

Schlussbericht / Anhang 1

"Darstellung und Auswertung Ist-Situation"

E-Steuern Voranalyse

per 28.06.2013

für

kantonschwyz 

Finanzdepartement
Steuerverwaltung

Basel, 30. Juni 2014

Richard Bachmann

Claudia Eichenberger

Verzeichnis

	Seite
Versionen	4
Abkürzungen und Begriffe	4
Referenzierte Dokumente	4
Darstellung und Auswertung der Ist-Situation	6
1 Das Steuerwesen im Überblick	6
1.1 Die Prozesslandkarte Steuern.....	6
1.2 Die Aufgabenteilung.....	9
2 Der Hauptprozess Steuern Natürliche Personen	13
2.1 Prozessschritte und Prozessverantwortlichkeiten.....	13
2.2 Erläuterung der einzelnen Prozessschritte	16
2.2.1 Registerführung NP (und JP).....	16
2.2.2 Steuerklärungsverfahren NP	20
2.2.3 Mitwirkung bei der Steuerveranlagung NP	27
2.2.4 Steuerbezug NP und JP	32
2.2.4.1 Rechtliche Grundlagen	32
2.2.4.2 Bezug periodische Gemeinde-, Bezirks-, Kantons- und Kirchensteuer NP und JP	33
2.2.4.3 Bezug periodische direkte Bundessteuern NP und JP	36
2.2.4.4 Organisatorische Schnittstellen im Zusammenhang mit dem Steuerbezug NP und JP.....	38
2.2.4.5 Rückerstattung der Verrechnungssteuer NP	43
3 Weitere Haupt- und Teilprozess im Steuerwesen	44
3.1 Der Hauptprozess Steuern Juristische Personen	44
3.2 Rechtsmittelverfahren im Rahmen der Steuerveranlagungen	45
3.3 Der Hauptprozess Grundstücksgewinnsteuer	46
3.4 Der Hauptprozess Quellensteuer	48
3.5 Der Hauptprozess der Rechts- und Amtshilfe	49
3.6 Der Supportprozess Meldewesen	50
3.7 Die Liegenschaftenschätzung	51
4 Systemlandschaft und technische Schnittstellen	52
4.1 Systemlandschaft der STV.....	52
4.2 Systemlandschaft der Finanzverwaltung / Inkasso direkte Bundessteuer	55
4.3 Systemlandschaft der Gemeinden	56
4.3.1 Dezentrale Steuerlösungen	56
4.3.2 Anschluss an ein Rechenzentrum	60
4.4 Stärken und Schwächen im Zusammenhang mit der Systemlandschaft	61
4.5 Stand eTax-Nutzung und Web-Dienste.....	63
4.5.1 Stand eTax-Nutzung	63
4.5.2 Web-Dienste der Gemeinden	64
4.6 Anstehende und mögliche Veränderungen	70
5 Das Mengengerüst	72
5.1 Mengenangaben zur Steuerverwaltung.....	72

5.2	Mengenangaben zu den Gemeinden	73
5.3	Mengenangaben zu Finanzverwaltung, Inkasso Direkte Bundessteuer.....	74
6	Organisation der Steuerämter	75

Versionen

Version	Datum	Wichtigste Änderungen	Verantwortlich
V01	24.04.2013	Rohfassung Ist-Situation für Projektausschusssitzung vom 24.01.2013	C. Eichenberger
V02	14.05.2013	Entwurf zur Validierung durch Ringteammitglieder	C. Eichenberger
V03	27.05.2013	Entwurf für Projektausschusssitzung vom 03.06.2013	C. Eichenberger
V04	17.06.2013	Endversion zur Prüfung an Projektausschuss	C. Eichenberger R. Bachmann
V05	28.06.2013	Endversion zuhanden der E-Government-Kommission	C. Eichenberger R. Bachmann
V07	30.06.2014	Berichtigung Prozess Darstellung	D. Frey R. Bachmann

Abkürzungen und Begriffe

Abkürzung / Begriff	Beschreibung
Steueramt	Organisationseinheit (OE) oder Stellen der Gemeinden, die für den Bereich Steuern verantwortlich sind.
Steuerverwaltung (STV)	kantonale Steuerverwaltung
Finanzverwaltung (FV)	kantonale Finanzverwaltung
NP / STV NP	Natürliche Personen / Abteilung der STV
JP / STV JP	Juristische Personen / Abteilung der STV
GGST / STV GGST	Grundstückgewinnsteuer / Ressort der Abteilung Spezialsteuern der STV
QST / STV QST	Quellensteuer / Ressort der Abteilung Spezialsteuern der STV
Schätzung / STV Schätzung	Liegenschaftenschätzung / Abteilung der STV
STE	Steuererklärung / Selbstdeklaration

Referenzierte Dokumente

Titel	Autor / Herausgeber	Datum	Datei / Link
Verordnung über das Einwohnermeldewesen (111.110)	Kantonsrat des Kantons Schwyz	17.12.2008	www.sz.ch/documents/111_110.pdf
Weisung Personenregister Geres Rollen- und Berechtigungskonzept	Volkswirtschaftsdepartement	1.12.2011	www.sz.ch/documents/Wei-sung1332506912363.pdf www.sz.ch/documents/Berechtigungen_Geres.ppdf

