

Josef Pröll
Finanzminister



XXIV. GP.-NR
5544 /AB

28. Juli 2010

Frau Präsidentin
des Nationalrates
Mag. Barbara Prammer
Parlament
1017 Wien

zu 5540 /J

Wien, am 28. Juli 2010

GZ: BMF-310205/0130-I/4/2010

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Auf die schriftliche parlamentarische Anfrage Nr. 5540/J vom 28. Mai 2010 der Abgeordneten Dieter Brosz, Kolleginnen und Kollegen beehre ich mich Folgendes mitzuteilen:

Einleitend darf betreffend die 2008 durchgeführte ressortweite Mitarbeiterbefragung des Bundesministeriums für Finanzen auf die Beantwortung der parlamentarischen Anfrage Nr. 306/J vom 27. November 2008 (zu den Fragen 18. bis 23.) verwiesen werden.

Ergänzend dazu wird angemerkt, dass auch im Jahr 2009 sowie im Jahr 2010 Umsetzungsmaßnahmen im Zuge der Mitarbeiterbefragung 2008 vorgenommen wurden. In diesem Zusammenhang sind im Jahr 2009 Kosten in Höhe von € 5.652,-- für eine von der Trigon Entwicklungsberatung durchgeführte Zusatzauswertung angefallen.

Im Zuge der jährlichen Aktualisierung der Strategie des Finanzressorts wurde auf die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung Rücksicht genommen. So ist die neue Strategie deutlich im Umfang reduziert, einheitlich strukturiert und somit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auch besser kommunizierbar.

Zu 1., 2. und 4.:

Eine Übersicht der diesbezüglichen Aktivitäten ist der Beilage 1 zu entnehmen.

Pilotbefragung Kundenzufriedenheit 2009/Bürgerbefragung 2010 (Erläuterung):

Auf Grund eines gemeinsamen Ministerratsvortrages des Bundesministeriums für Finanzen und des Bundeskanzleramtes vom 14. April 2009 wurde eine Initiative gestartet, um die Verwaltungskosten für Bürgerinnen und Bürger zu senken. Vorrangige Ziele des Projekts „Entlastung der Bürgerinnen und Bürger in Verwaltungsverfahren“ sind es, die Bürgerinnen und Bürger von unnötiger Bürokratie zu entlasten und die Servicequalität von Verwaltungsleistungen zu erhöhen.

Die Gesamtkoordination, die Sicherstellung der Einheitlichkeit und Vergleichbarkeit sowie die methodische Unterstützung im Standardkostenmodellprozess (SKM-Prozess) erfolgt durch das Bundesministerium für Finanzen.

Die bereits etablierte und bewährte Interministerielle Arbeitsgruppe aus der Unternehmensinitiative wird auch für die Kommunikation mit den Ressorts im Rahmen des Bürgerprojekts genutzt. Die Koordinatorinnen und Koordinatoren dienen als Schnittstelle zu den Ressorts und sind für die Durchführung des Programms im jeweiligen Ministerium verantwortlich.

Für die Messung nach der SKM-Methode, die für das Bürgerprojekt adaptiert wurde, wurde ein Auftrag an Forges Scharitzer KEG für die methodische Unterstützung und Qualitätssicherung des Fragebogens in Form eines Pilotprojekts vergeben. Für die Basismessung wurde die Fa. Triconsult Wirtschaftsanalytische Forschung GmbH im Rahmen einer Ausschreibung beauftragt.

Zu 3.:

Pilotbefragung Kundenzufriedenheit 2009/Bürgerbefragung 2010:

Für das Pilotprojekt in Zusammenarbeit mit Forges Scharitzer KEG wurden als Meinungsforschungsmethode persönliche Interviews auf Basis eines strukturierten Fragebogens gewählt. Ziel war die Qualitätssicherung des Fragebogens.

Für das Projekt „Entlastung der Bürgerinnen und Bürger in Verwaltungsverfahren“ wurden in Zusammenarbeit mit Fa. Triconsult Wirtschaftsanalytische Forschung GmbH als Meinungsforschungsmethode persönliche und telefonische Interviews auf Basis eines strukturierten

Fragebogens gewählt. Insgesamt wurden rund 4.000 Interviews mit betroffenen Bürgerinnen und Bürgern geführt.

BMF-Kundenbefragung:

Es wurden Telefoninterviews (Bevölkerung) und elektronische Fragebögen (Unternehmen Steuer, Unternehmen Zoll, Wirtschaftstreuhänder/innen, Speditionen) eingesetzt.

Zu 5. und 6.:

Pilotbefragung Kundenzufriedenheit 2009/Bürgerbefragung 2010:

Für das Pilotprojekt durchgeführt von Forges Scharitzer KEG handelte es sich um einen Auftragswert von € 6.600,--, für den keine Ausschreibung laut BVergG notwendig ist.

Für das Bürgerprojekt wurde ein offenes Verfahren gemäß BVergG 2006 ausgeschrieben. Der Zuschlag wurde rechtskräftig am 18. September 2009 an die Firma Triconsult Wirtschaftsanalytische Forschung GmbH, 1080 Wien, als Billigst-Bieter zu einem Preis von € 113.794,20,-- (inkl. USt) erteilt. Die letztlich abgerechneten Kosten blieben aufgrund der höheren Anzahl an Telefoninterviews um knapp 20% unter dem zugeschlagenen Preis. Auf das Bundesministerium für Finanzen entfiel ein Betrag von € 11.128,50 (inkl. USt).

BMF-Kundenbefragung:

Es wurden fünf Vergleichsanbote eingeholt, vier sind eingetroffen, zwei davon entsprachen der Angebotseinholung. Der Auftrag wurde im Juni 2008 an den günstigsten Anbieter, die Firma Trigon Entwicklungsberatung, 9020 Klagenfurt, vergeben.

Die Kosten beliefen sich auf € 45.870,-- (inkl. USt) plus € 117,18 Spesen.

Zu 7.:

Pilotbefragung Kundenzufriedenheit 2009/Bürgerbefragung 2010:

Generell ist die Grundlage der Erhebung im Rahmen des Bürgerprojekts das Standard-Kosten-Modell-Methode (SKM-Modell), das auch schon für die Initiative „Verwaltungskosten senken für Unternehmen“ zum Einsatz kam. Im Gegensatz zur Initiative „Verwaltungskosten senken für Unternehmen“ wurde für das Bürgerprojekt beschlossen, keine Vollerhebung

durchzuführen, sondern eine Konzentration auf die 100 wichtigsten Verwaltungsverfahren für Bürgerinnen und Bürger vorzunehmen.

Für die Interviews wurde ein Phasenmodell entwickelt, um den befragten Personen die notwendigen einzelnen Schritte gut in Erinnerung zu rufen. Das Phasenmodell strukturierte den Fragebogen in die Abschnitte „Orientierungsphase – Auskünfte einholen“, „Orientierungsphase – Formulare einholen“, „Rüstphase – Unterlagen einholen“, „Ausfüllphase“ und „Kontakt-/Übermittlungsphase“. Für die einzelnen Phasen wurden quantitative Daten für die SKM-Messung – Zeit und direkte Kosten (das sind Barauslagen wie Fahrt- und Kopierkosten) erhoben und qualitative Fragen als Ansatzpunkte für Maßnahmen gestellt. Im qualitativen Teil wurden insbesondere Fragen zur Zufriedenheit und zu Verbesserungspotentialen gestellt.

Beispielfragen aus Abschnitt „Orientierungsphase – Auskünfte einholen“:

1. Wie zufrieden waren Sie mit der telefonischen Auskunft insgesamt? Vergeben Sie bitte Punkte zwischen Gesamtzufriedenheit: 1 und 10: 1= sehr zufrieden, 10= sehr unzufrieden. Dazwischen können Sie abstufen.
2. Wie kann Sie die Behörde in diesem Punkt besser unterstützen? Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?
3. Womit waren Sie zufrieden bzw. welche Serviceleistungen haben zu Ihrer Zufriedenheit beigetragen?
4. Wie lange hat der ganze Vorgang für das Einholen von Auskünften/Informationen gedauert?

Betreffend die konkreten Fragestellungen wird auf Beilage 2 verwiesen.

BMF-Kundenbefragung:

Die Fragebögen für die fünf Zielgruppen (Bevölkerung, Unternehmen Steuer, Unternehmen Zoll, Wirtschaftstreuhänder/innen, Speditionen) liegen dieser Anfragebeantwortung bei (Beilagen 3a bis 3e).

Zu 8.:

Die politische Präferenz der Befragten wurde nicht erhoben; dies gilt für beide Befragungen.

Zu 9. bis 11.:

Pilotbefragung Kundenzufriedenheit 2009/Bürgerbefragung 2010:

Im Rahmen einer Pressekonferenz von Herrn Staatssekretär Mag. Andreas Schieder wurden die Gesamtergebnisse der Erhebung am 5. Mai 2010 der Öffentlichkeit präsentiert.

Die detaillierten Ergebnisse der Erhebung wurden den beteiligten Ressorts für die Phase der Maßnahmenfindung übermittelt. Vorrangiges Ziel des Bürgerprojekts ist es, Bürgerinnen und Bürger durch weniger Zeit- und Kostenaufwand im Zusammenhang mit Verwaltungswegen zu entlasten und die Servicequalität der Behörden zu erhöhen. In einer ersten Runde wurden so genannte Kreativworkshops durchgeführt, an denen Vertreter und Vertreterinnen der Ressorts, von Vollzugsbehörden und Interessensvertretungen teilnahmen. Zielsetzung war es, die Ergebnisse zu präsentieren und zu evaluieren sowie von diesen ausgehend erste Maßnahmen zu entwickeln. In den Konsolidierungsworkshops wurden diese ersten Maßnahmen noch einmal hinterfragt und präzisiert sowie Details für die Berechnung von Entlastungspotentialen erhoben.

Eine vollständige Veröffentlichung der Ergebnisse der Erhebung erfolgte noch nicht (siehe auch Ausführungen zu Frage 12.).

BMF-Kundenbefragung:

Die Ergebnisse der Befragung dienen einerseits zur Gegenüberstellung von Eigenbild (der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) und Fremdbild sowie zur Optimierung der Organisation und wurden daher einerseits intern im Intranet veröffentlicht und andererseits bei Veranstaltungen der Wirtschaftskammer und der Wirtschaftstreuhänderinnen und -treuhänder präsentiert.

Zu 12. und 13.:

Pilotbefragung Kundenzufriedenheit 2009/Bürgerbefragung 2010:

Die Ergebnisse der Erhebung wurden nicht auf der Homepage des Bundesministeriums für Finanzen veröffentlicht. Es ist aber geplant, Inhalte der Erhebung auf der Homepage www.verwaltungskostensenken.at darzustellen.

BMF-Kundenbefragung:

Die Ergebnisse der Erhebung wurden nicht auf der Homepage des Bundesministeriums für Finanzen veröffentlicht, da mit der Befragung ein anderer Zweck verfolgt wurde (siehe Ausführungen zu den Fragen 9. bis 11.).

Zu 14.:

Pilotbefragung Kundenzufriedenheit 2009/Bürgerbefragung 2010:

Die Rohdaten sowie die vorgenommenen Auswertungen der Umfrage wurden an die am Bürgerprojekt beteiligten Ministerien übermittelt. Aus Kostengründen wurden keine aufwändigen Aufbereitungen vorgenommen. Die Daten dienten als Basis für die Hochrechnung und den folgenden Maßnahmenfindungsprozess.

BMF-Kundenbefragung:

Nein, da der Zweck der Befragung der Gegenüberstellung des Eigenbildes (aus der Mitarbeiter/innen-Befragung) und des Fremdbildes und der Verbesserung der internen Organisation diene und dient.

Zu 15., 16., 18. und 19.:

Das Bundesministerium für Finanzen beauftragte gemeinsam mit dem Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger die Versicherungsanstalt für Eisenbahnen und Bergbau mit der Durchführung einer GPLA Kunden- und Mitarbeiterbefragung. Ergänzend darf auf Beilage 1. verwiesen werden.

Zu 17.:

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der GPLA (Gemeinsame Prüfung Lohnabhängiger Abgaben) beantworteten einen elektronischen Fragebogen. Die Unternehmen und Steuerberatungen wurden in Telefoninterviews befragt.

