



Auswertung Kundenumfrage

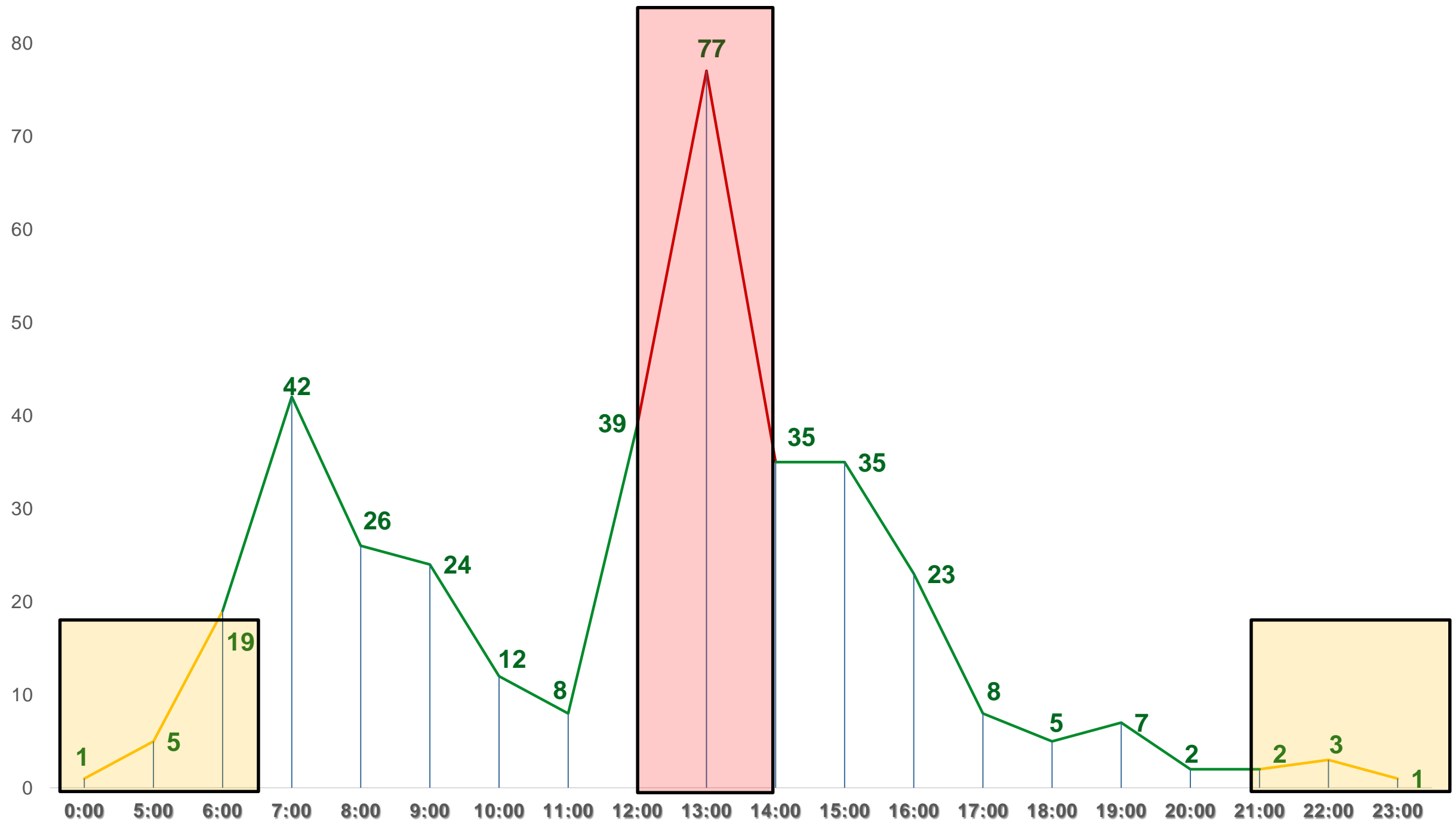
Dr. Felix Sager
Amtsleiter

Facts & Figures zur Umfrage

- Wann: 4. November 2016
- Teilnehmer: Anwälte, Treuhänder, Steuerberater
- An Umfrage teilgenommen: rund 300 Personen
- Durchschnittl. Bearbeitungszeit: 9 Minuten



