

1. Allgemeines

1.1 Zweck der Geschäftsordnung

Die Geschäftsordnung für die Finanzämter regelt die Grundsätze der Organisation bei den Finanzämtern im Anschluss an das Gesetz über die Finanzverwaltung.

Aufgrund des Abschnitts 5.3 FAGO erlässt das Bayerische Staatsministerium der Finanzen die nachfolgend enthaltenen Ergänzenden Bestimmungen (ErgBest-FAGO). Diese sind den jeweiligen Abschnitten direkt zugeordnet und in kursiv geschrieben.

Ergänzend zur FAGO gilt die Allgemeine Geschäftsordnung (AGO) in der jeweils gültigen Fassung. Der Dienstbetrieb der Finanzämter wird darüber hinaus durch Dienstanweisungen, Arbeitsanleitungen u. ä. geregelt.

Für das Finanzamt München gilt ergänzend zur FAGO und zur AGO die auf die dortige besondere Aufbauorganisation abgestimmte Geschäftsordnung für das Finanzamt München (FAMGO) in Anlage 5 .

1.2 Verhältnis Bürgerinnen und Bürger – Verwaltung

(1) Das Finanzamt ist ein dem Gemeinwohl verpflichteter Dienstleister. Die Beschäftigten nehmen ihre Aufgaben höflich und mit Verständnis für die Belange der Bürgerinnen und Bürger wahr und erledigen deren Anliegen sachgerecht und zügig. Sie erteilen verständliche Auskunft und gewähren notwendige Hilfe.

(2) Die Öffnungszeiten des Finanzamts sind bedarfsgerecht festzulegen. Erforderlichenfalls sollen Termine vereinbart werden, auf Wunsch auch für Zeitpunkte außerhalb der Öffnungszeiten. Bürgerinnen und Bürger, denen keine längeren Wartezeiten zugemutet werden können, sollen Vortritt vor Anderen erhalten.

Der Publikumsverkehr des Finanzamts wird vorrangig vom Servicezentrum abgewickelt, welches mindestens 25 Stunden in der Woche offen gehalten werden muss. Aus Gründen der Bürgerfreundlichkeit wird eine Öffnungszeit von 35 Stunden empfohlen.

Soweit dem Bürger im Servicezentrum nicht weitergeholfen werden kann, wird der Publikumsverkehr auch im übrigen Finanzamt abgewickelt. Steht die zuständige Bearbeiterin/der zuständige Bearbeiter bzw. deren/dessen Vertretung nicht zur Verfügung, kann dies auch anderweitig, z.B. über eine Terminvereinbarung oder einen Rückruf erfolgen.

(3) Das Finanzamt ist durch ein Amtsschild zu kennzeichnen. Außerdem ist auf die Öffnungszeiten hinzuweisen. Im Eingangsbereich ist ein deutlich lesbarer und aussagekräftiger Wegweiser anzubringen. Die Orientierung im Dienstgebäude ist durch Hinweise in den Fluren und an den Türen zu erleichtern. *Die Öffnungszeiten des Servicezentrums sind anzugeben.*

(4) Für öffentliche Bekanntmachungen ist eine Amtstafel anzubringen.