

Ergebnisse der Bürgerbefragung der Finanzämter

der Länder Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Brandenburg, Bremen, Hamburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Rheinland-Pfalz, Saarland, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein und Thüringen

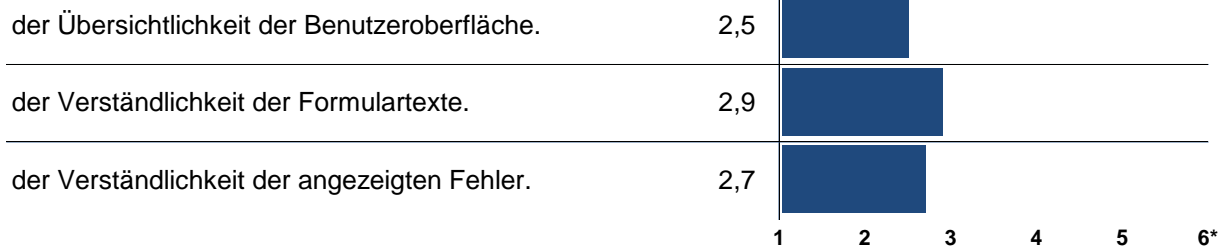
Anzahl Befragungsteilnehmer: 187.485

1 Abgabe Einkommensteuererklärung

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

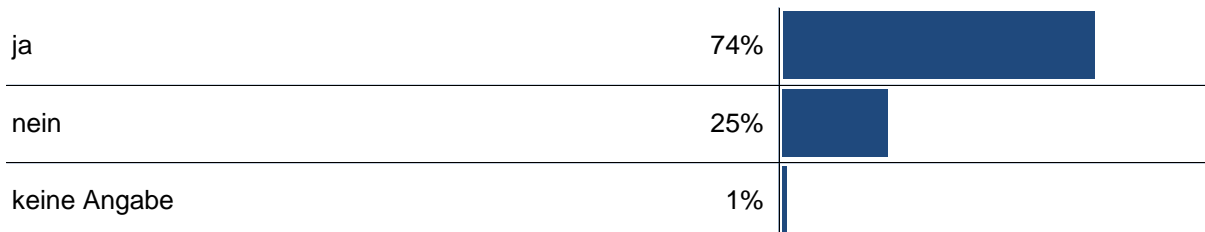


1.2 Wie zufrieden sind Sie bei Mein ELSTER mit



*Die Notenskala von 1 bis 6 entspricht dem Schulnotensystem.

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

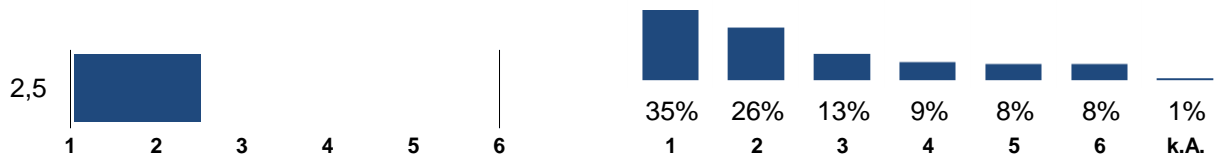


2 Bearbeitung Einkommensteuererklärung

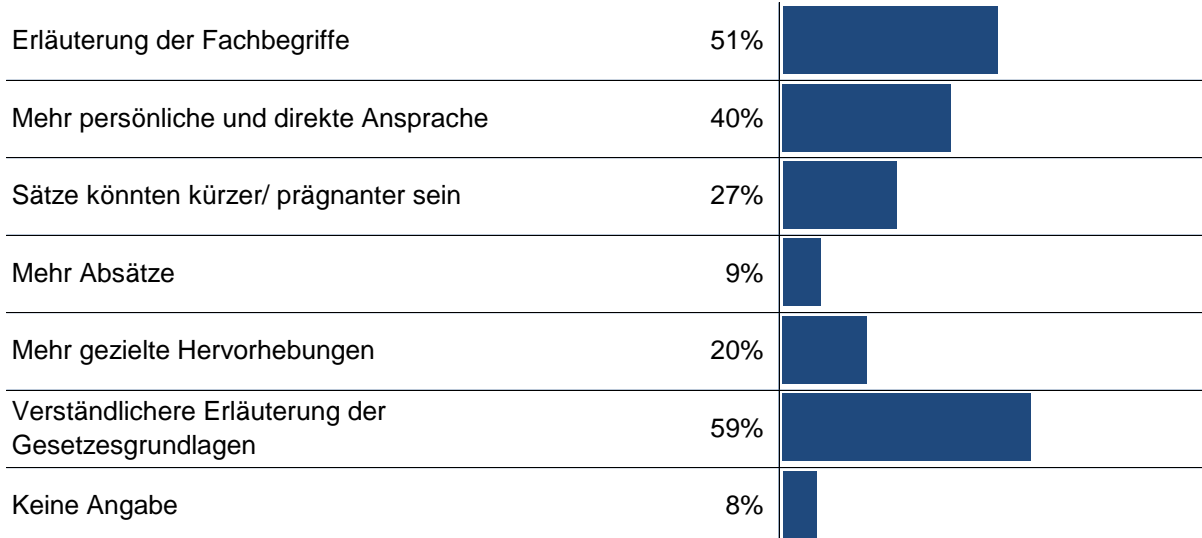
2.1 Gab es seitens des Finanzamtes Rückfragen zu Ihrer Einkommensteuererklärung?



