Medieninformation

Sächsisches Staatsministerium der Finanzen

Ihr Ansprechpartner
Dirk Reelfs

Durchwahl
Telefon +49 351 564 40060
Telefax +49 351 564 40069

presse@smf.sachsen.de*

10.03.2000

Leistungsvergleich zwischen Finanzämtern - Befragung der Steuerberater und Lohnsteuerhilfevereine

Seit Oktober 1998 wird unter Leitung der Bertelsmann Stiftung in den Freistaaten Sachsen und Bayern das Projekt "Leistungsvergleich zwischen Finanzämtern" durchgeführt. Am "Leistungsvergleich zwischen Finanzämtern" nehmen insgesamt zehn Finanzämter teil, vier sächsische und sechs bayerische Finanzämter: Chemnitz-Süd, Dresden III, Görlitz und Mittweida aus Sachsen sowie Ansbach, Dachau, Forchheim, Memmingen, Schwandorf und Wolfratshausen aus Bayern.

Inhalt des Projektes ist es, in einem ganzheitlichen 4-Ziele-System mit den Zielfeldern Auftragserfüllung (Qualitäts- und Quantitätsmessung), Wirtschaftlichkeit (Kosten- und Leistungsrechnung) sowie Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit die Leistungen der Finanzämter zu messen und miteinander zu vergleichen.

Ein wesentliches Kriterium ist dabei die Zufriedenheit der Steuerbürger mit den Leistungen der Finanzämter. Nach einer Besucherbefragung im Mai 1999 wurde im November 1999 eine postalische Befragung der Steuerberater und Lohnsteuerhilfevereine durchgeführt. Die Steuerberater und Lohnsteuerhilfevereine wurden mittels eines Fragebogens gebeten, die Leistungen der Finanzämter nach dem Schulnotensystem (1 - 6) zu beurteilen. Die hohe Rücklaufquote von über 50 % beweist, dass die Befragung auf reges Interesse gestoßen ist. Geantwortet haben in Sachsen 193 Steuerberater (StB) und 138 Lohnsteuerhilfevereine (LHV).

Bei der Frage nach der Gesamtzufriedenheit konnte sowohl in Sachsen als auch in Bayern ein Ergebnis von durchschnittlich 2,47 erzielt werden.

Das Verhalten der Beschäftigten der Finanzämter wurde mit guten Noten honoriert (2,07 für Sachsen und 2,08 für Bayern).

Die Steuerberater / Lohnsteuerhilfevereine wurden zudem nach ihrer Einschätzung zur fachlichen Qualität des Veranlagungsbereiches und der

Hausanschrift:
Sächsisches Staatsministerium der Finanzen
Carolaplatz 1
01097 Dresden

www.smf.sachsen.de

Zu erreichen mit den Straßenbahnlinien 3, 7 und 8; Haltestelle Carolaplatz.

* Kein Zugang für verschlüsselte elektronische Dokumente. Zugang für qualifiziert elektronisch signierte Dokumente nur unter den auf www.smf.sachsen.de/eSignatur.html vermerkten Voraussetzungen.

Rechtsbehelfsstelle befragt. In diesen Bereichen konnten ebenfalls gute Werte (Veranlagungsbereich: Sachsen 2,47 (StB: 2,71; LHV: 2,14), Bayern 2,34 (StB: 2,35; LHV: 2,32); Rechtsbehelfsstelle: Sachsen 2,41 (StB: 2,63; LHV: 2,08), Bayern 2,15 (StB: 2,14; LHV: 2,17)) erreicht werden.

Die Stiftung Warentest hat vor kurzem in 16 deutschen Großstadtfinanzämtern eine Untersuchung zur Qualität der Bearbeitung von Einkommensteuererklärungen durchgeführt. Dabei wurden auch drei sächsische und ein bayerisches Finanzamt einer Stichprobe von mindestens fünf bis höchstens sieben Steuererklärungen unterzogen. Die Ergebnisse reichten bei einer Notenskala von 1 bis 5 von 2,5 bis 3,6.

Wie im Projekt "Leistungsvergleich zwischen Finanzämtern" wurde die Qualität der Bearbeitung von Steuererklärungen einer vergleichenden Betrachtung unterzogen.

Im Rahmen des Projektes "Leistungsvergleich zwischen Finanzämtern" wird allerdings im Gegensatz zur stichpunktartigen Überprüfung der Stiftung Warentest die Qualität fortlaufend auf einer breiten Basis untersucht.

Bei der Befragung der Steuerberater / Lohnsteuerhilfevereine gab es natürlich auch Fragen, bei denen die Finanzämter nicht so gut abschnitten. Im Durchschnitt am schlechtesten wurde die Beanstandungspraxis der Finanzämter beurteilt. Hier liegen die Noten bei 3,06 (StB: 3,27; LHV: 2,77) für Sachsen und 3,20 (StB: 3,20; LHV: 3,20) für Bayern. Aber auch die Anworten auf die Fragen nach der Bearbeitungsdauer der Steuererklärungen (Sachsen 2,76 (StB: 2,88; LHV: 2,58), Bayern 2,88 (StB: 2,91; LHV: 2,73)) und der Zusammenarbeit der verschiedenen Stellen innerhalb des Finanzamtes (Sachsen 3,02 (StB: 3,37; LHV: 2,34), Bayern 2,89 (StB: 2,94; LHV: 2,57)) sowie der einheitlichen Rechtsanwendung innerhalb des Finanzamtes (Sachsen 2,83 (StB: 3,03; LHV: 2,58), Bayern 2,92 (StB: 2,94; LHV: 2,74)) lassen Verbesserungspotenziale erkennen.

Im Rahmen des Qualitätsmanagements erarbeiteten die Finanzämter bereits erste Maßnahmen zur Verbesserung der Ergebnisse z. B. durch Neuregelungen von hausinternen Schulungen unter Einbeziehung aktueller Problemstellungen sowie durch eine Konzentration von Zuständigkeiten.