

**5544/AB XXIV. GP**

---

**Eingelangt am 28.07.2010**

**Dieser Text wurde elektronisch übermittelt. Abweichungen vom Original sind möglich.**

BM für Finanzen

## **Anfragebeantwortung**

Frau Präsidentin  
des Nationalrates  
Mag. Barbara Prammer  
Parlament  
1017 Wien

Wien, am 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 dienten 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](http://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

**Beilagen**

## Beilage 1 zur Beantwortung der parlamentarischen Anfrage 5540/J

### Eigene Aufträge (Fragen 1. bis 14.)

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

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

<b>2009</b>			
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
	<del>5.364,00</del>	23.03.2009	
	5.652,00		

<b>2010</b>			
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
<b>2006</b>			
Versicherungsanstalt für Eisenbahnen und Bergbau	29.917,85	31.12.2006	GPLA Marktforschung Kunden-u. Mitarbeiterbefragung

<b>TRICONSULT</b> Wirtschaftsanalytische Forschung GmbH Tel.: (01) 408 49 31 Partner GlobalNR	● Fragebogen-Nr.:	1-8
	● Projekt-Nr.:	1 7 1 1 / 0 9
	● Adresslisten-Nr.:	
	● laufende Nr.:	

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?

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
<b>Orientierungsphase – Auskünfte einholen</b>		
10. Mussten Sie für die Erledigung Ihres Ansuchens/ Antrags vorher Auskünfte oder Informationen einholen?	Ja 1 → 11. Nein 2 → 41.	24
11. Wie oft haben Sie insgesamt derartige Auskünfte/ Informationen eingeholt?	Anzahl Informationseinholung   _     _	25-
12a. Wie haben Sie versucht, Auskünfte bzw. Informationen zu beziehen?	<u>12a</u> <u>12b</u> Telefonisch 1   1	27-
12b. Und wie haben Sie die gesuchten Auskünfte bzw. Informationen erfolgreich eingeholt?	Vor Ort (persönlich) 2   2 Per e-mail 3   3 Im Internet 4   4 Per Post 5   5	32-
Int.: Jeweils Mehrfachnennungen möglich!		
Int.: Wenn Frage 12b= 4 (Internet),:		
12c. Wissen Sie noch, auf welcher Internetseite Sie die Informationen erfolgreich bezogen haben?	Ja 1 → 12d. Nein 2 → 13.	37
12d. Auf der Seite welches Anbieters haben Sie die Informationen gefunden? Nennen Sie mir bitte den Namen dieses Anbieters.		
Int.: Wenn Frage 12b=1: Fragen 13-17 stellen!		
13. Sie haben gesagt, Sie haben (auch) telefonisch Auskünfte eingeholt. Wie lange mussten Sie am Telefon warten, bis jemand abhob?	Gar nicht 1 Bis zu ½ Minute 2 ½ bis 1 Minute 3 Zwischen 1 bis 5 Minuten 4 Zwischen 5 bis 10 Minuten 5 Mehr als 10 Minuten 6	38
Int.: Kategorien vorlesen!		
13a. Und wie lange mussten Sie am Telefon warten, bis Sie (richtig) verbunden wurden?	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	39
Int.: Kategorien vorlesen!		
14. Wie lange hat das Telefonat gedauert?	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	40
Int.: Kategorien vorlesen!		
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	41-

	Frage	Antwort	Code												
	Int.: Wenn Frage 15= 6-1:														
16.	Wie kann Sie die Behörde in diesem Punkt besser unterstützen? Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?														
	Int.: Wenn Frage 15= 10-7:														
17.	Womit waren Sie zufrieden bzw. welche Serviceleistungen haben zu Ihrer Zufriedenheit beigetragen?														
18.	Int.: Wenn Frage 12b=2: Fragen 18-22 stellen!														
	Sie haben gesagt, Sie haben (auch) persönliche Auskünfte vor Ort eingeholt. Wie lange haben Sie vor Ort gewartet?	<table> <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														
	Int.: Kategorien vorlesen!														
19.	Wie lange hat Ihr (Beratungs-)Gespräch gedauert?	<table> <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														
	Int.: Kategorien vorlesen!														
20.	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>Gesamtzufriedenheit:</p> <p>Auskunft vor Ort      1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	45-												
	Int.: Wenn Frage 20= 6-1:														
21.	Wie kann Sie die Behörde in diesem Punkt besser unterstützen? Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?														
	Int.: Wenn Frage 20= 10-7:														
22.	Womit waren Sie zufrieden bzw. welche Serviceleistungen haben zu Ihrer Zufriedenheit beigetragen?														
	Int.: Wenn Frage 12b=3: Fragen 23-26 stellen!														
23.	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?	<table> <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														
	Int.: Kategorien vorlesen!														





