

Magdeburg, den 25. April 2020

Sachsen-Anhalter bewerten ihre Finanzämter mit GUT

Etwa 3.600 befragte Steuerzahlerinnen und Steuerzahler in Sachsen-Anhalt haben das Miteinander mit ihren jeweiligen Finanzämtern als insgesamt „gut“ bewertet und im Durchschnitt die Note 2,4 vergeben. Damit liegt unser Land im Bundestrend; über alle deutschen Finanzämter von Leck (Schleswig-Holstein) bis Lörrach (Baden-Württemberg) wurde eine Durchschnitts-Note von 2,3 vergeben.

(Nach Absprache zwischen den Bundesländern darf kein Länder-Ranking veröffentlicht werden, weil nicht alle Länder der öffentlichen Verwendung ihrer Landesdaten zugestimmt haben)

Über ein Jahr lang wurden Steuerpflichtige in ganz Deutschland (außer Hamburg) dazu befragt, wie sie die Zusammenarbeit und Betreuung durch ihre jeweils zuständigen Finanzämter bewerten. Dabei wurde ein ganzer Fragenkatalog abgearbeitet. So wurde zum Beispiel gefragt, wie höflich der Umgangston zwischen Steuerpflichtigen und Finanzbeamten sei. In diesem Teilbereich erhielten die 14 Finanzämter in Sachsen-Anhalt im Durchschnitt die Note 1,8.

Fast 190.000 Bürgerinnen und Bürger beteiligten sich über den Zeitraum eines Jahres an der Bürgerbefragung der Finanzämter aller Länder außer Hamburg. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Befragung konnten dabei bis Ende Februar 2020 die Arbeit der Finanzämter mit Schulnoten von 1 bis 6 bewerten. Etwa zwei Drittel gaben dabei an, dass sie insgesamt zufrieden mit ihrem zuständigen Finanzamt seien, dies umfasst die Noten 1 bis 3. In Sachsen-Anhalt gab es bei der „Zufriedenheit“ folgende

Notenverteilung:

28% = Note 1; 39% = Note 2; 13% = Note 3.

Insgesamt wurde die Zufriedenheit mit einem Durchschnittswert für alle deutschen Finanzämter von 2,3 bewertet, Sachsen-Anhalts liegen mit 2,4 im Trend.

Hierzulande legten die Befragten großen Wert auf die fachliche Kompetenz und die gewissenhafte Erledigung ihrer persönlichen Anliegen. Daneben war ihnen wichtig, dass die „Steuersprache“, beispielsweise in Einkommensteuerbescheiden und Schreiben der Finanzämter, verständlich ist. Verbesserungsbedarf sehen die Teilnehmenden diesbezüglich insbesondere bei den Erläuterungen im Steuerbescheid, wenn das Finanzamt von der Steuererklärung abgewichen ist. Hier gibt es „nur“ die Note 3,5. Um diese bereits vorher erkannte „Schwachstelle“ zu beseitigen wurde im Jahr 2019 ein Kooperationsprojekt zwischen dem Bundesfinanzministerium, den Finanzministerien aller Länder und dem Mannheimer Leibniz-Institut für Deutsche Sprache initiiert, das sich bereits konkret damit beschäftigt, Texte der Steuerverwaltung „bürgernäher“ und damit verständlicher zu gestalten.

Alle **Einzelheiten für Sachsen-Anhalt** entnehmen Sie bitte der nachfolgenden Anlage.

