

GK 128

Interpellation von Urs Plüss (DYM/EVP) vom 20. Juni 2016 betreffend „Kundenfreundliche Steuerverwaltung“ – Beantwortung

Sehr geehrte Frau Präsidentin
Sehr geehrte Damen und Herren

I Vorstoss

Den Mitgliedern des Einwohnerrates wurde der Vorstoss zusammen mit der Traktandenliste für die kommende Einwohnerratssitzung zugestellt.

II Antwort des Stadtrates

Der Stadtrat antwortet auf die Frage(n) der Interpellation wie folgt:

Zur Frage 1

Sind dem Stadtrat Reklamationen und Verärgerungen über den Umgang der Steuerverwaltung mit dem Steuerzahlenden bekannt?

Es liegt in der Natur der Sache, dass beim Thema Steuerveranlagung ein Spannungsfeld zwischen der Steuerbehörde und den Steuerpflichtigen entstehen kann, beziehungsweise Interessenkonflikte auftreten können. Entsprechend gehen pro Jahr beim Stadtrat im Schnitt zwei bis drei Reklamationen von Steuerpflichtigen im Zusammenhang mit ihrer Steuerveranlagung oder ihrer Steuerrechnung ein. Der Stadtammann als verantwortlicher Ressortvorsteher stellt aber fest, dass die Anzahl der Reklamationen gegenüber der Situation noch vor 10 Jahren deutlich zurückgegangen ist.

Es ist Aufgabe der Steuerverwaltung, für eine rechtsgleiche Steuerveranlagung zu sorgen und allfällige Konflikte sachlich zu lösen. Der Vorsteher des Gemeindesteueramtes ist verantwortlich für die fachliche, organisatorische und personelle Führung seiner Verwaltungseinheit. Er ist gleichzeitig auch geschäftsführendes Mitglied der Steuerkommission und bildet zusammen mit dem kantonalen Steuerkommissär die Delegation der Steuerkommission, welche in der Regel im Namen der Kommission die Veranlagungen vornimmt. Die Steuerbehörden unterstehen hinsichtlich ihrer Amtsführung der Aufsicht des Departementes Finanzen und Ressourcen, welches die gesetzliche Aufsicht an das Kantonale Steueramt delegiert hat. Die von der Gemeinde gewählten Mitglieder der Steuerkommission sind zuständig für die Durchführung diverser Kontrollaufgaben. Unter anderem obliegt ihnen die Prüfung, ob die Steuerpflichtigen termingerecht veranlagt werden oder ob der Veranlagungsstand den Vorgaben gemäss den Richtlinien über die Behandlungsfristen des Regierungsrates entspricht.

Der für die Stadt Zofingen zuständige Steuerkommissär, welcher im Auftrag des Kantonalen Steueramtes die Aufsichtsfunktion ausübt, hält fest, dass in den letzten Jahren im Rahmen des Controlings jeweils keine zu beanstandenden Gründe festgestellt wurden, welche eine Auflage der Aufsichtsbehörde nach sich ziehen würden. Dem Gemeindesteueramt Zofingen wird eine professionelle Amtsführung auf hohem qualitativem und quantitativem Standard attestiert. Das ganze Steueramtsteam werde als kompetent und kundenfreundlich wahrgenommen.

Der Stadtrat schliesst sich dieser Einschätzung des Steuerkommissärs an, das Steueramt Zofingen genießt allgemein einen guten Ruf, die Bürgerinnen und Bürger schätzen den Umgang und die Dienstleistungsbereitschaft.

Zur Frage 2

Welches Monitoring betreibt der Stadtrat um die Kundenzufriedenheit zu messen?

Die Kundenzufriedenheit wird nicht systematisch erhoben. Der Stadtrat sieht keine Veranlassung, dies zu tun. Um aussagekräftige Resultate für die Kundenzufriedenheit zu erhalten, wäre eine qualitative Befragung eines repräsentativen Teils der 7'600 Steuerpflichtigen erforderlich. Dies wäre mit hohen Kosten verbunden. Als Indikator für die Kundenzufriedenheit kann jedoch durchaus die Anzahl Rechtsmittelverfahren herangezogen werden. Haben im Jahre 2007 beispielsweise noch 1.23 % der Zofinger Steuerpflichtigen Einsprachen erhoben, hat sich diese Quote bis ins Jahr 2015 deutlich auf 0.87 % verringert, was der guten und kommunikativen Amtsführung zu verdanken ist. Im kantonalen Durchschnitt stiegen hingegen die Rechtsmittelverfahren in diesem Zeitraum deutlich an.