Zugriff nach Tageszeiten



Welche Faktoren machen für Sie eine gute Dienstleistung im Kantonalen Steueramt aus ?

fachkompetente und erfahrene Mitarbeitende

87.06%

persönlicher Kontakt mit zuständigem/zuständiger Steuerkommissär/-in

57.93%

Transparenz in der Entscheidungsfindung

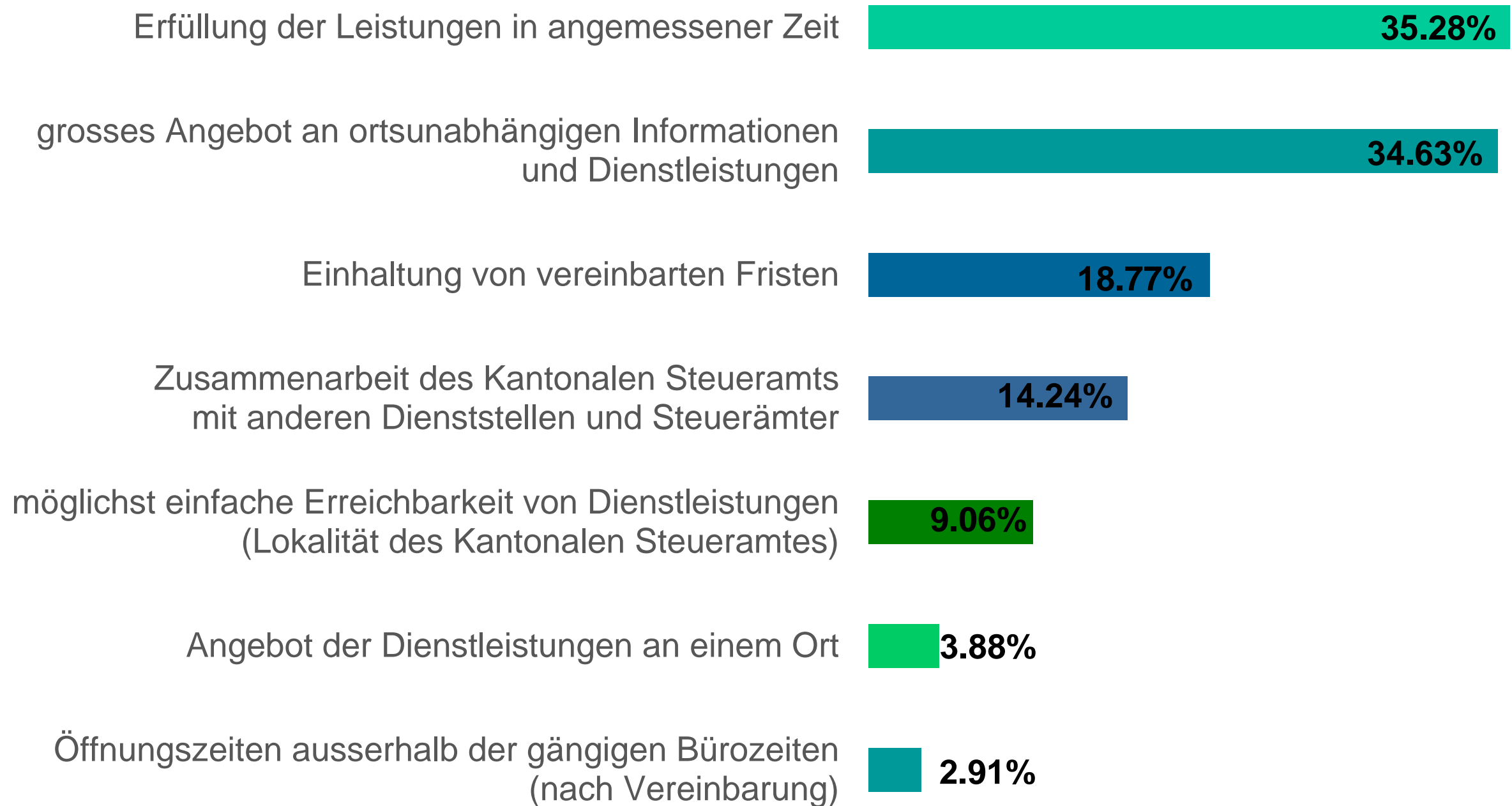
54.69%

freundliche und hilfsbereite Mitarbeitende

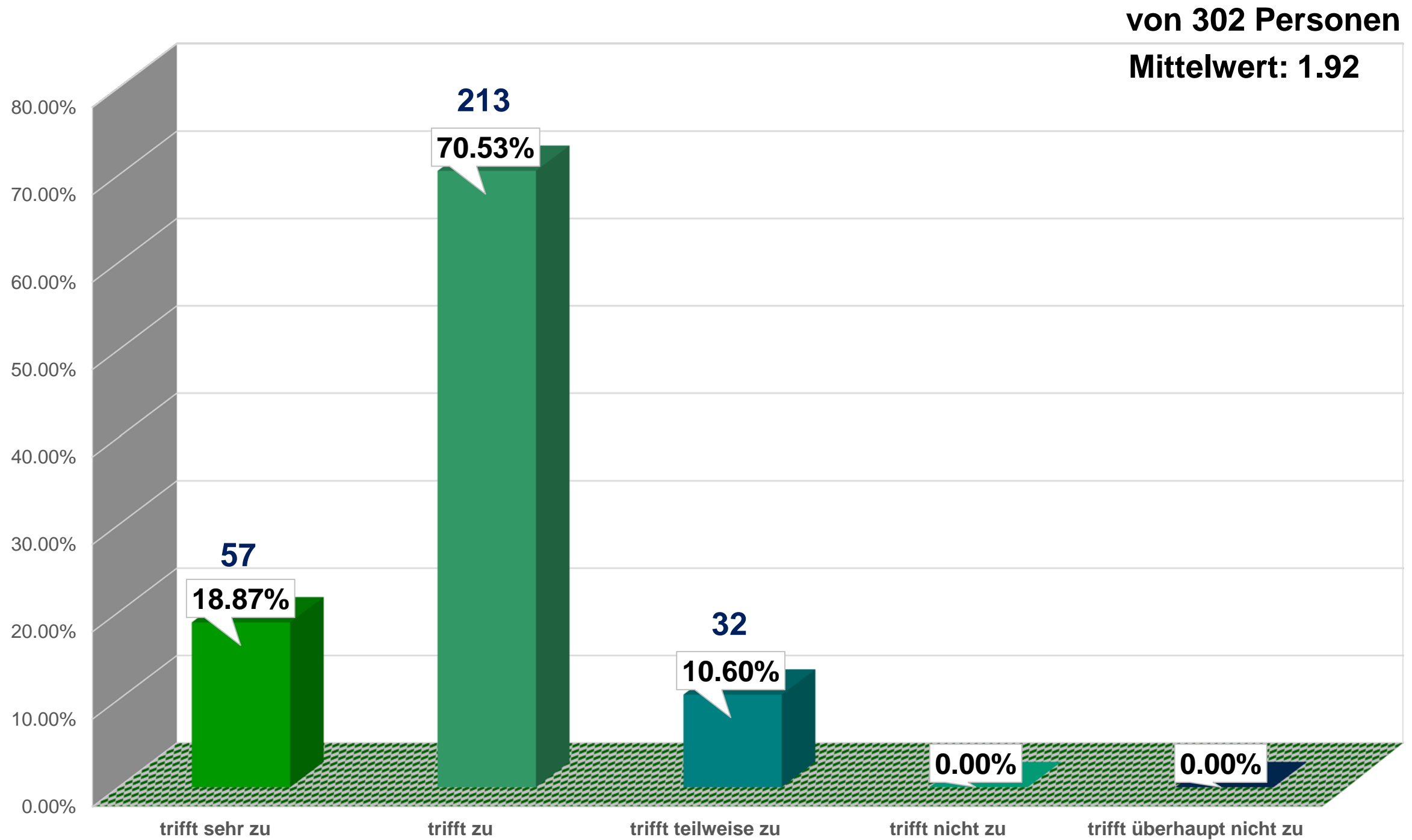
42.07%



Welche Faktoren machen für Sie eine gute Dienstleistung im Kantonalen Steueramt aus ?

