

**Kleine Anfrage zur schriftlichen Beantwortung
gemäß § 46 Abs. 1 GO LT
mit Antwort der Landesregierung**

Anfrage des Abgeordneten Christian Grascha (FDP)

Antwort des Niedersächsischen Finanzministeriums namens der Landesregierung

Online-Terminvereinbarung in niedersächsischen Finanzämtern

Anfrage des Abgeordneten Christian Grascha (FDP), eingegangen am 23.06.2021 - Drs. 18/9553 an die Staatskanzlei übersandt am 24.06.2021

Antwort des Niedersächsischen Finanzministeriums namens der Landesregierung vom 22.07.2021

Vorbemerkung des Abgeordneten

Auf der Website der Landesregierung heißt es unter der Überschrift „Digitale Verwaltung“: „Das Land Niedersachsen strebt mit dem Masterplan Digitalisierung eine zielgerichtete, kontinuierliche Umsetzung von Maßnahmen an, um die Digitalisierung über alle Verwaltungsebenen voranzubringen. Eine Handlungsgrundlage bietet dabei auch das seit dem 14. August 2017 in Kraft getretene Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (Onlinezugangsgesetz - OZG). Damit soll der Gang zur Behörde für die Bürgerinnen und Bürger entbehrlich und dafür online einfach und sicher gestaltet werden. Zu diesem Zweck ist ein umfassendes Angebot für die elektronische Abwicklung von Verwaltungsleistungen über das Internet vorzuhalten.“ (https://www.mi.niedersachsen.de/startseite/themen/it_bevollmachtigter_der_landesregierung/digitale_verwaltung/digitale%20verwaltung-61219.html)

Vorbemerkung der Landesregierung

Die Infotheken und Auskunftsstellen der Finanzämter sind insgesamt sehr bürgerfreundlich aufgestellt. Eine Terminvereinbarung ist hier an sich nicht notwendig. Die spontanen Besuche ohne Terminvereinbarung führen in der Regel nicht zu längeren Wartezeiten (87 % der Besucherinnen und Besucher gaben bei der letzten Befragung an, nicht länger als 15 Minuten gewartet zu haben). Im Rahmen von Befragungen von Bürgerinnen und Bürgern wurden die Wartezeiten nicht bemängelt. Dabei ist zudem zu berücksichtigen, dass die Online-Terminvereinbarung, anders als etwa in den Bürgerämtern, von der Natur der Sache weniger Relevanz besitzt; der persönliche Kontakt ist, anders als beispielsweise bei vielen Anliegen in den Bürgerämtern, in den Finanzämtern in aller Regel nicht erforderlich. Insgesamt gaben nur 12 % der Befragten den persönlichen Kontakt vor Ort als den favorisierten Weg an. Der telefonische Weg, die Kommunikation per Brief oder der Online-Kontakt (per E-Mail, über Mein ELSTER) wurden deutlich bevorzugt (84 %). Dieser Trend macht sich schon seit Jahren an den sinkenden Besucherzahlen bemerkbar. Deshalb sieht die Landesregierung derzeit keine Priorität, im Bereich der Finanzämter eine Online-Terminvereinbarung anzubieten.

1. Ist eine Online-Terminvereinbarung in den niedersächsischen Finanzämtern bereits möglich?

Nein.

2. Wenn nein, wird sie grundsätzlich angestrebt, und bis wann soll die Umsetzung erfolgen?

Konkrete Überlegungen für eine Online-Terminvereinbarung gibt es für die niedersächsischen Finanzämter nicht. Im Rahmen von ELSTER (Ebene Bund-Länder) ist ein entsprechendes Produkt beschrieben, bislang aber wegen höher zu priorisierender Aufgaben nicht beauftragt worden.

3. Wie sieht der konkrete Plan aus, Online-Terminvereinbarungen in den niedersächsischen Finanzämtern zu ermöglichen? Fristen, Kosten, Verantwortlichkeiten etc.

Siehe Antwort zu 2.