Ergebnisse der Bürgerbefragung der Finanzämter des Landes Sachsen-Anhalt

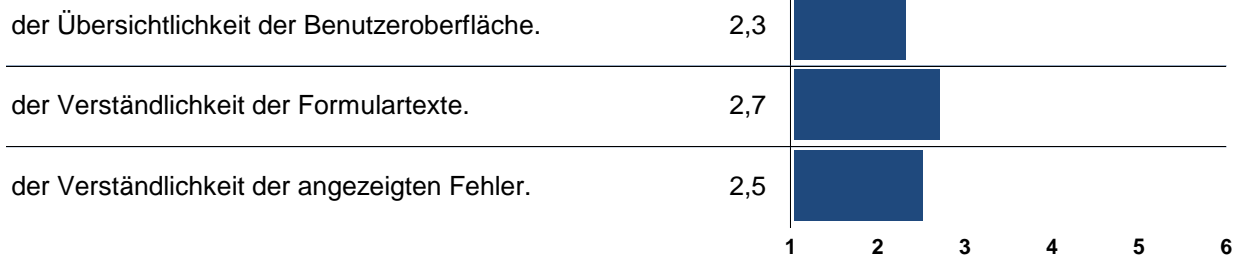
Anzahl Befragungsteilnehmer: 3.583

1 Abgabe Einkommensteuererklärung

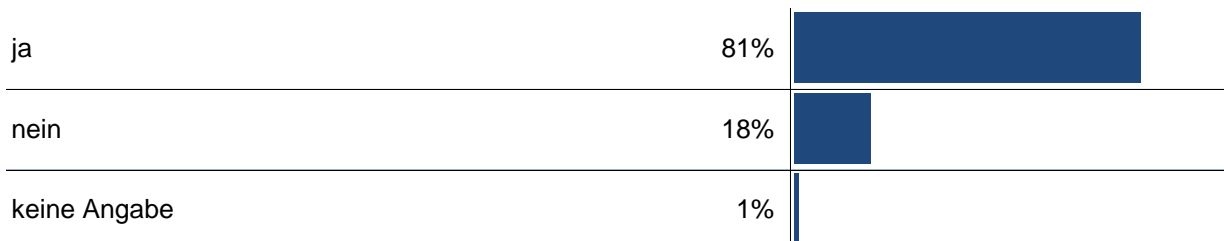
1.1 Ich habe meine Steuererklärung mit dem Browser mit Mein ELSTER erstellt.



1.2 Wie zufrieden sind Sie bei Mein ELSTER mit



1.3 Ist Ihnen bekannt, dass die gesetzliche Abgabefrist vom 31.5. auf den 31.7. verlängert wurde?

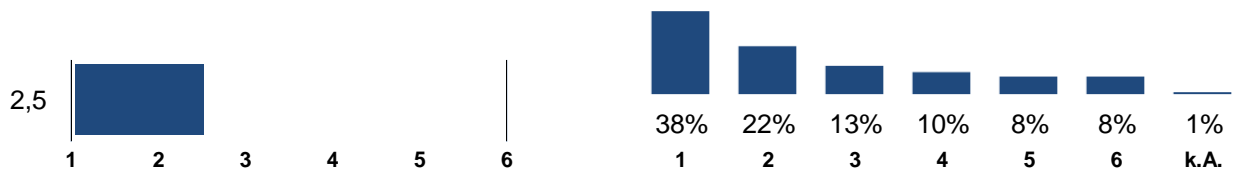


2 Bearbeitung Einkommensteuererklärung

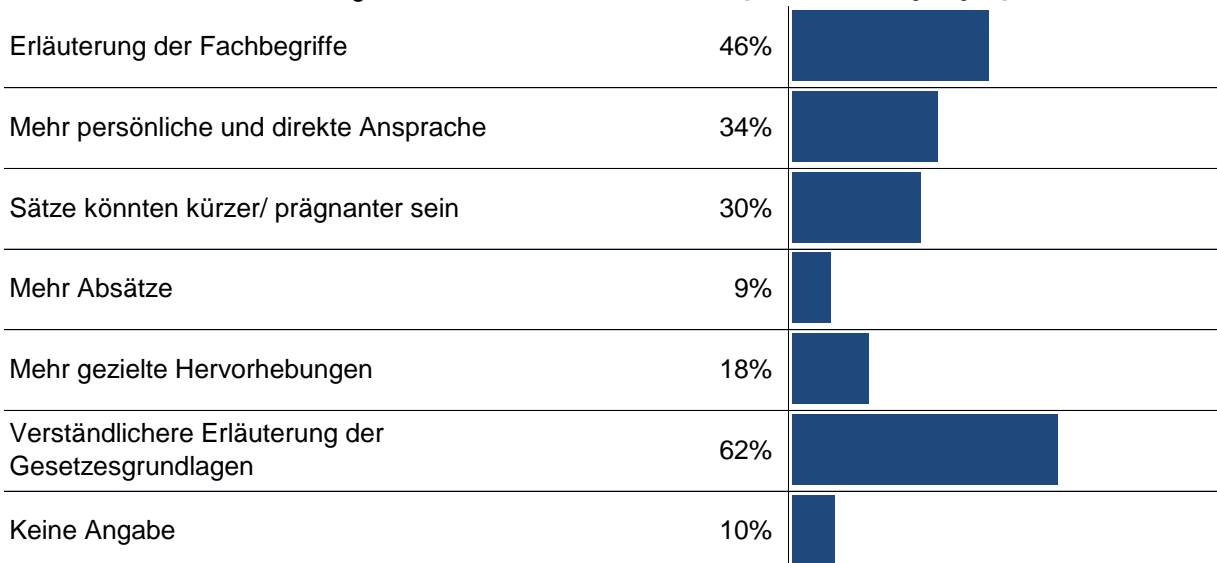
2.1 Gab es seitens des Finanzamtes Rückfragen zu Ihrer Einkommensteuererklärung?