Titel	Autor / Herausgeber	Datum	Datei / Link
Weisung über die Zustellung und Einreichung der Steuererklärung für natürliche Personen im ordentlichen Veranlagungsverfahren	Vorsteher der Steuerverwaltung des Kantons Schwyz	31.08.2007	stb_80_10.pdf
Kantonale Quellensteuerverordnung (kQStV)	Regierungsrat des Kantons Schwyz	13.02.2001	stb_21.12-2007
Wegleitung über die Quellenbesteuerung von ausländischen Arbeitnehmern ohne Niederlassungsbewilligung	Finanzdepartement, Steuerverwaltung, Quellensteuer	1.01.2003	
Betriebskonzept Amt für Informatik (AFI) / Steuerverwaltung (STV)	Amt für Informatik Steuerverwaltung	6.06.2011	Betriebskonzept IKT Steuerverwaltung_v_2_1.doc
Kantonale Vollzugsverordnung zum Bundesgesetz über die direkte Bundessteuer	Regierungsrat des Kantons Schwyz	20.12.1994	stb_23.10-2013.pdf
Kantonale Vollzugsverordnung zum Bundesgesetz über die Verrechnungssteuer (kVStV)	Regierungsrat des Kantons Schwyz	13.02.2001	stb_23.11.pdf
Kantonale Steuerbezugsverordnung	Regierungsrat des Kantons Schwyz	19.12.2000	stb_21_15.pdf
Kantonale Weisung zur Steuerbezugsverordnung			
Kantonale Vollzugsverordnung zum Bundesgesetz über die direkte Bundessteuer	Regierungsrat des Kantons Schwyz	20.12.1994	stb_23.10.pdf
Weisung über den Bezug der direkten Bundessteuer durch die Gemeinden bei Wegzug von Natürlichen Personen	Vorsteher der Finanzverwaltung des Kantons Schwyz	5.06.2001	stb_80_20.pdf
Kontaktliste Projekt E-Steuern Voranalyse	Steuerverwaltung	4.05.2012	Kontaktliste Projekt Voranalyse E-Steuern.pdf
Interview-Leitfaden für die Gruppeninterviews	BCP Business Consulting Partner AG	26.04.2012	E-Steuern Interviewleitfaden_V03.pdf
Fragebogen für die Gemeindeumfrage	BCP Business Consulting Partner AG	19.06.2012	E-Steuern Fragebogen-Gemeinden_V06.pdf
SWOT-Analyse (Stärken, Schwächen, Chancen und Gefahren sowie die möglichen Optimierungsfelder)	BCP Business Consulting Partner AG	16.10.2012	E-Steuern SWOTAnalyse_V09.pdf

Darstellung und Auswertung der Ist-Situation

1 Das Steuerwesen im Überblick

1.1 Die Prozesslandkarte Steuern

Die **Prozesslandkarte Steuern** gibt einen groben Überblick über die im Steuerwesen relevanten Haupt-, Support- und Managementprozesse und dient der Orientierung:

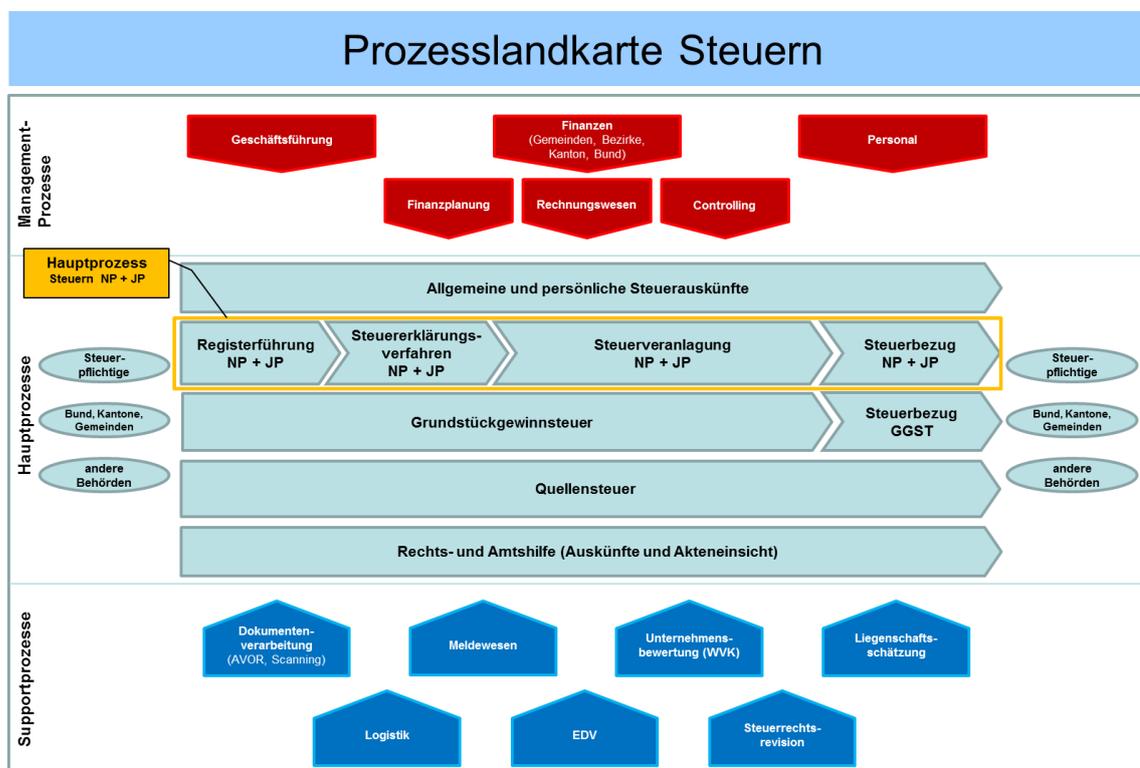


Abbildung 1: Prozesslandkarte Steuern

Die Inhalte der für die Voranalyse E-Steuern relevanten Prozesse und Teilprozess werden nachfolgend kurz erläutert:

■ **Hauptprozess Steuern NP + JP: Erhebung, Veranlagung und Bezug der ordentlichen Steuern von Natürlichen und Juristischen Personen**

Registerführung NP + JP: (Registerführung NP + JP)

In der Registerführung werden basierend auf den Daten der Einwohnerregister der Gemeinden die Steuerstammdaten gepflegt und mutiert sowie die Steuerpflichten festgelegt. Die Steuerstammdaten bilden die Grundlage für

- die Personalisierung/Adressierung der Steuererklärungen,
- die Generierung des Steuerfalls für Abwicklung des Steuerklärungsverfahrens und die anschliessende Steuerveranlagung sowie für
- die Rechnungsstellung im Steuerbezug.

