insbesondere auf die Teilbereiche Erreichbarkeit, Verhalten der Bediensteten, Verständlichkeit und Bearbeitungszeit. Ergänzend wurden weitere Qualitätsmerkmale und zusätzliche Auswertungsmerkmale zur weiteren Klassifikation der Ergebnisse erfragt.

1. Erreichbarkeit

Die Fragen hierzu umfassten in allen Fragebögen die Öffnungszeiten der Finanzämter sowie die telefonische Erreichbarkeit der Mitarbeiter/innen im Finanzamt. Im Fragebogen für die Besucher in den Service-Centern wurde zusätzlich nach der Erreichbarkeit des Finanzamtsgebäudes mit privaten oder öffentlichen Verkehrsmitteln gefragt.

2. Verhalten der Bediensteten

Die Fragen hierzu betrafen in allen Fragebögen das Verhalten, die fachliche Kompetenz und die Ausdrucksweise der Mitarbeiter/innen im Finanzamt.

3. Verständlichkeit

Die Fragen hierzu bezogen sich auf die Verständlichkeit der Formulare, der Steuerbescheide, der sonstigen Schreiben und der Erläuterungen bei Abweichungen von den Steuererklärungen.

4. Bearbeitungszeit

Die Fragen hierzu betrafen die Bearbeitungszeiten von Steuererklärungen, von Rechtsbehelfen und sonstigen Anträgen.

5. Sonstige Qualitätsmerkmale

6. Zusätzliche Auswertungsmerkmale

Die ersten vier Teilbereiche oder Dimensionen wurden in der Erhebung durch unterschiedliche Fragen in Abhängigkeit von den zu Befragenden oder von der Erhebungssituation unterschiedlich operationalisiert. Die Besucherbefragung beschränkte sich bewusst auf nur wenige Merkmale aus den beiden ersten Teilbereichen, die auch bei einem Kurzbesuch in einem Service-Center erhoben werden können. In der postalischen Befragung der Bürgerinnen und Bürger konnte hingegen mit einem längeren und ausführlicheren Fragebogen gearbeitet werden. In der Befragung der steuerberatenden Berufe waren weitere Fragen zu sonstigen Qualitätsmerkmalen der Arbeit aufgenommen worden, die insbesondere diesen Personenkreis betreffen.

Nachfolgend werden die Fragen aufgelistet und vermerkt in welchem Fragebogen diese gestellt wurden und wie diese Fragen den obigen Teilbereichen zuzuordnen sind. Es werden hierbei die Fragebögen wie im Anhang dokumentiert abgegrenzt:

FB1: „Fragebogen zur postalischen Befragung der Bürgerinnen und Bürger“

FB2: „Fragebogen zur postalischen Befragung der Angehörigen der steuerberatenden Berufe“

FB3: „Fragebogen zur Besucherbefragung in den Service-Centern der Finanzämter“

Zur weiteren Erläuterung ein Beispiel: „FB2, F04“ bedeutet in der nachfolgenden Zuordnung der Einzelfragen: **Fragebogen Nummer 2, Frage Nummer 4.**

1.2. Zuordnung der Einzelfragen

1. Erreichbarkeit

FB1, F02: „Sind Sie mit den Öffnungszeiten Ihres Finanzamtes zufrieden?“

FB2, F01: „Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungs- und Sprechzeiten des Finanzamtes?“

FB3, F04: „Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten des Finanzamtes?“

FB1,F03: „Wie zufrieden sind Sie mit der telefonischen Erreichbarkeit der für Ihre Steuererklärung zuständigen Bearbeiterin/des zuständigen Bearbeiters?“

FB2,F02: „Wie zufrieden sind Sie mit der telefonischen Erreichbarkeit der Beschäftigten des Finanzamtes?“

FB3,F02: „Wie wichtig ist für Sie die Erreichbarkeit des Finanzamtes mit dem PKW / Motorrad?“

FB3,F03: „Wie wichtig ist für Sie die Erreichbarkeit des Finanzamtes mit öffentlichen Verkehrsmitteln?“

2. Verhalten der Bediensteten

FB1, F04: „Wie beurteilen Sie das Verhalten der Bediensteten des Finanzamtes Ihnen gegenüber?“

FB2, F03: „Wie beurteilen Sie das Verhalten der Beschäftigten des Finanzamtes Ihnen gegenüber?“

FB3, F07: „Wie beurteilen Sie das Verhalten der Beschäftigten Ihnen gegenüber?“

FB1, F05: „Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz Ihrer Bearbeiterin/Ihres Bearbeiters?“

FB2, F12: „Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz der Bediensteten des Finanzamtes?“

FB3, F09: „Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz Ihres Gesprächspartners?“

