



# Unser neuer Bürgerservice

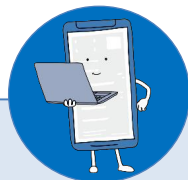
# Ziel: Verbesserung und Vereinheitlichung des Bürgerservice



- Umfassender, elektronischer Service als Grundlage des Serviceangebots
- Einheitliche Serviceangebote am Telefon und vor Ort als Ergänzung
- Hohe, bedarfsgerechte und landeseinheitliche Erreichbarkeit
- Hohe Erstlösungsquote im Publikumsbereich/ in der Hotline
- Einmalige Adressierung von Anliegen mit zeitnaher Erledigung
- Einfache Lösungsangebote für einfache Anliegen
- (Online-)Terminvereinbarung für eine bessere Planbarkeit und kürzere

## Wartezeiten

# Eingangskanäle



## Elektronisch

- ein eigener, neuer Internetauftritt der Finanzämter in NRW
- unter anderem allgemeine Steuerinfos, FAQ-basierte Seiten, Steuer-ABC, Steuerkalender, Verlinkungen
- Online-

seit dem 18. Mai 2022



## Telefonisch

- eine Hotline(-nummer) für ganz NRW
- organisiert in Telefonische Service Teams

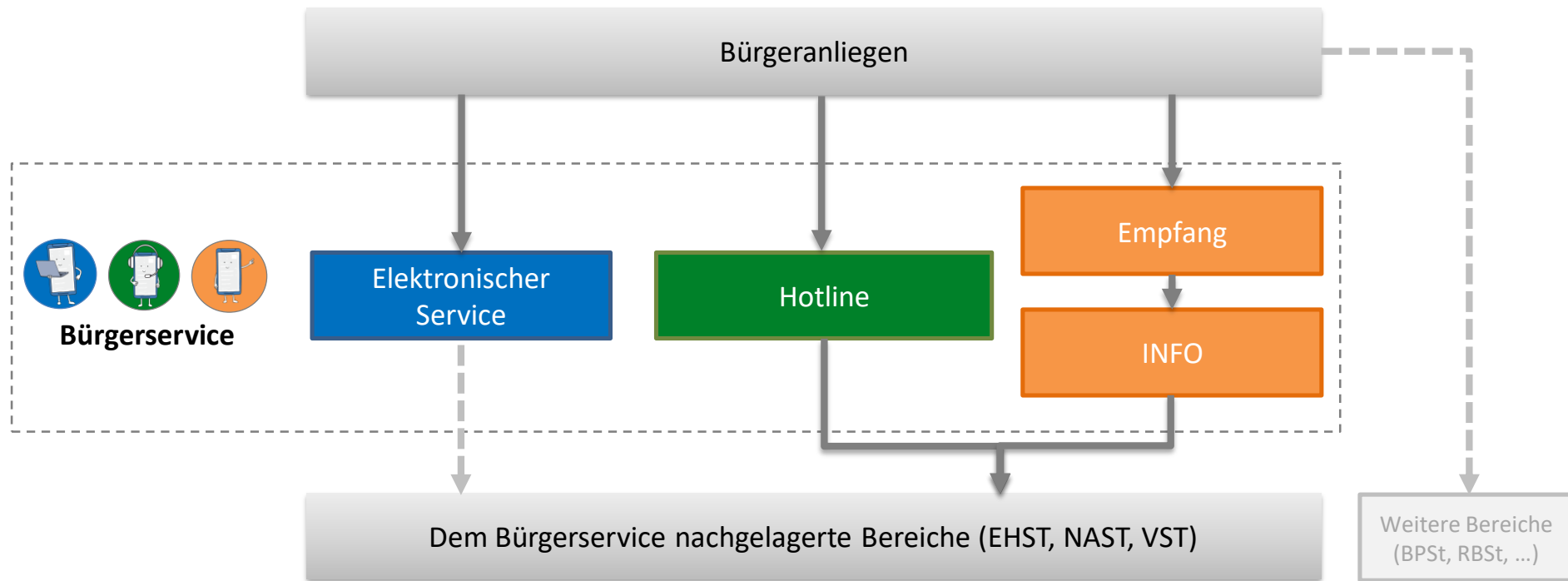
wurde erfolgreich pilotiert, ab Mai 2024 landesweit in allen Finanzämtern