Steuerklärungsverfahren NP + JP: (STE-Verfahren NP + JP)

Dieser Teilprozess umfasst grob die Aufbereitung und den Versand der Steuererklärungen an die Steuerpflichtigen, das Fristen- und Mahnwesen sowie die Verarbeitung der physischen Steuererklärungseingänge (Vollständigkeitskontrolle und Auflageverfahren sowie das anschliessende Scanning) als Vorbereitung für die Steuerveranlagung.

Steuerveranlagung NP + JP: (Veranlagung NP + JP)

Sobald die Steuerklärungsdaten in den zentralen Systemen (Steuer- und Archivlösung) der Steuerverwaltung bereitstehen, erfolgt die Steuerveranlagung und die Erstellung der Veranlagungsverfügung für die Steuerpflichtigen. Im Anschluss an die Eröffnung der Veranlagungsverfügung kann es zur Behandlung von Einsprachen, von Nach- und Strafsteuern oder von Steuererlassgesuchen kommen.

Steuerbezug NP + JP: (Steuerbezug NP + JP)

Der Teilprozess Steuerbezug beginnt mit der Erstellung und dem Versand der provisorischen Steuerrechnung (Vorausrechnung). Es folgt die definitive Rechnungsstellung aufgrund der Veranlagungsverfügung und das Einfordern der Steuern mit allfälligen Bezugsmassnahmen wie Mahnen, Zahlungsabkommen, Betreibung und der Verlustscheinbewirtschaftung.

■ **Hauptprozess GGST: Erhebung, Veranlagung und Bezug der Grundstückgewinnsteuer:** (GGST)

Die GGST ist eine Spezialsteuer auf dem Gewinn aus der Veräusserung von im Kanton SZ gelegenen Grundstücken. Mit dem Eingang der Veräusserungsanzeige (Meldung Notariat oder steuerpflichtige Person) wird der Geschäftsfall GGST eröffnet und die Stammdaten erfasst.

Anschliessend wird für den voraussichtlichen Steuerbetrag eine Sicherstellung erstellt und dem Steuerpflichtigen sowie dem Grundbuchamt zugestellt. Die Überweisung erfolgt seitens des Grundbuchamts auf das Depot bei der Finanzverwaltung. Der Steuerpflichtige erhält zudem die Steuererklärung mit Beilagen.

Das Steuerklärungsverfahren erfolgt analog zum Steuerklärungsverfahren NP + JP mit dem Fristen-, Mahn- und Bussenwesen sowie der Vollständigkeitskontrolle und dem Auflageverfahren beim physischen Eingang der Steuererklärung (STE).

Anschliessend wird die Gewinn- und Steuerberechnung sowie die Rechnung unter Berücksichtigung des Depots und der Zinsen erstellt und dem Steuerpflichtigen zugestellt. Die Rechnung geht in Kopie an die Finanzverwaltung für den Steuerbezug sowie die Verbuchung der einbezahlten Steuerbeträge, die Rückzahlung von Guthaben an die Steuerpflichtigen.

Nach Rechtskraftsetzung der Veranlagungsverfügung werden die GGST-Akten mittels Scanning in der zentralen Archivlösung archiviert.

■ **Hauptprozess QST: Erhebung, Abrechnung und Bezug der Quellensteuer (QST)**

In diesem Prozess werden die an der Quelle (bei den Arbeitgebern) bezogenen Steuern für ausländische Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer ohne Niederlassungsbewilligung erhoben, abgerechnet und bezogen. Schuldner der steuerbaren Leistung (SSL) sind die Arbeitgeber oder Versicherer für Erwerbs- und Ersatzeinkünfte der steuerpflichtigen Personen. QST-Pflichtige mit einem Bruttoeinkommen von mehr als CHF 120'000 werden nachträglich ordentlich veranlagt. Die vorbezogene QST wird im Rahmen des Steuerbezugs der ordentlichen Steuern NP verrechnet.

Der Hauptprozess QST umfasst alle Aufgaben von A bis Z, d.h. die Registerführung aufgrund der Mutationsmeldungen der Arbeitgebern und anderen Amtsstellen (Meldewesen), die Bearbeitung der monatlichen oder quartalweisen SSL-Abrechnungen, die Rechnungsstellung an die SSL, Bearbeitung von Gesuchen der Steuerpflichtigen auf Korrekturen und Rückerstattungen (gemäss Wegleitung, Ziff. V./1.), den Steuerbezug sowie Überweisung der bezogenen QST an die Bezugsbehörde (Steueramt und Finanzverwaltung) im Falle einer nachträglichen ordentlichen Veranlagung.

Parallel zu den oben aufgeführten Hauptprozessen stehen die Steuerbehörden des Kantons Schwyz mit den Bürgern, den Steuerpflichtigen und anderen Behörden und Amtsstellen in Kontakt für:

- **Allgemeine und persönliche Steuerauskünfte**
- **Rechts- und Amtshilfe (Auskünfte und Akteneinsicht)**

Die Hauptprozesse des Steuerwesens werden von verschiedenen **Supportprozessen** unterstützt. Im Fokus der vorliegenden Vorstudie E-Steuern stehen folgende Supportprozesse:

- **Dokumentenverarbeitung (Scanning)**

Seit der Umsetzung des Projekts EVA 2007 durch die Steuerverwaltung werden die eingehenden Steuererklärungen elektronisch verarbeitet. Die von den Steuerpflichtigen erstellten Selbstdeklorationen werden gescannt. Die digitalisierten Informationen gehen einerseits als Daten in die zentrale Steuerlösung NEST und andererseits als Bilddateien in die zentrale elektronische Archivlösung ARTS.

