

Landesübersicht

Sachsen

Anzahl Befragungsteilnehmer

Sachsen	10.380
Teilnehmende Länder	187.485

Notenskala

1 = trifft voll und ganz zu; 6 = trifft gar nicht zu

Inhalt

1	Abgabe Einkommensteuererklärung	1
2	Bearbeitung Einkommensteuererklärung	1
3	Bearbeitung von Einsprüchen	3
4	Erreichbarkeit	4
5	Verhalten und Kompetenz der Beschäftigten	6
6	Generelle Zufriedenheit	7
7	Allgemeine Angaben	7

1 Abgabe Einkommensteuererklärung

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

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Ja	80 %	74 %	8.325
Nein	19 %	25 %	1.961
Keine Angabe	1 %	1 %	94

2 Bearbeitung Einkommensteuererklärung

2.1 Gab es seitens des Finanzamtes Rückfragen zu Ihrer Einkommensteuererklärung?

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Ja	31 %	26 %	3.224
nein	69 %	74 %	7.156

2.2 Die Rückfragen meines Finanzamtes sind verständlich formuliert.

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Bewertung	2,6	2,5	3.162

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

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Erläuterung der Fachbegriffe	49 %	51 %	619
Mehr persönliche und direkte Ansprache	37 %	40 %	466
Sätze könnten kürzer/ prägnanter sein	27 %	27 %	340
Mehr Absätze	7 %	9 %	92
Mehr gezielte Hervorhebungen	20 %	20 %	254
Verständlichere Erläuterung der Gesetzesgrundlagen	62 %	59 %	776
Keine Angabe	7 %	8 %	86

2.4 Die Bearbeitungsdauer meiner letzten Einkommensteuererklärung war angemessen.

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Bewertung	2,6	2,7	9.912

2.5 Wie lange hat die Bearbeitung Ihrer letzten Einkommensteuererklärung gedauert?

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Unter 2 Wochen	6 %	8 %	640
Bis 4 Wochen	25 %	25 %	2.579
Bis 8 Wochen	33 %	28 %	3.379
Bis 12 Wochen	15 %	16 %	1.581
Länger als 12 Wochen	14 %	16 %	1.405
Keine Angabe	7 %	7 %	796

2.6 Mein Einkommensteuerbescheid ist verständlich.

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Bewertung	2,7	2,7	9.954

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

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Ja	34 %	32 %	3.566
Nein	44 %	47 %	4.602
Weiß nicht	21 %	22 %	2.212

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

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Bewertung	3,5	3,4	3.269

2.9 Wie wichtig sind Ihnen die Themen?

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Verständlichkeit der Rückfragen meines Finanzamtes	1,5	1,6	9.490
Angemessenheit der Bearbeitungsdauer meiner Einkommensteuererklärung	2,1	2,1	10.110
Verständlichkeit des Einkommensteuerbescheides	1,5	1,6	10.136
Verständlichkeit der Erläuterungen zu den Abweichungen im Einkommensteuerbescheid	1,5	1,5	9.836

3 Bearbeitung von Einsprüchen

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

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Ja	23 %	21 %	2.406
nein	77 %	79 %	7.974

3.2 Wurde Ihrem Anliegen entsprochen?

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Ja	37 %	47 %	885
Nein	18 %	14 %	432
Teilweise	30 %	25 %	731
Verfahren noch nicht abgeschlossen	13 %	12 %	314
Keine Angabe	2 %	2 %	44

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

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Bewertung	3,0	2,6	1.976

3.4 Die Bearbeitungsdauer meines letzten Einspruchs war angemessen.

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Bewertung	2,9	2,6	1.963

3.5 Wie lange hat die Bearbeitung Ihres letzten Einspruchs gedauert?

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Bis 3 Monate	69 %	78 %	1.415
Bis 6 Monate	15 %	11 %	300
Bis 1 Jahr	6 %	4 %	118
Bis 2 Jahre	3 %	2 %	68
Länger als 2 Jahre	6 %	2 %	126
Keine Angabe	1 %	3 %	21

3.6 Wie wichtig sind Ihnen die Themen?

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Verständlichkeit und Nachvollziehbarkeit der Entscheidung über den Einspruch	1,4	1,4	2.331
Angemessenheit der Bearbeitungsdauer meines Einspruchs	1,8	1,9	2.305

4 Erreichbarkeit

4.1 Mit den Öffnungszeiten meines Finanzamtes bin ich zufrieden.

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Bewertung	2,1	2,5	7.578

4.2 Mit den Öffnungszeiten meines Finanzamtes bin ich nicht zufrieden, weil mein Finanzamt [Mehrfachnennung möglich]

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
an zu wenigen Tagen in der Woche geöffnet hat.	14 %	14 %	255
vormittags zu spät öffnet.	6 %	8 %	113
nachmittags zu früh schließt.	60 %	64 %	1.063
Keine Angabe	29 %	25 %	516