2.2 Die Rückfragen meines Finanzamtes sind verständlich formuliert.

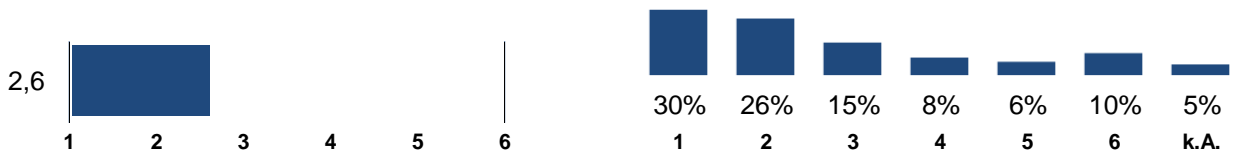


2.3 Was könnte Ihrer Meinung nach noch verbessert werden? [Mehrfachnennung möglich]

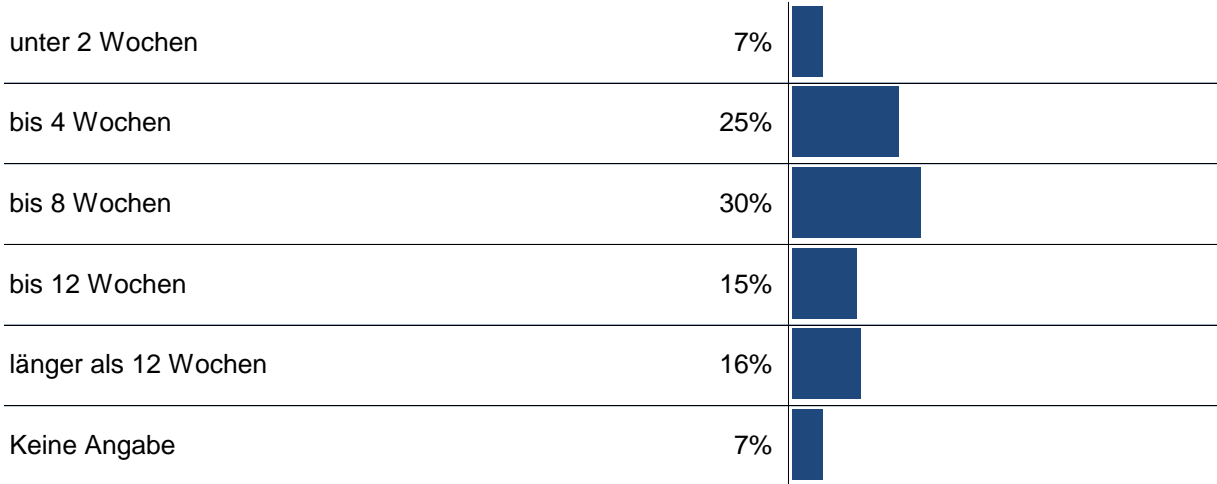


Bürgerbefragung 2019/2020

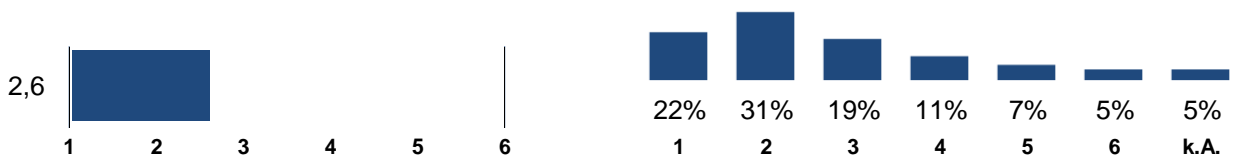
2.4 Die Bearbeitungsdauer meiner letzten Einkommensteuererklärung war angemessen.



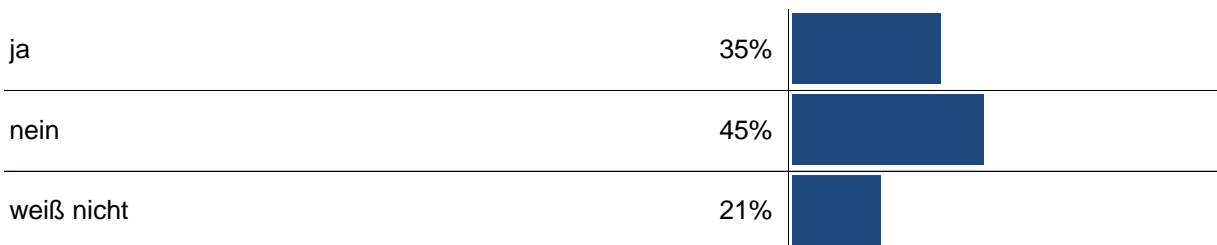
2.5 Wie lange hat die Bearbeitung Ihrer letzten Einkommensteuererklärung gedauert?