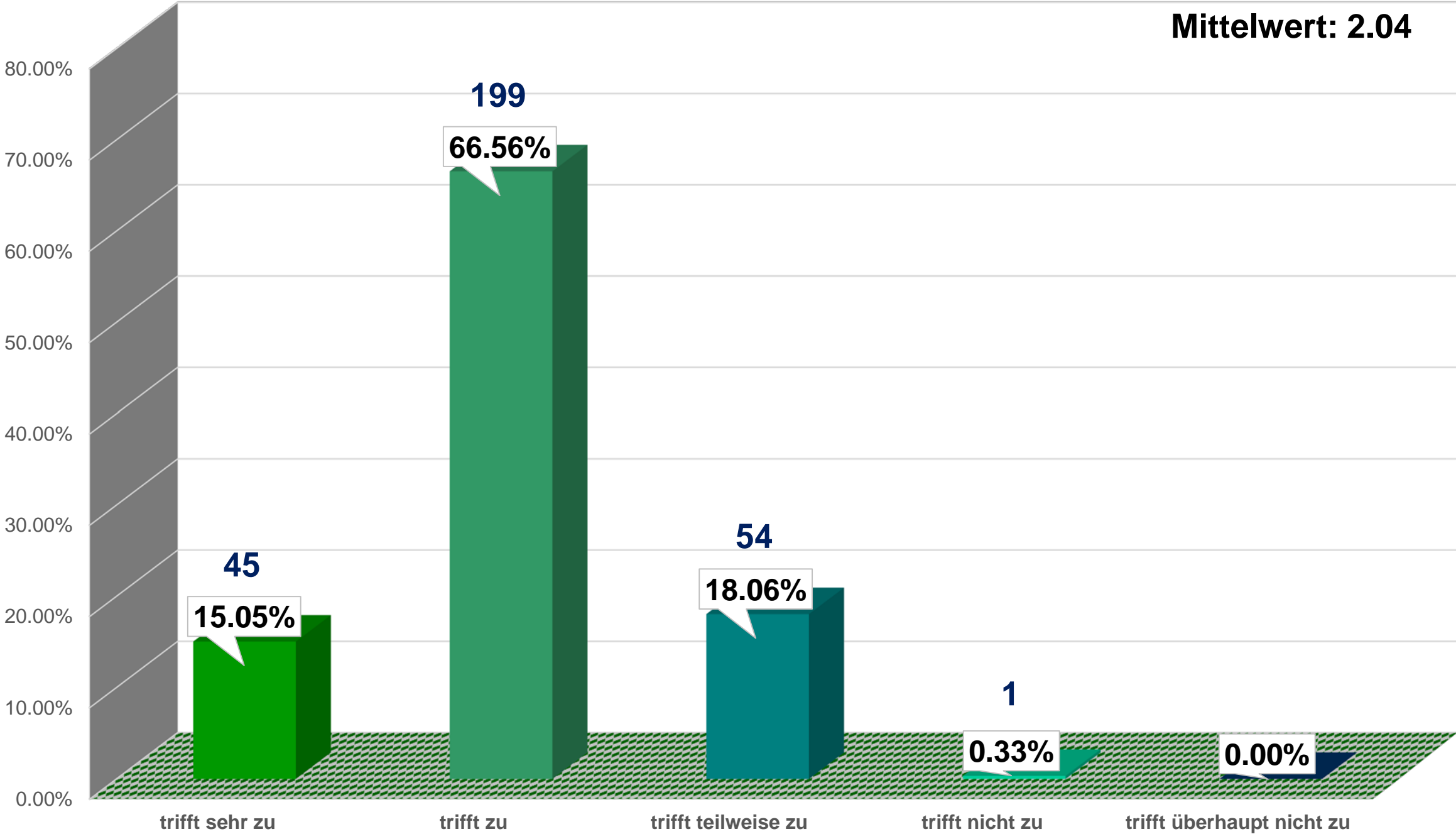


Mit den Dienstleistungen des Kantonalen Steueramtes bin ich zufrieden.



