

Moderne Verwaltung und Bürgerorientierung

Zukunft gestalten mit den Mitteln der Digitalisierung.



Unter dem Leitsatz "WIR STEUERN!" setzt die Dienststelle Steuern das Steuer- und Schatzungsgesetz um und schafft die dafür notwendigen materiellen, technischen und organisatorischen Voraussetzungen. Der Fokus liegt in Luzern auf Effizienz, Transparenz und Kundenorientierung.

► Im Kanton Luzern füllen rund 80 Prozent der Steuerpflichtigen ihre Steuererklärung am PC mithilfe einer Steuersoftware aus.

► Neu kann die Steuererklärung jetzt mit allen Beilagen elektronisch eingereicht werden. Ohne Unterschrift.

Innovationskraft

Aufgrund der sich schnell wandelnden, vielfältigen Aufgaben ist Innovationskraft für die öffentliche Verwaltung von grosser Bedeutung. Moderne Technologien spielen als Katalysator eine wichtige Rolle. Aber Innovationskraft braucht neben Technologie auch eine offene Geisteshaltung: Die Bereitschaft zum Dialog, zur Lernfähigkeit und zur Offenheit gegenüber den Erwartungen der Bürger an eine moderne Verwaltung.

Die Übermittlung der Steuererklärung an die Behörde beginnt erst, wenn der Bürger den persönlichen Zugangscode für das eFiling eingibt. Dieser persönliche Code dient zur eindeutigen Identifikation und ersetzt bei der elektronischen Einreichung quasi die persönliche Unterschrift. Die Daten werden verschlüsselt übermittelt. Ein unabhängiges Sicherheits-Audit attestiert dem eFiling-Prozess eine sehr hohe Sicherheit.

Der Bürger erhält elektronisch eine Übermittlungsquittung, damit ist die Einreichung der Steuererklärung erledigt. Für allfällige Änderungen hat der Bürger ab Erhalt der Quittung fünf Tage Zeit eine korrigierte Steuererklärung an die Dienststelle Steuern zu senden.

Insgesamt hat man drei Versuche, die Steuererklärung einzureichen. Werden innert der 5-tägigen Frist keine Korrekturen angebracht, wird die Steuererklärung von den Steuerbehörden verarbeitet.

Schlanke Prozesse

Die Bürger von Luzern können alle Beilagen online einreichen und benötigen kein unterschriebenes Quittungsblatt, das man nach der Einreichung noch per Post schicken muss.

Die obligatorischen Beilagen wie Lohnausweis, Rentenbescheinigung, Belege Säule 3a werden gescannt oder abfotografiert, angehängt und online an die Dienststelle übertragen.

Die Vision: Medienbruchfrei

Bürger erwarten einen modernen Staat der neue Technologien anbietet, um mit dem Bürger bei der Steuer zusammenzuarbeiten.

„Ein Quittungsblatt bzw. Freigabeblatt, das man nach der Online Einreichung unterschrieben per Post an die Verwaltung schickt, erhöht weder den Nutzen für den Bürger noch den Nutzen für die Verwaltung.“, so Herbert Zwimpfer, Abteilung Informatik. „Unsere Vision ist ein medienbruchfreier, bürgerorientierter Prozess. Wer die Anforderungen an das digitale Medium höher macht als notwendig, baut Hürden für den Bürger auf statt ab.“

Der Kanton Luzern hat daher beschlossen, bei der Online Einreichung auf ein unterschriebenes Quittungsblatt zu verzichten.

Die Vision in Luzern heisst medienbruchfrei. Daher schicken sie nach der Einreichung auch kein Quittungspapier mehr per Post an den Bürger. Auch die Empfangsbestätigung erhält der Steuerbürger online. Einzig die Aufforderung zur Deklaration und der Code für die online Einreichung werden dem Bürger noch per Post zugestellt.

Wer eine moderne Verwaltung will, muss sich auch von alten Denkmustern lösen. „Etablierte Prozesse hinterfragen. Alte Zöpfe abschneiden. Abspecken und auf etwas verzichten, was historisch gewachsen ist. Jedes Jahr einen Schritt vorwärts kommen. Das ist der Kern von innovativem Handeln.“, sagt Paul Furrer, Mitglied GL Dienststelle Steuern.