- **Meldewesen**

Die Steuerbehörden erhalten von anderen Steuerbehörden sowie von verschiedenen Amtsstellen (AHV-Zweigstellen, Grundbuchämter, etc.) Meldungen, die entweder Mutationen bei den Steuerstammdaten auslösen und/oder konkrete Prozesse wie die Erhebung der Grundstückgewinnsteuer anstossen. Die Meldungen kommen entweder via CH-Meldewesen elektronisch oder vom Sender direkt in Papierform. Die Meldungen werden an die entsprechenden Stellen weitergeleitet, teilweise in Form einer elektronischen Pendenz in der zentralen Steuerlösung NEST plus Ablage im elektronischen Archiv und/oder in Papierform, was heute noch weit häufiger vorkommt.

■ **Liegenschaftenschätzung**

Die Liegenschaftenschätzung ist im Grunde eine eigenständige Dienstleistungsabteilung innerhalb der Steuerverwaltung. Sie schätzt alle Liegenschaften im Kanton Schwyz. Die Schätzungen nimmt sie zuhanden der Eigentümer, der Gebäudeversicherer sowie der Steuerbehörden des Kantons SZ und der übrigen Kantone im Zusammenhang mit der Steuerausscheidung vor. Bei den steueramtlichen Schätzungen werden die Vermögenssteuerwerte und die Eigenmietwerte von Grundstücken berechnet und verfügt.

Für das Steuerwesen respektive die Steuerveranlagung NP, JP und GGST ist die Liegenschaftenschätzung vor allem eine wichtige Informationslieferantin und Auftragsempfängerin (z.B. Auslösen einer Neuschätzung aufgrund der aufgelaufenen Investitionen). Sie nimmt keine Steueraufgaben im engeren Sinne wahr und ist somit am Rande Bestandteil der Voranalyse E-Steuern.

1.2 Die Aufgabenteilung

Die Aufgaben im Steuerwesen des Kantons Schwyz sind auf verschiedene Steuerbehörden im Kanton und in den Gemeinden verteilt. Mit Steueraufgaben beauftragt sind:

- **Steuerverwaltung** mit allen Abteilungen
- **Finanzverwaltung**, insbesondere mit der Abteilung Inkasso Direkte Bundessteuer
- **Steuerämter** der 30 Gemeinden

Für die in Abschnitt 1.1 aufgeführten **Hauptprozesse** sind die folgenden Steuerbehörden zuständig:

	Teilprozesse der Hauptprozesse Steuern			
Steuerart	Registerführung (Stammdatenverwaltung)	Steuererklärungsverfahren	Steuerveranlagung	Steuerbezug
Natürliche Personen (NP)	<u>Steuerämter (federführend)</u> parallel: Steuerverwaltung, Abteilung Zentrale Dienste (STV ZD)	Steuerämter	Steuerverwaltung, Abteilung Veranlagung Natürliche Personen (STV NP)	Steuerämter Finanzverwaltung, Abteilung Inkasso Direkte Bundessteuer (FV DBST)
Juristische Personen (JP)	<u>Steuerverwaltung (federführend)</u> , Abteilung Zentrale Dienste (STV ZD) parallel: Steuerämter	Steuerverwaltung, Abteilung Zentrale Dienste (STV ZD)	Steuerverwaltung, Abteilung Veranlagung Juristische Personen (STV JP)	Steuerämter Finanzverwaltung, Abteilung Inkasso Direkte Bundessteuer (FV DBST)

	Teilprozesse der Hauptprozesse Steuern			
Steuerart	Registerführung (Stammdaten- verwaltung)	Steuererklärungs- verfahren	Steuer- veranlagung	Steuerbezug
Grundstück- gewinn- steuer (GGST)	Steuerverwaltung, Abteilung Spezial- steuern, Ressort Grundstückgewinn- steuer (STV GGST)	Steuerverwaltung, Abteilung Spezial- steuern, Ressort Grundstückgewinn- steuer (STV GGST)	Steuerverwaltung, Abteilung Spezial- steuern, Ressort Grundstückgewinn- steuer (STV GGST)	Finanzverwaltung, (FV)
Quellen- steuer (QST)	<u>Steuerverwaltung</u> (federführend), Abteilung Zentrale Dienste (STV ZD) ergänzend: Steuerverwaltung, Abteilung Spezial- steuern, Ressort Quellensteuer (STV QST)	Steuerverwaltung, Abteilung Spezial- steuern, Ressort Quellensteuer (STV QST)		Steuerverwaltung, Abteilung Spezi- alsteuern, Ressort Quellensteuer (STV QST)

Für die in Abschnitt 1.1 aufgeführten **Supportprozesse** sind die folgenden Steuerbehörden zuständig:

Supportprozess	Zuständigkeiten
Meldewesen	Steueramt Steuerverwaltung, Abteilung Zentrale Dienste alle übrigen Abteilungen der Steuerverwaltung
Dokumentenverarbeitung (Scanning)	Steuerverwaltung, Abteilung Zentrale Dienste
Liegenschaftenschätzung	Steuerverwaltung, Abteilung Liegenschaftenschätzung (STV Schätzung)

Erläuterungen zur Aufgabenteilung:

- Die **Steuerveranlagung** als Teilprozess erfolgt bereits heute über alle Steuerarten zentral beim Kanton durch die Steuerverwaltung.

Die veranlagenden Abteilungen (NP, JP, QST, GGST) sind für die Wahrnehmung ihrer Aufgaben sowohl auf gegenseitige Informationen als auch auf Informationen aus den vorgelagerten Prozessen (Registerführung, Steuererklärungsverfahren einschliesslich Scanning) angewiesen. Dadurch entstehen innerhalb der Steuerverwaltung und zu den Steuerämtern verschiedene organisatorische und technische Schnittstellen.