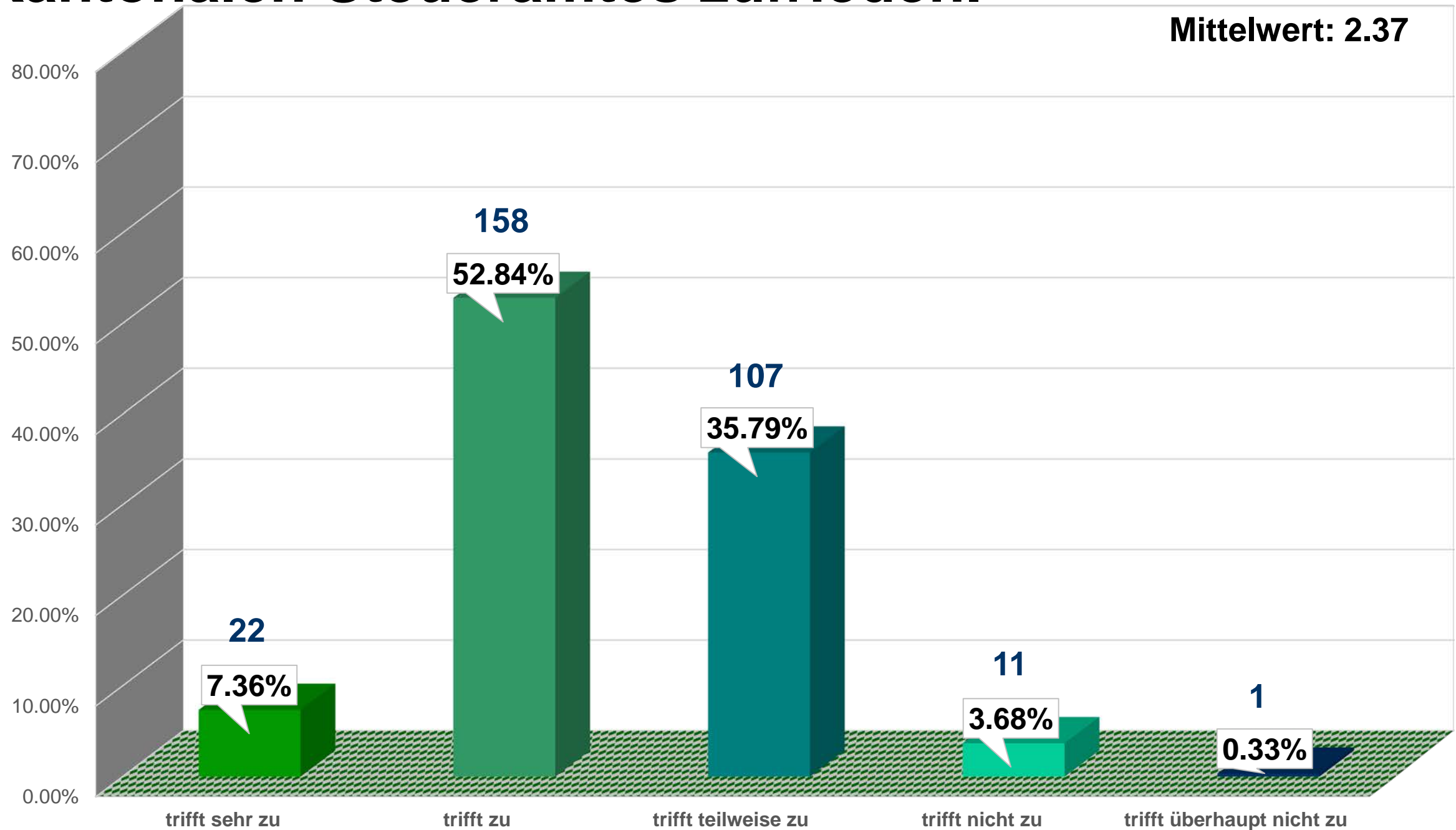
Die Mitarbeitenden des Kantonalen Steueramtes verfügen über eine hohe Professionalität und ein breites Fachwissen.