	Frage	Antwort	Code
	<b>Orientierungsphase Formulare einholen</b>		
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
<b>Rüstphase – Unterlagen einholen</b>		
49. Mussten Sie für den Antrag/ das Ansuchen Unterlagen beilegen?	Ja 1 → 50. Nein 2 → 60.	87
50. Welche Unterlagen mussten Sie dem Antrag/ dem Ansuchen beilegen?	Siehe Unterlagen, die in der IVP-Liste angeführt sind!  _ _ _ _	88- 118
51. Mussten Sie für den Antrag/ das Ansuchen gesondert Unterlagen einholen?	Ja 1 Nein 2 → 54.	121
51a Welche Unterlagen mussten Sie für den Antrag/ das Ansuchen gesondert bei welcher Behörde einholen?	IVP-Code:  _ _ _ _ _  Unterlagen: Siehe Unterlagen laut IVP-Liste Behörden-Code:  _ _ _ _ _	122- 149
Int.: Nach Unterlagen UND Behörde fragen!	Behörden: _____	152- 179
51b Welche Behörde?	_____  _ _ _ _ _	
52. War es für Sie ein besonderer Aufwand, diese Unterlagen zu besorgen?	Ja 1 → 53. Nein 2 → 54.	182
53. Warum war es für Sie ein besonderer Aufwand?	_____ _____	
54. Denken Sie, dass einige Unterlagen auch behördenintern bereitgestellt werden könnten?	Ja 1 → 55. Nein 2 → 56.	183
Int.: Beispiele nennen: Lohnzettel werden bei der Arbeitnehmerveranlagung bereits vom Arbeitgeber geschickt, bei diversen Verfahren ist kein Meldezettel mehr nötig, da der Zugriff über das zentrale Melderegister erfolgt ...		
55. Welche Unterlagen könnten Ihrer Meinung nach behördenintern bereitgestellt werden?	Siehe Unterlagen, die in der IVP-Liste angeführt sind!  _ _ _ _ _	184- 211
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?	Stunden  _	214
Int.: Fahrtzeiten nicht einrechnen!	Minuten  _ _ _ _	215-
Int.: Falls bei Frage 51≠1 (Unterlagen genannt):		
58. Wie lang war Ihre Anreisezeit um die Unterlagen einzuholen?	Stunden  _	217
	Minuten  _ _ _ _	218-
59. Wie hoch waren die Kosten, die beim Einholen der Unterlagen angefallen sind?	Kosten in Euro  _ _ _ _ _	220-

	Frage	Antwort	Code
<b>Ausfüllphase</b>			
60.	In welcher Form haben Sie das Formular ausgefüllt?	In Papierform 1 → 61 od. 62 Elektronisch 2 → 64. Keine Formulare besorgt/ ausgefüllt 3	223
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 IVP Nr. xxx - siehe IVP-Liste!			
62.	Wenn die Möglichkeit zur elektronischen Abwicklung des Antrags/ des Ansuchens besteht, würden Sie das in Zukunft in Anspruch nehmen?	Ja 1 → 64. Nein 2 → 63. Keine Angabe 3 → 64.	224
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.	Die Formulare sind leicht verständlich aufgebaut 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	225-
65.	Konnten Sie die Formulare ohne fremde Hilfe ausfüllen?	Ja 1 → 68. Nein 2 → 66.	227
66.	Warum nicht? Womit hatten Sie beim Ausfüllen Probleme?	_____ _____	
67.	Wer hat Ihnen beim Ausfüllen geholfen?	Zuständige Behörde 1 Angehörige 2 Freunde 3 Externe Dienstleister (Steuerberater, Wirtschaftstreuhänder) 4 Interessensvertretungen 5 Sonstige: 6 und zwar: _____	228
Int.: Kategorien vorlesen! Mehrfachnennungen möglich!			229
			230
			231
			232
			233
68.	Hätte die Behörde Sie bei der Lösung Ihres Problems besser unterstützen können, um den Aufwand für Sie so gering wie möglich zu halten?	Ja 1 → 69. Nein 2 → 70.	234
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?	Stunden  __	235
		Minuten  __  __	236-
	Int.: Fahrtzeiten nicht einrechnen!		
71.	Hatten Sie eine Anreisezeit im Zusammenhang mit dem Ausfüllen des Formulars?	Ja 1 → 71a. Nein 2 → 72.	238
71a	Wie lange war Ihre Anreisezeit im Zusammenhang mit dem Ausfüllen des Formulars?	Stunden  __	239
		Minuten  __  __	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  __  __  __	242-

Frage	Antwort	Code
<b>Kontakt-/ Übermittlungsphase</b>		
73. Wie haben Sie den Antrag/ das Ansuchen übermittelt?	Vor Ort (persönlich) 1 → 74. Im Internet (z.B. FinanzOnline) 2 → 73a. Per Post 3 → 74.	245
73a. Wissen Sie noch, auf welcher Internetseite Sie den Antrag/ das Ansuchen übermittelt haben?	Ja 1 → 73b. Nein 2 → 83.	246
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.		
74. Wenn die Möglichkeit zur elektronischen Abwicklung des Antrags/ Ansuchens besteht, würden Sie diese Möglichkeit in Anspruch nehmen?	Ja 1 → 76. Nein 2 → 75.	247
75. Warum nicht?		
76. Haben Sie vorab einen Termin für die persönliche Einreichung Ihres Antrags/ Ansuchens vereinbart?	Ja 1 → 77. Nein 2 → 78.	248
77. Haben Sie trotz Terminvereinbarung vor Ort gewartet?	Ja 1 → 78. Nein 2 → 79.	249
78. Wie lange haben Sie vor Ort gewartet?	Gar nicht 1 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	250
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	253-

	Frage	Antwort	Code
	Int.: Wenn Frage 80= 6-1		
81.	Welche Möglichkeiten der Mitarbeiter/innen sehen Sie, um Ihren Zeitaufwand zu reduzieren? Was können diese dabei verbessern?		
	Int.: Wenn Frage 80=10-7		
82.	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?	Stunden  __	255
	Int.: Fahrtzeiten nicht einrechnen!	Minuten  __  __	256-
	Int.: Wenn Frage 73=1		
84.	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  __	259
		Minuten  __  __	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
<b>Gesamtbeurteilung der Phasen</b>			
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?	<p>Ja <span style="float: right;">1 → 87.</span></p> <p>Nein <span style="float: right;">2 → 88.</span></p>	265
87.	<p>Int.: Graphische Vorlage der Phasen vorlegen!</p> <p>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.</p> <p>Int.: Wenn eine Phase nicht durchlaufen wurde, bedeutet das automatisch 0 Punkte.</p>	<p>Orientierungsphase Auskünfte einholen <span style="float: right;"> _ _ _ </span></p> <p>Orientierungsphase Antragsunterlagen/ Formulare einholen <span style="float: right;"> _ _ _ </span></p> <p>Rüstphase - Unterlagen einholen <span style="float: right;"> _ _ _ </span></p> <p>Ausfüllphase <span style="float: right;"> _ _ _ </span></p> <p>Kontakt-/Übermittlungsphase <span style="float: right;"> _ _ _ </span></p>	<p>266-</p> <p>268-</p> <p>270-</p> <p>272-</p> <p>274-</p>
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?	<hr/> <hr/> <hr/>	