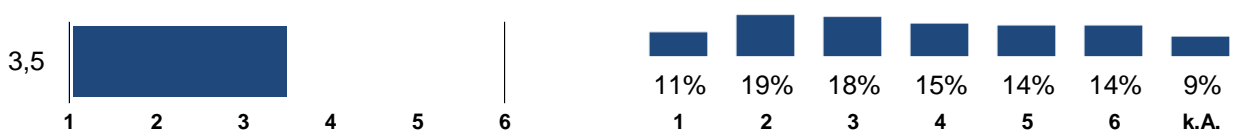
2.6 Mein Einkommensteuerbescheid ist verständlich.



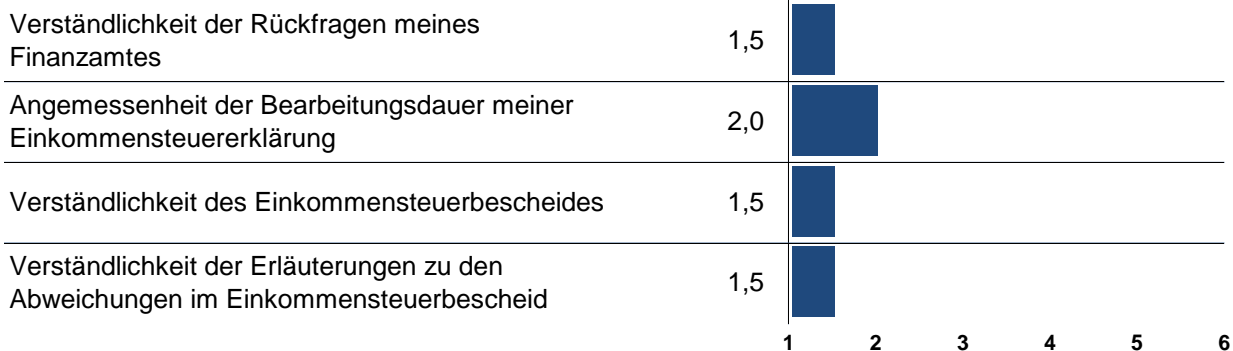
2.7 Wurde in den letzten drei Jahren von Ihrer Einkommensteuererklärung abgewichen?



2.8 Die Erläuterungen zu den Abweichungen in meinem Einkommensteuerbescheid sind verständlich.



2.9 Wie wichtig sind Ihnen die Themen?

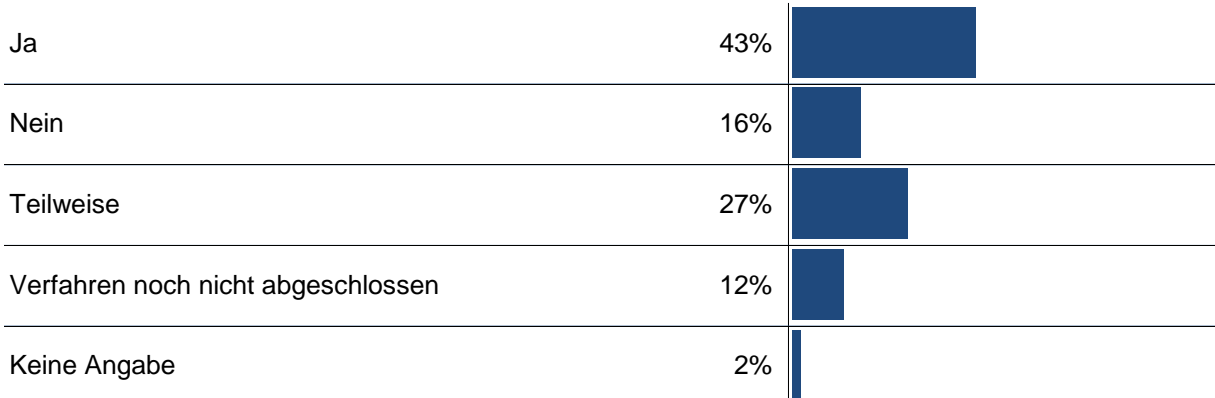


3 Bearbeitung von Einsprüchen

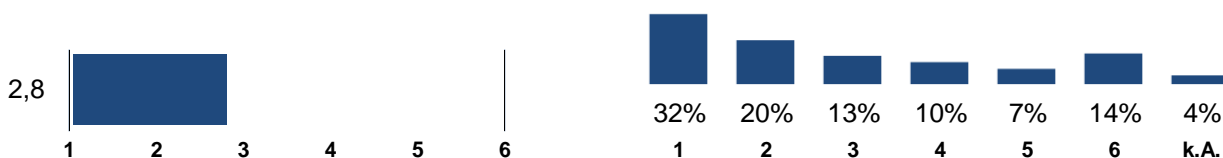
3.1 Haben Sie in den letzten drei Jahren Einspruch gegen Ihre Einkommensteuerbescheide eingelegt?