von 299 Personen
Mittelwert: 2.04

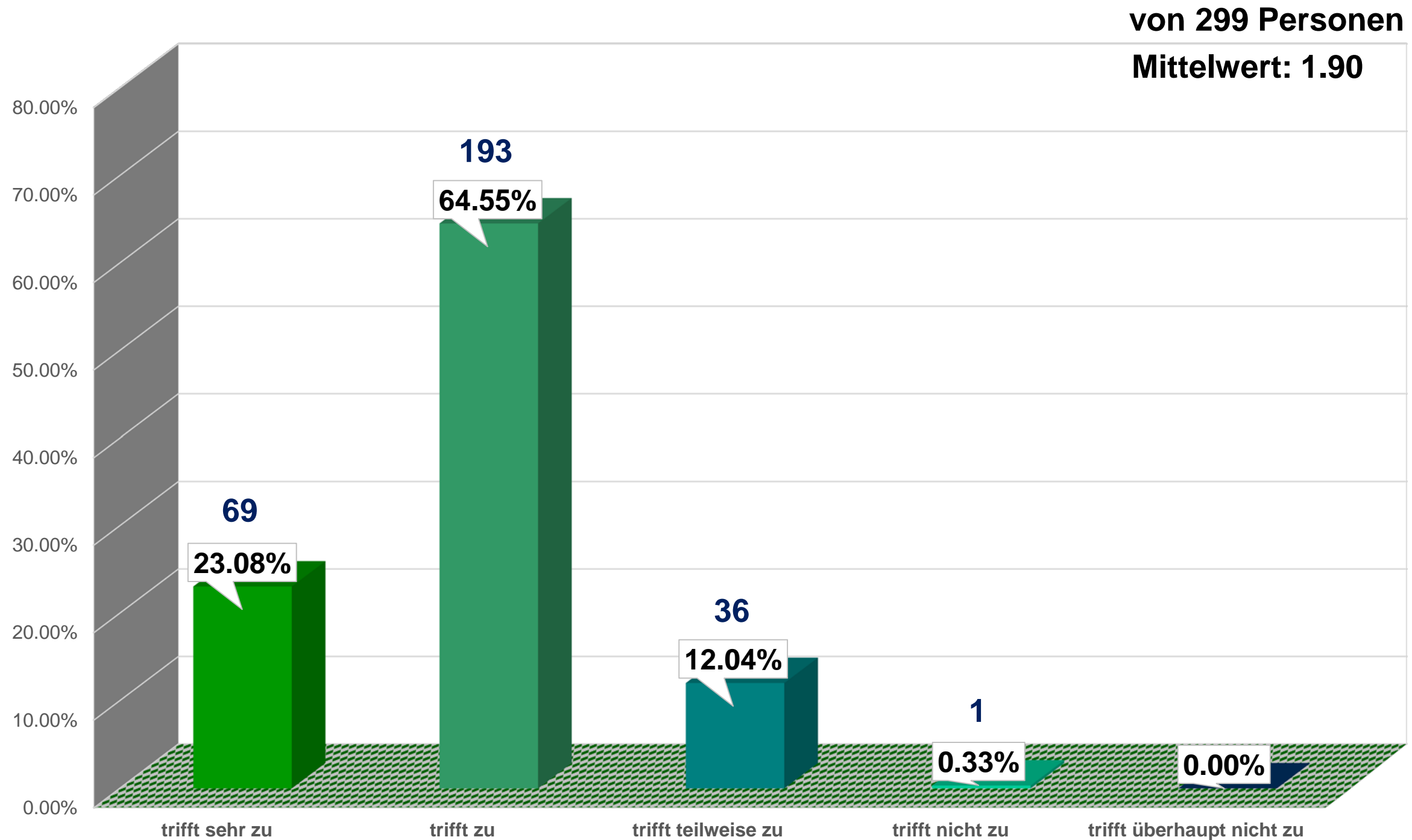


Ich bin mit der Handhabung von Ermessensspielräumen innerhalb der gesetzlichen Bestimmungen durch die Mitarbeitenden des Kantonalen Steueramtes zufrieden.

