

## Online-Umfrage

# Bürgerfreundlichkeit der Finanzämter

**[01.03.2019] Eine gemeinsame Online-Bürgerbefragung zur Arbeit der Finanzämter starten die Länder Hessen, Baden-Württemberg, Bayern, Brandenburg, Bremen, Hamburg, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Rheinland-Pfalz, Saarland, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein und Thüringen.**

„Alle, die ihrem Finanzamt schon immer mal so richtig ihre Meinung sagen wollten, haben jetzt Gelegenheit dazu: Am 1. März startet Hessen zusammen mit 13 weiteren Bundesländern eine gemeinsame Online-Bürgerbefragung.“ Das sagt Hessens Finanzminister Thomas Schäfer anlässlich der nun gestarteten Online-Umfrage. „Wir freuen uns auf die Rückmeldungen möglichst vieler Hessinnen und Hessen zu den Erfahrungen, die sie mit ihren Finanzämtern vor Ort gemacht haben.“ Wie das hessische Ministerium der Finanzen mitteilt, richtet sich die Bürgerbefragung an alle einkommenssteuerpflichtigen Personen, deren zuständiges Finanzamt in Hessen, Baden-Württemberg, Bayern, Brandenburg, Bremen, Hamburg, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Rheinland-Pfalz, im Saarland, in Sachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein oder Thüringen liegt. „Wir möchten gerne wissen, wie zufrieden die Bürgerinnen und Bürger mit der Arbeit der hessischen Finanzämter sind“, sagt Finanzminister Schäfer. „Deshalb fragen wir einfach nach. Dazu haben wir gemeinsam mit weiteren Bundesländern einen Fragebogen erarbeitet, der sich rund um die Abgabe der Einkommensteuererklärung mit Themen wie Erreichbarkeit, Freundlichkeit und Kompetenz unserer Beschäftigten befasst.“ Ein Jahr lang steht der Fragebogen laut Ministeriumsangaben zur Verfügung und sei ohne vorherige Anmeldung zugänglich. Personenbezogene Daten werden nicht erhoben. Hessen hat laut Schäfer in den vergangenen Jahren daran gearbeitet, den Service der Finanzämter zu verbessern, etwa um die Bürgerservicestellen kundenfreundlicher zu gestalten. Zudem werden ELSTER-Sprechstunden für die elektronische Steuererklärung angeboten. „Wir wissen, kaum jemand hat ein komplizierteres und unbeliebteres Produkt zu verkaufen, als wir: die Steuererklärung. Wir setzen daher viel daran, zu helfen“, sagt Schäfer. Dass immer mehr Hessen auf ELSTER setzen, zeigen die aktuellen Zahlen des Finanzministeriums. Demnach haben im vergangenen Jahr 67 Prozent der Bürger in Hessen ihre Erklärungen an das Finanzamt digital abgegeben. Das sei ein Plus von fast sieben Prozent gegenüber dem Jahr 2017.

(ve)

Stichwörter: Finanzwesen, Baden-Württemberg, Bayern, Brandenburg, Bremen, E-Partizipation, Hamburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Rheinland-Pfalz, Saarland, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein, Thüringen