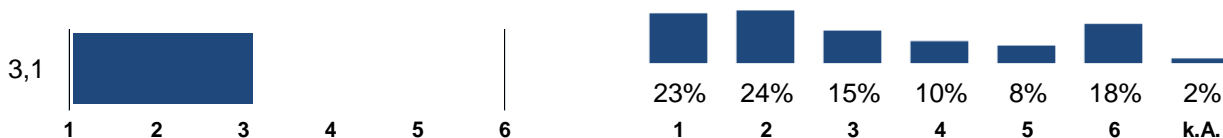
3.2 Wurde Ihrem Anliegen entsprochen?



3.3 Die Entscheidung über den Einspruch war für mich verständlich und nachvollziehbar.

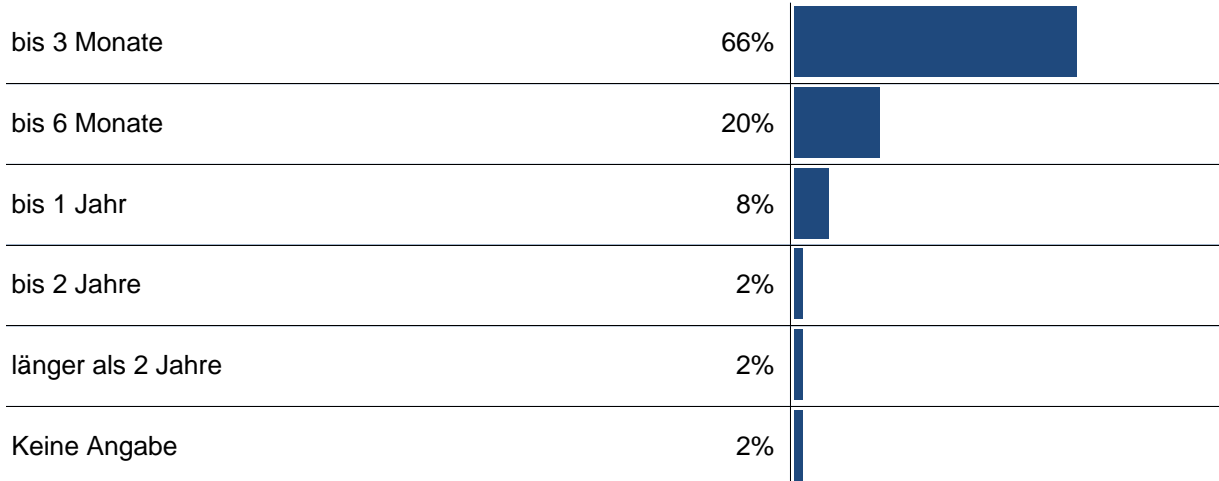


3.4 Die Bearbeitungsdauer meines letzten Einspruchs war angemessen.

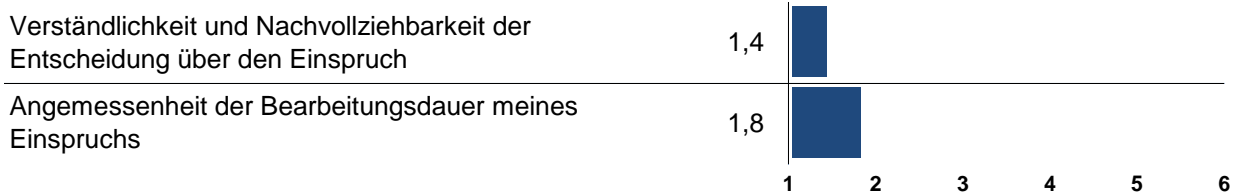


Bürgerbefragung 2019/2020

3.5 Wie lange hat die Bearbeitung Ihres letzten Einspruchs gedauert?

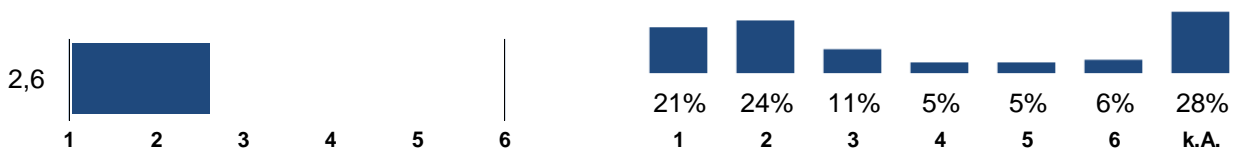