Zu 20.:

Die Kosten für das Bundesministerium für Finanzen beliefen sich auf € 29.917,85 (inkl. USt.).

Zu 21.:

Die Fragebögen wurden für drei Zielgruppen konzipiert – Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Unternehmen und Steuerberater. Bei den Unternehmen wurde noch eine Unterscheidung dahingehend vorgenommen, ob ein Unternehmen bereits einer gemeinsamen Prüfung der lohnabhängigen Abgaben unterzogen wurde oder noch die alte, getrennte Form der Prüfung kennt. Die Fragebögen liegen dieser Anfragebeantwortung bei (Beilagen 4a bis 4d).

Zu 22.:

Die politische Präferenz der Befragten wurde nicht erhoben.

Zu 23. bis 27.:

Seit dem Jahr 2003 wird die Prüfung aller lohnabhängigen Abgaben von einem Prüforgang – aus der Finanzverwaltung oder der Gebietskrankenkasse – durchgeführt. Ziel der Befragung im Jahr 2006 war es, diese gemeinsame Prüfung der lohnabhängigen Abgaben in Form einer Kunden- und Mitarbeiterbefragung zu evaluieren. Die Ergebnisse der Befragung wurden den betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Rahmen von Workshops im Detail präsentiert. Die Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse wurden einerseits im Intranet veröffentlicht und andererseits bei Veranstaltungen der Kammer der Wirtschaftstreuhänder präsentiert.

Zu 28.:

Nein, da das Ziel der Befragung war, eine Evaluierung der Zusammenführung der Prüfung aller lohnabhängigen Abgaben durchzuführen und darauf aufbauend interne Verbesserungspotenziale zu erkennen und Maßnahmen zu setzen.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long vertical stroke at the end.

Beilagen

Beilage 1 zur Beantwortung der parlamentarischen Anfrage 5540/J

Eigene Aufträge (Fragen 1. bis 14.)

Auftragnehmer	Betrag	Buchungsdatum	Bezeichnung
2007			
Trigon Entwicklungsberatung	13.404,97	05.11.2007	Workshop BMF-Mitarbeiterbefragung; siehe einleitende Ausführungen sowie die Beantwortung der parl. Anfrage 306/J

2008			
Trigon Entwicklungsberatung	16.080,00	05.08.2008	Projekt BMF- Mitarbeiterbefragung; siehe einleitende Ausführungen sowie die Beantwortung der parl. Anfrage 306/J
	3.480,00	05.11.2008	
	19.560,00		
	244,02	05.08.2008	
	33.399,84	05.11.2008	
	33.643,86		
	1.800,00	25.04.2008	

2009			
FORGES Scharitzer KEG	6.600,00	17.07.2009	Pilotbefragung Kundenzufriedenheit
Trigon Entwicklungsberatung	45.987,18	22.07.2009	Kundenbefragung
Trigon Entwicklungsberatung	288,00	02.02.2009	Mitarbeiterbefragung-Zusatzauswertung; siehe einleitende Ausführungen
	5.364,00	23.03.2009	
	5.652,00		

2010			
Triconsult Wirtschaftsanalytische Forschung GmbH	11.128,50	31.05.2010	Bürgerbefragung

Aufträge, an denen sich das BMF beteiligt hat (Fragen 15. bis 28.)

Auftragnehmer	Betrag	Buchungsdatum	Bezeichnung
2006			
Versicherungsanstalt für Eisenbahnen und Bergbau	29.917,85	31.12.2006	GPLA Marktforschung Kunden-u. Mitarbeiterbefragung

Beilage 2 zur Beantw. der parl. Anfrage 5540/J (Fragebogen Bürgerbefragung)

1

TRICONSULT Wirtschaftsanalytische Forschung GmbH Tel.: (01) 408 49 31 Partner GlobalNR	● Fragebogen-Nr.:	1-8
	● Projekt-Nr.:	1711 / 09
	● Adresslisten-Nr.:	
	● laufende Nr.:	

<p>Guten Tag, mein Name ist xxx vom Marktforschungsinstitut Triconsult. Wir führen derzeit eine Befragung über die Belastung der Bürgerinnen und Bürger in Verwaltungsverfahren wie z.B. xxx durch mit dem Ziel, Vereinfachungen für Bürgerinnen und Bürger zu identifizieren. Für diese Verfahren müssen Sie mit der Behörde in Kontakt treten, Sie müssen sich Informationen oder Formulare besorgen, Sie haben also dabei einen gewissen Aufwand. Darf ich Ihnen dazu einige Fragen stellen?</p>	
---	--

	Frage	Antwort	Code
0a.	Ort	Hollabrunn 1 St. Pölten 2 Wien 3	9
0b.	Sample Point	Sample-Point-Code (z.B. Amt) _ _ _ _	10-
1.	Wir suchen Personen, die aus bestimmten Anlassfällen Behördenwege erledigen müssen. Was war der Anlass Ihres heutigen Besuchs? Int.: IVP-Liste vorlegen.	IVP-Code _ _ _ _	13
2.	Stellen Sie den Antrag bzw. das Ansuchen zum ersten Mal?	Ja 1 Nein 2	16
3.	Alter	STATISTIK Bis 24 Jahre 1 25 bis 29 Jahre 2 30 bis 34 Jahre 3 35 bis 39 Jahre 4 40 bis 44 Jahre 5 45 bis 49 Jahre 6 50 bis 54 Jahre 7 55 bis 59 Jahre 8 60 Jahre und älter 9	17
4.	Geschlecht	Männlich 1 Weiblich 2	18
5.	Beruf	Selbständige/ Freie Berufe 1 Öffentlich Bedienstete 2 Angestellte 3 ArbeiterInnen 4 Landwirte, Landwirtinnen 5 Im Haushalt tätig 6 PensionistInnen, RentnerInnen 7 In Ausbildung 8 Beschäftigungslos/ arbeitslos 9	19

	Frage	Antwort	Code
6.	Höchste abgeschlossene Schulbildung	Pflichtschule 1 Lehre 2 Fachschule ohne Matura 3 Matura 4 Universität, (Fach)-Hochschule 5	20
7.	Verfügt Ihr Haushalt über einen Internetzugang?	Ja 1 Nein 2	21
8.	Staatsangehörigkeit	Österreich 1 Bosnien und Herzegowina 2 Deutschland 3 Kroatien 4 Polen 5 Serbien und Montenegro 6 Türkei 7 Andere 8 und zwar: _____	22
9.	Geburtsland	Österreich 1 Bosnien und Herzegowina 2 Deutschland 3 Kroatien 4 Polen 5 Serbien und Montenegro 6 Türkei 7 Andere 8 und zwar: _____	23
Int.: Graphische Vorlage der Phasen zeigen und erklären!			

Frage	Antwort	Code
Orientierungsphase – Auskünfte einholen		
10. Mussten Sie für die Erledigung Ihres Ansuchens/ Antrags vorher Auskünfte oder Informationen einholen?	Ja	1 → 11.
	Nein	2 → 41.
11. Wie oft haben Sie insgesamt derartige Auskünfte/ Informationen eingeholt?	Anzahl Informationseinholung	_ _ _
12a. Wie haben Sie versucht, Auskünfte bzw. Informationen zu beziehen?	<u>12a</u> <u>12b</u>	
	Telefonisch	1 1
12b. Und wie haben Sie die gesuchten Auskünfte bzw. Informationen erfolgreich eingeholt? <i>Int.: Jeweils Mehrfachnennungen möglich!</i>	Vor Ort (persönlich)	2 2
	Per e-mail	3 3
	Im Internet	4 4
	Per Post	5 5
12c. Wissen Sie noch, auf welcher Internetseite Sie die Informationen erfolgreich bezogen haben? <i>Int.: Wenn Frage 12b=4 (Internet):</i>	Ja	1 → 12d.
	Nein	2 → 13.
12d. Auf der Seite welches Anbieters haben Sie die Informationen gefunden? Nennen Sie mir bitte den Namen dieses Anbieters.		
13. Sie haben gesagt, Sie haben (auch) telefonisch Auskünfte eingeholt. Wie lange mussten Sie am Telefon warten, bis jemand abhob? <i>Int.: Kategorien vorlesen!</i>	Gar nicht	1
	Bis zu ¼ Minute	2
	¼ bis 1 Minute	3
	Zwischen 1 bis 5 Minuten	4
	Zwischen 5 bis 10 Minuten	5
	Mehr als 10 Minuten	6
13a. Und wie lange mussten Sie am Telefon warten, bis Sie (richtig) verbunden wurden? <i>Int.: Kategorien vorlesen!</i>	Gar nicht/ keine Weiterleitung nötig	1
	Weniger als 1 Minute	2
	Zwischen 1 bis 5 Minuten	3
	Zwischen 5 bis 10 Minuten	4
	Mehr als 10 Minuten	5
14. Wie lange hat das Telefonat gedauert? <i>Int.: Kategorien vorlesen!</i>	Weniger als 1 Minute	1
	1 bis 5 Minuten	2
	5 bis 10 Minuten	3
	10 bis 20 Minuten	4
	Mehr als 20 Minuten	5
15. Wie zufrieden waren Sie mit der telefonischen Auskunft insgesamt? Vergeben Sie bitte Punkte zwischen 1 und 10: 1= sehr zufrieden 10= sehr unzufrieden Dazwischen können Sie abstufen.	Gesamtzufriedenheit:	
	telefonische Auskunft	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

	Frage	Antwort	Code												
16.	<p>Int.: Wenn Frage 15=6-1:</p> <p>Wie kann Sie die Behörde in diesem Punkt besser unterstützen? Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?</p>														
17.	<p>Int.: Wenn Frage 15=10-7:</p> <p>Womit waren Sie zufrieden bzw. welche Serviceleistungen haben zu Ihrer Zufriedenheit beigetragen?</p>														
18.	<p>Int.: Wenn Frage 12b=2: Fragen 18-22 stellen!</p> <p>Sie haben gesagt, Sie haben (auch) persönliche Auskünfte vor Ort eingeholt. Wie lange haben Sie vor Ort gewartet?</p> <p>Int.: Kategorien vorlesen!</p>	<table border="1"> <tr><td>Gar nicht</td><td>1</td></tr> <tr><td>Bis zu 5 Minuten</td><td>2</td></tr> <tr><td>5 bis 15 Minuten</td><td>3</td></tr> <tr><td>15 bis 30 Minuten</td><td>4</td></tr> <tr><td>Mehr als 30 Minuten</td><td>5</td></tr> </table>	Gar nicht	1	Bis zu 5 Minuten	2	5 bis 15 Minuten	3	15 bis 30 Minuten	4	Mehr als 30 Minuten	5	43		
Gar nicht	1														
Bis zu 5 Minuten	2														
5 bis 15 Minuten	3														
15 bis 30 Minuten	4														
Mehr als 30 Minuten	5														
19.	<p>Wie lange hat Ihr (Beratungs-)Gespräch gedauert?</p> <p>Int.: Kategorien vorlesen!</p>	<table border="1"> <tr><td>Bis zu 5 Minuten</td><td>1</td></tr> <tr><td>5 bis 10 Minuten</td><td>2</td></tr> <tr><td>10 bis 20 Minuten</td><td>3</td></tr> <tr><td>20 bis 30 Minuten</td><td>4</td></tr> <tr><td>Mehr als 30 Minuten</td><td>5</td></tr> </table>	Bis zu 5 Minuten	1	5 bis 10 Minuten	2	10 bis 20 Minuten	3	20 bis 30 Minuten	4	Mehr als 30 Minuten	5	44		
Bis zu 5 Minuten	1														
5 bis 10 Minuten	2														
10 bis 20 Minuten	3														
20 bis 30 Minuten	4														
Mehr als 30 Minuten	5														
20.	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der Auskunft vor Ort insgesamt? Vergeben Sie bitte Punkte zwischen 1 und 10: 1= sehr zufrieden 10= sehr unzufrieden Dazwischen können Sie abstufen.</p>	<p>Gesamtzufriedenheit: Auskunft vor Ort 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	45												
21.	<p>Int.: Wenn Frage 20=6-1:</p> <p>Wie kann Sie die Behörde in diesem Punkt besser unterstützen? Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?</p>														
22.	<p>Int.: Wenn Frage 20=10-7:</p> <p>Womit waren Sie zufrieden bzw. welche Serviceleistungen haben zu Ihrer Zufriedenheit beigetragen?</p>														
23.	<p>Int.: Wenn Frage 12b=3: Fragen 23-26 stellen!</p> <p>Sie haben gesagt, Sie haben (auch) Auskünfte per E-Mail eingeholt. Wie viele Wochentage haben Sie auf eine Antwort zu Ihrer E-Mail-Anfrage gewartet?</p> <p>Int.: Kategorien vorlesen!</p>	<table border="1"> <tr><td>Weniger als einen halben Tag</td><td>1</td></tr> <tr><td>Einen halben Tag</td><td>2</td></tr> <tr><td>1 Tag</td><td>3</td></tr> <tr><td>1 bis 3 Tage</td><td>4</td></tr> <tr><td>3 bis 7 Tage</td><td>5</td></tr> <tr><td>Länger als eine Woche</td><td>6</td></tr> </table>	Weniger als einen halben Tag	1	Einen halben Tag	2	1 Tag	3	1 bis 3 Tage	4	3 bis 7 Tage	5	Länger als eine Woche	6	47
Weniger als einen halben Tag	1														
Einen halben Tag	2														
1 Tag	3														
1 bis 3 Tage	4														
3 bis 7 Tage	5														
Länger als eine Woche	6														

