

Jahresbericht Handlungsfelder 2019

Senator für Finanzen,
Steuerabteilung und Zentrale Dienste (SF Abt. 1 und Q)

Kurzeinschätzung zur Zielerreichung:

Bezeichnung der Maßnahme: Dienstleistungszentrum Steuern 1 und 2 und Online Finanzamt		Lfd. Nr. B16 der Liste	
Zielgruppe: Projekt B16: Alle Steuerbürgerinnen und –bürger, alle Firmen und Personenvereinigungen im Land Bremen			
Ergebnisse/Wirkungen (Was soll bewirkt werden?): Optimierung und Ausbau Bürgerservices Steuern durch ein Dienstleistungszentrum Steuern 1 und 2 mit Online-Finanzamt und Steigerung der vollelektronischen Antragsabgabe und –bearbeitung. Vollständige Herstellung der Barrierefreiheit.			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :			
	Einheit	Planwert 2019	IST 2019
Erhöhung Bürgerfreundlichkeit und Kundenzufriedenheit, optimierte Barrierefreiheit und Steigerung der Dienstleistungsattraktivität = Zufriedenheit mit dem Service, messbar an der Veränderung der folgenden Kennzahlen von			
IST:			
Bürgerkontakte (Vordrucke+Kurzfragen)	Anzahl	55.400	
Bürgerkontakte (Beratung)	Anzahl	32.300	
SOLL:			
Bürgerkontakte (Vordrucke+Kurzfragen)	Anzahl	47.000	
Bürgerkontakte (Beratung)	Anzahl	49.000	
Programm / Produkt (Was wird angeboten?): Angeboten wird ein zentralisierter und bedarfsgerechter Bürgerservice in zwei Teilbereichen: Teil 1: alle Fragen rund um die Steuererklärung (incl. Vordrucken) / Teil 2: alle Fragen rund um bereits bestehende Steuerbescheide und ggf. Steuerrückstände. Um den Vorsprung im Bereich der eingesetzten elektronischen Verfahren beibehalten zu können, werden Synergieeffekte durch den verstärkten Einsatz von ELSTER-Terminals und der Bündelung der Online Services auf einer Plattform (Online-Finanzamt) erwirtschaftet. Zur Klärung der Bedarfe werden Instrumente der Bürgerbeteiligung eingesetzt (z.B. Planungszellen).			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :			
	Einheit	Planwert 2019	IST 2019
Sämtliche Steuerangelegenheiten zentralisiert mit optimierter räumlicher Ausstattung und erweitertem Dienstleistungsangebot, insbesondere zur digitalen Antragsabgabe. Messbar an folgenden Kennzahlen:			
IST:			
Abgabe Steuererklärung ELSTER (komprimiert+authentifiziert)	%	55 %	%
SOLL			
Abgabe Steuererklärung ELSTER (komprimiert+authentifiziert)	%	63 %	%
IST			
Aufrufe Webeite Online Finanzamt	Anzahl	0	
SOLL			
Aufrufe Webeite Online Finanzamt	Anzahl	26.000	
Organisation/Prozesse (Wie erfolgt die Umsetzung?):			

Zur Zentralisierung der bisher auf vier Etagen und drei Gebäudeteile verteilten fünf Anlaufstellen werden Umbauten vorgenommen und für die zwei Teilbereiche jeweils ein separater Anlaufpunkt geschaffen. Zusätzlich erfolgt die Bündelung der Online Services auf einer Plattform (Online-Finanzamt).

Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2019	IST 2019
Umbaumaßnahmen Abschluss vor Start Veranlagungskampagne 2018 (=Abgabefrist Steuererklärungen zum 31.05.2018)	Anzahl	1	
Einsatz von Bürgerbeteiligung (Planungszelle)	Anzahl	1	

Sachstand zum Projektfortschritt:

Die Bürgerbeteiligung ist erfolgreich abgeschlossen worden. Das daraus resultierenden Ergebnisse wurde im laufenden Projekt eingearbeitet (z.B. Umgestaltung der Lehrsäle für mehr Bürgerbeteiligung wie Elster-Schulungen). Das Online Finanzamt und das Dienstleistungszentrum Finanzen sind am 07.10.2018 in den Produktivbetrieb überführt worden. Zum 31.12.2018 wurden die vorgesehenen „Bürgerlotsen“ eingesetzt und die Anzahl der Pförtner als Ansprechpartner verstärkt. Damit sind die wichtigsten bürgerrelevanten Bereiche des Projektes erfolgreich abgeschlossen worden. Zur Verbesserung der bautechnischen Situation sind noch Anpassungen vorzunehmen mit deren Fertigstellung im Laufe des 1. Quartals 2019 zu rechnen ist. Alle Kostenparameter befinden sich vollständig im Rahmen der Planungen. Erfreulicherweise konnte die Zielzahl der elektronisch abgegebenen Einkommensteuererklärungen deutlich auf einen Prozentsatz von ca. 64% gesteigert werden.

*Die genauen Zahlen bezüglich der Bürgerkontakte und der Webaufrufe werden bis Ende Februar 2019 ermittelt.