2.2 Die Rückfragen meines Finanzamtes sind verständlich formuliert.

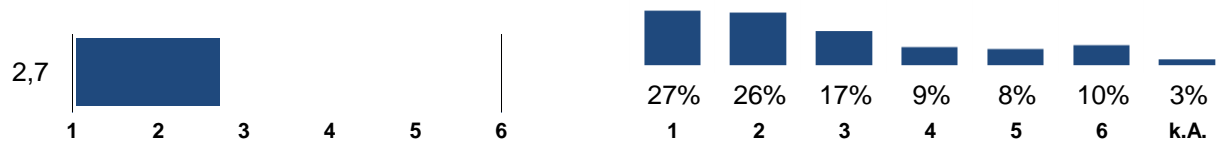


2.3 Was könnte Ihrer Meinung nach noch verbessert werden? [Mehrfachnennung möglich]

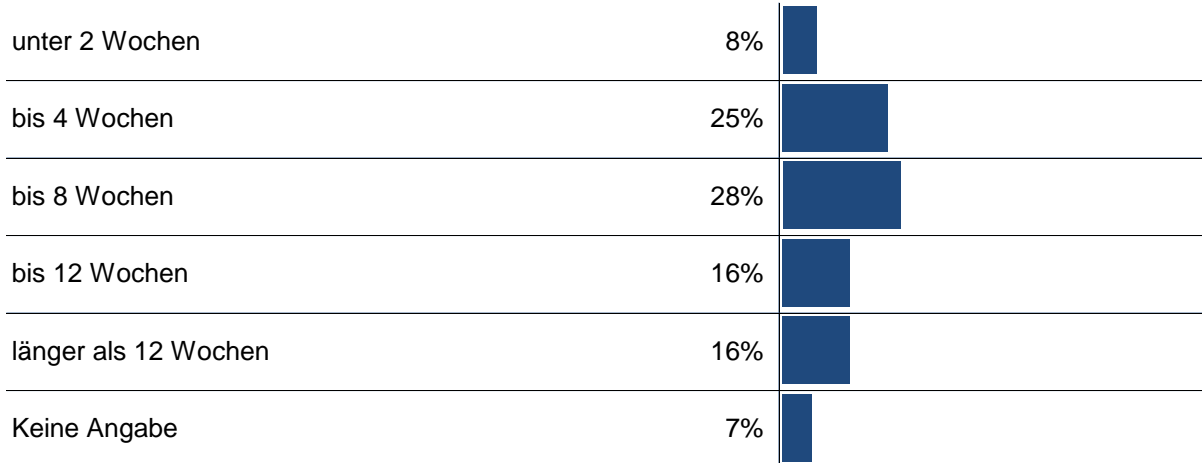


Bürgerbefragung 2019/2020

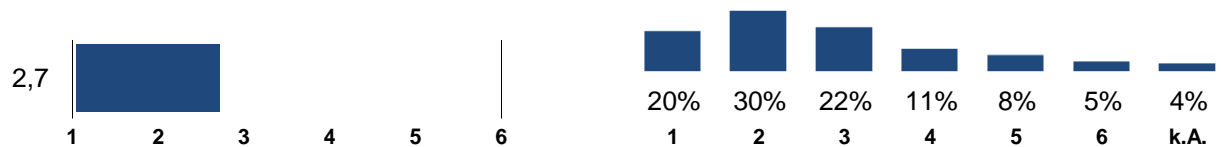
2.4 Die Bearbeitungsdauer meiner letzten Einkommensteuererklärung war angemessen.



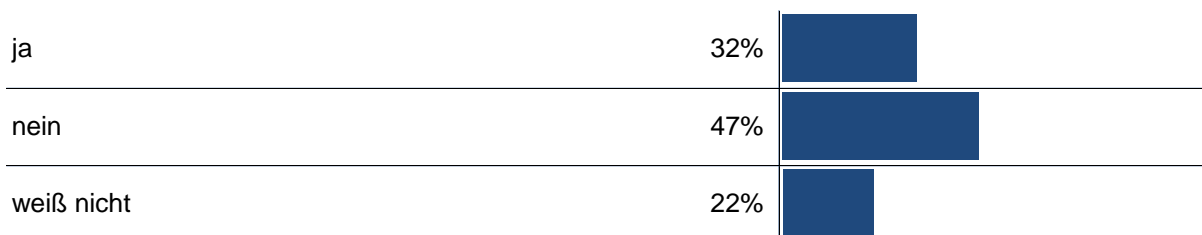
2.5 Wie lange hat die Bearbeitung Ihrer letzten Einkommensteuererklärung gedauert?