## Vor Ort

- einheitliche und gezielte Ablaufsteuerung
- Erweiterung des Aufgabenkatalogs

# Aufbau und Ablauf des Bürgerservice



# Welche Stellen sind im Bürgerservice integriert?

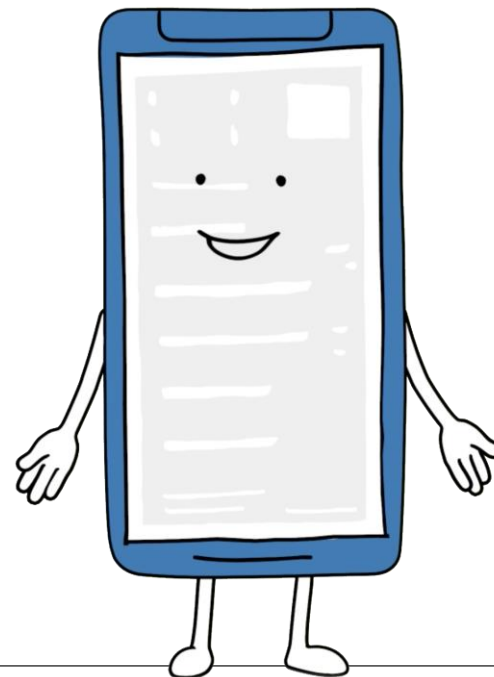
---

Service- und  
Informationsstellen

Erhebungsstellen

Neuaufnahmestellen

Veranlagungsstellen



# Der Elektronische Service



- ein eigener, neuer **Internetauftritt** der Finanzämter in NRW
  - allgemeine Steuerinfos (keine Einzelfallberatung)
  - **Steuer-ABC** (Fachbegriffe werden definiert und erklärt)
  - **FAQ-basierte** Seiten
  - **Steuerkalender**
  - Verlinkungen verweisen auf **weitere Informationen** (zum Beispiel BMF, ELSTER)
  - **Elektronischer Kontakt** zu Ihrem Finanzamt über das ELSTER-Kontaktformular
  - Seiten der Finanzämter mit **lokalen Informationen**



# Der Telefonische Service

---

- Gruppierung aller Finanzämter in NRW in regionale „Telefon-Teams“
- Gleichmäßige Vermittlung der Anrufe auf **alle** Teams
- Löst ca. 80 % der Anliegen im Erstkontakt

## Erreichbarkeitszeiten der Hotline:

Mo-Do	8.00 bis 18.00 Uhr
Fr	8.00 bis 16.00 Uhr



# Der Service vor Ort



## Der Empfang

- Erste Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger
- Terminbuchung
- Kleinere Anliegen werden bereits hier gelöst, z. B. Ausgabe von Vordrucken



## Die Info

- Empfängt gebuchte Termine
- Löst ca. **99 %** der Anliegen im Erstkontakt



## Das Backoffice

- VST, EHST, NAST
- Erledigung der verbleibenden Anliegen

## Öffnungszeiten vor Ort:

Mo-Mi	8.00 bis 13.00 Uhr
Do	8.00 bis 17.00 Uhr
Fr	8.00 bis 12.00 Uhr





# Planung Flächenrollout



## 01.12.2023

Steinfurt	Soest	Lüdinghausen	Borken	Dinslaken
Ibbenbüren	Lippstadt	Dortmund-Unna	Kleve	Geldern
Coesfeld	Münster-Innenstadt	Dortmund-West	Ahaus	Kempen
Hamm	Münster-Außenstadt	Dortmund-Hörde	Wesel	Mönchengladbach
Beckum	Warendorf	Dortmund-Ost	Kamp-Lintfort	Viersen
				Krefeld

## 01.03.2024

Sankt Augustin	Siegen	Wipperfürth	Geilenkirchen	Düsseldorf-Nord
Bonn-Innenstadt	Gummersbach	Remscheid	Jülich	Düsseldorf-Altstadt
Bonn-Außenstadt	Olpe	Grevenbroich	Neuss	Düsseldorf-Mettmann
Siegburg	Leverkusen	Düren	Düsseldorf-Süd	Hilden
Bergisch-Gladbach	Solingen	Erkelenz	Düsseldorf-Mitte	

## 01.05.2024

Aachen-Kreis	Bergheim	Köln-Altstadt	Velbert	Hagen
Aachen-Stadt	Köln-Nord	Köln-Mitte	Altena	Arnsberg
Brühl	Köln-Ost	Köln-Porz	Schwelm	Brilon
Schleiden	Köln-West	Wuppertal-Elberfeld	Lüdenscheid	Meschede
Euskirchen	Köln-Süd	Wuppertal-Barmen	Iserlohn	



# Fazit für Angehörige der steuerberatenden Berufe

---



## Telefonischer Service

- Gewährleistung umfangreicher Erreichbarkeit
- Möglichkeit direkter, fallbezogener Auskünfte oder Anbringung von Anliegen für die zuständige Bearbeitung
- Auf Wunsch Weiterleitung an die zuständige Bearbeitung für Steuerberaterinnen und Steuerberater
- Klärung von Anliegen zu unterschiedlichen Steuernummern in einem Telefonat – auch finanzamtsübergreifend

# Fazit für Angehörige der steuerberatenden Berufe

---



## Elektronischer Service

- die aktuellsten Informationen auf einen Blick
- jährliche Qualitätssicherung der Steuerinformationen
- Unterstützungsangebote für steuerliche Themen

## Service vor Ort

- einheitliche Öffnungszeiten in allen Finanzämtern
- keine regelmäßigen Schließtage