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

	Frage	Antwort	Code																								
	<p style="text-align: center;"><b>Verbesserungsphase</b></p> <p>92. Wählen Sie aus den folgenden Bereichen vier aus, in denen Verbesserungen für Sie besonders wichtig sind.</p> <p>Int.: Liste mit den 12 Kategorien vorlegen!</p>	<table border="1"> <tr><td>Zugang zu Informationen</td><td>01</td></tr> <tr><td>Verständlichkeit der Informationen</td><td>02</td></tr> <tr><td>Aktualität der Informationen</td><td>03</td></tr> <tr><td>Zugang zu Formularen</td><td>04</td></tr> <tr><td>Verständlichkeit der Formulare</td><td>05</td></tr> <tr><td>Wartezeiten</td><td>06</td></tr> <tr><td>Anzahl der benötigten Unterlagen</td><td>07</td></tr> <tr><td>Erreichbarkeit der Behörde</td><td>08</td></tr> <tr><td>Öffnungszeiten der Behörde</td><td>09</td></tr> <tr><td>Atmosphäre in der Behörde</td><td>10</td></tr> <tr><td>MitarbeiterInnen</td><td>11</td></tr> <tr><td>Hilfestellung durch die Behörde</td><td>12</td></tr> </table>	Zugang zu Informationen	01	Verständlichkeit der Informationen	02	Aktualität der Informationen	03	Zugang zu Formularen	04	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	<p>278-</p> <p>280-</p> <p>282-</p> <p>284-</p>
Zugang zu Informationen	01																										
Verständlichkeit der Informationen	02																										
Aktualität der Informationen	03																										
Zugang zu Formularen	04																										
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																										
	<p>93. Welche konkreten Verbesserungsvorschläge haben Sie dazu?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>																										
A.	Datum	<p style="text-align: right;"> _ _ _ _ .  _ _ _ _ . 2009</p>	286-																								
B.	Interviewer-ID	<p style="text-align: right;"> _ _ _ _ </p>	290-																								
<b>VIELEN DANK FÜR IHRE UNTERSTÜTZUNG !</b>																											

## 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						keine Angabe
		0%	20%	40%	60%	80%	100%	
1.1	Die Finanzverwaltung hat in der Öffentlichkeit einen hervorragenden Ruf.	<input type="checkbox"/>						
1.2	Ich sehe das Finanzamt als Partner, der mich bei der Abwicklung von Steuerangelegenheiten unterstützt.	<input type="checkbox"/>						
1.3	Ich habe den Eindruck, dass sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Finanzamt voll mit ihrer Aufgabe identifizieren.	<input type="checkbox"/>						

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

2. Steuermoral		Zustimmung						keine Angabe
		0%	20%	40%	60%	80%	100%	
2.1	Ehrlichkeit in Steuerangelegenheiten ist wichtig, weil alle Staatsbürgerinnen und Staatsbürger ihren Beitrag zum Gemeinwohl leisten sollen.	<input type="checkbox"/>						
2.2	Es ist wichtig, dass das Finanzamt Kontrollen durchführt, um Betrug und	<input type="checkbox"/>						
2.3	Die Betrugsbekämpfung durch die Finanzverwaltung hat sich in den letzten Jahren/Monaten massiv verstärkt.	<input type="checkbox"/>						

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

3. Qualität der Kontakte		Zustimmung						keine Angabe
		0%	20%	40%	60%	80%	100%	
<b>In meinen letzten Kontakten mit dem Finanzamt (telefonisch, online, schriftlich oder persönlich) ...</b>								
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 (Infocenter, FinanzOnline, Homepage, ...).	<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).	<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						
3.10	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?	<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?

4. Entwicklung der letzten Jahre		Zustimmung					keine Angabe
		-2	-1	0	1	2	
4.1	Serviceleistungen (Geld zurück-Aktionen, Infocenter, FinanzOnline, Homepage, ...)	<input type="checkbox"/>					
4.2	Freundlichkeit und Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>					
4.3	Telefonische Erreichbarkeit	<input type="checkbox"/>					
4.4	Faire Behandlung	<input type="checkbox"/>					
4.5	Erledigungszeiten	<input type="checkbox"/>					
4.6	Unkomplizierte Verwaltungsabläufe	<input type="checkbox"/>					
4.7	Zugänglichkeit und Qualität von Informationen	<input type="checkbox"/>					
4.8	Modernität	<input type="checkbox"/>					
4.9	Kundenorientierte Räumlichkeiten	<input type="checkbox"/>					

-2 = deutlich schlechter / 2 = deutlich besser

**Vielen Dank für Ihre Teilnahme !**

## 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](mailto:befragungen@trigon.at)

		Zustimmung						keine Angabe
		0%	20%	40%	60%	80%	100%	
<b>1. Image</b>								
1.1	Die Finanzverwaltung 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 Finanzamt als Partner, der mich bei der Abwicklung von Steuerangelegenheiten 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 Finanzamt 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 Finanzverwaltung 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"/>
		0% = nein, trifft nicht zu / 100% = ja, trifft voll zu						
<b>2. Steuermoral</b>								
2.1	Ehrlichkeit in Steuerangelegenheiten ist wichtig, weil alle Staatsbürgerinnen und Staatsbürger ihren Beitrag zum Gemeinwohl leisten sollen.	<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	<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.	<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						
<b>3. Qualität der Kontakte</b>								
<b>In meinen letzten Kontakten mit dem Finanzamt (telefonisch, online, schriftlich oder persönlich) ...</b>								
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 (Infocenter, FinanzOnline, Homepage, ...).	<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).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7	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"/>
3.8	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"/>
3.9	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"/>
		0% = nein, trifft nicht zu / 100% = ja, trifft voll zu						
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?	<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?