Autorisierungscode für die Online Einreichung

Einreichbestätigung

Online Einreichquote erhöhen

- Kein Drucken
- Keine handschriftlichen Unterschriften
- Kein Gang zum Briefkasten
- Trotzdem Korrekturmöglichkeiten

Partner Information Factory AG

Das eFiling-Modul mit dem der Luzerner Steuerbürger zukünftig seine Steuererklärung bequem online einreichen kann, stammt vom Beratungs- und Softwareunternehmen Information Factory. Das Unternehmen ist Marktführer im Steuerbereich und hat bereits die offizielle Software steuern lu entwickelt. Neben Software für die Deklaration, online Einreichung und Veranlagung von Steuern liegt der Beratungsschwerpunkt des Unternehmens darin, Roadmaps zu entwickeln, damit richtungsweisende Innovations-

projekte nachhaltig für den Kanton geplant und umgesetzt werden können, auch um Synergien bestmöglich zu nutzen. Typische Fragestellungen: Welche Einreichkanäle bieten wir an? Wie stimmen wir sie sinnvoll aufeinander ab? Wie sind sie optimal eingebettet in den gesamten Steuerprozess der Veranlagung und Weiterverarbeitung?

Jeder Kanton hat andere Voraussetzungen und verfügt über besondere Möglichkeiten zu innovieren.

Erhöhung der online Einreichquote mit eFiling

Der Kanton Luzern hat sich hohe Ziele gesetzt. Mit dem neuen eFiling Modul möchte man innerhalb der nächsten drei Jahre die online Einreichquote schrittweise auf 20% bringen.

Eine Herausforderung auf diesem Weg ist sicher, dass die Einreichung per Post immer noch sehr attraktiv ist. So erhalten die Bürger ein frankiertes Rückantwortkuvert für den Postversand. Solche Services wieder abzuschaffen ist nicht einfach. Sie aufrechtzuerhalten bedeutet aber Einbusen bei der Online-Quote.

Ein anderer Grund, warum die 20% Online-Marke anspruchsvoll sein kann, ist der Tatsache geschuldet, dass Luzern sehr transparente Prozesse anbietet. Der Bürger reicht entweder 100% online ein (mit allen Beilagen) oder per Papier. Ein bisschen online oder ein bisschen Papier geht nicht. Wer also die Beilagen nicht digitalisieren kann oder will, schickt sie mit der Steuererklärung per Post an die Verwaltung.

Paradigmenwechsel im Formularwesen

In Luzern werden neue Ideen entwickelt und die Verwaltung und ihre Dienstleistung dynamisch modernisiert, um den Bürgern sukzessiv auszubauen und die online Einreichung zu erhöhen.

The next big thing in Luzern: Eliminierung der Steuerformulare aus der Steuersoftware

Webformulare wurden ursprünglich nach dem Vorbild von Papierformularen entwickelt. Sie sollten genauso aussehen. Der Wiedererkennungswert stand im Vordergrund und bildete die Brücke zwischen der alten und der neuen Technologie. Das Ziel: maximale Kundenorientierung und möglichst wenig Überforderung.

Mittlerweile sind Webformulare etabliert und bieten neue Vorteile. Beispiel sind Assistentenfunktionen für ein noch komfortableres, auch qualitativ hochwertigeres Ausfüllen.

Der konsequente nächste Innovations-schritt, der nun folgen soll, um das Potenzial der neuen Technologie auszuschöpfen, heisst sich von der alten Formularstruktur

zu lösen.

Das Abschaffen der Formulare bedeutet weniger Ressourcenallokation in tradierte, zunehmend an Bedeutung verlierende Kanäle wie Papier und stattdessen mehr Mittel zur Verfügung haben für Modernisierung und Bürgerorientierung.

Neben Einsparungen bei den jährlichen Jahresanpassungen erwartet man auch Synergien für Zukunftsaufgaben wie z.B. dem Einsatz von „new Devices“. Das Ablösen vom Formulardenken ist auch ein Schritt in Richtung „responsive Design“ und kann später dazu genutzt werden, das Ausfüllen der Steuererklärung dem Bürger auch auf dem Tablet anzubieten.

...und weitere Massnahmen für die Erhöhung der Online-Quote

In Luzern denkt man auch laut darüber nach, bestimmte Einreichkanäle zu incentivieren. Wenn der politische Wille so viel online wie möglich vorsieht, ist es auch an der Zeit den Willen umzusetzen. Zum Beispiel mit einem „Steuer-Pricing“ mit dem z.B. der Online Kanal bei der Fristerstreckung kostengünstiger angeboten wird als der Papierkanal.