FB1, F06: „Hat sich die Bearbeiterin/der Bearbeiter in Gesprächen mit Ihnen verständlich ausgedrückt?“

FB3, F08: „Hat sich die Bearbeiterin/der Bearbeiter verständlich ausgedrückt?“

3. Verständlichkeit

FB1, F07: „Sind die Steuerklärungsvordrucke für Sie verständlich?“

FB2, F04: „Wie beurteilen Sie die Verständlichkeit von Schreiben des Finanzamtes?“

FB1, F09: „Sind die sonstigen Schreiben Ihres Finanzamtes für Sie verständlich?“

FB1, F08: „Sind die Steuerbescheide für Sie verständlich?“

FB1, F010: „Werden Abweichungen von ihren Steuererklärungen hinreichend in den Steuerbescheiden erläutert?“

FB2, F07: „Werden Abweichungen in den Steuerbescheiden hinreichend erläutert?“

4. Bearbeitungszeit

FB1, F011: „Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Steuererklärung?“

FB2, F010: „Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Anträge und der Steuererklärungen im Bereich Sonstige Veranlagung?“

FB1, F012: „Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Anträge (z.B. Herabsetzung der Steuervorauszahlungen, Stundungen etc.)?“

FB2, F09: „Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Anträge und der Steuererklärungen in den Bereichen Veranlagung von Körperschaften und Personengesellschaften?“

FB1, F013: „Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer von Einsprüchen?“

FB2, F011: „Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Anträge und Einsprüche in den Rechtsbehelfsstellen?“

5. Sonstige Qualitätsmerkmale

FB2, F05: „Setzt sich das Finanzamt mit Ihren Anträgen in ausreichendem Maße auseinander?“

FB2, F06: „Wird Ihnen in ausreichendem Umfang rechtliches Gehör gewährt?“

FB2, F08: „Erhalten Sie die Informationen, die Sie benötigen (z.B. Kontoabfragen, Aktenauszüge)?“

6. Zusätzliche Merkmale

FB1, F01: „Wie unterhielten Sie im letzten Jahr Kontakt zu Ihrem Finanzamt?“

FB3, F01: „Aus welchem Grund haben Sie das Finanzamt besucht?“

FB3, F05: „Wie lange mussten Sie warten?“

FB3, F06: „War die Wartezeit für Sie angemessen?“

FB3, F10: „Wie ist Ihr Gesamteindruck vom Finanzamt?“

FB2, F13: „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Finanzamt?“

FB1, F14: „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Finanzamt?“

FB1, F16: „Welche drei der vorstehenden Fragen erschienen Ihnen besonders wichtig?“

FB2, F15: „Welche drei der vorstehenden Fragen erschienen Ihnen besonders wichtig?“

FB1, F17: „Welcher Berufsgruppe gehören Sie an?“

1.3. Gestaltung der Fragebögen

Die Gestaltung der Erhebungspapiere lehnt sich an die Fragebögen in einer von der Bertelsmann Stiftung unterstützten Studie über die Finanzverwaltung an. Die Studie ist im Verlag Bertelsmann Stiftung erschienen: Leistungsvergleich zwischen Finanzämtern, Philosophie – Methodik – Organisation – Ergebnisse, Herausgeber Bertelsmann Stiftung, Gütersloh 2001. In einzelnen Punkten wurden die Fragebögen geändert und die Erhebung modifiziert, so dass die Ergebnisse nur bedingt vergleichbar sind.



Liebe Mitbürgerinnen und Mitbürger,

„Ihre Meinung ist uns wichtig.“ Unter diesem Motto führt die saarländische Steuerverwaltung derzeit eine Befragung der Steuerbürgerinnen und Steuerbürger sowie der Steuerberater durch. Für diese Befragung wurde auch Ihr Finanzamt ausgewählt.

Das Projekt dient dazu, Ihre Meinung über die Arbeit der Finanzämter festzustellen.

Die Befragung wird selbstverständlich anonym durchgeführt. Die Teilnahme ist freiwillig.

Je mehr Bürgerinnen und Bürger mitmachen, umso aussagekräftiger werden die Ergebnisse sein. Ich bitte Sie deshalb herzlich, sich die Zeit zu nehmen und den umseitigen Fragebogen auszufüllen. Sie geben uns damit wichtige Impulse für unser Bemühen, Ihr Finanzamt bürgerfreundlicher zu gestalten.

Bitte senden Sie den Fragebogen **bis spätestens 16. Mai 2003** an das Landesamt für Finanzen zurück. Verwenden Sie hierzu einfach den beigefügten Freiumschlag.

Über das Ergebnis dieser Befragung werden Sie in den Medien informiert.

Ich danke Ihnen für Ihre Unterstützung.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Peter Jacoby'.

Peter Jacoby

Minister für Finanzen
und Bundesangelegenheiten



Ihre Meinung ist uns wichtig !