- Die **Quellensteuer** ist – neben der Liegenschaftenschätzung - der einzige Bereich, in dem die gesamte Prozessverantwortung beim Kanton und bei einer Abteilung "in einer Hand" liegt.

Trotzdem funktioniert die Quellensteuer nicht autonom sondern steht bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben heute und in Zukunft noch vermehrt in Verbindung mit anderen Abteilungen der Steuerverwaltung (NP, JP, ZD) sowie mit den Steuerämtern und der Finanzverwaltung im Zusammenhang mit dem Bezug.

- Die Verantwortung für den **Steuerbezug** als Teilprozess und die damit verbundene Abrechnung mit den jeweiligen Steuerhoheiten liegt je nach Steuerart bei einer anderen Steuerbehörde respektive Bezugsbehörde.

Die **Steuerämter** sind für den Bezug der **Gemeinde-, Bezirks-, Kantons- und Kirchensteuern** aus den ordentlichen Steuern für Natürliche Personen und Juristische Personen zuständig, einschliesslich des Inkassos der **Nach- und Strafsteuern**.

Die **Finanzverwaltung** ist für den Bezug der **Direkten Bundessteuer** aus den ordentlichen Steuern für Natürliche Personen und Juristische Personen sowie der **Bussen** zuständig.

Die **Finanzverwaltung** bezieht zudem die Spezialsteuer der **Grundstückgewinnsteuer**.

Die **Steuerverwaltung** respektive die Abteilung Quellensteuer bezieht die **Quellensteuer**.

Diese Aufgabenverteilung führt zu einem relativ hohen Informations- und Abstimmungsbedarf zwischen den Bezugsbehörden, da die Aufgaben für dieselben steuerpflichtigen Personen ausgeführt werden.

- Die Hauptprozesse **Steuern Juristische Personen** und **Grundstückgewinnsteuer** werden heute zu weiten Teilen (ohne Steuerbezug) zentral beim Kanton durch die Steuerverwaltung abgewickelt. Die organisatorischen Schnittstellen befinden sich innerhalb der Steuerverwaltung.

- Anders ist der Hauptprozess **Steuern Natürliche Personen** geregelt. Je nach Teilprozess liegt die Zuständigkeit bei einer anderen Steuerbehörde.

Dadurch ergeben sich über den gesamten Prozess verschiedene Organisationsbrüche respektive organisatorische Schnittstellen über Behördengrenzen hinaus, welche hohe Anforderungen an den Informationsaustausch zwischen den vor- und nachgelagerten Teilprozessen stellen.

Zwischen den Steuerämtern und der Steuerverwaltung entsteht der Organisationsbruch doppelt, da der Prozess bei den Steuerämtern beginnt (Registerführung, Steuerklärungsverfahren), danach für die Steuerveranlagung an die Steuerverwaltung übergeht und bei den Steuerämtern (Steuerbezug) wieder endet.

Dazu kommen die organisatorischen Schnittstellen zwischen den Steuerämtern, der Steuerverwaltung und der Finanzverwaltung im Zusammenhang mit dem Steuerbezug (siehe separaten Punkt).

- Neben den genannten organisatorischen Schnittstellen führt die heutige Aufgabenteilung im Steuerwesen auch dazu, dass **verschiedene Steuerbehörden die gleichen Aufgaben** wahrnehmen.

Im Zusammenhang mit den Steuerarten macht dies aus Gründen der Spezialisierung grundsätzlich auch Sinn. Bei einzelnen Aufgabenbereichen kann es jedoch zu unerwünschten Doppelspurigkeiten und/oder einem erhöhten Informations- und Koordinationsbedarf führen. Zu erwähnen sind insbesondere die **Registerführung** bei den Steuerämtern und der Steuerverwaltung sowie der **Steuerbezug** durch die Steuerämter, die Finanzverwaltung und die Steuerverwaltung.

Eine spezielle Situation ergibt sich im **Steuerklärungsverfahren der Natürlichen Personen** aufgrund des dezentralen Eingangs der Steuerklärungen NP bei den Steuerämtern und der zentralen Digitalisierung der Steuerklärungen NP bei der Steuerverwaltung, die erst am Ende des Teilprozesses erfolgt. Die Steuerklärungen NP werden somit doppelt in die Hand genommen.

Schlussfolgerungen aus der Aufgabenteilung für die weiteren Untersuchungen und die Lösungsfindung:

Der Hauptprozess Steuern Natürliche Personen ist bezüglich Aufgabenteilung mit Abstand der komplexeste Prozess. Er weist am meisten behördenübergreifende Organisationsbrüche auf und involviert aufgrund der mehrheitlich dezentralen Ausführung der Aufgaben viele Akteure (Steuerämter) in den Gemeinden. Erschwerend wirken gerade in diesem Hauptprozess die in Kapitel 4 dargestellten Systembrüche.

Aus diesem Grund wird im folgenden Kapitel 2 detailliert auf die einzelnen Prozessschritte und die Zusammenarbeit zwischen den Akteuren im Hauptprozess Steuern Natürliche Personen eingegangen. Dieser Prozess wird bei der Lösungsfindung ein wichtiger Schwerpunkt bilden.

Allgemein wird es bei der Lösungsfindung darum gehen, die vielen organisatorischen Schnittstellen entweder mit technischen Lösungen zu unterstützen oder durch eine sinnvolle Aufgabenverschiebung die Organisationsbrüche wesentlich zu reduzieren.