	Frage	Antwort	Code
32.	<p>Int.: Wenn Frage 12b=5: Fragen 32-35 stellen!</p> <p>Sie haben gesagt, Sie haben (auch) Auskünfte per Post eingeholt. Wie viele Wochentage haben Sie auf eine Rückmeldung zu Ihrer schriftlichen Anfrage gewartet?</p> <p>Int.: Kategorien vorlesen!</p>	<p>1 Tag 1</p> <p>1 bis 3 Tage 2</p> <p>3 bis 7 Tage 3</p> <p>Länger als 1 Woche 4</p>	54
33.	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der Rückmeldung auf Ihre schriftliche Anfrage insgesamt?</p> <p>Vergeben Sie bitte Punkte zwischen 1 und 10:</p> <p>1= sehr zufrieden</p> <p>10= sehr unzufrieden</p> <p>Dazwischen können Sie abstufen.</p>	<p>Gesamtzufriedenheit:</p> <p>schriftliche Auskunft 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	55
34.	<p>Int.: Wenn Frage 33=6-1:</p> <p>Wie kann Sie die Behörde in diesem Punkt besser unterstützen? Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>	
35.	<p>Int.: Wenn Frage 33=10-7:</p> <p>Womit waren Sie zufrieden bzw. welche Serviceleistungen haben zu Ihrer Zufriedenheit beigetragen?</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>	
36.	<p>Int.: Wieder an alle!</p> <p>Wie lange hat der ganze Vorgang für das Einholen von Auskünften/ Informationen gedauert?</p> <p>Int.: Wartezeiten z.B. auf schriftliche Antworten und Fahrzeiten NICHT einrechnen, schon aber Wartezeiten vor Ort!</p>	<p>Stunden </p> <p>Minuten </p>	57 58
37.	<p>Int.: Wenn Frage 12b=2:</p> <p>Wie lange war Ihre Anreisezeit im Zusammenhang mit dem Einholen von Auskünften/ Informationen?</p>	<p>Stunden </p> <p>Minuten </p>	60 61
38a	<p>Haben Sie für das Einholen von Auskünften/ Informationen fremde Hilfe (z.B. eine/n Steuerberater/in) in Anspruch genommen?</p>	<p>Ja 1 → 38b.</p> <p>Keinen externen Dienstleister in Anspruch genommen 2 → 39.</p> <p>Im Pauschal-Paket enthalten 3 → 39.</p>	63
38b	<p>Wie hoch waren die angefallenen Kosten?</p>	<p>Kosten in Euro </p>	64
39.	<p>Wie hoch waren die sonstigen angefallenen Kosten (z.B. Fahrtkosten) beim Einholen von Auskünften/ Informationen?</p>	<p>Sonstige Kosten </p>	67
40.	<p>Int.: Wenn Frage 12b=4:</p> <p>Warum haben Sie die Möglichkeit der Auskunftseinholung über das Internet nicht genutzt?</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	

	Frage	Antwort	Code
	Orientierungsphase: Formulare einholen		
41.	Haben Sie sich das Formular/ die Formulare schon während der Informationseinholung besorgt?	Ja 1 → 49. Nein 2 → 42. Kein Formular besorgt 3	70
42.	Wie haben Sie sich die Formulare besorgt?	Telefonisch 1 Vor Ort (persönlich) 2 Per E-Mail 3 Internet 4 Per Post 5	71 72 73 74 75
	Int.: Wenn Frage 42=4 (Internet)		
42a	Wissen Sie noch, auf welcher Internet-Seite Sie die Formulare besorgt haben?	Ja 1 → 42b. Nein 2 → 43.	76
42b	Auf der Seite welches Anbieters haben Sie die Formulare besorgt? Nennen Sie mir bitte den Namen dieses Anbieters.	_____	
43.	Welcher zeitliche Aufwand war mit dem Besorgen der Formulare verbunden?	Stunden __ Minuten __ __	77 78
	Int.: Wartezeiten z.B. auf schriftliche Antworten und Fahrzeiten NICHT einrechnen, schon aber Wartezeiten vor Ort!		
	Int.: Wenn Frage 42=2		
44.	Wie lang war Ihre Anreisezeit im Zusammenhang mit dem Einholen der Formulare?	Stunden __ Minuten __ __	80 81
45.	Wie hoch waren die Kosten, die im Zusammenhang mit dem Einholen der Formulare angefallen sind?	Kosten in Euro __ __ __	83
46.	Welche Möglichkeiten der Behörde sehen Sie, um Ihnen die (richtigen) Formulare besser/ schneller zugänglich zu machen?	_____	
	Int.: Wenn Frage 42=4		
47.	Wenn die Möglichkeit zum elektronischen Einholen der Formulare besteht, würden Sie das in Zukunft in Anspruch nehmen?	Ja 1 → 49. Nein 2 → 48.	86
48.	Warum nicht?	_____	

Frage	Antwort	Code
Rüstphase - Unterlagen einholen		
49. Mussten Sie für den Antrag/ das Ansuchen Unterlagen beilegen?	Ja	1 → 50.
	Nein	2 → 60.
50. Welche Unterlagen mussten Sie dem Antrag/ dem Ansuchen beilegen?	Siehe Unterlagen, die in der IVP-Liste angeführt sind! _ _ _ _	87 118
51. Mussten Sie für den Antrag/ das Ansuchen gesondert Unterlagen einholen?	Ja	1
	Nein	2 → 54.
51a Welche Unterlagen mussten Sie für den Antrag/ das Ansuchen gesondert bei welcher Behörde einholen? Int.: Nach Unterlagen UND Behörde fragen!	IVP-Code: _ _ _ _ Unterlagen: Siehe Unterlagen laut IVP-Liste Behörden-Code: _ _ _ _	122 149
	Behörden: _____	152 179
51b Welche Behörde?	_____ _ _ _ _	
52. War es für Sie ein besonderer Aufwand, diese Unterlagen zu besorgen?	Ja	1 → 53.
	Nein	2 → 54.
53. Warum war es für Sie ein besonderer Aufwand?	_____	
54. Denken Sie, dass einige Unterlagen auch behördenintern bereitgestellt werden könnten? Int.: Beispiele nennen: Lohnzettel werden bei der Arbeitnehmeranmeldung bereits vom Arbeitgeber geschickt, bei diversen Verfahren ist kein Meldezettel mehr nötig, da der Zugriff über das zentrale Melderegister erfolgt.	Ja	1 → 55.
	Nein	2 → 56.
55. Welche Unterlagen könnten Ihrer Meinung nach behördenintern bereitgestellt werden?	Siehe Unterlagen, die in der IVP-Liste angeführt sind! _ _ _ _	182 183
56. Welche Möglichkeiten sehen Sie, dass die Behörde Sie beim Einholen der Unterlagen unterstützt?	_____	
57. Wie viel Zeit haben Sie für das Einholen der Unterlagen benötigt? Int.: Fahrzeiten nicht einrechnen!	Stunden	_
	Minuten	_ _ _
58. Wie lang war Ihre Anreisezeit um die Unterlagen einzuholen? Int.: Falls bei Frage 51*1 (Unterlagen genannt):	Stunden	_
	Minuten	_ _ _
59. Wie hoch waren die Kosten, die beim Einholen der Unterlagen angefallen sind?	Kosten in Euro	_ _ _ _

	Frage	Antwort	Code														
		Ausfüllphase															
60.	In welcher Form haben Sie das Formular ausgefüllt?	<table border="1"> <tr> <td>In Papierform</td> <td>1 → 61 od. 62</td> </tr> <tr> <td>Elektronisch</td> <td>2 → 64.</td> </tr> <tr> <td>Keine Formulare besorgt/ ausgefüllt</td> <td>3</td> </tr> </table>	In Papierform	1 → 61 od. 62	Elektronisch	2 → 64.	Keine Formulare besorgt/ ausgefüllt	3	223								
In Papierform	1 → 61 od. 62																
Elektronisch	2 → 64.																
Keine Formulare besorgt/ ausgefüllt	3																
	Int.: Kategorien vorlesen! "elektronisch" bedeutet elektronische Verfahren wie FinanzOnline, nicht aber pdf-Formulare!																
61.	Warum haben Sie sich nicht für das elektronische Verfahren entschieden?																
	Int.: Für VP-Nr. xxx - siehe VP-Liste!																
62.	Wenn die Möglichkeit zur elektronischen Abwicklung des Antrags/ des Ansuchens besteht, würden Sie das in Zukunft in Anspruch nehmen?	<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>1 → 64.</td> </tr> <tr> <td>Nein</td> <td>2 → 63.</td> </tr> <tr> <td>Keine Angabe</td> <td>3 → 64.</td> </tr> </table>	Ja	1 → 64.	Nein	2 → 63.	Keine Angabe	3 → 64.	224								
Ja	1 → 64.																
Nein	2 → 63.																
Keine Angabe	3 → 64.																
	Int.: Für VP-Nr. xxx - siehe VP-Liste!																
63.	Warum nicht?																
64.	Bitte vergeben Sie für die Aussage: "Die Formulare sind leicht verständlich aufgebaut" Punkte zwischen 1 und 10: 1= sehr zufrieden 10= sehr unzufrieden Dazwischen können Sie abstufen.	<table border="1"> <tr> <td>Die Formulare sind leicht verständlich aufgebaut</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> </tr> </table>	Die Formulare sind leicht verständlich aufgebaut	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	225			
Die Formulare sind leicht verständlich aufgebaut	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10							
65.	Konnten Sie die Formulare ohne fremde Hilfe ausfüllen?	<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>1 → 68.</td> </tr> <tr> <td>Nein</td> <td>2 → 66.</td> </tr> </table>	Ja	1 → 68.	Nein	2 → 66.	227										
Ja	1 → 68.																
Nein	2 → 66.																
66.	Warum nicht? Womit hatten Sie beim Ausfüllen Probleme?																
67.	Wer hat Ihnen beim Ausfüllen geholfen?	<table border="1"> <tr> <td>Zuständige Behörde</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Angehörige</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Freunde</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Externe Dienstleister (Steuerberater, Wirtschaftstreuhänder)</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Interessensvertretungen</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Sonstige:</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td colspan="2">und zwar: _____</td> </tr> </table>	Zuständige Behörde	1	Angehörige	2	Freunde	3	Externe Dienstleister (Steuerberater, Wirtschaftstreuhänder)	4	Interessensvertretungen	5	Sonstige:	6	und zwar: _____		228 229 230 231 232 233
Zuständige Behörde	1																
Angehörige	2																
Freunde	3																
Externe Dienstleister (Steuerberater, Wirtschaftstreuhänder)	4																
Interessensvertretungen	5																
Sonstige:	6																
und zwar: _____																	
	Int.: Kategorien vorlesen! Mehrfachnennungen möglich!																
68.	Hätte die Behörde Sie bei der Lösung Ihres Problems besser unterstützen können, um den Aufwand für Sie so gering wie möglich zu halten?	<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>1 → 69.</td> </tr> <tr> <td>Nein</td> <td>2 → 70.</td> </tr> </table>	Ja	1 → 69.	Nein	2 → 70.	234										
Ja	1 → 69.																
Nein	2 → 70.																
69.	Wie hätte die Behörde Sie Ihrer Meinung nach unterstützen können?																