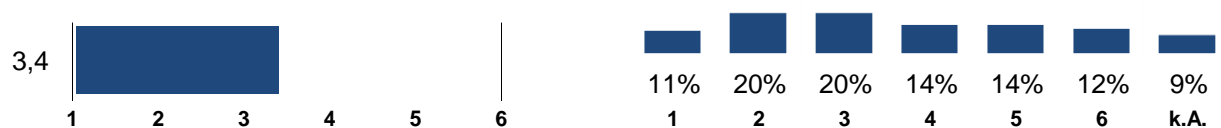
2.6 Mein Einkommensteuerbescheid ist verständlich.



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

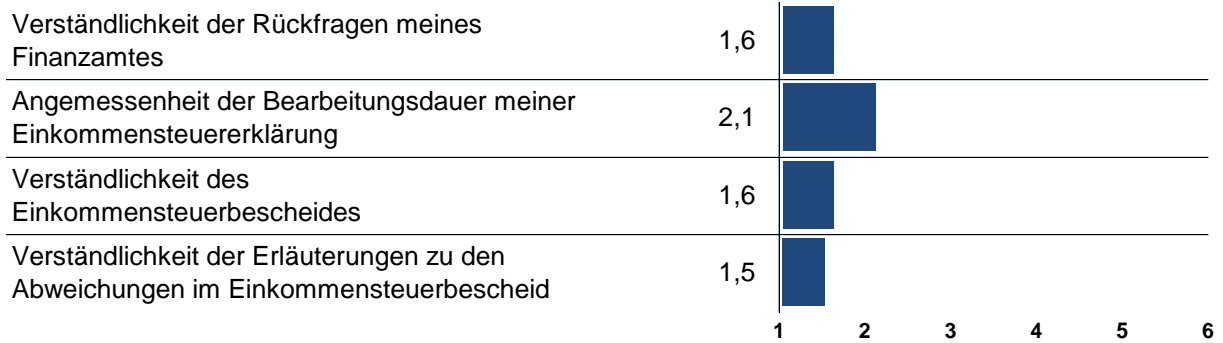


2.8 Die Erläuterungen zu den Abweichungen in meinem Einkommensteuerbescheid sind verständlich.



Bürgerbefragung 2019/2020

2.9 Wie wichtig sind Ihnen die Themen?

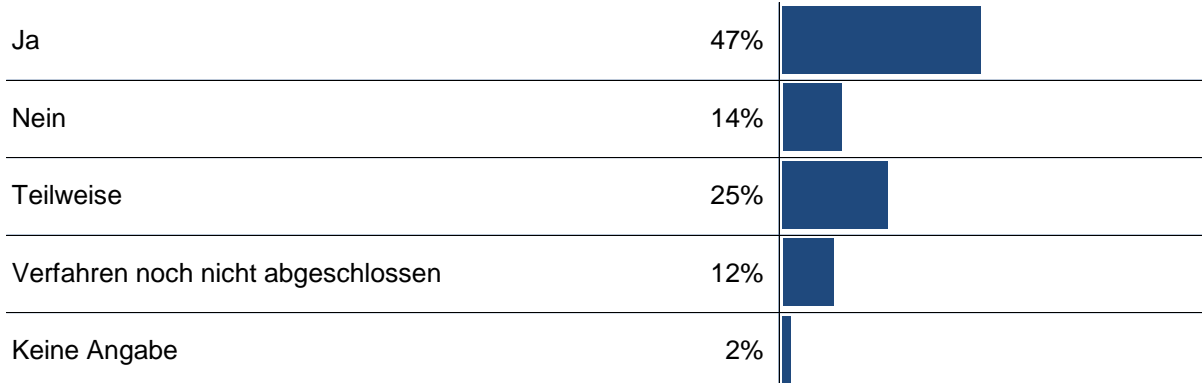


3 Bearbeitung von Einsprüchen

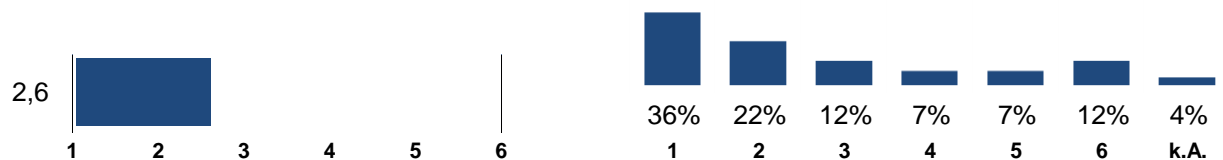
3.1 Haben Sie in den letzten drei Jahren Einspruch gegen Ihre Einkommensteuerbescheide eingelegt?



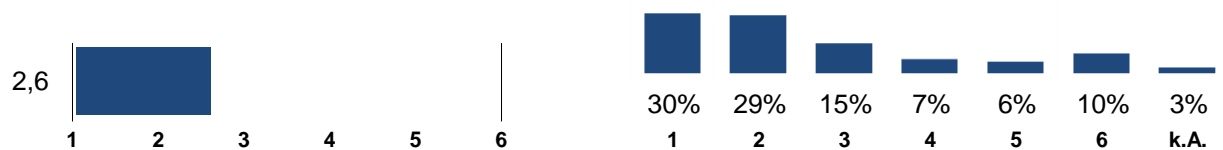
3.2 Wurde Ihrem Anliegen entsprochen?



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

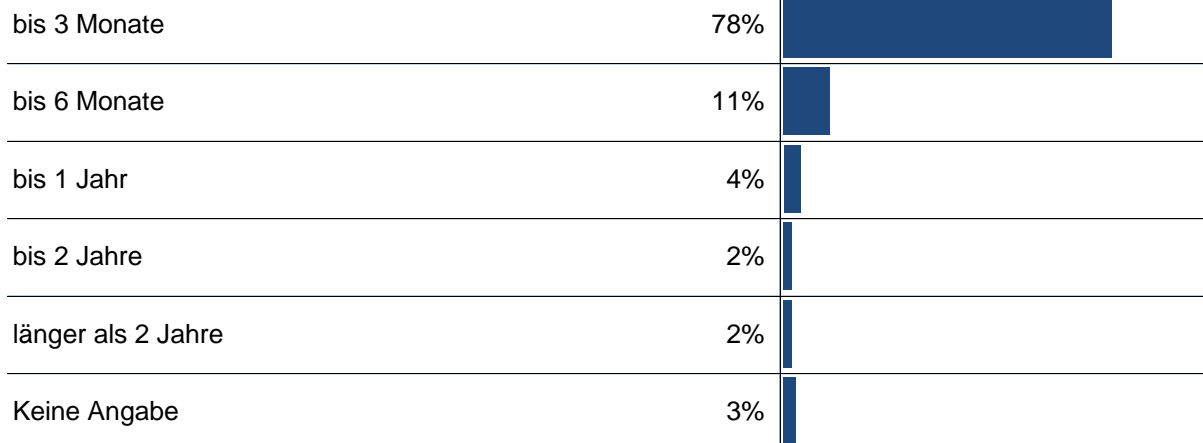


3.4 Die Bearbeitungsdauer meines letzten Einspruchs war angemessen.

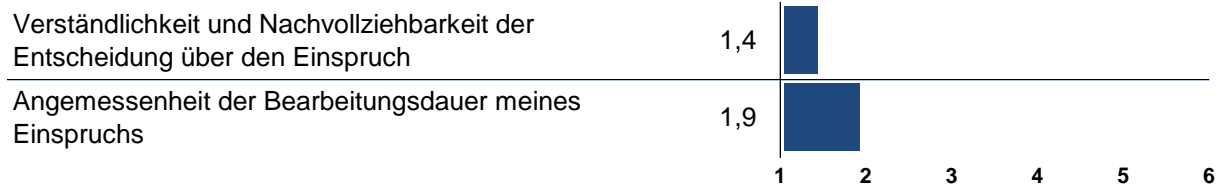


Bürgerbefragung 2019/2020

3.5 Wie lange hat die Bearbeitung Ihres letzten Einspruchs gedauert?

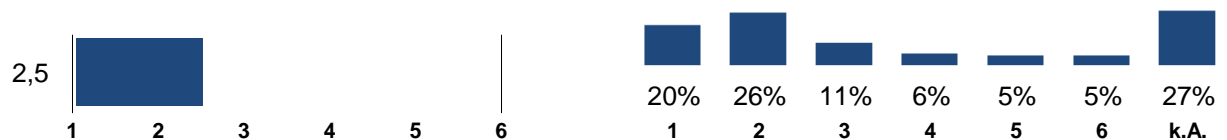


3.6 Wie wichtig sind Ihnen die Themen?



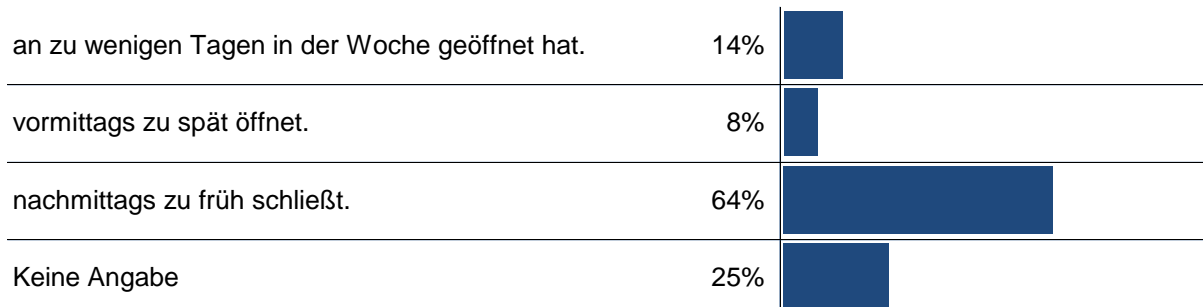
4 Erreichbarkeit

4.1 Mit den Öffnungszeiten meines Finanzamtes bin ich zufrieden.

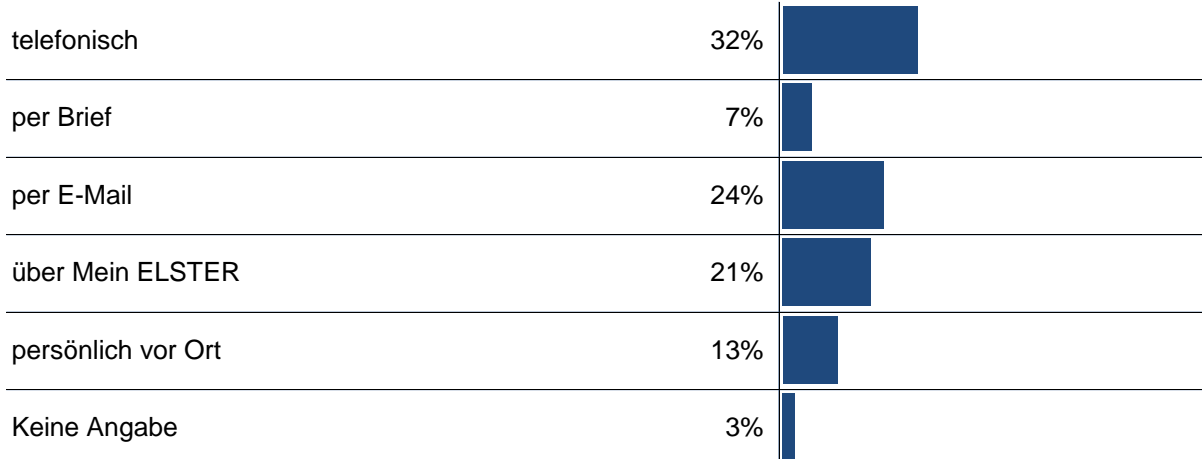


4.2 Mit den Öffnungszeiten meines Finanzamtes bin ich nicht zufrieden, weil mein Finanzamt

[Mehrfachnennung möglich]



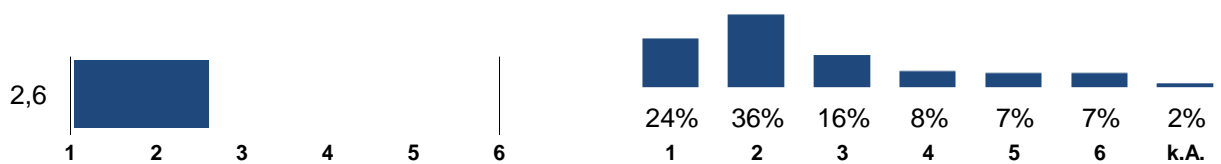
4.3 Welche Form des Kontakts zu Ihrem Finanzamt bevorzugen Sie?



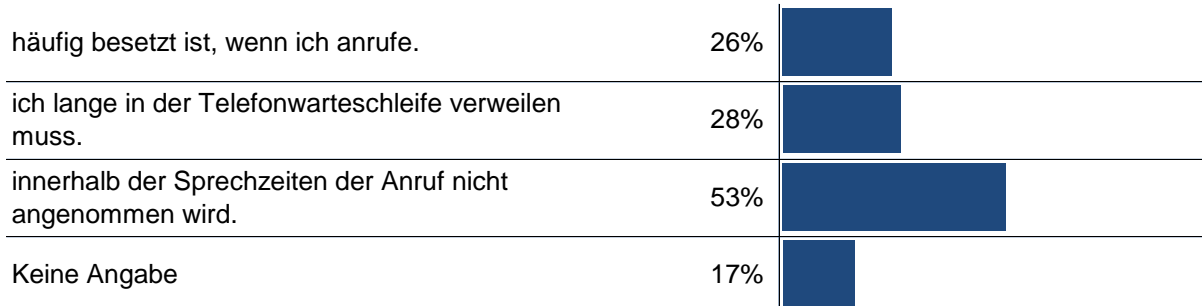
4.4 Hatten Sie in den letzten drei Jahren telefonischen Kontakt mit den Beschäftigten in Ihrem Finanzamt?



4.5 Mit der telefonischen Erreichbarkeit bin ich zufrieden.



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

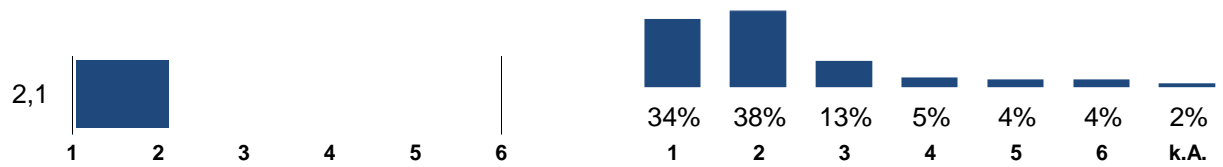


4.7 Hatten Sie in den letzten drei Jahren persönlichen Kontakt vor Ort mit den Beschäftigten in Ihrem Finanzamt?

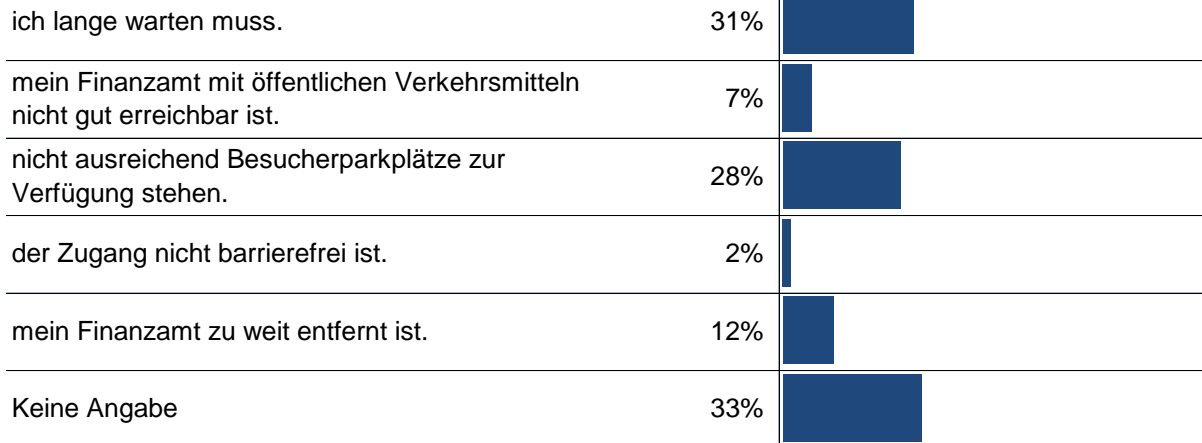


Bürgerbefragung 2019/2020

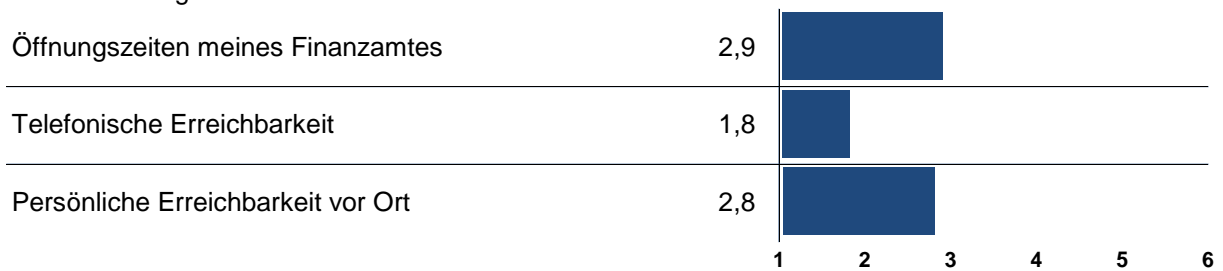
4.8 Mit der persönlichen Erreichbarkeit vor Ort bin ich zufrieden.



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

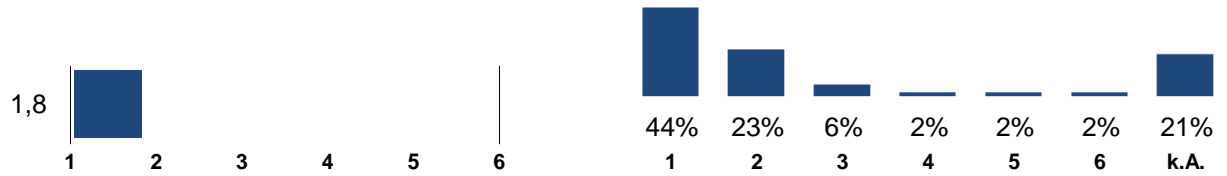


4.10 Wie wichtig sind Ihnen die Themen?

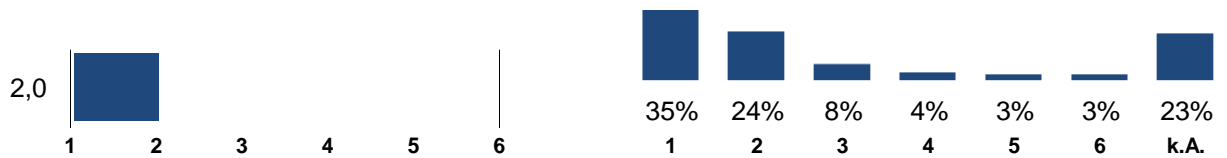


5 Verhalten und Kompetenz der Beschäftigten

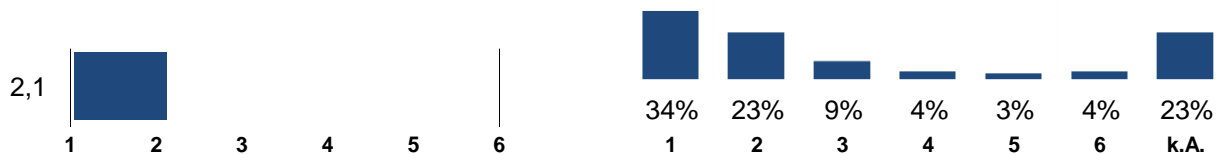
5.1 Die Beschäftigten meines Finanzamtes verhalten sich mir gegenüber höflich.



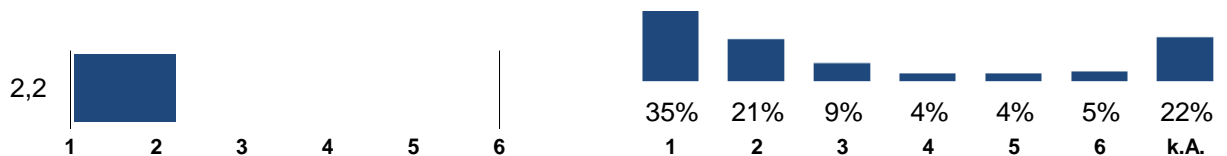
5.2 Die Beschäftigten meines Finanzamtes geben fachlich kompetent Auskünfte.



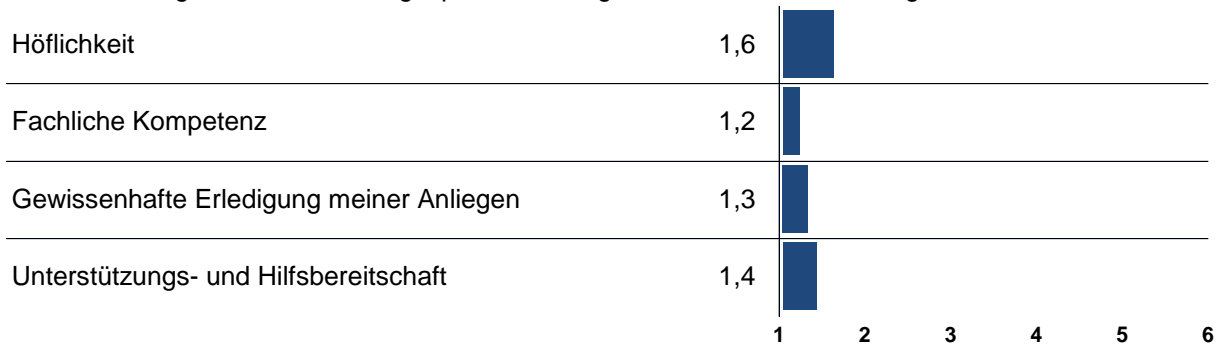
5.3 Die Beschäftigten meines Finanzamtes setzen sich gewissenhaft mit meinen Anliegen auseinander.



5.4 Die Beschäftigten meines Finanzamtes sind hilfsbereit und unterstützen mich.



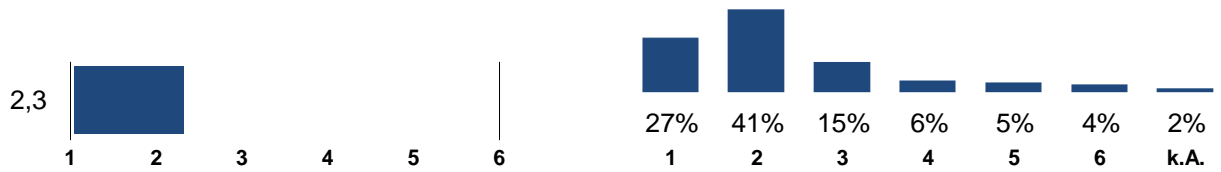
5.5 Wie wichtig sind Ihnen die angesprochenen Eigenschaften der Beschäftigten?



Bürgerbefragung 2019/2020

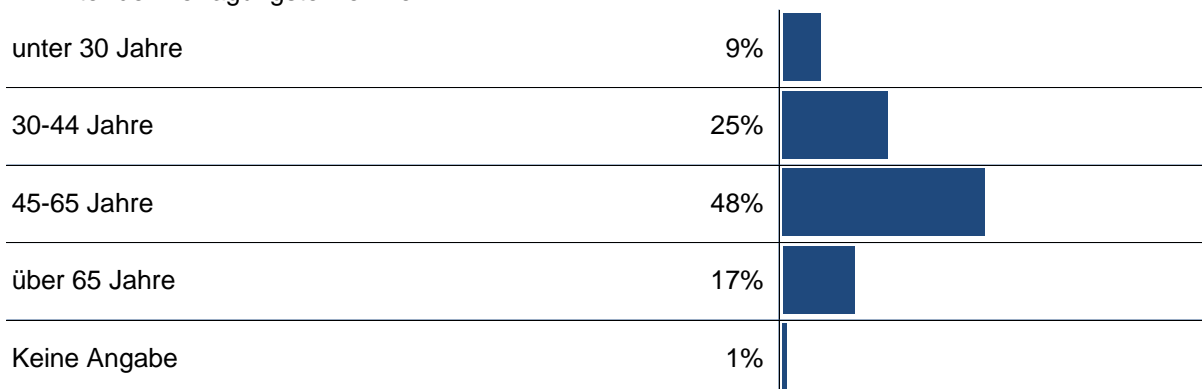
6 Generelle Zufriedenheit

6 Mit meinem Finanzamt bin ich insgesamt zufrieden.

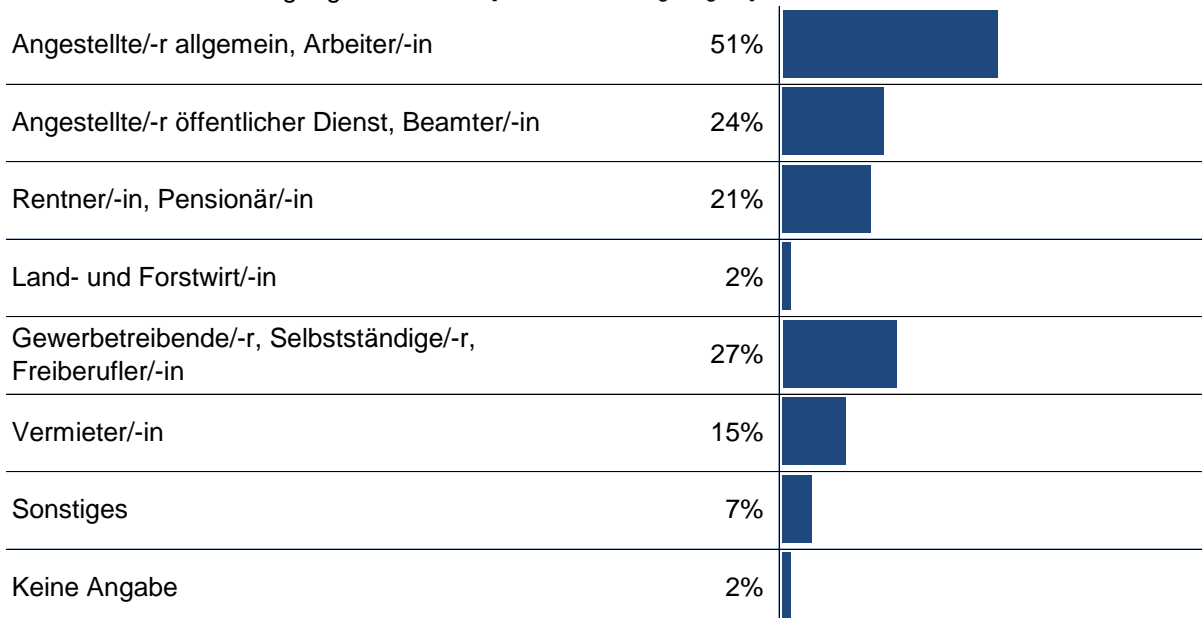


7 Allgemeine Angaben

7.1 Alter der Befragungsteilnehmer












7.2 Einkünfte der Befragungsteilnehmer [Mehrfachnennung möglich]



Bürgerbefragung 2019/2020

7.3 Wie sind Sie auf diese Befragung aufmerksam geworden? [Mehrfachnennung möglich]

Durch ELSTER	77%	
Durch eine Suchmaschine (z. B. Google, Bing)	1%	
Über einen Link von einer anderen Homepage	2%	
Über Soziale Medien (z. B. Facebook, Twitter)	1%	
Über Printmedien (z. B. Zeitungen, Zeitschriften)	2%	
Durch Schreiben des Finanzamts	9%	
Durch Aushänge im Finanzamt	3%	
Durch Flyer des Finanzamts	2%	
Über Kollegen/ Freunde/ Verwandte	2%	
Auf andere Weise	5%	
Keine Angabe	1%	