

Antwort

auf die Dringliche Interpellation 100 Lotti Marti-Schindler namens der SP-Fraktion vom 9. Mai 2001

Umstrukturierung im Steueramt

Der Stadtrat hat das Ziel der gegenwärtigen Umstrukturierung festgelegt: durch die Einführung von neuen Informatikinstrumenten im Veranlagungsverfahren und in der Aktenverwaltung soll der Übergang zur einjährigen Veranlagung vorbereitet und ohne zusätzliches Personal bewältigt werden. Die Kundenfreundlichkeit soll verbessert werden. Das Projekt Steueramt 2001 befindet sich gegenwärtig in der Detailplanungsphase, beziehungsweise in der Umsetzung. Der Stadtrat geht davon aus, dass das Ziel erreicht werden kann. Das Projekt als Ganzes und insbesondere das Regelwerk zur automatisierten Veranlagung sowie das elektronische Erfassen von Daten (Scanning-Verfahren) hat Pilotcharakter und findet in Fachkreisen hohe Beachtung.

1. Die Finanzkommission / Geschäftsprüfungskommission wurde periodisch über den Stand des Projektes informiert (am 22. Januar 1998, 10. September 1998, 23. September 1999, 2. November 2000 und zuletzt am 27. Mai 2001) Zusätzlich fanden im Februar 2001 Tage der offenen Tür statt, zu denen die Mitglieder der Kommission eingeladen wurden.

2. Das Steueramt verfügt zur Zeit über genügend Mitarbeitende mit dem notwendigen Wissen, um seine Aufgaben zu erfüllen. Auf Mitte Jahr sind allerdings fünf Stellen neu zu besetzen. Wir gehen davon aus, dass die frei werdenden Stellen wieder besetzt werden können. Die neuen Mitarbeitenden werden ihrer Verantwortung entsprechend eingeführt und ausgebildet.

Auf der Ebene Leitungsteam wird der Teamentwicklung weiterhin besondere Beachtung geschenkt. Insbesondere werden wichtige Informationen aus der wöchentlichen Geschäftsleitungssitzung an die Mitarbeitenden direkt vermittelt werden.

Der Veränderungsprozess wird durch die Steuerungsgruppe begleitet, die neu aus dem Personalchef, dem Chef PIT und dem Stabschef Finanzdirektion besteht. Im Sinne einer aktuellen Standortbestimmung führte die Leiterin des Steueramtes mit allen Mitarbeitenden ein persönliches Gespräch. Zudem werden im Rahmen des alljährlichen Mitarbeitergespräches im Verlaufe dieses Sommers die Teamverantwortlichen der Veränderungsthematik besondere

Beachtung schenken.

Das Personalamt bietet zahlreiche Kurse zu verschiedenen Themen im Bereich Veränderungen und Persönlichkeitsentwicklung an, das im Rahmen der Weiterbildung genutzt werden soll. Die fachliche Ausbildung ist im Hinblick auf das neue Steuergesetz verstärkt worden. Ein Teamentwicklungsprojekt wurde im Kundendienst des Steueramtes erfolgreich durchgeführt.

3. Im März 1999 wurde zu Handen der damaligen FIKO ein Plan über den quartalsweise zu erreichenden Veranlagungsstand für die Veranlagungsperiode 1999/2000 erarbeitet. Bereits damals wurde davon ausgegangen, dass die Projektarbeit einen Teil der Kapazitäten binden wird. Das Ziel war damals, per Ende 2001 die Veranlagungen 1999/2000 abzuschliessen. Der Plan wurde bisher immer erreicht, meistens noch übertroffen. Ziel heute ist es, per Ende Februar 2002 alle pendenten Fälle abgeschlossen zu haben. Höhere Rückstände sind aus heutiger Sicht nicht zu befürchten. Service und Kundenfreundlichkeit konnten durch die Eröffnung des Kundendienstes im September 1999 verbessert werden. An drei Schaltern wird die Kundschaft diskret und schnell bedient. Zahlungsvereinbarungen, Rückzahlungen, Fristverlängerungen und ähnliches können am gleichen Tag erledigt werden. Durch den Einsatz eines Einschätzers im Kundendienst wird die qualitative Beratung sichergestellt. Das Personalamt bietet einen Kurs „Erfolg am Schalter“ an. Die Geschäftsleitung des Steueramtes legt grossen Wert auf Kundenfreundlichkeit und ist bestrebt, die Mitarbeitenden dahingehend zu sensibilisieren.

4. Der Stadtrat ist überzeugt, dass das von ihm angeregte Projekt richtig ist und abgeschlossen werden kann. Einige Teilprojekte sind bereits beendet oder stehen vor dem Abschluss. Um auch die verbleibenden Teilprojekte erfolgreich zu Ende führen zu können, ist in der Umsetzung noch vermehrt die Kommunikation mit den Mitarbeitenden zu pflegen und die Aus- und Weiterbildung zu fördern.

Der Stadtrat von Luzern

Luzern, 30. Mai 2001 (StB 626)