2 Der Hauptprozess Steuern Natürliche Personen

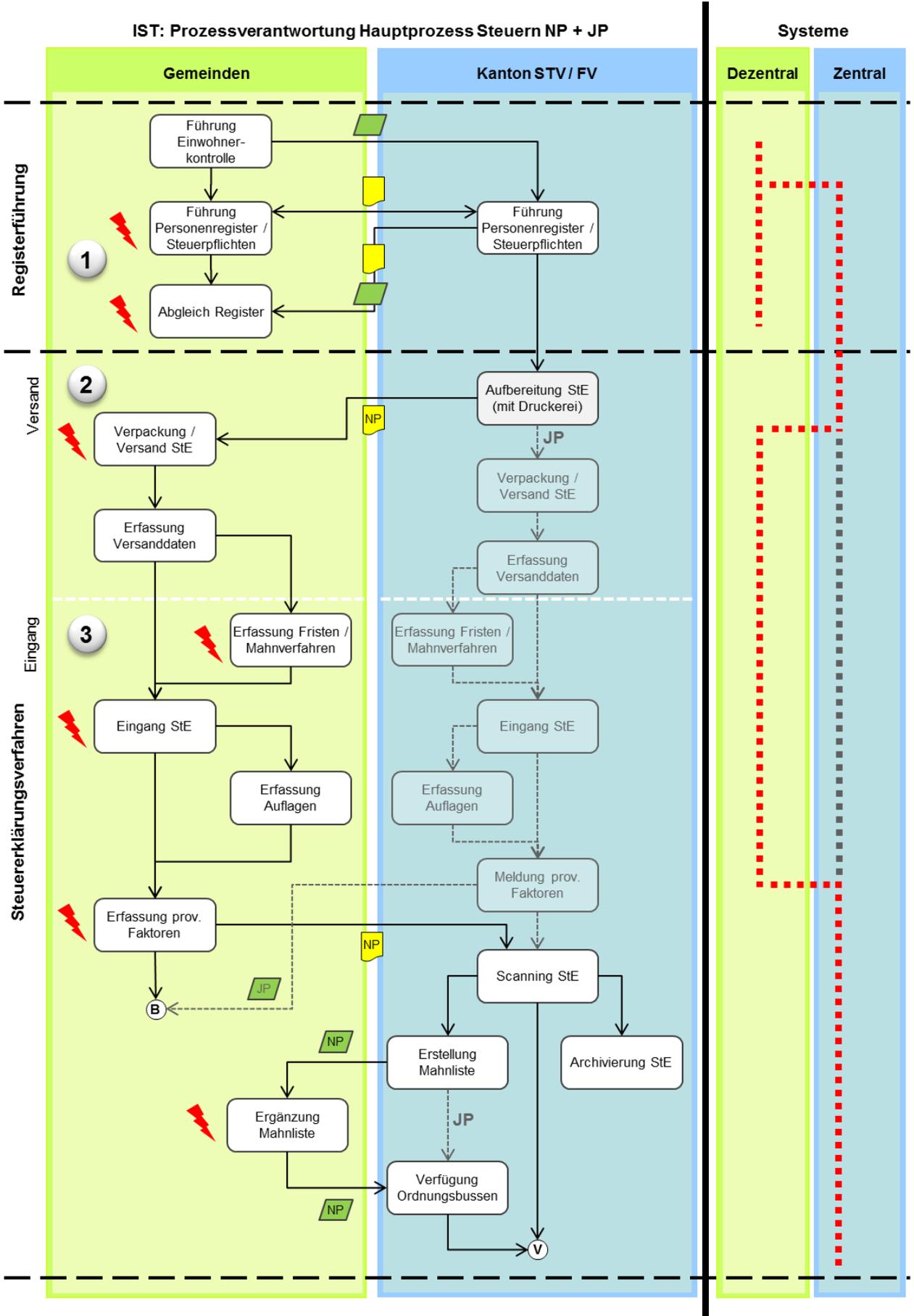
Die Steuerämter spielen in der heutigen Organisation des Steuerwesens im Kanton Schwyz im Hauptprozess Steuern Natürliche Personen (Steuerprozess NP) eine zentrale Rolle: sie sind für die Registerführung, das Steuererklärungsverfahren sowie den Steuerbezug der Gemeinde-, Bezirks-, Kantons- und Kirchensteuern zuständig.