3.6 Wie wichtig sind Ihnen die Themen?



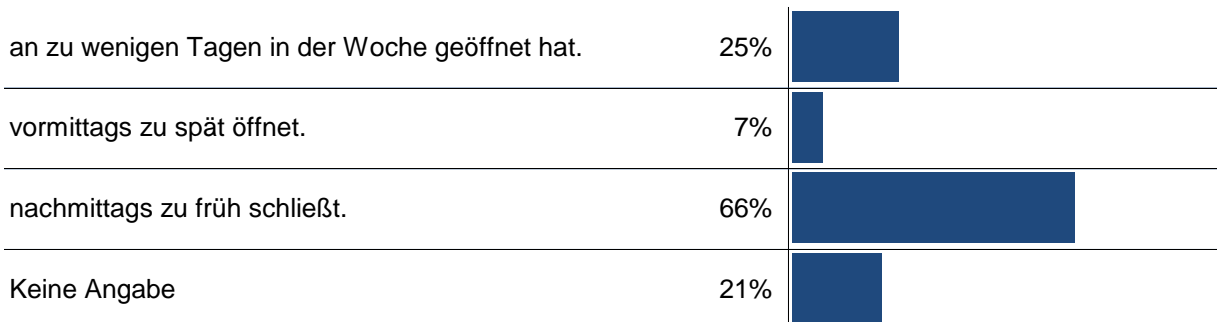
4 Erreichbarkeit

4.1 Mit den Öffnungszeiten meines Finanzamtes bin ich zufrieden.



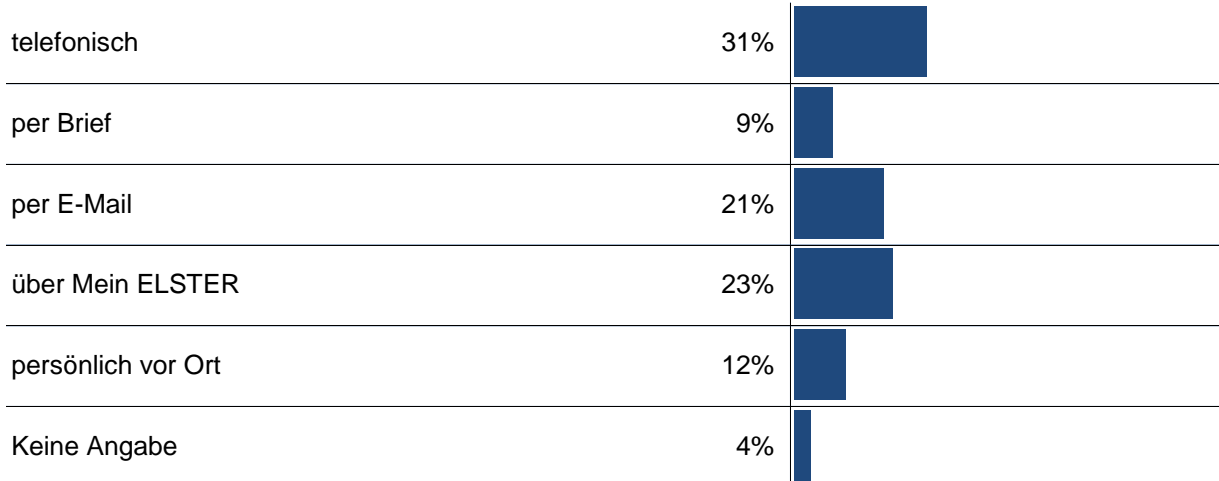
4.2 Mit den Öffnungszeiten meines Finanzamtes bin ich nicht zufrieden, weil mein Finanzamt

[Mehrfachnennung möglich]



Bürgerbefragung 2019/2020

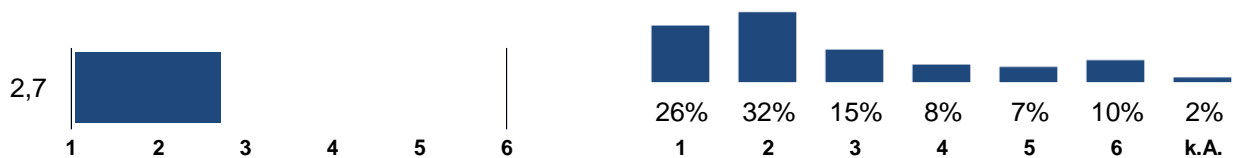
4.3 Welche Form des Kontakts zu Ihrem Finanzamt bevorzugen Sie?