4. Entwicklung der letzten Jahre		Zustimmung					keine Angabe
		-2	-1	0	1	2	
4.1	Serviceleistungen (Infocenter, FinanzOnline, Homepage, ...)	<input type="checkbox"/>					
4.2	Freundlichkeit und Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>					
4.3	Telefonische Erreichbarkeit	<input type="checkbox"/>					
4.4	Faire Behandlung	<input type="checkbox"/>					
4.5	Erledigungszeiten	<input type="checkbox"/>					
4.6	Unkomplizierte Verwaltungsabläufe	<input type="checkbox"/>					
4.7	Zugänglichkeit und Qualität von Informationen	<input type="checkbox"/>					
4.8	Modernität	<input type="checkbox"/>					
4.9	Kundenorientierte Räumlichkeiten	<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		Zustimmung						keine Angabe
		0%	20%	40%	60%	80%	100%	
6.1	Die Dauer der Prüfungen ist angemessen/adäquat.	<input type="checkbox"/>						
6.2	Die Prüfungen sind zielgerichtet und effizient.	<input type="checkbox"/>						
6.3	Die Betriebsprüferinnen und Betriebsprüfer sind kompetent.	<input type="checkbox"/>						
6.4	Betriebsprüfungen laufen fair und mit gegenseitigem Respekt ab.	<input type="checkbox"/>						
6.5	Wenn ich Fragen im Hinblick auf Betriebsprüfungen habe, werden sie zielgerichtet und rasch beantwortet.	<input type="checkbox"/>						

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

7. Prüfung der Erklärungen durch den Innendienst		Zustimmung						keine Angabe
		0%	20%	40%	60%	80%	100%	
7.1	Die Prüfung der Erklärungen durch den Innendienst ist angemessen und effizient	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2	Wie soll das Finanzamt in solchen Fällen mit Ihnen Kontakt aufnehmen?							
		<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Schriftlich</li> <li><input type="checkbox"/> Telefonisch</li> <li><input type="checkbox"/> E-Mail</li> </ul>						

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

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

- ja
- nein

8. Abgabensicherung		Zustimmung						keine Angabe
		0%	20%	40%	60%	80%	100%	
8.1	Die Auskünfte zum Steuerkonto (Rückzahlungsantrag, Erledigungsdauer) erfolgen rasch und kompetent.	<input type="checkbox"/>						
8.2	Die Verbuchung von Zahlungen, Rückzahlungsanträgen usw. erfolgt in angemessener Zeit.	<input type="checkbox"/>						
8.3	Die Einbringungs- bzw. Vollstreckungsmaßnahmen sind angemessen.	<input type="checkbox"/>						

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

9. Schwarzarbeitskontrollen		Zustimmung						keine Angabe
		0%	20%	40%	60%	80%	100%	
9.1	Schwarzarbeitskontrollen sind aus Gründen der Steuergerechtigkeit und der Fairness im Wettbewerb notwendig und sinnvoll	<input type="checkbox"/>						
9.2	Schwarzarbeitskontrollen durch die KIAB (Kontrolle illegaler Beschäftigung) laufen fair und mit gegenseitigem Respekt ab.	<input type="checkbox"/>						

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

**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 !

## 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](mailto:befragungen@trigon.at)

1. Image		Zustimmung						keine Angabe
		0%	20%	40%	60%	80%	100%	
1.1	Die Zollverwaltung hat in der Öffentlichkeit einen hervorragenden Ruf.	<input type="checkbox"/>						
1.2	Ich sehe das Zollamt als Partner, der mich bei der Abwicklung von Zoll- und Verbrauchsteuerangelegenheiten unterstützt.	<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"/>						
1.4	Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zollverwaltung sind unbestechlich und integer.	<input type="checkbox"/>						
1.5	Eine kompetente Zollverwaltung sichert den Wirtschaftsstandort Österreich.	<input type="checkbox"/>						

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

2. Steuermoral		Zustimmung						keine Angabe
		0%	20%	40%	60%	80%	100%	
2.1	Eine kompetente Zollverwaltung sichert den Wirtschaftsstandort Österreich.	<input type="checkbox"/>						
2.2	Ehrlichkeit in Zoll- und Verbrauchsteuerangelegenheiten ist wichtig, weil alle	<input type="checkbox"/>						
2.3	Es ist wichtig, dass das Zollamt Kontrollen durchführt, um Betrug und Missbrauch zu vermeiden.	<input type="checkbox"/>						

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

3. Qualität der Kontakte		Zustimmung						keine Angabe
		0%	20%	40%	60%	80%	100%	
<b>In meinen letzten Kontakten mit dem Zollamt (telefonisch, online, schriftlich oder persönlich) ...</b>								
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"/>

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		
<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

**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							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"/>							

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%	100%		
<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, 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

10.2 Ich bin ...

- Zollkunde  
 Verbrauchsteuernkunde

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 !