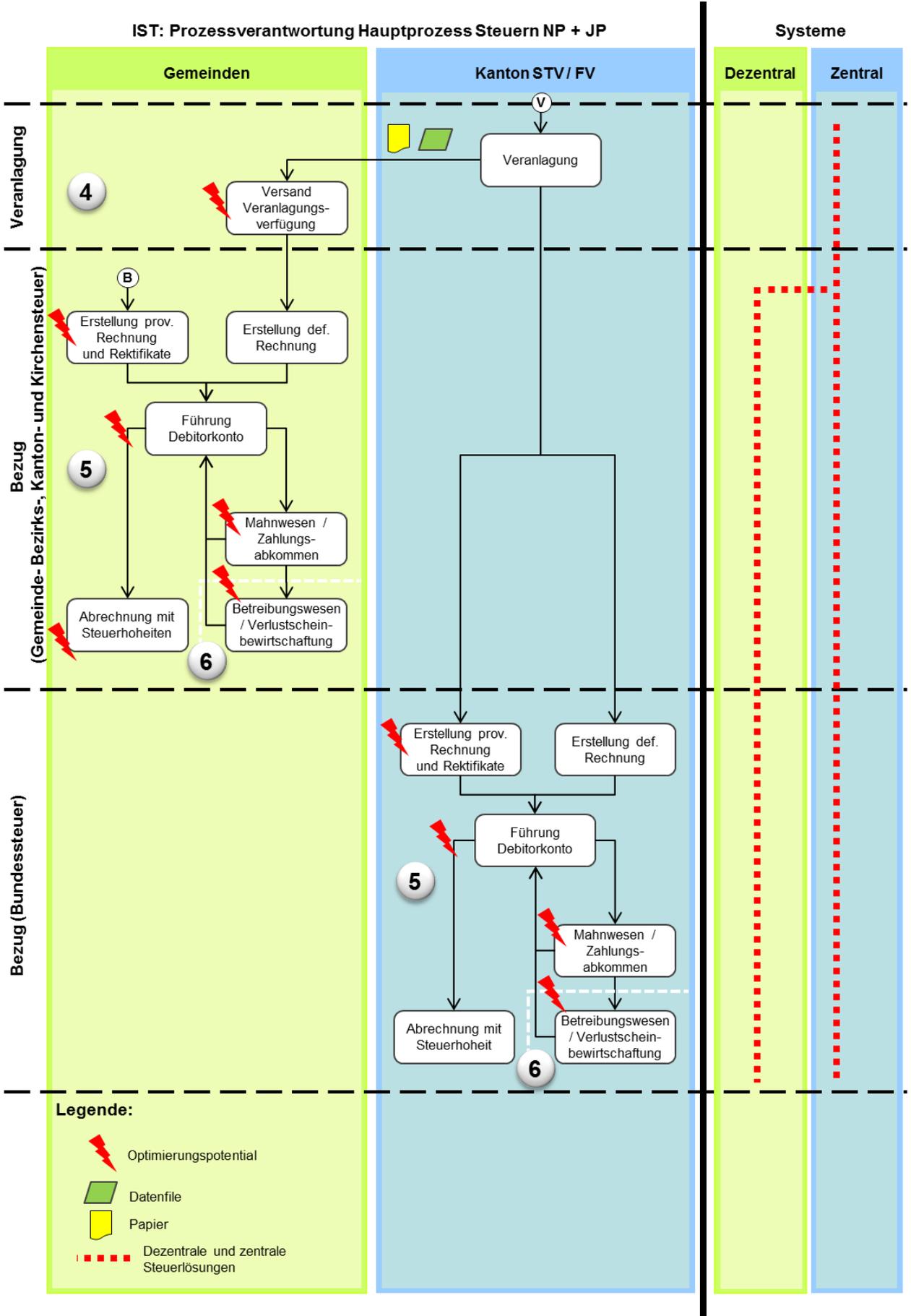
Gleichzeitig sind die Steuerämter auch im Hauptprozess Steuern Juristische Personen (Steuerprozess JP) die Bezugsbehörde für die Gemeinde-, Bezirks-, Kantons- und Kirchensteuern. Deshalb werden die Aufgaben wo relevant in die nachfolgende Darstellung der Prozessschritte miteinbezogen.

Schnittstellenpartner der Steuerämter im Steuerprozess NP und JP sind die Steuerverwaltung, welche neben der auch für sie relevanten Registerführung JP vor allem die Steuerveranlagung NP und JP vornimmt. Im Steuerbezug sind die Finanzverwaltung, welche die Bezugsbehörde für die Direkte Bundessteuern NP und JP ist sowie die Quellensteuer wichtige Ansprechpartner.

2.1 Prozessschritte und Prozessverantwortlichkeiten

Nachfolgende Prozessdarstellung zeigt die Prozessverantwortlichkeiten sowie die prozessunterstützenden Systeme im Steuerprozess NP (und JP für den Steuerbezug) auf und verdeutlicht, an welchen Stellen aufgrund der heutigen Aufgabenteilung und Systemlandschaft Organisations- und Systembrüche entstehen:





2.2 Erläuterung der einzelnen Prozessschritte

Nachfolgend werden die einzelnen **Prozessschritte im Steuerprozess NP (und JP)** aus Sicht der Steuerämter erläutert und im Anschluss die Stärken und Schwächen des Ist-Prozesses zusammengefasst.

2.2.1 Registerführung NP (und JP)

Gemäss Steuergesetz (StG) sind die Steuerämter für die Registerführung NP zuständig. Die Registerführung JP erfolgt zentral bei der Steuerverwaltung.

Als Bezugsbehörde für die Gemeinde-, Bezirks-, Kantons- und Kirchensteuer NP und JP müssen die Steuerämter jedoch auch die Stammdaten JP in ihren Registern führen.

Die Informationen werden ihnen von der Steuerverwaltung geliefert.

Daneben informieren sich die Steuerämter auch selber via Lokalpresse, Handelsregister/SHAB-Meldungen, etc. über allfällige Mutationen im Bereich der Juristischen Personen (neue Betriebsstätten und Zweigniederlassungen, Neueröffnungen von selbständig Erwerbenden, etc.). Die Steuerverwaltung ist ihrerseits an Rückmeldungen zu den lokalen Gegebenheiten (Vollständigkeitskontrolle der HR/SHAB-Meldungen) interessiert.

Nr.	Prozessschritte / Aufgabenbereiche	Kurzbeschreibung wesentlicher Merkmale
1	<p>Führung des Steuerregisters NP (und JP)</p> <p>Rechtliche Grundlagen: § 148 StG, Erlass 80.13 StB</p>	<p>Einwohnermutationen (Zu-/Wegzug, Adressänderung, Heirat/Scheidungen, Konfessionswechsel) werden elektronisch oder manuell (min. 1 Gemeinde) vom Modul der Einwohnerkontrolle in das Modul Steuern übernommen.</p> <p>Das Einwohneramt (EWA) übermittelt die Personendaten via RZ-Subjekt (wöchentlich) an die Steuerverwaltung. Künftig erfolgt der Datenaustausch über die kantonale Personenplattform GERES / eCH-Subjekt (stündlich).</p> <p><i>(Seitens Steuerverwaltung werden die Daten ins Steuerregister NP übernommen. Gleichzeitig werden die Mutationsrapporte (pdf) ausgedruckt und die elektronische Datenübermittlung auf Vollständigkeit und Richtigkeit überprüft und ggf. korrigiert/ergänzt.)</i></p> <p>Teilweise werden Daten elektronisch aus dem Modul Objekt (GWR Gebäude- und Wohnungsregister) übernommen. Nicht jede Gemeinde führt jedoch ein detailliertes Objektwesen und einzelne Steuerämter geben an, aufgrund mangelhafter Datenqualität auf eine elektronische Datenübernahme zu verzichten.</p> <p>Neben den automatisch übernommenen Einwohnerdaten (gemäss Weisung Personenregister Geres) müssen die Steuerstammdaten auch manuell gepflegt werden (Daten, die in den Einwohnerregister nicht geführt werden):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuelle Erfassung von <u>sekundär Steuerpflichtigen</u> aufgrund physischer Handänderungsanzeigen (Liegenschaften) und Handelsregistermeldungen (Zweigniederlassungen, Betriebsstätten) ▪ Manuelle Pflege von <u>QST-pflichtigen Personen</u> mit separaten Steuerpflicht-Codes wegen Fakturierung der Feuerweh-