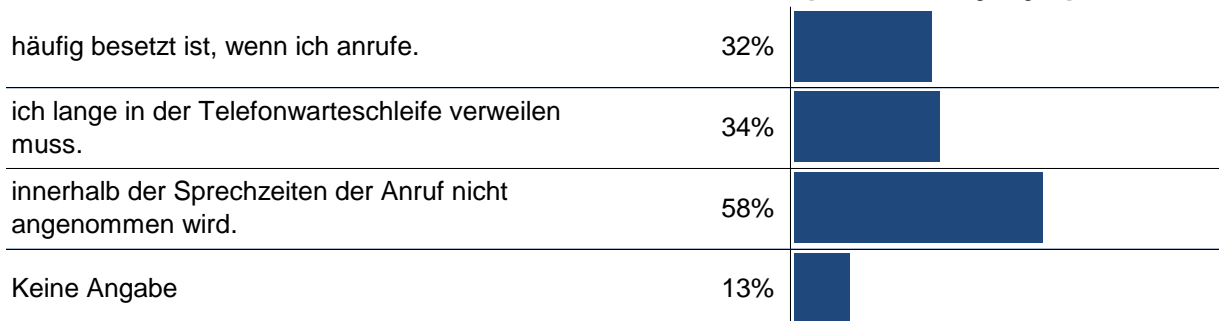
4.4 Hatten Sie in den letzten drei Jahren telefonischen Kontakt mit den Beschäftigten in Ihrem Finanzamt?



4.5 Mit der telefonischen Erreichbarkeit bin ich zufrieden.



4.6 Mit der telefonischen Erreichbarkeit bin ich nicht zufrieden, weil [Mehrfachnennung möglich]

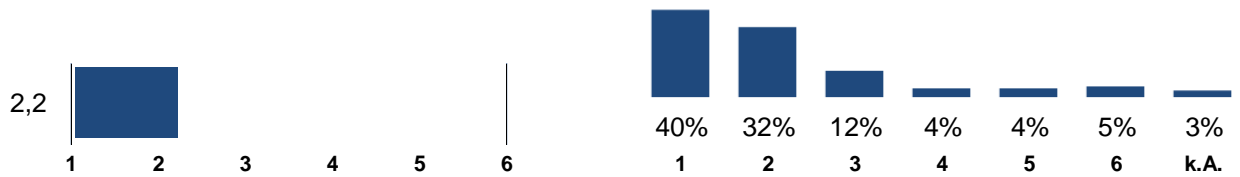


4.7 Hatten Sie in den letzten drei Jahren persönlichen Kontakt vor Ort mit den Beschäftigten in Ihrem Finanzamt?

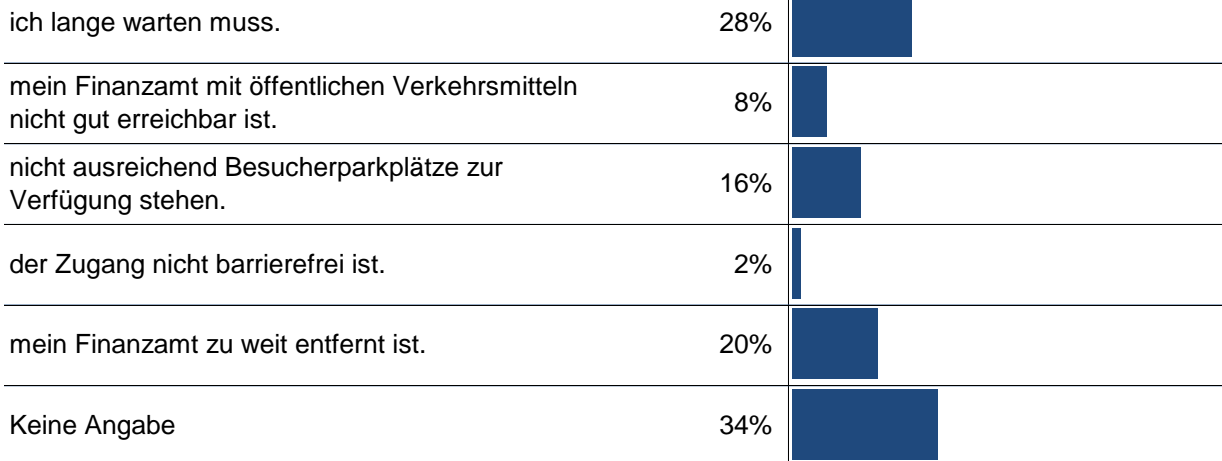


Bürgerbefragung 2019/2020

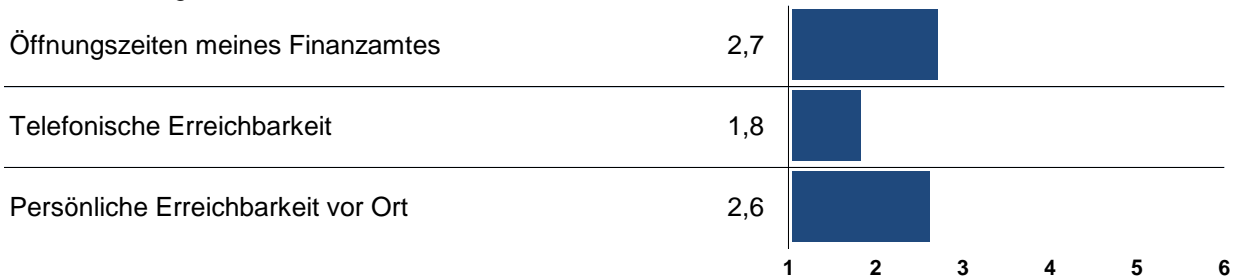
4.8 Mit der persönlichen Erreichbarkeit vor Ort bin ich zufrieden.



4.9 Mit der persönlichen Erreichbarkeit vor Ort bin ich nicht zufrieden, weil [Mehrfachnennung möglich]

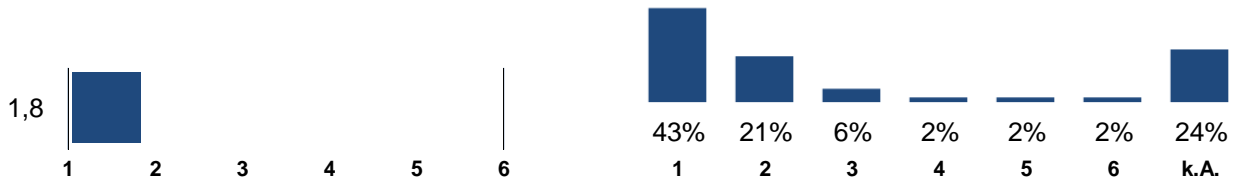


4.10 Wie wichtig sind Ihnen die Themen?

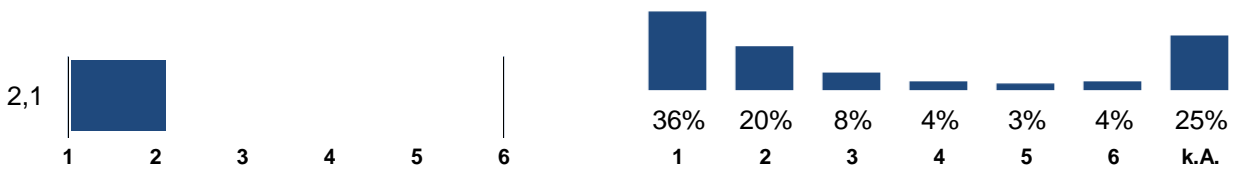


5 Verhalten und Kompetenz der Beschäftigten

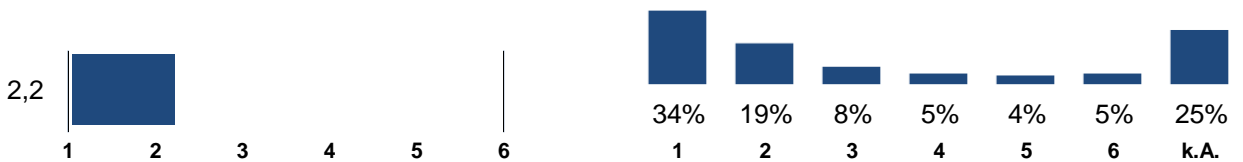
5.1 Die Beschäftigten meines Finanzamtes verhalten sich mir gegenüber höflich.



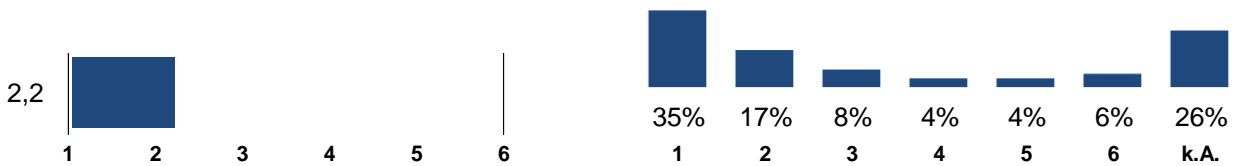
5.2 Die Beschäftigten meines Finanzamtes geben fachlich kompetent Auskünfte.



5.3 Die Beschäftigten meines Finanzamtes setzen sich gewissenhaft mit meinen Anliegen auseinander.



5.4 Die Beschäftigten meines Finanzamtes sind hilfsbereit und unterstützen mich.



5.5 Wie wichtig sind Ihnen die angesprochenen Eigenschaften der Beschäftigten?



6 Generelle Zufriedenheit

6 Mit meinem Finanzamt bin ich insgesamt zufrieden.