Fragebogen zur Befragung der Bürgerinnen und Bürger

Bitte kreuzen Sie das Zutreffende an !

1. Wie unterhielten Sie im letzten Jahr Kontakt zu Ihrem Finanzamt?

- überwiegend schriftlich
- überwiegend telefonisch
- überwiegend persönlich
- keine Kontakte

2. Sind Sie mit den Öffnungszeiten Ihres Finanzamtes zufrieden?

sehr zufrieden 1 2 3 4 5 6 sehr unzufrieden 0 keine Angabe

3. Wie zufrieden sind Sie mit der telefonischen Erreichbarkeit der für Ihre Steuererklärung zuständigen Bearbeiterin/des zuständigen Bearbeiters?

sehr zufrieden 1 2 3 4 5 6 sehr unzufrieden 0 keine Angabe

4. Wie beurteilen Sie das Verhalten der Bediensteten des Finanzamtes Ihnen gegenüber?

sehr höflich 1 2 3 4 5 6 sehr unhöflich 0 keine Angabe

5. Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz Ihrer Bearbeiterin/Ihres Bearbeiters?

sehr hoch 1 2 3 4 5 6 sehr gering 0 keine Angabe

6. Hat sich die Bearbeiterin/der Bearbeiter in Gesprächen mit Ihnen verständlich ausgedrückt?

leicht verständlich 1 2 3 4 5 6 unverständlich 0 keine Angabe

15. Fragen zur elektronischen Steuererklärung:

a) Kennen Sie das Projekt ELSTER (Elektronische Steuererklärung)? ja nein

b) Haben Sie bereits Steuererklärungen elektronisch übermittelt?
Wenn nein, warum nicht? ja nein

c) Wenn ja, waren Sie mit dem Verfahren zufrieden?

sehr zufrieden 1 2 3 4 5 6 sehr unzufrieden 0 keine Angabe

Bitte begründen Sie Ihr Urteil kurz:

d) Werden Sie Steuererklärungen weiterhin elektronisch übermitteln? ja nein
Wenn nein, warum nicht?

e) Was sollte an der elektronischen Steuererklärung verbessert werden?

16. Welche drei der vorstehenden Fragen erschienen Ihnen besonders wichtig?

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8.

9. 10. 11. 12. 13. 14. 15.

17. Welcher Berufsgruppe gehören Sie an?

Arbeiter/Angestellte Beamte Selbständige Sonstige

Meine Kritik/meine Anregungen:



Liebe Mitbürgerinnen und Mitbürger,

„Ihre Meinung ist uns wichtig.“ Unter diesem Motto führt die saarländische Steuerverwaltung derzeit eine Befragung der Steuerbürgerinnen und Steuerbürger sowie der Angehörigen der steuerberatenden Berufe durch. Für diese Befragung wurde auch das Finanzamt Ihres Betriebssitzes ausgewählt.

Das Projekt dient dazu, Ihre Meinung über die Arbeit der Finanzämter festzustellen.

Die Befragung wird selbstverständlich anonym durchgeführt. Die Teilnahme ist freiwillig.

Je mehr Bürgerinnen und Bürger mitmachen, umso aussagekräftiger werden die Ergebnisse sein. Ich bitte Sie deshalb herzlich, sich die Zeit zu nehmen und den umseitigen Fragebogen auszufüllen. Sie geben uns damit wichtige Impulse für unser Bemühen, Ihr Finanzamt bürgerfreundlicher zu gestalten.

Bitte senden Sie den Fragebogen **bis spätestens 16. Mai 2003** an das Landesamt für Finanzen zurück. Verwenden Sie hierzu einfach den beigefügten Freiumschlag.

Über das Ergebnis dieser Befragung werden Sie in den Medien informiert.

Ich danke Ihnen für Ihre Unterstützung.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Peter Jacoby'.

Peter Jacoby

Minister für Finanzen
und Bundesangelegenheiten



Ihre Meinung ist uns wichtig !

**Fragebogen zur Befragung
der Angehörigen der steuerberatenden Berufe**

Bitte kreuzen Sie das Zutreffende an!

1. Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungs- und Sprechzeiten des Finanzamtes?

sehr zufrieden 1 2 3 4 5 6 sehr unzufrieden 0 keine Angabe

2. Wie zufrieden sind Sie mit der telefonischen Erreichbarkeit der Beschäftigten des Finanzamtes?

sehr zufrieden 1 2 3 4 5 6 sehr unzufrieden 0 keine Angabe

3. Wie beurteilen Sie das Verhalten der Beschäftigten Ihnen gegenüber?

sehr höflich 1 2 3 4 5 6 sehr unhöflich 0 keine Angabe

4. Wie beurteilen Sie die Verständlichkeit von Schreiben des Finanzamtes?

sehr gut 1 2 3 4 5 6 sehr schlecht 0 keine Angabe

5. Setzt sich das Finanzamt mit Ihren Anträgen in ausreichendem Maße auseinander?

ja, voll und ganz 1 2 3 4 5 6 nein, überhaupt nicht 0 keine Angabe

6. Wird Ihnen in ausreichendem Umfang rechtliches Gehör gewährt?

ja, voll und ganz 1 2 3 4 5 6 nein, überhaupt nicht 0 keine Angabe

7. Werden Abweichungen in den Steuerbescheiden hinreichend erläutert?

ja, voll und ganz 1 2 3 4 5 6 nein, überhaupt nicht 0 keine Angabe

8. Erhalten Sie die Informationen, die Sie benötigen (z.B. Kontoabfragen, Aktenauszüge)?

ja, in vollem Umfang 1 2 3 4 5 6 nein, überhaupt keine 0 keine Angabe

9. Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Anträge und der Steuererklärungen in den Bereichen Veranlagung von Körperschaften und Personengesellschaften?

sehr zufrieden 1 2 3 4 5 6 sehr unzufrieden 0 keine Angabe

10. Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Anträge und der Steuererklärungen im Bereich Sonstige Veranlagung?

sehr zufrieden 1 2 3 4 5 6 sehr unzufrieden 0 keine Angabe

11. Wie zufrieden Sie mit der Bearbeitungsdauer Ihrer Anträge und Einsprüche in den Rechtsbehelfsstellen?

sehr zufrieden 1 2 3 4 5 6 sehr unzufrieden 0 keine Angabe

12. Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz der Bediensteten des Finanzamtes?

sehr hoch 1 2 3 4 5 6 sehr niedrig 0 keine Angabe

13. Wie beurteilen Sie die Qualität der Leistungen des Finanzamtes?

sehr hoch 1 2 3 4 5 6 sehr niedrig 0 keine Angabe

14. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Finanzamt?

sehr zufrieden 1 2 3 4 5 6 sehr unzufrieden 0 keine Angabe

15. Welche drei der vorstehenden Fragen erschienen Ihnen besonders wichtig?

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7.
8. 9. 10. 11. 12. 13. 14.

16. Meine/unsere Kritik - meine/unsere Anregungen:

17. Bitte geben Sie abschließend zur besseren Gewichtung Ihrer Antworten an, wie viele Steuererklärungen durch Sie bzw. Ihr Büro durchschnittlich pro Jahr bei Ihrem Betriebstättenfinanzamt eingereicht werden!

- a) bis zu 20 Erklärungen
b) mehr als 20 Erklärungen
c) keine Angabe



Ihre Meinung ist uns wichtig !

**Fragebogen zur
Besucherbefragung**

3 Minuten für 10 Fragen

Bitte kreuzen Sie das Zutreffende an !

1. Aus welchem Grund haben Sie das Finanzamt besucht (Mehrfachnennungen sind möglich)?

- Ich benötigte Vordrucke / Formulare.
- Ich habe eine Steuererklärung abgegeben / einen Antrag gestellt.
- Ich habe Auskünfte eingeholt bzw. hatte eine sonstige Besprechung.
- Sonstiges

2. Wie wichtig ist für Sie die Erreichbarkeit des Finanzamtes mit dem Pkw / Motorrad?

sehr wichtig 1 2 3 4 5 6 unwichtig keine Angabe

3. Wie wichtig ist für Sie die Erreichbarkeit des Finanzamtes mit öffentlichen Verkehrsmitteln?

sehr wichtig 1 2 3 4 5 6 unwichtig keine Angabe

4. Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten des Finanzamtes?

sehr zufrieden 1 2 3 4 5 6 sehr unzufrieden keine Angabe

5. Wie lange mussten Sie warten?

- gar nicht
- bis 15 Minuten
- länger als 15 Minuten

- bitte wenden -

6. War die Wartezeit für Sie angemessen?

angemessen 1 2 3 4 5 6 unangemessen 0 keine Angabe

7. Wie beurteilen Sie das Verhalten der Beschäftigten Ihnen gegenüber?

sehr höflich 1 2 3 4 5 6 sehr unhöflich 0 keine Angabe

8. Hat sich die Bearbeiterin / der Bearbeiter verständlich ausgedrückt?

leicht verständlich 1 2 3 4 5 6 unverständlich 0 keine Angabe

9. Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz Ihres Gesprächspartners?

sehr hoch 1 2 3 4 5 6 sehr gering 0 keine Angabe

10. Wie ist Ihr Gesamteindruck vom Finanzamt?

sehr gut 1 2 3 4 5 6 sehr schlecht 0 keine Angabe

Meine Kritik / meine Anregungen:

Abgabedatum: