



091/2008

Dresden, 6. Juli 2008

Besucherurteil über die sächsischen Finanzämter: Klasse Service!

Die sächsischen Steuerbürger haben ihren Finanzämtern ein gutes Urteil ausgestellt. Bei der Besucherbefragung 2008, die die sächsische Steuerverwaltung vom 14. April bis 9. Mai 2008 durchführte, schnitten alle Finanzämter durchweg positiv ab.

„Die Auswertung der Besucherbefragung 2008 zeigt, dass der Service in Sachsens Finanzämtern stimmt“, teilte Finanzminister Prof. Dr. Georg Unland heute in Dresden mit. Im Rahmen der Befragung beurteilten die Bürgerinnen und Bürger den Gesamteindruck ihres Besuchs beim Finanzamt auf einer Notenskala von 1 (sehr gut) bis 6 (sehr schlecht) mit 1,48. Besondere Anerkennung erhielten die Beschäftigten für ihr freundliches Verhalten (Note 1,26). Auch das Eingehen auf die Anliegen der Steuerpflichtigen (Note 1,34) und die verständliche Ausdrucksweise (Note 1,35) wurden gelobt.

Unland weiter: „Die hervorragenden Ergebnisse sind Ausdruck einer schnellen, kompetenten und zuvorkommenden Arbeitsweise. Hierfür bedanke ich mich bei den engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in unseren Ämtern.“

Die Ergebnisse zeigen auch, dass sich die Einrichtung von Informations- und Annahmestellen in den Finanzämtern bewährt hat. Bei Öffnungszeiten von 38 Stunden pro Woche können nahezu alle Anliegen ohne umständliche Suche nach dem zuständigen Bearbeiter erledigt werden. Und zumeist ohne Wartezeit: Zwei

Drittel der Besucher (67,0 %) gaben an, bei Ihrem Anliegen nicht gewartet zu haben.

Insgesamt hatten 11.037 Besucherinnen und Besucher der sächsischen Finanzämter ihre Eindrücke zu verschiedenen Themen, wie Verhalten der Beschäftigten, Erreichbarkeit des Amtes und Wartezeiten anonym in einem Fragebogen mitgeteilt. Die Besucherbefragung 2008 führte der Freistaat gemeinsam mit sechs weiteren Bundesländern durch.