Zur Frage 3

Was unternimmt der Stadtrat um solchen Reklamationen vorzubeugen?

Der Stadtrat legt grossen Wert auf eine kundenorientierte und speditive Dienstleistungserbringung. In diesem Zusammenhang werden bestehende Abläufe dauernd hinterfragt und optimiert. Zudem werden die Mitarbeitenden stetig geschult. So haben sich in den Jahren 2014 und 2015 die Mitarbeitenden des Steueramtes, der Finanzverwaltung und des Betreibungsamtes in den Themenbereichen „Schalterkommunikation“, „eigener Auftritt“ sowie „Konflikte am Schalter“ in mehreren Workshops intensiv weitergebildet.

Zur Frage 4

Ist dem Stadtrat bekannt, dass gute Steuerzahler aufgrund vermeintlich schlechter Behandlung durch die Steuerverwaltung weggezogen sind?

Dem Stadtrat ist nicht bekannt, dass gute Steuerzahler aufgrund von vermeintlich schlechter Behandlung von Zofingen weggezogen sind. Leider sind jedoch Wegzüge in sehr steuergünstige Gemeinden zwecks Steueroptimierung zu verzeichnen.

Zur Frage 5

Ist dem Stadtrat bewusst, dass eine kundenfreundliche Steuerverwaltung auch Standortförderung ist und ist er bereit, in diesem Bereich aktiver zu werden?

Wie eingehend ausgeführt, verfügt die Stadt Zofingen über eine kundenfreundliche Steuerverwaltung, welche durchaus auch zur Standortförderung beiträgt. Ein guter Service Public trägt neben vielen anderen Faktoren auch zur Standortattraktivität bei.

Zur Frage 6

Ein oft gehörtes Ärgernis ist, dass nach Abgabe der Steuererklärung Monate bis Jahre keine Rückmeldung erfolgt und eine definitive Veranlagung erst 3-5 Jahre später vorliegt. Der Steuerpflichtige muss sich zudem mühsam selber bei der Steuerverwaltung mehrfach erkundigen, wie der Veranlagungsstand ist. Kann sich der Stadtrat vorstellen, hier eine aktivere Kommunikation einzuführen, so dass Steuerpflichtige nicht im Dunkeln bleiben?

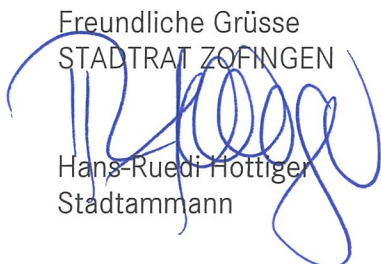
Die aktive Abfragemöglichkeit des Status der eigenen Steuerveranlagung oder Steuerzahlung ist ein berechtigtes Bedürfnis der Bürgerinnen und Bürger. Im Rahmen von eGovernment haben verschiedene Kantone Bestrebungen in Richtung Bürgerkonto vorangetrieben, beziehungsweise bereits umgesetzt, die solche Möglichkeiten eröffnen. Im Kanton Aargau wollte man die Vorarbeiten und Grundvoraussetzungen zur Realisierung von solchen Online-Abfragen im Rahmen des Projektes VERANA3 erarbeiten und umsetzen. Aus finanziellen und Ressourcengründen wurde vom Grossen Rat jedoch lediglich eine Art „Light-Variante“ beschlossen. Die Umsetzung einer E-Gov-Lösung rückt damit in die Ferne. Der Kanton Aargau hat diesbezüglich den Anschluss etwas verloren.

Weiter darf festgestellt werden, dass Zofingen eine sehr tiefe Quote nicht abgeschlossener Veranlagungen aus Vorperioden aufweist. Die pendenten Fälle werden im Rahmen des Controllings überwacht. Die Gründe für Verzögerungen liegen zum Beispiel bei ausstehenden Bewertungen von Wertschriftenverzeichnissen und nicht börsenkotierten Unternehmungen, Grundstückschätzungen, Steuerausscheidungen mit anderen Kantonen oder anderen Gemeinden oder Urteilen von Gerichtsinstanzen im Rechtsmittelverfahren und dergleichen. Diese Verzögerungen liegen ausserhalb des Einflussbereiches des Gemeindesteueramtes.

Zofingen, 19. Oktober 2016

Freundliche Grüsse
STADTRAT ZOFINGEN

Hans-Ruedi Hottiger
Städtammann



Cornelia Zürcher
Stadtschreiberin

Verteiler per E-Mail

- Mitglieder des Einwohnerrates
- Mitglieder des Stadtrates
- Bereichs- und Abteilungsleitende der Stadtverwaltung
- Medien