von 299 Personen
Mittelwert: 2.37

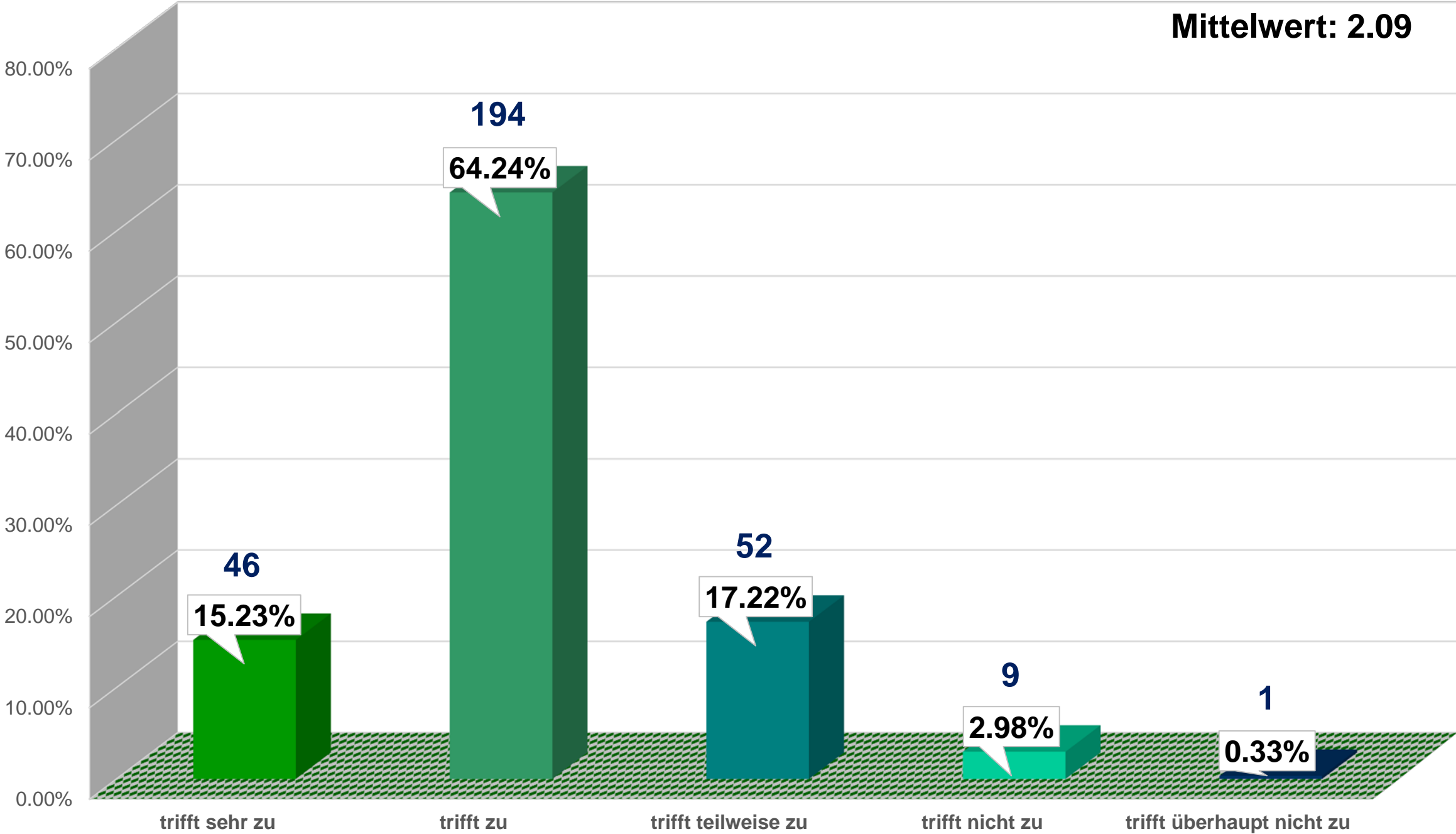


Die Mitarbeitenden des Kantonalen Steueramtes sind freundlich und hilfsbereit.