	Frage	Antwort	Code
70.	Wie lange haben Sie gebraucht, um das Formular vollständig auszufüllen und für die Übermittlung fertigzustellen? Info: Fahrtzeiten nicht einrechnen!	Stunden <input type="text"/> <input type="text"/> Minuten <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	235 236
71.	Hatten Sie eine Anreisezeit im Zusammenhang mit dem Ausfüllen des Formulars?	Ja <input type="checkbox"/> 1 → 71a. Nein <input type="checkbox"/> 2 → 72.	239
71a	Wie lange war Ihre Anreisezeit im Zusammenhang mit dem Ausfüllen des Formulars?	Stunden <input type="text"/> <input type="text"/> Minuten <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	239 240
72.	Wie hoch waren die angefallenen Kosten (z.B. Kopierkosten, Kosten für externe Dienstleister) im Zusammenhang mit dem Ausfüllen des Formulars?	Kosten in Euro <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	242

Frage		Antwort		Code	
Kontakt-/Übermittlungsphase					
73.	Wie haben Sie den Antrag/ das Ansuchen übermittelt?	Vor Ort (persönlich)	1 → 74.	245	
		Im Internet (z.B. FinanzOnline)	2 → 73a.		
		Per Post	3 → 74.		
Int.: Wenn Frage 73=2 (Internet)					
73a	Wissen Sie noch, auf welcher Internet-Seite Sie den Antrag/ das Ansuchen übermittelt haben?	Ja	1 → 73b.	246	
		Nein	2 → 83.		
73b	Auf der Seite welches Anbieters haben Sie den Antrag/ das Ansuchen übermittelt? Nennen Sie mir bitte den Namen dieses Anbieters.				
Int.: Weiter mit Frage 83.					
Int.: Wenn Frage 73=1 oder 3 (NICHT Internet)					
74.	Wenn die Möglichkeit zur elektronischen Abwicklung des Antrags/ Ansuchens besteht, würden Sie diese Möglichkeit Möglichkeit in Anspruch nehmen?	Ja	1 → 76.	247	
		Nein	2 → 75.		
75.	Warum nicht?				
Int.: Wenn Frage 73=1, andere weiter mit Frage 83!					
76.	Haben Sie vorab einen Termin für die persönliche Einreichung Ihres Antrags/ Ansuchens vereinbart?	Ja	1 → 77.	248	
		Nein	2 → 78.		
77.	Haben Sie trotz Terminvereinbarung vor Ort gewartet?	Ja	1 → 78.	249	
		Nein	2 → 79.		
78.	Wie lange haben Sie vor Ort gewartet?	Gar nicht	1	250	
		1 bis 5 Minuten	2		
		5 bis 15 Minuten	3		
		15 bis 30 Minuten	4		
		30 bis 60 Minuten	5		
		Mehr als 1 Stunde	6		
79.	Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Organisation des Services vor Ort? Vergeben Sie bitte Punkte zwischen 1 und 10: 1= sehr zufrieden 10= sehr unzufrieden Dazwischen können Sie abstufen.	Gesamtzufriedenheit: Organisation des Services vor Ort 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			251
80.	Und wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Serviceorientierung der Mitarbeiter/innen. Vergeben Sie bitte Punkte zwischen 1 und 10: 1= sehr zufrieden 10= sehr unzufrieden Dazwischen können Sie abstufen.	Gesamtzufriedenheit: Serviceorientierung der MitarbeiterInnen 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			

	Frage	Antwort	Code
81.	Int.: Wenn Frage 80= 6-1 Welche Möglichkeiten der Mitarbeiter/ innen sehen Sie, um Ihren Zeitaufwand zu reduzieren? Was können diese dabei verbessern?		
82.	Int.: Wenn Frage 80=10-7 Womit waren Sie zufrieden bzw. welche Serviceleitungen haben zu Ihrer Zufriedenheit beigetragen?		
83.	Wie lange haben Sie alles in allem für die Abgabe Ihres Antrags/ Ihres Ansuchens gebraucht? Int.: Fahrtzeiten nicht einrechnen!	Stunden __ Minuten __ __	255 256
84.	Int.: Wenn Frage 73=1 Hatten Sie eine Anreisezeit im Zusammenhang mit der Abgabe Ihres Antrages/ Ihres Ansuchens?	Ja 1 → 84a. Nein 2 → 85.	258
84a	Wie lange war Ihre Anreisezeit im Zusammenhang mit der Abgabe Ihres Antrages/ Ihres Ansuchens?	Stunden __ Minuten __ __	259 260
85.	Wie hoch waren die angefallenen Kosten (z.B. Fahrtkosten) im Zusammenhang mit der Abgabe Ihres Antrages/ Ansuchens?	Kosten in Euro __ __ __	262

	Frage	Antwort	Code
Gesamtbeurteilung der Phasen			
86.	Wie Sie gesehen haben, sind mit der Erfüllung Ihres Ansuchens unterschiedliche zeitliche Aufwände verbunden. Gibt es eine Phase, deren zeitlicher Aufwand für Sie besonders ärgerlich war und wo aus Ihrer Sicht eine Reduktion des zeitlichen Aufwands besonders vordringlich wäre?	Ja 1 → 87. Nein 2 → 88.	265
87.	Bitte bewerten Sie jetzt jede Phase, die Sie durchlaufen haben, anhand einer Skala von 1 bis 10: 1= gar nicht ärgerlich 10= sehr ärgerlich Dazwischen können Sie abstufen.	Int.: Graphische Vorlage der Phasen vorliegen! Orientierungsphase Auskünfte einholen _ _ _ Orientierungsphase Antragsunterlagen/ Formulare einholen _ _ _ Rüstphase - Unterlagen einholen _ _ _ Int.: Wenn eine Phase nicht durchlaufen wurde, bedeutet das automatisch 0 Punkte. Ausfüllphase _ _ _ Kontakt-/Übermittlungsphase _ _ _ 	266- 268- 270- 272- 274-
88.	Wie sich gezeigt hat, sind viele verschiedene Schritte mit diesem Ansuchen verbunden. Wie, glauben Sie, kann die Behörde den Prozess gestalten, dass die Belastung für den Bürger/ die Bürgerin reduziert wird?		

	Frage	Antwort	Code																						
89.	Haben Sie das gewünschte Produkt/ die gewünschte Leistung erhalten?	<p style="text-align: center;">Outcome (Ergebnis)</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Ja</td> <td>Ja → 91.</td> </tr> <tr> <td>Nein</td> <td>Nein → 90.</td> </tr> <tr> <td>Antrag/ Ansuchen erst abgegeben</td> <td>3 → 92.</td> </tr> </table>	Ja	Ja → 91.	Nein	Nein → 90.	Antrag/ Ansuchen erst abgegeben	3 → 92.	276																
Ja	Ja → 91.																								
Nein	Nein → 90.																								
Antrag/ Ansuchen erst abgegeben	3 → 92.																								
90.	Warum nicht? Welche Probleme hat es dabei gegeben?	<hr/> <hr/>																							
91.	Wie schnell haben Sie nach dem Erstkontakt das Produkt/ die Leistung bekommen bzw. erfahren, dass Sie keinen Anspruch auf das Produkt/ die Leistung haben?	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2">int.: Wenn Frage 89=1 oder 2</td> </tr> <tr> <td>Sofort</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Innerhalb von 3 Tagen</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Innerhalb einer Woche</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Innerhalb von 2 Wochen</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Innerhalb von drei Wochen</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Innerhalb eines Monats</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Nach zwei bis drei Monaten</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Nach drei bis vier Monaten</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Länger</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td colspan="2">int.: Kategorien vorlesen!</td> </tr> </table>	int.: Wenn Frage 89=1 oder 2		Sofort	1	Innerhalb von 3 Tagen	2	Innerhalb einer Woche	3	Innerhalb von 2 Wochen	4	Innerhalb von drei Wochen	5	Innerhalb eines Monats	6	Nach zwei bis drei Monaten	7	Nach drei bis vier Monaten	8	Länger	9	int.: Kategorien vorlesen!		277
int.: Wenn Frage 89=1 oder 2																									
Sofort	1																								
Innerhalb von 3 Tagen	2																								
Innerhalb einer Woche	3																								
Innerhalb von 2 Wochen	4																								
Innerhalb von drei Wochen	5																								
Innerhalb eines Monats	6																								
Nach zwei bis drei Monaten	7																								
Nach drei bis vier Monaten	8																								
Länger	9																								
int.: Kategorien vorlesen!																									

Frage	Antwort	Code		
Verbesserungsphase				
92. Wählen Sie aus den folgenden Bereichen vier aus, in denen Verbesserungen für Sie besonders wichtig sind.	Zugang zu Informationen	01	278-	
	Verständlichkeit der Informationen	02	280-	
	Aktualität der Informationen	03	282-	
	Zugang zu Formularen	04	284-	
	Int.: Liste mit den 12 Kategorien vorliegen!	Verständlichkeit der Formulare	05	
		Wartezeiten	06	
		Anzahl der benötigten Unterlagen	07	
		Erreichbarkeit der Behörde	08	
		Öffnungszeiten der Behörde	09	
		Atmosphäre in der Behörde	10	
		MitarbeiterInnen	11	
		Hilfestellung durch die Behörde	12	
93. Welche konkreten Verbesserungsvorschläge haben Sie dazu?				
A. Datum		286-		
		_ _ _ . _ _ _ .2009		
B. Interviewer-ID		290-		
		_ _ _		
VIELEN DANK FÜR IHRE UNTERSTÜTZUNG !				

Beilage 3a zur Beantw. der parl. Anfrage 5540/J (Fragebogen Bevölkerung)

BMF Kundenbefragung 2008

Ihre Meinung ist uns wichtig

Guten Tag, das österreichische Bundesministerium für Finanzen führt eine Befragung über die Zufriedenheit der Steuerzahler mit den Finanzämtern durch. Darf ich Sie bitten an dieser Befragung teil zu nehmen? Es wird etwa 5 bis 7 Minuten dauern.