## 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](mailto:befragungen@trigon.at)

1. Image		Zustimmung						keine Angabe
		0%	20%	40%	60%	80%	100%	
1.1	Die Finanzverwaltung hat in der Öffentlichkeit einen hervorragenden Ruf.	<input type="checkbox"/>						
1.2	Ich sehe das Finanzamt als Partner, der mich bei der Abwicklung von Steuerangelegenheiten unterstützt.	<input type="checkbox"/>						
1.3	Ich habe den Eindruck, dass sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Finanzamt voll mit ihrer Aufgabe identifizieren.	<input type="checkbox"/>						
1.4	Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Finanzverwaltung sind unbestechlich und integer.	<input type="checkbox"/>						

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

2. Steuermoral		Zustimmung						keine Angabe
		0%	20%	40%	60%	80%	100%	
2.1	Ehrlichkeit in Steuerangelegenheiten ist wichtig, weil alle Staatsbürgerinnen und Staatsbürger ihren Beitrag zum Gemeinwohl leisten sollen.	<input type="checkbox"/>						
2.2	Es ist wichtig, dass das Finanzamt Kontrollen durchführt, um Betrug und	<input type="checkbox"/>						
2.3	Die Betrugsbekämpfung durch die Finanzverwaltung hat sich in den letzten Jahren/Monaten massiv verstärkt.	<input type="checkbox"/>						

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

3. Qualität der Kontakte		Zustimmung						keine Angabe
In meinen letzten Kontakten mit dem Finanzamt (telefonisch, online, schriftlich oder persönlich) ...		0%	20%	40%	60%	80%	100%	
3.1	... habe ich in Sachen Fachkompetenz eine erstklassige Leistung erhalten.	<input type="checkbox"/>						
3.2	... wurden die Leistungen in der kürzest möglichen Zeit erbracht.	<input type="checkbox"/>						
3.3	... hat man sich mir gegenüber angemessen und korrekt verhalten.	<input type="checkbox"/>						
3.4	... war deutlich, dass meine Bedürfnisse als Kundin und Kunde einen hohen Stellenwert haben.	<input type="checkbox"/>						
3.5	... haben sich die angebotenen Serviceleistungen nach den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden gerichtet (Infocenter, FinanzOnline, Homepage, ...).	<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).	<input type="checkbox"/>						
3.7	Die telefonische Erreichbarkeit ist sehr gut.	<input type="checkbox"/>						
3.8	Auskünfte erhalte ich in angemessener Zeit.	<input type="checkbox"/>						
3.9	Die Formulare sind verständlich und praktikabel.	<input type="checkbox"/>						

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

3.10 Haben Sie dem Finanzamt schon einmal etwas Kritisches zurückgemeldet?

ja  
 nein

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

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

ja  
 nein

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

4. Entwicklung der letzten Jahre		Zustimmung					keine Angabe
		-2	-1	0	1	2	
4.1	Serviceleistungen (Infocenter, FinanzOnline, Homepage, ...)	<input type="checkbox"/>					
4.2	Freundlichkeit und Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>					
4.3	Telefonische Erreichbarkeit	<input type="checkbox"/>					
4.4	Faire Behandlung	<input type="checkbox"/>					
4.5	Erledigungszeiten	<input type="checkbox"/>					
4.6	Unkomplizierte Verwaltungsabläufe	<input type="checkbox"/>					
4.7	Zugänglichkeit und Qualität von Informationen	<input type="checkbox"/>					
4.8	Modernität	<input type="checkbox"/>					
4.9	Kundenorientierte Räumlichkeiten	<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

6. Betriebsprüfung		Zustimmung						keine Angabe
		0%	20%	40%	60%	80%	100%	
6.1	Die Dauer der Prüfungen ist angemessen/adäquat.	<input type="checkbox"/>						
6.2	Die Prüfungen sind zielgerichtet und effizient.	<input type="checkbox"/>						
6.3	Die Betriebsprüferinnen und Betriebsprüfer sind kompetent.	<input type="checkbox"/>						
6.4	Betriebsprüfungen laufen fair und mit gegenseitigem Respekt ab.	<input type="checkbox"/>						
6.5	Wenn ich Fragen im Hinblick auf Betriebsprüfungen habe, werden sie zielgerichtet und rasch beantwortet.	<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

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

8. Abgabensicherung		Zustimmung						keine Angabe
		0%	20%	40%	60%	80%	100%	
8.1	Die Verbuchung von Zahlungen, Rückzahlungsanträgen usw. erfolgt in angemessener Zeit.	<input type="checkbox"/>						
8.2	Die Einbringungs- bzw. Vollstreckungsmaßnahmen sind angemessen.	<input type="checkbox"/>						

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

9. Antrittsbesuche		Zustimmung						keine Angabe
		0%	20%	40%	60%	80%	100%	
9.1	<b>Antrittsbesuche bei neuen Unternehmer/innen sind wichtig, ...</b> ... 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 !

## 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](mailto:befragungen@trigon.at)

1. Image		Zustimmung						keine Angabe
		0%	20%	40%	60%	80%	100%	
1.1	Die Zollverwaltung hat in der Öffentlichkeit einen hervorragenden Ruf.	<input type="checkbox"/>						
1.2	Ich sehe das Zollamt als Partner, der mich bei der Abwicklung von Zoll- und Verbrauchsteuerangelegenheiten unterstützt.	<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"/>						
1.4	Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zollverwaltung sind unbestechlich und integer.	<input type="checkbox"/>						
1.5	Eine kompetente Zollverwaltung sichert den Wirtschaftsstandort Österreich.	<input type="checkbox"/>						

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

2. Steuermoral		Zustimmung						keine Angabe
		0%	20%	40%	60%	80%	100%	
2.1	Eine kompetente Zollverwaltung sichert den Wirtschaftsstandort Österreich.	<input type="checkbox"/>						
2.2	Ehrlichkeit in Zoll- und Verbrauchsteuerangelegenheiten ist wichtig, weil alle	<input type="checkbox"/>						
2.3	Es ist wichtig, dass das Zollamt Kontrollen durchführt, um Betrug und Missbrauch zu vermeiden.	<input type="checkbox"/>						