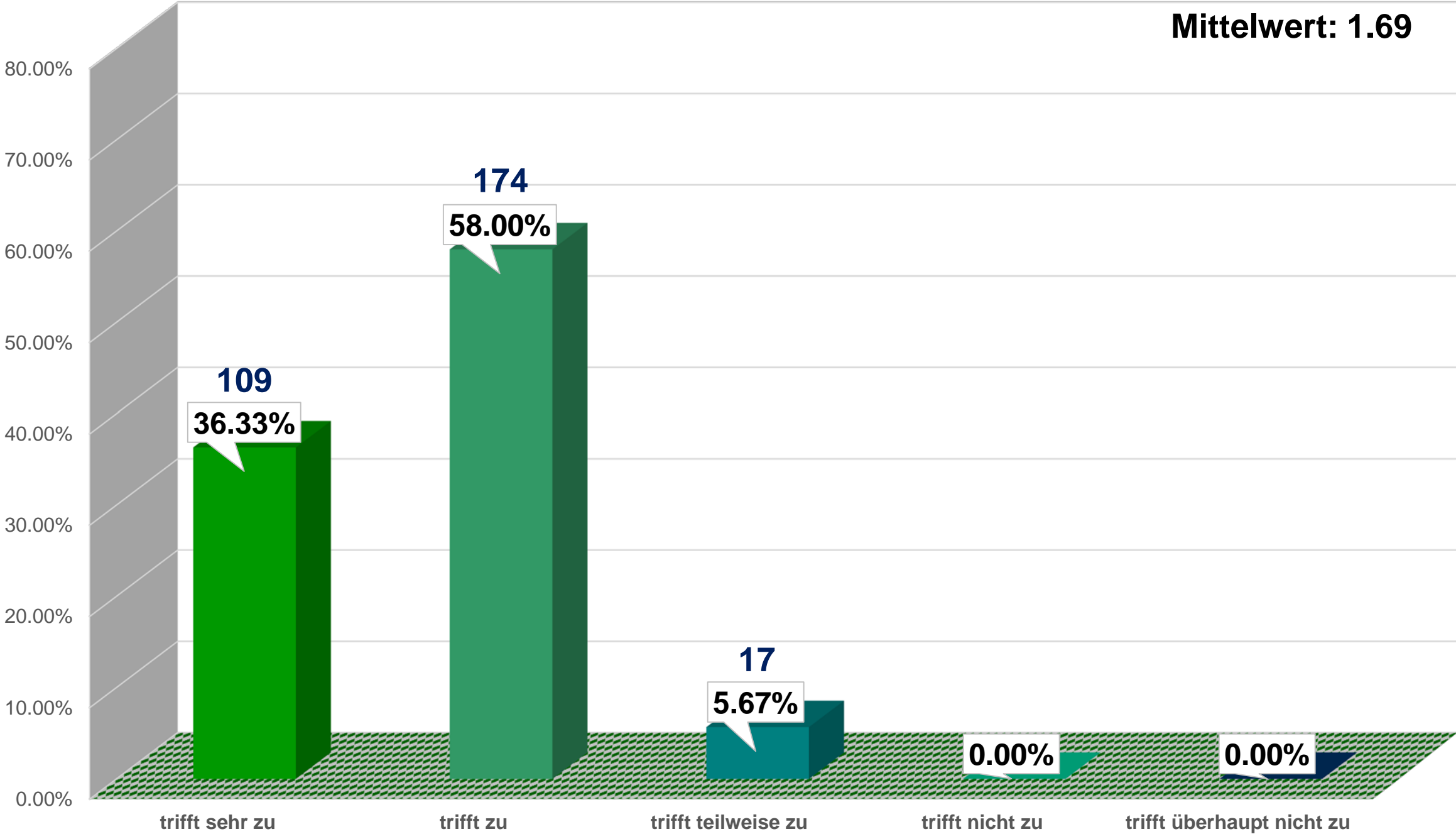
Das Dienstleistungsangebot des Kantonalen Steueramtes St.Gallen hat sich über die letzten Jahre verbessert.

von 302 Personen
Mittelwert: 2.09



Die vom Kantonalen Steueramt St.Gallen online zur Verfügung gestellten Dienstleistungen (z.B. Fristverlängerung/elektronische Steuererklärung) sind benutzerfreundlich.

von 300 Personen
Mittelwert: 1.69



Fazit

- Hohe Zufriedenheit bei Anwälten, Treuhändern und Steuerberatern
- Fokus auf fachkompetente Mitarbeitende, Transparenz, persönlicher Kontakt und Freundlichkeit
- Internetseite ist verbesserungsfähig
- Augenmass beibehalten