1. Image	Zustimmung														
1.1 Die Finanzverwaltung hat in der Öffentlichkeit einen hervorragenden Ruf.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">0%</td> <td style="width: 16.6%;">20%</td> <td style="width: 16.6%;">40%</td> <td style="width: 16.6%;">60%</td> <td style="width: 16.6%;">80%</td> <td style="width: 16.6%;">100%</td> <td style="width: 16.6%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	0%	20%	40%	60%	80%	100%		<input type="checkbox"/>						
0%	20%	40%	60%	80%	100%										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
1.2 Ich sehe das Finanzamt als Partner, der mich bei der Abwicklung von Steuerangelegenheiten unterstützt.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">0%</td> <td style="width: 16.6%;">20%</td> <td style="width: 16.6%;">40%</td> <td style="width: 16.6%;">60%</td> <td style="width: 16.6%;">80%</td> <td style="width: 16.6%;">100%</td> <td style="width: 16.6%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	0%	20%	40%	60%	80%	100%		<input type="checkbox"/>						
0%	20%	40%	60%	80%	100%										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
1.3 Ich habe den Eindruck, dass sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Finanzamt voll mit ihrer Aufgabe identifizieren.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">0%</td> <td style="width: 16.6%;">20%</td> <td style="width: 16.6%;">40%</td> <td style="width: 16.6%;">60%</td> <td style="width: 16.6%;">80%</td> <td style="width: 16.6%;">100%</td> <td style="width: 16.6%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	0%	20%	40%	60%	80%	100%		<input type="checkbox"/>						
0%	20%	40%	60%	80%	100%										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
<small>0% = nein, trifft nicht zu / 100% = ja, trifft voll zu</small>															
2. Steuermoral	Zustimmung														
2.1 Ehrlichkeit in Steuerangelegenheiten ist wichtig, weil alle Staatsbürgerinnen und Staatsbürger ihren Beitrag zum Gemeinwohl leisten sollen.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">0%</td> <td style="width: 16.6%;">20%</td> <td style="width: 16.6%;">40%</td> <td style="width: 16.6%;">60%</td> <td style="width: 16.6%;">80%</td> <td style="width: 16.6%;">100%</td> <td style="width: 16.6%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	0%	20%	40%	60%	80%	100%		<input type="checkbox"/>						
0%	20%	40%	60%	80%	100%										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
2.2 Es ist wichtig, dass das Finanzamt Kontrollen durchführt, um Betrug und	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">0%</td> <td style="width: 16.6%;">20%</td> <td style="width: 16.6%;">40%</td> <td style="width: 16.6%;">60%</td> <td style="width: 16.6%;">80%</td> <td style="width: 16.6%;">100%</td> <td style="width: 16.6%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	0%	20%	40%	60%	80%	100%		<input type="checkbox"/>						
0%	20%	40%	60%	80%	100%										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
2.3 Die Betrugsbekämpfung durch die Finanzverwaltung hat sich in den letzten Jahren/Monaten massiv verstärkt.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">0%</td> <td style="width: 16.6%;">20%</td> <td style="width: 16.6%;">40%</td> <td style="width: 16.6%;">60%</td> <td style="width: 16.6%;">80%</td> <td style="width: 16.6%;">100%</td> <td style="width: 16.6%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	0%	20%	40%	60%	80%	100%		<input type="checkbox"/>						
0%	20%	40%	60%	80%	100%										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
<small>0% = nein, trifft nicht zu / 100% = ja, trifft voll zu</small>															
3. Qualität der Kontakte	Zustimmung														
In meinen letzten Kontakten mit dem Finanzamt (telefonisch, online, schriftlich oder persönlich) ...	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">0%</td> <td style="width: 16.6%;">20%</td> <td style="width: 16.6%;">40%</td> <td style="width: 16.6%;">60%</td> <td style="width: 16.6%;">80%</td> <td style="width: 16.6%;">100%</td> <td style="width: 16.6%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	0%	20%	40%	60%	80%	100%		<input type="checkbox"/>						
0%	20%	40%	60%	80%	100%										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
3.1 ... habe ich in Sachen Fachkompetenz eine erstklassige Leistung erhalten.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">0%</td> <td style="width: 16.6%;">20%</td> <td style="width: 16.6%;">40%</td> <td style="width: 16.6%;">60%</td> <td style="width: 16.6%;">80%</td> <td style="width: 16.6%;">100%</td> <td style="width: 16.6%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	0%	20%	40%	60%	80%	100%		<input type="checkbox"/>						
0%	20%	40%	60%	80%	100%										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
3.2 ... wurden die Leistungen in der kürzest möglichen Zeit erbracht.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">0%</td> <td style="width: 16.6%;">20%</td> <td style="width: 16.6%;">40%</td> <td style="width: 16.6%;">60%</td> <td style="width: 16.6%;">80%</td> <td style="width: 16.6%;">100%</td> <td style="width: 16.6%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	0%	20%	40%	60%	80%	100%		<input type="checkbox"/>						
0%	20%	40%	60%	80%	100%										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
3.3 ... hat man sich mir gegenüber angemessen und korrekt verhalten.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">0%</td> <td style="width: 16.6%;">20%</td> <td style="width: 16.6%;">40%</td> <td style="width: 16.6%;">60%</td> <td style="width: 16.6%;">80%</td> <td style="width: 16.6%;">100%</td> <td style="width: 16.6%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	0%	20%	40%	60%	80%	100%		<input type="checkbox"/>						
0%	20%	40%	60%	80%	100%										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
3.4 ... war deutlich, dass meine Bedürfnisse als Kundin und Kunde einen hohen Stellenwert haben.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">0%</td> <td style="width: 16.6%;">20%</td> <td style="width: 16.6%;">40%</td> <td style="width: 16.6%;">60%</td> <td style="width: 16.6%;">80%</td> <td style="width: 16.6%;">100%</td> <td style="width: 16.6%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	0%	20%	40%	60%	80%	100%		<input type="checkbox"/>						
0%	20%	40%	60%	80%	100%										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
3.5 ... haben sich die angebotenen Serviceleistungen nach den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden gerichtet (Infocenter, FinanzOnline, Homepage, ...).	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">0%</td> <td style="width: 16.6%;">20%</td> <td style="width: 16.6%;">40%</td> <td style="width: 16.6%;">60%</td> <td style="width: 16.6%;">80%</td> <td style="width: 16.6%;">100%</td> <td style="width: 16.6%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	0%	20%	40%	60%	80%	100%		<input type="checkbox"/>						
0%	20%	40%	60%	80%	100%										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
3.6 Die Öffnungszeiten im Infocenter des Finanzamtes sind kundenfreundlich (Mo - Do von 7.30 - 15.30 und am Freitag bis 12.00).	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">0%</td> <td style="width: 16.6%;">20%</td> <td style="width: 16.6%;">40%</td> <td style="width: 16.6%;">60%</td> <td style="width: 16.6%;">80%</td> <td style="width: 16.6%;">100%</td> <td style="width: 16.6%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	0%	20%	40%	60%	80%	100%		<input type="checkbox"/>						
0%	20%	40%	60%	80%	100%										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
<small>0% = nein, trifft nicht zu / 100% = ja, trifft voll zu</small>															
3.10 Haben Sie dem Finanzamt schon einmal etwas Kritisches zurückgemeldet?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein														
3.11 (Wenn ja:) Hatten Sie den Eindruck, dass diese kritische Rückmeldung ernstgenommen wurde?	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">0%</td> <td style="width: 16.6%;">20%</td> <td style="width: 16.6%;">40%</td> <td style="width: 16.6%;">60%</td> <td style="width: 16.6%;">80%</td> <td style="width: 16.6%;">100%</td> <td style="width: 16.6%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	0%	20%	40%	60%	80%	100%		<input type="checkbox"/>						
0%	20%	40%	60%	80%	100%										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
3.12 Hat sich für Sie schon einmal eine Konfliktsituation mit dem Finanzamt ergeben?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein														

- 3.13 (Wenn ja:) Hat sich ihre Gesprächspartnerin / ihr Gesprächspartner bemüht, die Konfliktsituationen korrekt zu lösen?

<input type="checkbox"/>						
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

4. Entwicklung der letzten Jahre

- 4.1 Serviceleistungen (Geld zurück-Aktionen, Infocenter, FinanzOnline, Homepage, ...)
- 4.2 Freundlichkeit und Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- 4.3 Telefonische Erreichbarkeit
- 4.4 Faire Behandlung
- 4.5 Erledigungszeiten
- 4.6 Unkomplizierte Verwaltungsabläufe
- 4.7 Zugänglichkeit und Qualität von Informationen
- 4.8 Modernität
- 4.9 Kundenorientierte Räumlichkeiten

Zustimmung						Keine Angabe
2	1	0	1	2		
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						

-2 = deutlich schlechter / 2 = deutlich besser

Vielen Dank für Ihre Teilnahme !

Beilage 3b zur Beantw. der parl. Anfrage 5540/J (Fragebogen Unternehmen)

BMF Kundenbefragung 2008

Ihre Meinung ist uns wichtig

Sehr geehrte Teilnehmerin, sehr geehrter Teilnehmer!

Der vorliegende Fragebogen wird ca. 15 Minuten Ihrer Zeit in Anspruch nehmen. Bitte füllen Sie ihn ohne Unterbrechung aus. Ein Wiedereinstieg zu einem späteren Zeitpunkt ist nicht möglich.

Die Antworten werden automatisiert über einen externen Server ausgewertet und sind selbstverständlich anonym.

Der Fragebogen ist bis 31. August 2008 geöffnet.

Bei technischen Problemen bitten wir Sie um einen kurzen Hinweis an befragungen@trigon.at

<div style="background-color: black; color: white; padding: 2px;">1. Image</div> <p>1.1 Die Finanzverwaltung hat in der Öffentlichkeit einen hervorragenden Ruf.</p> <p>1.2 Ich sehe das Finanzamt als Partner, der mich bei der Abwicklung von Steuerangelegenheiten unterstützt.</p> <p>1.3 Ich habe den Eindruck, dass sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Finanzamt voll mit ihrer Aufgabe identifizieren.</p> <p>1.4 Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Finanzverwaltung sind unbestechlich und integer.</p>	<div style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">Zustimmung</div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 16.6%;">0%</th> <th style="width: 16.6%;">20%</th> <th style="width: 16.6%;">40%</th> <th style="width: 16.6%;">60%</th> <th style="width: 16.6%;">80%</th> <th style="width: 16.6%;">100%</th> <th style="width: 16.6%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">keine Angabe</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">keine Angabe</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">keine Angabe</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">keine Angabe</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: x-small; text-align: center;">0% = nein, trifft nicht zu / 100% = ja, trifft voll zu</p>	0%	20%	40%	60%	80%	100%		<input type="checkbox"/>	keine Angabe	<input type="checkbox"/>	keine Angabe	<input type="checkbox"/>	keine Angabe	<input type="checkbox"/>	keine Angabe																																																														
0%	20%	40%	60%	80%	100%																																																																									
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	keine Angabe																																																																								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	keine Angabe																																																																								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	keine Angabe																																																																								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	keine Angabe																																																																								
<div style="background-color: black; color: white; padding: 2px;">2. Steuermoral</div> <p>2.1 Ehrlichkeit in Steuerangelegenheiten ist wichtig, weil alle Staatsbürgerinnen und Staatsbürger ihren Beitrag zum Gemeinwohl leisten sollen.</p> <p>2.2 Es ist wichtig, dass das Finanzamt Kontrollen durchführt, um Betrug und</p> <p>2.3 Die Betrugsbekämpfung durch die Finanzverwaltung hat sich in den letzten Jahren/Monaten massiv verstärkt.</p>	<div style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">Zustimmung</div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 16.6%;">0%</th> <th style="width: 16.6%;">20%</th> <th style="width: 16.6%;">40%</th> <th style="width: 16.6%;">60%</th> <th style="width: 16.6%;">80%</th> <th style="width: 16.6%;">100%</th> <th style="width: 16.6%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">keine Angabe</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">keine Angabe</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">keine Angabe</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">keine Angabe</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: x-small; text-align: center;">0% = nein, trifft nicht zu / 100% = ja, trifft voll zu</p>	0%	20%	40%	60%	80%	100%		<input type="checkbox"/>	keine Angabe	<input type="checkbox"/>	keine Angabe	<input type="checkbox"/>	keine Angabe	<input type="checkbox"/>	keine Angabe																																																														
0%	20%	40%	60%	80%	100%																																																																									
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	keine Angabe																																																																								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	keine Angabe																																																																								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	keine Angabe																																																																								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	keine Angabe																																																																								
<div style="background-color: black; color: white; padding: 2px;">3. Qualität der Kontakte</div> <p>In meinen letzten Kontakten mit dem Finanzamt (telefonisch, online, schriftlich oder persönlich) ...</p> <p>3.1 ... habe ich in Sachen Fachkompetenz eine erstklassige Leistung erhalten.</p> <p>3.2 ... wurden die Leistungen in der kürzest möglichen Zeit erbracht.</p> <p>3.3 ... hat man sich mir gegenüber angemessen und korrekt verhalten.</p> <p>3.4 ... war deutlich, dass meine Bedürfnisse als Kundin und Kunde einen hohen Stellenwert haben.</p> <p>3.5 ... haben sich die angebotenen Serviceleistungen nach den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden gerichtet (Infocenter, FinanzOnline, Homepage, ...).</p> <p>3.6 Die Öffnungszeiten im Infocenter des Finanzamtes sind kundenfreundlich (Mo-Do von 7.30 - 15.30 und am Freitag bis 12.00).</p> <p>3.7 Die telefonische Erreichbarkeit ist sehr gut.</p> <p>3.8 Auskünfte erhalte ich in angemessener Zeit.</p> <p>3.9 Die Formulare sind verständlich und praktikabel.</p> <p>3.10 Haben Sie dem Finanzamt schon einmal etwas Kritisches zurückgemeldet?</p> <p style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/> ja</p> <p style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/> nein</p> <p>3.11 (Wenn ja:) Hatten Sie den Eindruck, dass diese kritische Rückmeldung ernstgenommen wurde?</p> <p>3.12 Hat sich für Sie schon einmal eine Konfliktsituation mit dem Finanzamt ergeben?</p> <p style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/> ja</p> <p style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/> nein</p>	<div style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">Zustimmung</div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 16.6%;">0%</th> <th style="width: 16.6%;">20%</th> <th style="width: 16.6%;">40%</th> <th style="width: 16.6%;">60%</th> <th style="width: 16.6%;">80%</th> <th style="width: 16.6%;">100%</th> <th style="width: 16.6%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">keine Angabe</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">keine Angabe</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">keine Angabe</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">keine Angabe</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">keine Angabe</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">keine Angabe</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">keine Angabe</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">keine Angabe</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">keine Angabe</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">keine Angabe</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: x-small; text-align: center;">0% = nein, trifft nicht zu / 100% = ja, trifft voll zu</p>	0%	20%	40%	60%	80%	100%		<input type="checkbox"/>	keine Angabe	<input type="checkbox"/>	keine Angabe	<input type="checkbox"/>	keine Angabe	<input type="checkbox"/>	keine Angabe	<input type="checkbox"/>	keine Angabe	<input type="checkbox"/>	keine Angabe	<input type="checkbox"/>	keine Angabe	<input type="checkbox"/>	keine Angabe	<input type="checkbox"/>	keine Angabe	<input type="checkbox"/>	keine Angabe																																																		
0%	20%	40%	60%	80%	100%																																																																									
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	keine Angabe																																																																								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	keine Angabe																																																																								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	keine Angabe																																																																								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	keine Angabe																																																																								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	keine Angabe																																																																								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	keine Angabe																																																																								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	keine Angabe																																																																								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	keine Angabe																																																																								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	keine Angabe																																																																								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	keine Angabe																																																																								