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

3. Qualität der Kontakte		Zustimmung						keine Angabe
		0%	20%	40%	60%	80%	100%	
<b>In meinen letzten Kontakten mit dem Zollamt (telefonisch, online, schriftlich oder persönlich) ...</b>								
3.1	... habe ich in Sachen Fachkompetenz eine erstklassige Leistung erhalten.	<input type="checkbox"/>						
3.2	... wurden die Leistungen in der kürzest möglichen Zeit erbracht.	<input type="checkbox"/>						
3.3	... hat man sich mir gegenüber angemessen und korrekt verhalten.	<input type="checkbox"/>						
3.4	... war deutlich, dass meine Bedürfnisse als Kundin und Kunde einen hohen Stellenwert haben.	<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"/>						
3.6	Die telefonische Erreichbarkeit ist sehr gut.	<input type="checkbox"/>						
3.7	Auskünfte erhalte ich in angemessener Zeit.	<input type="checkbox"/>						
3.8	Die Formulare sind verständlich und praktikabel.	<input type="checkbox"/>						
3.9	Verfahren (z.B. Bewilligungen, Anträge usw.) werden effizient durchgeführt.	<input type="checkbox"/>						
3.10	Die Kundenbetreuung wird durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kompetent wahrgenommen.	<input type="checkbox"/>						
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"/>						

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?

<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		
<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

**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							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"/>							

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%	100%		
<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 !

**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,

...

<b>Lebenszufriedenheit und Gesamtbetrachtung</b>
--

**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

<b>Zufriedenheit mit der Arbeit / Tätigkeit</b>
---

## 5. Treffen die folgenden Aussagen immer, meistens, manchmal, eher selten, selten oder nie zu?

	immer	meistens	manchmal	eher selten	selten	nie	kann nicht gesagt werden
Mein unmittelbarer Vorgesetzter setzt sich im Rahmen seiner Möglichkeiten für mich ein, wenn ich mit einem Anliegen zu ihm komme	<input type="radio"/>						
Ich fühle mich im Vergleich zu meinen KollegInnen gerecht behandelt	<input type="radio"/>						
Mein unmittelbarer Vorgesetzter informiert mich über die Dinge, die meine Arbeit betreffen, rechtzeitig und ausreichend	<input type="radio"/>						
Mein unmittelbarer Vorgesetzter motiviert mich zu guten Arbeitsleistungen	<input type="radio"/>						
Die Beziehung zu meinem unmittelbaren Vorgesetzten ist durch Vertrauen gekennzeichnet	<input type="radio"/>						
Ich kann meinem unmittelbaren Vorgesetzten frei meine Meinung sagen, auch wenn sie von seiner abweicht	<input type="radio"/>						
Mein unmittelbarer Vorgesetzter nimmt sich genug Zeit, wenn ich etwas von ihm brauche	<input type="radio"/>						
Mein unmittelbarer Vorgesetzter hilft mir, wenn ich Schwierigkeiten bei meiner Arbeit habe	<input type="radio"/>						
Mein unmittelbarer Vorgesetzter interessiert sich für die Ergebnisse meiner Arbeit	<input type="radio"/>						
Mein unmittelbarer Vorgesetzter fördert mich in meiner beruflichen Entwicklung	<input type="radio"/>						
Mein unmittelbarer Vorgesetzter sorgt für eine gute Zusammenarbeit in meiner Abteilung	<input type="radio"/>						
Konflikte in meiner Abteilung werden nicht unter den Teppich gekehrt, da sich mein unmittelbarer Vorgesetzter um eine sachliche Lösung bemüht	<input type="radio"/>						
In Konfliktsituationen wirkt mein unmittelbarer Vorgesetzter souverän	<input type="radio"/>						
Mein unmittelbarer Vorgesetzter bekommt Konflikte schnell in den Griff	<input type="radio"/>						

## 6. In welchem Ausmaß treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen zu?

	trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft kaum zu	trifft gar nicht zu
Im Kollegenkreis werden abweichende Meinungen nicht gern gesehen	<input type="radio"/>					
Die Arbeitsaufteilung innerhalb der Abteilung ist ungerecht	<input type="radio"/>					
Ich arbeite ständig unter starkem Zeitdruck	<input type="radio"/>					
Über personelle Entwicklungen herrscht völlige Unklarheit	<input type="radio"/>					
Es ist zu erwarten, dass in nächster Zeit sehr viele Stellen abgebaut werden	<input type="radio"/>					
Im Großen und Ganzen fühle ich mich immer schlecht informiert	<input type="radio"/>					

## 7. Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Bereichen Ihrer beruflichen Tätigkeit?

	sehr zufrieden	zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	unzufrieden	sehr unzufrieden	kann nicht gesagt werden
mit Art und Inhalt der Tätigkeit	<input type="radio"/>						
mit der Arbeitsmenge	<input type="radio"/>						
mit der Arbeitszeitregelung	<input type="radio"/>						
mit Ihrem Einkommen	<input type="radio"/>						
mit den betrieblichen Sozialleistungen	<input type="radio"/>						
mit den Aufstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten	<input type="radio"/>						
mit den Weiterbildungsmöglichkeiten	<input type="radio"/>						
mit dem Führungsstil durch die Vorgesetzten	<input type="radio"/>						
mit den Beziehungen zu den KollegInnen	<input type="radio"/>						
mit dem Ansehen Ihrer Institution	<input type="radio"/>						
mit der Sicherheit des Arbeitsplatzes	<input type="radio"/>						
mit den Mitbestimmungsmöglichkeiten	<input type="radio"/>						
mit den Möglichkeiten über Arbeitsabläufe selbst zu entscheiden	<input type="radio"/>						
mit der Anerkennung der Arbeit durch den unmittelbaren Vorgesetzten	<input type="radio"/>						
mit der Anerkennung der Arbeit durch die KollegInnen	<input type="radio"/>						
mit der Beziehung zum unmittelbaren Vorgesetzten	<input type="radio"/>						
mit den Arbeitsbedingungen allgemein	<input type="radio"/>						
mit Ihrer täglichen Leistung im Allgemeinen	<input type="radio"/>						
mit der übertragenen Verantwortung	<input type="radio"/>						

