

**8776/J XXV. GP**

**Eingelangt am 18.03.2016**

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

## **ANFRAGE**

der Abgeordneten Carmen Schimanek  
und weiterer Abgeordneter  
an den Bundesminister für Finanzen  
betreffend die FinanzOnline - Hotline

Für Nutzer von FinanzOnline gibt es eine eigene Hotline, die von Montag bis Freitag Fragen beantwortet und als Unterstützung zum Verfahren FinanzOnline dienen soll.

Nunmehr häufen sich Beschwerden von Bürgern, dass die Hotline Fragen in der Regel nicht zufriedenstellend beantwortet und zudem häufig ersucht wird, ein Mail mit dem Anliegen zu senden.

In diesem Zusammenhang stellen die unterfertigten Abgeordneten an den Bundesminister für Finanzen nachstehende

### **Anfrage**

1. Wann und aus welchen Gründen wurde die Hotline eingerichtet?
2. Wie viel Anrufe verzeichnet die Hotline im Schnitt pro Tag bzw. pro Woche?
3. Wie viele verschiedene Mitarbeiter sind unter der Hotline erreichbar und wo ist örtlich der Arbeitsplatz dieser Mitarbeiter?
4. Haben die Hotline-Mitarbeiter unabhängig von ihrem örtlichen Arbeitsplatz und unabhängig davon, von wo aus ein Anruf getätigt wird, Zugriff auf sämtliche FinanzOnline Daten unabhängig davon woher ein Anruf kommt?
5. In wie vielen Fällen kann bei einem Anruf bei der FinanzOnline – Hotline dem Anrufer direkt weitergeholfen werden?
6. In wie vielen Fällen zieht ein Anruf bei der FinanzOnline – Hotline nicht eine Auskunft nach sich sondern das Ersuchen an den Anrufer, sich sein Problem per Mail zu übermitteln?
7. Wie viele Beschwerden über die FinanzOnline – Hotline hat es bislang gegeben?
8. Aus welchen Gründen gab es Beschwerden?
9. Was haben Sie bislang unternommen bzw. werden in der nächsten Zeit unternehmen, damit die FinanzOnline – Hotline verbessert wird?
10. Wo sehen Sie derzeit einen Verbesserungsbedarf bei der FinanzOnline – Hotline?