3.13 (Wenn ja:) Hat sich ihre Gesprächspartnerin / ihr Gesprächspartner bemüht, die Konfliktsituationen korrekt zu lösen?

<input type="checkbox"/>							
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

4. Entwicklung der letzten Jahre

- 4.1 Serviceleistungen (Infocenter, FinanzOnline, Homepage, ...)
- 4.2 Freundlichkeit und Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- 4.3 Telefonische Erreichbarkeit
- 4.4 Faire Behandlung
- 4.5 Erledigungszeiten
- 4.6 Unkomplizierte Verwaltungsabläufe
- 4.7 Zugänglichkeit und Qualität von Informationen
- 4.8 Modernität
- 4.9 Kundenorientierte Räumlichkeiten

		Zustimmung					keine Angabe
		-2	-1	0	1	2	
<input type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/>							

-2 = deutlich schlechter / 2 = deutlich besser

5. Homepage

5.1 Wozu nutzen Sie derzeit die Homepage des Finanzministeriums?

- Formulare
- allgemeine Infos (z.B. Selbständigenbuch, Steuerfälligkeiten)
- aktuelle Steuerinfos
- rechtliche Recherche in der Findok (Finanzdokumentation)
- gar nicht

5.2 Wie oft haben Sie mit dem Finanzamt Kontakt? (Persönlich, online, telefonisch)

- ja
- nein

5.3 Haben Sie bereits eine Betriebsprüfung miterlebt?

- ja
- nein

6. Betriebsprüfung

- 6.1 Die Dauer der Prüfungen ist angemessen/adäquat.
- 6.2 Die Prüfungen sind zielgerichtet und effizient.
- 6.3 Die Betriebsprüferinnen und Betriebsprüfer sind kompetent.
- 6.4 Betriebsprüfungen laufen fair und mit gegenseitigem Respekt ab.
- 6.5 Wenn ich Fragen im Hinblick auf Betriebsprüfungen habe, werden sie zielgerichtet und rasch beantwortet.

		Zustimmung					keine Angabe	
		0%	20%	40%	60%	80%		100%
<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>								
<input type="checkbox"/>								

0% = nein, trifft nicht zu / 100% = ja, trifft voll zu

7. Prüfung der Erklärungen durch den Innendienst

7.1 Die Prüfung der Erklärungen durch den Innendienst ist angemessen und effizient

		Zustimmung					keine Angabe	
		0%	20%	40%	60%	80%		100%
<input type="checkbox"/>								

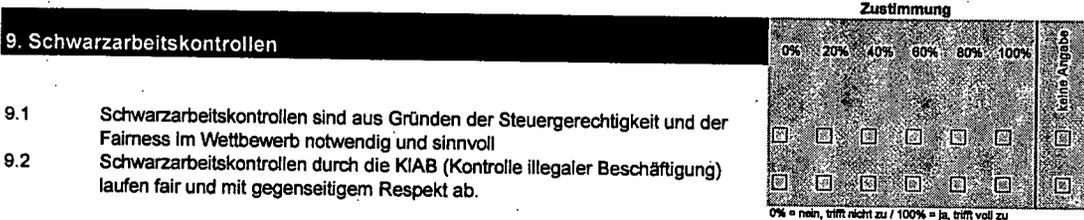
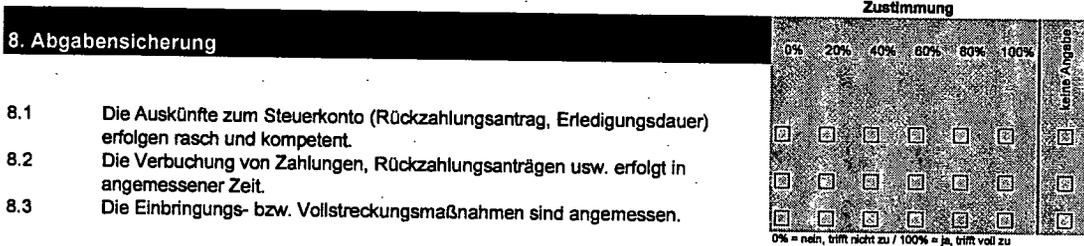
0% = nein, trifft nicht zu / 100% = ja, trifft voll zu

7.2 Wie soll das Finanzamt in solchen Fällen mit Ihnen Kontakt aufnehmen?

- Schriftlich
- Telefonisch
- E-Mail

- 7.3 Erwarten Sie sich eine Rückmeldung zum Abschluss einer Innenprüfung, auch wenn sich an der Höhe des Erklärungsbetrages nichts ändert?

- ja
 nein



10. Fachbereich

- 10.1 Mein Unternehmen ist steuerlich vertreten.
- ja
- 10.2 Mein Unternehmen erledigt Steuerangelegenheiten direkt mit dem Finanzamt.
- ja

Was möchten Sie dem Finanzamt/dem Bundesministerium für Finanzen sonst noch mitteilen?

Bitte sagen Sie uns, in welchem Zuständigkeitsbereich Ihr Unternehmen tätig ist. Wenn Sie in mehr als einem Finanzamtszuständigkeitsbereich tätig sind, geben Sie uns bitte jenes Amt bekannt, mit dem Sie den häufigsten Kontakt haben.

Vielen Dank für Ihre Teilnahme !

3.13 Hat sich für Sie schon einmal eine Konfliktsituation mit dem Zollamt ergeben?

- ja
- nein

3.14 (Wenn ja:) Hat sich ihre Gesprächspartnerin / Ihr Gesprächspartner bemüht, die Konfliktsituationen korrekt zu lösen?

<input type="checkbox"/>						
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

4. Entwicklung der letzten Jahre

- 4.1 Serviceleistungen (E-Zoll, zentrale Auskunftsstelle, Homepage des BMF, ...)
- 4.2 Freundlichkeit und Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- 4.3 Telefonische Erreichbarkeit
- 4.4 Faire Behandlung
- 4.5 Erledigungszeiten
- 4.6 Unkomplizierte Verwaltungsabläufe
- 4.7 Zugänglichkeit und Qualität von Informationen
- 4.8 Modernität
- 4.9 Kundenbetreuung

	Zustimmung					keine Angabe
	-2	-1	0	1	2	
4.1	<input type="checkbox"/>					
4.2	<input type="checkbox"/>					
4.3	<input type="checkbox"/>					
4.4	<input type="checkbox"/>					
4.5	<input type="checkbox"/>					
4.6	<input type="checkbox"/>					
4.7	<input type="checkbox"/>					
4.8	<input type="checkbox"/>					
4.9	<input type="checkbox"/>					

-2 = deutlich schlechter / 2 = deutlich besser

5. E-Zoll

- 5.1 Das elektronische Verfahren e.zoll vereinfacht/erleichtert die Warenabfertigung.
- 5.2 Die Abfertigung wird in einer angemessenen Zeit durchgeführt.
- 5.3 Das elektronische Abfertigungssystem e.zoll gestaltet den Standort Österreich attraktiver.
- 5.4 Die Möglichkeiten der Abfertigung in e.zoll rund um die Uhr ist für mein Unternehmen notwendig.
- 5.5 Risikoorientierte Warenkontrollen tragen zu einem fairen Wettbewerb bei.
- 5.6 Die Servicierung über die technische Hotline erfolgt zeitnah und kompetent.

	Zustimmung					keine Angabe
	0%	20%	40%	60%	80%	
5.1	<input type="checkbox"/>					
5.2	<input type="checkbox"/>					
5.3	<input type="checkbox"/>					
5.4	<input type="checkbox"/>					
5.5	<input type="checkbox"/>					
5.6	<input type="checkbox"/>					

0% = nein, trifft nicht zu / 100% = ja, trifft voll zu

6. Zugelassene Wirtschaftsbeteiligte

6.1 Das Konzept des zugelassenen Wirtschaftsbeteiligten (AEO) ist mir bekannt.

- ja
- nein

5.3 Ich erwarte mir konkrete Vorteile von der Zertifizierung als zugelassener Wirtschaftsbeteiligter.

<input type="checkbox"/>					
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

7. Prüfung der Erklärungen durch den Innendienst

7.1 Anträge werden in einer angemessenen Zeit erledigt.

	Zustimmung					keine Angabe
	0%	20%	40%	60%	80%	
7.1	<input type="checkbox"/>					

0% = nein, trifft nicht zu / 100% = ja, trifft voll zu

7.2 Wie möchten Sie mit uns in Kontakt treten/wie möchten Sie Anträge einbringen?

- Schriftlich
- Telefonisch
- E-Mail
- E-Zoll

8. Prüfungen/Nachschauen		Zustimmung						Keine Angabe
		0%	20%	40%	60%	80%	100%	
8.1	Die Dauer der Prüfungen/Nachschauen ist angemessen/adäquat.	<input type="checkbox"/>						
8.2	Die Prüfungen/Nachschauen sind zielgerichtet und effizient.	<input type="checkbox"/>						
8.3	Die Prüfungen/Nachschauen laufen fair und mit gegenseitigem Respekt ab.	<input type="checkbox"/>						

0% = nein, tritt nicht zu / 100% = ja, tritt voll zu

9. Homepage

9.1 Ich nutze die BMF Homepage/Newsletter als Informationsquelle.

- ja
 nein

10. Ich bin ...

10.1 Arbeiten Sie in einer Spedition?

- ja
 nein

10.2 Ich bin ...

- Zollkunde
 Verbrauchsteuerkunde

10.3 Wie oft haben Sie mit dem Zollamt Kontakt? (Persönlich, online, telefonisch)

- bis zu 5 mal pro Jahr
 öfter als 5 mal pro Jahr

Was möchten Sie dem Zollamt/dem Bundesministerium für Finanzen sonst noch mitteilen?

Bitte sagen Sie uns, mit welchem Zollamt Sie am häufigsten Kontakt haben. Wenn Sie mit mehreren Zollämtern gleichermaßen Kontakt haben, geben Sie bitte alle Zollämter an.

Vielen Dank für Ihre Teilnahme !

Beilage 3d zur Beantw. der parl. Anfrage 5540/J (Fragebogen Wirtschaftstrehänder)

BMF Kundenbefragung 2008

Ihre Meinung ist uns wichtig

Sehr geehrte Teilnehmerin, sehr geehrter Teilnehmer!

Der vorliegende Fragebogen wird ca. 15 Minuten Ihrer Zeit in Anspruch nehmen. Bitte füllen Sie ihn ohne Unterbrechung aus. Ein Wiedereinstieg zu einem späteren Zeitpunkt ist nicht möglich.