## 8. Wie sehr fühlen Sie sich in Ihrer beruflichen Tätigkeit belastet durch ...?

	sehr belastet	belastet	eher belastet	eher nicht belastet	kaum belastet	gar nicht belastet
... Zeitdruck	<input type="radio"/>					
... monotone Tätigkeiten	<input type="radio"/>					
... seelisch belastende und aufreibende Arbeit	<input type="radio"/>					
... Bildschirmarbeit	<input type="radio"/>					
... beengte Arbeitsräume, wenig Platz	<input type="radio"/>					
... technische und organisatorische Veränderungen	<input type="radio"/>					
... ständigen Wechsel der Arbeitsabläufe und -anforderungen	<input type="radio"/>					
... „schwierige“ KundInnen	<input type="radio"/>					
... mangelnde Erfolgserlebnisse	<input type="radio"/>					
... mangelnde Unterstützung durch Vorgesetzten	<input type="radio"/>					
... mangelnde Unterstützung durch KollegInnen	<input type="radio"/>					

## 9. Wie zufrieden sind Sie hinsichtlich der Rahmenbedingungen Ihrer Arbeit mit ...?

	sehr zufrieden	zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	unzufrieden	sehr unzufrieden
... der technischen Ausstattung	<input type="radio"/>					
... den Arbeitsbehelfen	<input type="radio"/>					
... der Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln	<input type="radio"/>					
... dem Angebot an Parkplätzen in Büronähe	<input type="radio"/>					
... dem Arbeitsweg allgemein	<input type="radio"/>					

**10. Inwiefern entsprechen Ihre Fähigkeiten und Kenntnisse den beruflichen Anforderungen? Welche der drei Aussagen trifft am ehesten auf Sie zu?**

meine Fähigkeiten und Kenntnisse sind höher als für meine gegenwärtige Tätigkeit erforderlich  
wie viel % Ihrer Fähigkeiten werden seitens Ihres Arbeitgebers Ihrer Meinung nach genutzt? geben Sie eine Schätzung: \_\_\_\_\_ %

meine Fähigkeiten und Kenntnisse entsprechen ziemlich genau den Anforderungen

meine Tätigkeit stellt zum Teil Anforderungen, die über meine berufl. Fähigkeiten und Kenntnisse hinausgehen

wie oft fühlen Sie sich überfordert?

meistens

manchmal

eher selten

<b>Gemeinsame Prüfung</b>
---------------------------

**11. Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit dem neuen Prüfmodus?**

sehr zufrieden

zufrieden

eher zufrieden

eher unzufrieden

unzufrieden

sehr unzufrieden

**12. Wie stark können Sie sich mit der neuen, gemeinsamen Prüfung identifizieren?**

sehr stark

stark

eher stark

eher schwach

kaum

überhaupt nicht

**13. Wie stark fühlen Sie sich persönlich durch die Zielvorgaben angesprochen?**

sehr stark

stark

eher stark

eher schwach

kaum

überhaupt nicht

**14. Wie zufrieden sind Sie mit der für die neue Prüfung absolvierten Ausbildung hinsichtlich ...**

	sehr zufrieden	zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	unzufrieden	sehr unzufrieden
... der Qualität	<input type="radio"/>					
... dem Nutzen, Praxisbezug	<input type="radio"/>					
... der Dauer	<input type="radio"/>					
... der Möglichkeit sich persönlich weiterzuentwickeln	<input type="radio"/>					

15. In welchen Bereichen würden Sie sich zusätzliche Ausbildungsangebote wünschen?

16. Wie zufrieden sind / waren Sie mit den gesetzten Aktivitäten im Rahmen der Umsetzung der neuen Prüfung?

- sehr zufrieden                       zufrieden                       eher zufrieden  
 eher unzufrieden                       unzufrieden                       sehr unzufrieden

und warum? begründen Sie dies bitte stichwortartig

17. Welche wesentlichen Veränderungen haben sich aus Ihrer Sicht im Rahmen der gemeinsamen Prüfung gegenüber der getrennten Prüfung ergeben?

*(für Weitere bitte die leeren Zeilen benutzen)*

	trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft kaum zu	trifft gar nicht zu	kann nicht eingeschätzt werden
Höhere Prüfeffizienz im Sinne von rascherer Prüfungsdurchführung <i>(in Relation zu den 3 Einzelprüfungen)</i>	<input type="radio"/>						
Verbesserte Informations- und Beratungsleistung durch die Prüfer <i>(in allen lohnabgabenbezogenen, versicherungs- und beitragsrechtlichen Fragen)</i>	<input type="radio"/>						
Verminderte administrative Belastung (Archivierung Belege)	<input type="radio"/>						
Vereinfachung durch gleiche Prüfzeiträume (harmonisierte Fristen und Vorbereitungen)	<input type="radio"/>						
Bessere Prüfergebnisse (sachlich richtige Prüfungsfeststellungen)	<input type="radio"/>						
	<input type="radio"/>						
	<input type="radio"/>						

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)

<b>Allgemeine Angaben</b>
---------------------------

**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:** \_\_\_\_\_**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.

