

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 |