Die Antworten werden automatisiert über einen externen Server ausgewertet und sind selbstverständlich anonym.

Der Fragebogen ist bis 31. August 2008 geöffnet.

Bei technischen Problemen bitten wir Sie um einen kurzen Hinweis an befragungen@trigon.at

1. Image

- 1.1 Die Finanzverwaltung hat in der Öffentlichkeit einen hervorragenden Ruf.
 1.2 Ich sehe das Finanzamt als Partner, der mich bei der Abwicklung von Steuerangelegenheiten unterstützt.
 1.3 Ich habe den Eindruck, dass sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Finanzamt voll mit ihrer Aufgabe identifizieren.
 1.4 Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Finanzverwaltung sind unbestechlich und integer.

Zustimmung

0%	20%	40%	60%	80%	100%	keine Angabe
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						

0% = nein, trifft nicht zu / 100% = ja, trifft voll zu

2. Steuermoral

- 2.1 Ehrlichkeit in Steuerangelegenheiten ist wichtig, weil alle Staatsbürgerinnen und Staatsbürger ihren Beitrag zum Gemeinwohl leisten sollen.
 2.2 Es ist wichtig, dass das Finanzamt Kontrollen durchführt, um Betrug und
 2.3 Die Betrugsbekämpfung durch die Finanzverwaltung hat sich in den letzten Jahren/Monaten massiv verstärkt.

Zustimmung

0%	20%	40%	60%	80%	100%	keine Angabe
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						

0% = nein, trifft nicht zu / 100% = ja, trifft voll zu

3. Qualität der Kontakte

In meinen letzten Kontakten mit dem Finanzamt (telefonisch, online, schriftlich oder persönlich) ...

- 3.1 ... habe ich in Sachen Fachkompetenz eine erstklassige Leistung erhalten.
 3.2 ... wurden die Leistungen in der kürzest möglichen Zeit erbracht.
 3.3 ... hat man sich mir gegenüber angemessen und korrekt verhalten.
 3.4 ... war deutlich, dass meine Bedürfnisse als Kundin und Kunde einen hohen Stellenwert haben.
 3.5 ... haben sich die angebotenen Serviceleistungen nach den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden gerichtet (Infocenter, FinanzOnline, Homepage, ...).
 3.6 Die Öffnungszeiten im Infocenter des Finanzamtes sind kundenfreundlich (Mo - Do von 7.30 - 15.30 und am Freitag bis 12.00).
 3.7 Die telefonische Erreichbarkeit ist sehr gut.
 3.8 Auskünfte erhalte ich in angemessener Zeit.
 3.9 Die Formulare sind verständlich und praktikabel.
 3.10 Haben Sie dem Finanzamt schon einmal etwas Kritisches zurückgemeldet?

Zustimmung

0%	20%	40%	60%	80%	100%	keine Angabe
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						

0% = nein, trifft nicht zu / 100% = ja, trifft voll zu

- ja
 nein

- 3.11 (Wenn ja:) Hatten Sie den Eindruck, dass diese kritische Rückmeldung ernstgenommen wurde?

0%	20%	40%	60%	80%	100%	keine Angabe
<input type="checkbox"/>						

- 3.12 Hat sich für Sie schon einmal eine Konfliktsituation mit dem Finanzamt ergeben?

- ja
 nein

9. Antrittsbesuche		Zustimmung						keine Angabe
		0%	20%	40%	60%	80%	100%	
9.1	Antrittsbesuche bei neuen Unternehmer/innen sind wichtig, um eine faire Partnerschaft aufzubauen.	<input type="checkbox"/>						
9.2	... um das Risiko einer Steuerhinterziehung zu minimieren.	<input type="checkbox"/>						

0% = nein, trifft nicht zu / 100% = ja, trifft voll zu

10. Fachbereich		Zustimmung						keine Angabe
		0%	20%	40%	60%	80%	100%	
10.1	Im Fachbereich des Finanzamtes finde ich kompetente Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner.	<input type="checkbox"/>						
10.2	Auskünfte des Fachbereiches erfolgen rasch und zielgerichtet.	<input type="checkbox"/>						

0% = nein, trifft nicht zu / 100% = ja, trifft voll zu

Was möchten Sie dem Finanzamt/dem Bundesministerium für Finanzen sonst noch mitteilen?

Bitte sagen Sie uns, mit welchem Finanzamt Sie am häufigsten Kontakt haben und/oder in welchem Bundesland Sie hauptsächlich tätig sind.

Vielen Dank für Ihre Teilnahme !

Beilage 3e zur Beantw. der parl. Anfrage 5540/J (Fragebogen Speditionen)

BMF Kundenbefragung 2008

Ihre Meinung ist uns wichtig

Sehr geehrte Teilnehmerin, sehr geehrter Teilnehmer!

Der vorliegende Fragebogen wird ca. 15 Minuten Ihrer Zeit in Anspruch nehmen. Bitte füllen Sie ihn ohne Unterbrechung aus. Ein Wiedereinstieg zu einem späteren Zeitpunkt ist nicht möglich.

Die Antworten werden automatisiert über einen externen Server ausgewertet und sind selbstverständlich anonym.

Der Fragebogen ist bis 31. August 2008 geöffnet.

Bei technischen Problemen bitten wir Sie um einen kurzen Hinweis an befragungen@trigon.at

1. Image		Zustimmung						
		0%	20%	40%	60%	80%	100%	keine Angabe
1.1	Die Zollverwaltung hat in der Öffentlichkeit einen hervorragenden Ruf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2	Ich sehe das Zollamt als Partner, der mich bei der Abwicklung von Zoll- und Verbrauchsteuerangelegenheiten unterstützt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3	Ich habe den Eindruck, dass sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Zollamt voll mit ihrer Aufgabe identifizieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4	Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zollverwaltung sind unbestechlich und integer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5	Eine kompetente Zollverwaltung sichert den Wirtschaftsstandort Österreich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		0% = nein, trifft nicht zu / 100% = ja, trifft voll zu						
2. Steuermoral		Zustimmung						
		0%	20%	40%	60%	80%	100%	keine Angabe
2.1	Eine kompetente Zollverwaltung sichert den Wirtschaftsstandort Österreich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2	Ehrlichkeit in Zoll- und Verbrauchsteuerangelegenheiten ist wichtig, weil alle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3	Es ist wichtig, dass das Zollamt Kontrollen durchführt, um Betrug und Missbrauch zu vermeiden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		0% = nein, trifft nicht zu / 100% = ja, trifft voll zu						
3. Qualität der Kontakte		Zustimmung						
In meinen letzten Kontakten mit dem Zollamt (telefonisch, online, schriftlich oder persönlich) ...		0%	20%	40%	60%	80%	100%	keine Angabe
3.1	... habe ich in Sachen Fachkompetenz eine erstklassige Leistung erhalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2	... wurden die Leistungen in der kürzest möglichen Zeit erbracht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3	... hat man sich mir gegenüber angemessen und korrekt verhalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4	... war deutlich, dass meine Bedürfnisse als Kundin und Kunde einen hohen Stellenwert haben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5	... haben sich die angebotenen Serviceleistungen nach den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden gerichtet (E-Zoll, zentrale Auskunftsstelle, Homepage des BMF, ...).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6	Die telefonische Erreichbarkeit ist sehr gut.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7	Auskünfte erhalte ich in angemessener Zeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.8	Die Formulare sind verständlich und praktikabel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.9	Verfahren (z.B. Bewilligungen, Anträge usw.) werden effizient durchgeführt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.10	Die Kundenbetreuung wird durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kompetent wahrgenommen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		0% = nein, trifft nicht zu / 100% = ja, trifft voll zu						
3.11	Haben Sie dem Zollamt schon einmal etwas Kritisches zurückgemeldet?							
	<input type="checkbox"/> ja							
	<input type="checkbox"/> nein							
3.12	(Wenn ja:) Hatten Sie den Eindruck, dass diese kritische Rückmeldung ernstgenommen wurde?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		0% = nein, trifft nicht zu / 100% = ja, trifft voll zu						

3.13 Hat sich für Sie schon einmal eine Konfliktsituation mit dem Zollamt ergeben?

- ja
- nein

3.14 (Wenn ja:) Hat sich Ihre Gesprächspartnerin / Ihr Gesprächspartner bemüht, die Konfliktsituationen korrekt zu lösen?

4. Entwicklung der letzten Jahre

- 4.1 Serviceleistungen (E-Zoll, zentrale Auskunftsstelle, Homepage des BMF, ...)
- 4.2 Freundlichkeit und Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- 4.3 Telefonische Erreichbarkeit
- 4.4 Faire Behandlung
- 4.5 Erledigungszeiten
- 4.6 Unkomplizierte Verwaltungsabläufe
- 4.7 Zugänglichkeit und Qualität von Informationen
- 4.8 Modernität
- 4.9 Kundenbetreuung

Zustimmung

	-2	-1	0	1	2	keine Angabe
4.1	<input type="checkbox"/>					
4.2	<input type="checkbox"/>					
4.3	<input type="checkbox"/>					
4.4	<input type="checkbox"/>					
4.5	<input type="checkbox"/>					
4.6	<input type="checkbox"/>					
4.7	<input type="checkbox"/>					
4.8	<input type="checkbox"/>					
4.9	<input type="checkbox"/>					

-2 = deutlich schlechter / 2 = deutlich besser

5. E-Zoll

- 5.1 Das elektronische Verfahren e.zoll vereinfacht/erleichtert die Warenabfertigung.
- 5.2 Die Abfertigung wird in einer angemessenen Zeit durchgeführt.
- 5.3 Das elektronische Abfertigungssystem e.zoll gestaltet den Standort Österreich attraktiver.
- 5.4 Die Möglichkeit der Abfertigung in e.zoll rund um die Uhr ist für mein Unternehmen notwendig.
- 5.5 Risikoorientierte Warenkontrollen tragen zu einem fairen Wettbewerb bei.
- 5.6 Die Servicierung über die technische Hotline erfolgt zeitnah und kompetent.

Zustimmung

	0%	20%	40%	60%	80%	100%	keine Angabe
5.1	<input type="checkbox"/>						
5.2	<input type="checkbox"/>						
5.3	<input type="checkbox"/>						
5.4	<input type="checkbox"/>						
5.5	<input type="checkbox"/>						
5.6	<input type="checkbox"/>						

0% = nein, trifft nicht zu / 100% = ja, trifft voll zu

6. Zugelassene Wirtschaftsbeteiligte

6.1 Das Konzept des zugelassenen Wirtschaftsbeteiligten (AEO) ist mir bekannt.

- ja
- nein

5.3 Ich erwarte mir konkrete Vorteile von der Zertifizierung als zugelassener Wirtschaftsbeteiligter.

7. Prüfung der Erklärungen durch den Innendienst

7.1 Anträge werden in einer angemessenen Zeit erledigt.

Zustimmung

	0%	20%	40%	60%	80%	100%	keine Angabe
7.1	<input type="checkbox"/>						

0% = nein, trifft nicht zu / 100% = ja, trifft voll zu

7.2 Wie möchten Sie mit uns in Kontakt treten/wie möchten Sie Anträge einbringen?

- Schriftlich
- Telefonisch
- E-Mail
- E-Zoll

8. Prüfungen/Nachschaun		Zustimmung						Keine Angabe
		0%	20%	40%	60%	80%	100%	
8.1	Die Dauer der Prüfungen/Nachschaun ist angemessen/adäquat.	<input type="checkbox"/>						
8.2	Die Prüfungen/Nachschaun sind zielgerichtet und effizient.	<input type="checkbox"/>						
8.3	Die Prüfungen/Nachschaun laufen fair und mit gegenseitigem Respekt ab.	<input type="checkbox"/>						

0% = nein, trifft nicht zu / 100% = ja, trifft voll zu

9. Homepage

9.1 Ich nutze die BMF Homepage/Newsletter als Informationsquelle.

- ja
 nein

10. Ich bin ...

10.1 Arbeiten Sie in einer Spedition?

- ja
 nein

Was möchten Sie dem Zollamt/dem Bundesministerium für Finanzen sonst noch mitteilen?

Bitte sagen Sie uns, mit welchem Zollamt Sie am häufigsten Kontakt haben. Wenn Sie mit mehreren Zollämtern gleichermaßen Kontakt haben, geben Sie bitte alle Zollämter an.