<b>Prüfung</b>
----------------

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

**7. Welche wesentlichen Veränderungen haben sich aus Ihrer Sicht im Rahmen der gemeinsamen Beitragsprüfung gegenüber der getrennten Prüfung ergeben?**

	trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft kaum zu	trifft gar nicht zu	kann nicht eingeschätzt werden
Höhere Prüfeffizienz im Sinne von rascherer Prüfungsdurchführung ( <i>in Relation zu den 3 Einzelprüfungen</i> )	<input type="radio"/>						
Verbesserte Informations- und Beratungsleistung durch die Prüfer ( <i>in allen lohnabgabenbezogenen, versicherungs- und beitragsrechtlichen Fragen</i> )	<input type="radio"/>						
Verminderte administrative Belastung (Archivierung Belege)	<input type="radio"/>						
Vereinfachung durch gleiche Prüfzeiträume (harmonisierte Fristen und Vorbereitungen)	<input type="radio"/>						
	<input type="radio"/>						
	<input type="radio"/>						

**8. Wurden Ihrer Meinung nach die Prüfgebiete ausgewogen behandelt?**

- ja  $\longrightarrow$  weiter mit nächster Frage
- nein  $\longrightarrow$  welche Schwerpunkte wurden gesetzt?
  - Konzentration auf Finanzabgaben
  - Konzentration auf Sozialversicherungsabgaben
  - Konzentration auf Gemeindeabgaben

**9. Hat es im Zuge der Beitragsprüfung eine Schlussbesprechung gegeben?**

- nein  $\longrightarrow$  weiter mit Frage 10
- ja  $\longrightarrow$  wurden Ihnen dabei die Prüfungsfeststellungen vermittelt?
  - ja
  - nein  $\longrightarrow$  weiter mit Frage 10

**10. Wie beurteilen Sie die Vermittlung der Prüfungsfeststellungen in Bezug auf die neue Prüfung?**

	sehr gut	gut	eher gut	eher schlecht	schlecht	sehr schlecht	kann nicht eingeschätzt werden
... für Abgaben im Bereich der Finanzverwaltung	<input type="radio"/>						
... für Abgaben im Bereich der Sozialversicherung	<input type="radio"/>						
... für Abgaben im Bereich der Gemeinde	<input type="radio"/>						

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

	sehr wichtig					unwichtig
	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 Prüfindervalle (i. S. Schaffung von Rechtssicherheit, ...)	<input type="radio"/>					
	<input type="radio"/>					

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

13. Was war das Ergebnis der Prüfung?

- kann nicht gesagt werden
- Guthaben  $\longrightarrow$ 
  - sehr hoch
  - hoch
  - eher hoch
  - eher niedrig
  - niedrig
  - sehr niedrig
- Nachzahlung  $\longrightarrow$ 
  - sehr hoch
  - hoch
  - eher hoch
  - eher niedrig
  - niedrig
  - sehr niedrig
- keines der oben genannten

**Wir danken Ihnen herzlich für Ihre Mitarbeit**

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

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

<b>Allgemeine Angaben</b>
---------------------------

**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.

<b>Prüfung</b>
----------------

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

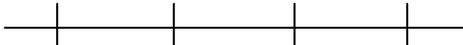
nein

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

**Wir danken Ihnen herzlich für Ihre Mitarbeit**

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.

<b>Prüfung</b>
----------------

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

- sehr zufrieden                       zufrieden                       eher zufrieden  
 eher unzufrieden                       unzufrieden                       sehr unzufrieden

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

- sehr gut                       gut                       eher gut  
 eher schlecht                       schlecht                       sehr schlecht

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

- sehr gut                       gut                       eher gut  
 eher schlecht                       schlecht                       sehr schlecht

**4. Welche wesentlichen Veränderungen haben sich aus Ihrer Sicht im Rahmen der gemeinsamen Prüfung gegenüber der getrennten Prüfung ergeben?**

	trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft kaum zu	trifft gar nicht zu	kann nicht eingeschätzt werden
Höhere Prüfeffizienz im Sinne von rascherer Prüfungsdurchführung ( <i>in Relation zu den 3 Einzelprüfungen</i> )	<input type="radio"/>						
Verbesserte Informations- und Beratungsleistung durch die Prüfer ( <i>in allen lohnabgabenbezogenen, versicherungs- und beitragsrechtlichen Fragen</i> )	<input type="radio"/>						
Höhere Anzahl an Prüfungen im Bereich der Finanzabgaben	<input type="radio"/>						
Höhere Anzahl an Prüfungen im Bereich der Sozialversicherungsabg.	<input type="radio"/>						
Höhere Anzahl an Prüfungen im Bereich der Gemeindeabgaben	<input type="radio"/>						
Verminderte administrative Belastung (Archivierung Belege)	<input type="radio"/>						
Vereinfachung durch gleiche Prüfzeiträume (harmonisierte Fristen und Vorbereitungen)	<input type="radio"/>						
Veränderte rechtliche Bewertung von Sachverhalten	<input type="radio"/>						
	<input type="radio"/>						
	<input type="radio"/>						

## 5. Wurden Ihrer Meinung nach die Prüfgebiete ausgewogen behandelt?

ja → weiter mit nächster Frage

nein → welche Schwerpunkte wurden durch Prüfer der Finanz gesetzt?

Konzentration auf Finanzabgaben

Konzentration auf Sozialversicherungsabgaben

Konzentration auf Gemeindeabgaben

welche Schwerpunkte wurden durch Prüfer der Sozialversicherung gesetzt?

Konzentration auf Finanzabgaben

Konzentration auf Sozialversicherungsabgaben

Konzentration auf Gemeindeabgaben

## 6. Hat es im Zuge der Beitragsprüfung eine Schlussbesprechung gegeben?

nein → weiter mit Frage 8

ja → wurden Ihnen oder Ihrem Klienten dabei die Prüfungsfeststellungen vermittelt?

ja

nein → weiter mit Frage 8

## 7. Wie beurteilen Sie die Vermittlung der Prüfungsfeststellungen in Bezug auf die neue Prüfung?

	sehr gut	gut	eher gut	eher schlecht	schlecht	sehr schlecht	kann nicht eingeschätzt werden
... für Abgaben im Bereich der Finanzverwaltung	<input type="radio"/>						
... für Abgaben im Bereich der Sozialversicherung	<input type="radio"/>						
... für Abgaben im Bereich der Gemeinde	<input type="radio"/>						

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 Prüfinderintervalle (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**