4.3 Welche Form des Kontakts zu Ihrem Finanzamt bevorzugen Sie?

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Telefonisch	29 %	32 %	2.983
Per Brief.	8 %	7 %	871
Per E-Mail	23 %	24 %	2.354
Über Mein ELSTER	20 %	21 %	2.115
Persönlich vor Ort	16 %	13 %	1.650
Keine Angabe	4 %	3 %	407

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

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Ja	60 %	61 %	6.262
nein	40 %	39 %	4.118

4.5 Mit der telefonischen Erreichbarkeit bin ich zufrieden.

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Bewertung	2,2	2,6	6.109

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

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
häufig besetzt ist, wenn ich anrufe.	22 %	26 %	343
ich lange in der Telefonwarteschleife verweilen muss.	27 %	28 %	419
innerhalb der Sprechzeiten der Anruf nicht angenommen wird.	49 %	53 %	764
Keine Angabe	21 %	17 %	329

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

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Ja	35 %	32 %	3.652
nein	65 %	68 %	6.728

4.8 Mit der persönlichen Erreichbarkeit vor Ort bin ich zufrieden.

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Bewertung	2,0	2,1	3.575

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

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
ich lange warten muss.	30 %	31 %	206
mein Finanzamt mit öffentlichen Verkehrsmitteln nicht gut erreichbar ist.	10 %	7 %	66
nicht ausreichend Besucherparkplätze zur Verfügung stehen.	21 %	28 %	143
der Zugang nicht barrierefrei ist.	2 %	2 %	13
mein Finanzamt zu weit entfernt ist.	22 %	12 %	154
Keine Angabe	30 %	33 %	204

4.10 Wie wichtig sind Ihnen die Themen?

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Öffnungszeiten meines Finanzamtes	2,8	2,9	9.621
Telefonische Erreichbarkeit	1,8	1,8	9.919
Persönliche Erreichbarkeit vor Ort	2,7	2,8	9.601

5 Verhalten und Kompetenz der Beschäftigten

5.1 Die Beschäftigten meines Finanzamtes verhalten sich mir gegenüber höflich.

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Bewertung	1,8	1,8	8.293

5.2 Die Beschäftigten meines Finanzamtes geben fachlich kompetent Auskünfte.

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Bewertung	2,0	2,0	8.130

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

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Bewertung	2,1	2,1	8.084

5.4 Die Beschäftigten meines Finanzamtes sind hilfsbereit und unterstützen mich.

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Bewertung	2,2	2,2	8.064

5.5 Wie wichtig sind Ihnen die angesprochenen Eigenschaften der Beschäftigten?

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Höflichkeit	1,5	1,6	9.880
Fachliche Kompetenz	1,2	1,2	9.912
Gewissenhafte Erledigung meiner Anliegen	1,3	1,3	9.889
Unterstützungs- und Hilfsbereitschaft	1,4	1,4	9.845

6 Generelle Zufriedenheit

6.1 Mit meinem Finanzamt bin ich insgesamt zufrieden.

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Bewertung	2,3	2,3	10.040

7 Allgemeine Angaben

7.1 Alter der Befragungsteilnehmer

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Unter 30 Jahre	8 %	9 %	835
30-44 Jahre	31 %	25 %	3.241
45-65 Jahre	45 %	48 %	4.711
Über 65 Jahre	14 %	17 %	1.468
Keine Angabe	2 %	1 %	125

7.2 Einkünfte der Befragungsteilnehmer [Mehrfachnennung möglich]

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Angestellte/-r allgemein, Arbeiter/-in	52 %	51 %	5.364
Angestellte/-r öffentlicher Dienst, Beamter/-in	24 %	24 %	2.500
Rentner/-in, Pensionär/-in	18 %	21 %	1.911
Land- und Forstwirt/-in	1 %	2 %	67
Gewerbetreibende/-r, Selbstständige/-r, Freiberufler/-in	25 %	27 %	2.554
Vermieter/-in	9 %	15 %	911
Sonstiges	6 %	7 %	592
Keine Angabe	2 %	2 %	239

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

	Sachsen	Teilnehmende Länder	Absolute Anzahl der Antworten
Durch ELSTER	68 %	77 %	7.025
Durch eine Suchmaschine (z. B. Google, Bing)	2 %	1 %	172
Über einen Link von einer anderen Homepage	2 %	2 %	224
Über Soziale Medien (z. B. Facebook, Twitter)	1 %	1 %	84
Über Printmedien (z. B. Zeitungen, Zeitschriften)	3 %	2 %	268
Durch Schreiben des Finanzamts	12 %	9 %	1.234
Durch Aushänge im Finanzamt	5 %	3 %	570
Durch Flyer des Finanzamts	2 %	2 %	169
Über Kollegen/ Freunde/ Verwandte	2 %	2 %	222
Auf andere Weise	6 %	5 %	611
Keine Angabe	2 %	1 %	171