Vielen Dank für Ihre Teilnahme !

Beilage 4a zur Beantw. der parl. Anfrage 5540/J (GPLA Analyseraster MitarbeiterInnen)**Analyse der GPLA
MitarbeiterInnen- und Kundenzufriedenheit**

(Version: MitarbeiterInnen)

Allgemeine Angaben**Institution:** Finanz Burgenland Kärnten Niederösterreich Oberösterreich Salzburg Steiermark Tirol Vorarlberg Wien Sozialversicherung Burgenland Kärnten Niederösterreich Oberösterreich Salzburg Steiermark Tirol Vorarlberg Wien VAEB

Liebe MitarbeiterInnen,

...

Lebenszufriedenheit und Gesamtbetrachtung
--

1. Wie zufrieden sind Sie alles in allem gesehen mit Ihrem Leben insgesamt?

- | | | |
|--|-----------------------------------|--|
| <input type="radio"/> sehr zufrieden | <input type="radio"/> zufrieden | <input type="radio"/> eher zufrieden |
| <input type="radio"/> eher unzufrieden | <input type="radio"/> unzufrieden | <input type="radio"/> sehr unzufrieden |

2. Wie gut können Sie Ihre Berufstätigkeit mit Ihren sonstigen privaten Interessen und familiären Verpflichtungen vereinbaren?

- | | | |
|-------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> sehr gut | <input type="radio"/> gut | <input type="radio"/> eher gut |
| <input type="radio"/> eher schlecht | <input type="radio"/> schlecht | <input type="radio"/> sehr schlecht |

3. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer beruflichen Tätigkeit insgesamt?

- | | | |
|--|-----------------------------------|--|
| <input type="radio"/> sehr zufrieden | <input type="radio"/> zufrieden | <input type="radio"/> eher zufrieden |
| <input type="radio"/> eher unzufrieden | <input type="radio"/> unzufrieden | <input type="radio"/> sehr unzufrieden |

4. Wenn Sie sich nochmals entscheiden könnten, würden Sie dann wieder diese Tätigkeit anstreben?

- auf jeden Fall
- eventuell
- auf keinen Fall

18. Welche wesentlichen Veränderungen haben sich für Sie persönlich ergeben?

19. Was lässt sich Ihrer Meinung nach an der gemeinsamen Prüfung verbessern?

Wir danken Ihnen herzlich für Ihre Mitarbeit

FB Nr.:	Interviewer:	Datum:
---------	--------------	--------

**Analyse der GPLA
MitarbeiterInnen- und Kundenzufriedenheit
(Version: Unternehmen mit Prüferfahrung)**

Allgemeine Angaben

Bundesland:

- | | | | |
|----------------------------------|----------------------------------|--|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> Burgenland | <input type="radio"/> Kärnten | <input type="radio"/> Niederösterreich | <input type="radio"/> Oberösterreich |
| <input type="radio"/> Salzburg | <input type="radio"/> Steiermark | <input type="radio"/> Tirol | <input type="radio"/> Vorarlberg |
| <input type="radio"/> Wien | | | |

Firma: _____
Inf.-Partner: _____
Funktion: _____
Adresse: _____

Telefon: _____

Anzahl der MitarbeiterInnen: _____

Zuständigkeit (In Bezug auf die letzte Prüfung):

- Bundesministerium für Finanzen: _____ / _____
 Sozialversicherung: _____ / _____

Begleitung der Prüfung:

- eigenständige Begleitung
 Begleitung durch Steuerberater oder Sonstige, und zwar: _____

Grüß Gott, mein Name ist Max Mustermann.

Das Bundesministerium für Finanzen und die österreichische Sozialversicherung führen seit dem Jahr 2003 die Prüfung der lohnabhängigen Abgaben, d. s. Lohnsteuer, Sozialversicherungsbeiträge und Kommunalsteuer, in einem Prüfvorgang durch – zur Feststellung der Zufriedenheit mit dieser Neuerung und zur Ausschöpfung etwaiger Verbesserungsmöglichkeiten möchte ich Ihnen bzw. dem für die Lohnverrechnung verantwortlichen Mitarbeiter ein paar Fragen stellen.

Prüfung

1. Wurde in Ihrem Unternehmen letztes Jahr (2005) eine Prüfung der lohnabhängigen Abgaben durchgeführt?

ja —————> weiter mit Frage 3

nein —————> **haben Sie bereits davon gehört, dass das Bundesministerium für Finanzen und die österreichische Sozialversicherung die lohnabhängigen Abgaben seit dem Jahr 2003 in einem Prüfvorgang prüfen?**

ja

nein

2. Haben Sie schon einmal an einer Prüfung durch die Finanz, Gemeinde oder Sozialversicherung mitgewirkt?

ja

nein

3. Welche Erwartungen verbinden Sie mit der neuen, gemeinsamen Prüfung?

kann nicht gesagt werden

--

Ende der Befragung

4. Wie zufrieden sind Sie generell mit der neuen, gemeinsamen Prüfung?

sehr zufrieden

zufrieden

eher zufrieden

eher unzufrieden

unzufrieden

sehr unzufrieden

5. Wie schätzen Sie die fachliche Kompetenz (Fachkenntnisse / Qualifikation) der Prüfer ein?

sehr gut

gut

eher gut

eher schlecht

schlecht

sehr schlecht

6. Wie beurteilen Sie die soziale Kompetenz (Auftreten, Freundlichkeit, Konfliktfähigkeit, ...) der Prüfer?

sehr gut

gut

eher gut

eher schlecht

schlecht

sehr schlecht

Beilage 4c zur Beantw. der parl. Anfrage 5540/J (GPLA Analyseraster Unternehmen ungeprüft)

FB Nr.:	Interviewer:	Datum:
---------	--------------	--------

Analyse der GPLA
MitarbeiterInnen- und Kundenzufriedenheit
(Version: Unternehmen ohne Prüferfahrung)

Allgemeine Angaben

Bundesland:

- | | | | |
|----------------------------------|----------------------------------|--|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> Burgenland | <input type="radio"/> Kärnten | <input type="radio"/> Niederösterreich | <input type="radio"/> Oberösterreich |
| <input type="radio"/> Salzburg | <input type="radio"/> Steiermark | <input type="radio"/> Tirol | <input type="radio"/> Vorarlberg |
| <input type="radio"/> Wien | | | |

Firma: _____**Int.-Partner:** _____**Funktion:** _____**Adresse:** _____**Telefon:** _____**Anzahl der MitarbeiterInnen:** _____

Grüß Gott, mein Name ist Max Mustermann.

Das Bundesministerium für Finanzen und die österreichische Sozialversicherung führen seit dem Jahr 2003 die Prüfung der lohnabhängigen Abgaben, d. s. Lohnsteuer, Sozialversicherungsbeiträge und Kommunalsteuer, in einem Prüfvorgang durch – um Ihre Meinung zu dieser Neuerung zu erfahren, möchte ich Ihnen bzw. dem für die Lohnverrechnung verantwortlichen Mitarbeiter ein paar Fragen stellen.

Prüfung

1. **Haben Sie bereits von dieser gemeinsamen Prüfung der lohnabhängigen Abgaben gehört?**
 ja
 nein
2. **Haben Sie schon einmal an einer Prüfung durch die Finanz, Gemeinde oder Sozialversicherung mitgewirkt?**
 ja
 nein
3. **Welche Erwartungen verbinden Sie mit dieser neuen, gemeinsamen Prüfung?**
 kann nicht gesagt werden

4. **Wie wichtig sind für Sie folgende Ansatzpunkte, damit die gemeinsame Prüfung bei Ihnen einen hohen Akzeptanzwert erreicht?**

	sehr wichtig	-----				un- wichtig
	1	2	3	4	5	6
Zeitgerechte Prüfungsanmeldung	<input type="radio"/>					
Hohe Prüfeffizienz – eine rasche Prüfungsdurchführung	<input type="radio"/>					
Intensive Beratung während der Prüfung	<input type="radio"/>					
Kompetente Vermittlung der Prüfungsfeststellungen	<input type="radio"/>					
Nachvollziehbare Prüfungsfeststellungen	<input type="radio"/>					
Fachlich kompetente (gut qualifizierte) Prüfer	<input type="radio"/>					
Sozial kompetente Prüfer (i. S. freundlich, konfliktfähig, das Auftreten)	<input type="radio"/>					
Verminderte administrative Belastung (Archivierung Belege)	<input type="radio"/>					
Vereinfachung durch gleiche Prüfzeiträume (harmonisierte Fristen und Vorbereitungen)	<input type="radio"/>					
Kurze Prüfintervalle (i. S. Schaffung von Rechtssicherheit, ...)	<input type="radio"/>					
	<input type="radio"/>					

Wir danken Ihnen herzlich für Ihre Mitarbeit

5514/AP/YKIV (B - Anfrageantwortung Gesamt)

Beilage 4d zur Beantwortung der parl. Anfrage 5540/J (GPLA Analyseraster Steuerberater)

FB Nr.:	Interviewer:	Datum:
---------	--------------	--------

**Analyse der GPLA
MitarbeiterInnen- und Kundenzufriedenheit**
(Version: Steuerberater / Wirtschaftsprüfer)

Allgemeine Angaben

Bundesland:

- | | | | |
|----------------------------------|----------------------------------|--|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> Burgenland | <input type="radio"/> Kärnten | <input type="radio"/> Niederösterreich | <input type="radio"/> Oberösterreich |
| <input type="radio"/> Salzburg | <input type="radio"/> Steiermark | <input type="radio"/> Tirol | <input type="radio"/> Vorarlberg |
| <input type="radio"/> Wien | | | |

Firma: _____

Int.-Partner: _____

Funktion: _____

Adresse: _____

Telefon: _____

Anzahl der MitarbeiterInnen: _____

Anzahl der Prüfungen im Jahr 2005:

durch Finanz: _____

durch SV: _____

Ergebnisse der Prüfung:

_____ % Guthaben

_____ % Nachzahlungen

_____ % weder Guthaben / noch Nachzahlung

Grüß Gott, mein Name ist Max Mustermann.

Das Bundesministerium für Finanzen und die österreichische Sozialversicherung führen seit dem Jahr 2003 die Prüfung der lohnabhängigen Abgaben, d. s. Lohnsteuer, Sozialversicherungsbeiträge und Kommunalsteuer, in einem Prüfvorgang durch – zur Feststellung der Zufriedenheit mit dieser Neuerung und zur Ausschöpfung etwaiger Verbesserungsmöglichkeiten möchte ich Ihnen ein paar Fragen stellen.

8. Wie wichtig sind für Sie folgende Ansatzpunkte, damit die gemeinsame Prüfung bei Ihnen einen hohen Akzeptanzwert erreicht?

	sehr wichtig					un- wichtig
	1	2	3	4	5	6
Zeitgerechte Prüfungsanmeldung	<input type="radio"/>					
Hohe Prüfeffizienz – eine rasche Prüfungsdurchführung	<input type="radio"/>					
Intensive Beratung während der Prüfung	<input type="radio"/>					
Kompetente Vermittlung der Prüfungsfeststellungen	<input type="radio"/>					
Nachvollziehbare Prüfungsfeststellungen	<input type="radio"/>					
Fachlich kompetente (gut qualifizierte) Prüfer	<input type="radio"/>					
Sozial kompetente Prüfer (i. S. freundlich, konfliktfähig, das Auftreten)	<input type="radio"/>					
Verminderte administrative Belastung (Archivierung Belege)	<input type="radio"/>					
Vereinfachung durch gleiche Prüfzeiträume (harmonisierte Fristen und Vorbereitungen)	<input type="radio"/>					
Kurze Prüfintervalle (i. S. Schaffung von Rechtssicherheit, ...)	<input type="radio"/>					
	<input type="radio"/>					

9. Was lässt sich Ihrer Meinung nach an der gemeinsamen Prüfung verbessern?

10. Aus welchem Bundesland kommt der überwiegende Anteil Ihrer Klienten?

- Burgenland Kärnten Niederösterreich Oberösterreich
 Salzburg Steiermark Tirol Vorarlberg
 Wien

Wir danken Ihnen herzlich für Ihre Mitarbeit