Nr.	Prozessschritte / Aufgabenbereiche	Kurzbeschreibung wesentlicher Merkmale
		<p>satzabgabe oder im Falle einer nachträglichen ordentlichen Besteuerung</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuelle Erfassung der kantonalen PID (Personenidentifikation) ab Papiermeldung der Steuerverwaltung, der Vertreterbeziehungen/Vollmachten oder der Kontoverbindungen für Steuerrückzahlungen ▪ Manuelle Erfassung weiterer, individueller Informationen wie Beginn/Ende der Steuerpflicht für eine taggenaue Abrechnung der Kirchensteuer und der Feuerwehersatzabgabe. <p>Die Qualitätskontrollen (Vollständigkeit, Richtigkeit) werden auf unterschiedliche Art und Weise und mit unterschiedlicher Periodizität manuell vorgenommen (Bsp. Abgleich STE-Versand mit Steuerregister, Listenabgleich, etc.).</p>

Organisatorische Schnittstellen im Zusammenhang mit der Registerführung NP und JP:

Da die Steuerämter und die Steuerverwaltung die Stammdaten NP und JP für ihre Aufgaben benötigen und pflegen, sind beide Steuerbehörden auf einen gut funktionierenden gegenseitigen Informationsaustausch angewiesen.

Abgesehen von den elektronischen Mutationsmeldungen aus dem Einwohnerregister funktioniert der Informationsaustausch individuell und mehrheitlich auf dem Papier-/Postweg oder per E-Mail.

Sender	Empfänger	Information
Notariat / Grundbuchamt	Steueramt Steuerverwaltung	Papier-Meldung für Mutation Steuerregister: Handänderungsanzeigen: Neue sekundär Steuerpflichtige (Liegenschaftsbesitzer ohne Wohnsitz in Gemeinde)
AHV-Zweigstelle	Steueramt	Papier-Meldungen für Mutation Steuerregister: AHV-Meldungen: Neue sekundär Steuerpflichtige (selbständig Erwerbende ohne Wohnsitz in Gemeinde)
Steueramt	STV ZD	Mutationsmeldungen in Papierform (pdf); ergänzend zur elektronischen Datenlieferung (Sicherheit)
Steueramt	STV ZD	Diverse Meldungen (kleine Anzahl)
STV ZD oder Steueramt	Steueramt STV ZD	Spezialfall: Feststellungsverfügungen zur Steuerpflicht (Personen, die gemäss Einwohneramt im Kanton SZ angemeldet, steuerlich jedoch einem anderen Kanton zugehörig sind.)
STV ZD	Steueramt	Listen mit kantonalen PID von Neuzuzüglern und Auszug (Printscreen) zu sekundär Steuer-

Sender	Empfänger	Information
		pflichtigen
STV ZD	Steueramt	Papier-Meldung für Mutation Steuerregister: Bei Zuzug einer Juristischen Person erhält das Steueramt eine prov. Verfügung als Grundlage für die Registerführung und Erstellung der prov. Rechnung.
Handelsregister	Steueramt Steuerverwaltung	SHAB-Meldungen für Mutation Steuerregister Juristischen Personen
STV ZD	Steueramt	Auszug aus dem kantonalen Steuerregister für den manuellen Registerabgleich auf Anfrage (Vollständigkeits- und Qualitätskontrolle) Min. 1 Gemeinde führt den Datenabgleich auf Excel-Basis durch (Datenexport in Excel)
Gemeindewerke, z.B. Elektrizitätswerk	Steueramt	Auszug aus der Adressverwaltung für den manuellen Registerabgleich

Stärken und Schwächen im Zusammenhang mit der Registerführung NP und JP:

Stärken
<p>Vier-Augen-Prinzip bei der Registerführung NP und JP (S 12)</p> <p>Durch die de facto doppelte Registerführung und die beidseitigen Kontrollen kommt das Vier-Augen-Prinzip zum Tragen. Es hilft, die Vollständigkeit und die Qualität der Steuerregister laufend zu verbessern.</p>
<p>Umsetzung der kantonalen Personendatenplattform GERES (Ausführung des Bundesgesetz über die Harmonisierung der Einwohnerregister und anderer amtlicher Personenregister)</p> <p>Die Umstellung von RZ-Subjekt auf GERES ändert an Art und Weise der Registerführung im Grundsatz nichts, stellt jedoch bezüglich Aktualität der Daten und Vereinheitlichung des Datenaustauschs mit einem einheitlichen Schlüssel (AHV-Versichertennummer) eine Verbesserung dar.</p>
<p>Kurze und unkomplizierte Wege zwischen Steueramt und Einwohneramt (S 2)</p> <p>Aufgrund der örtlichen Nähe können Fragen zu Personendaten einfach und rasch geklärt werden.</p>
<p>"Zentrale" Registerführung bei der Steuerverwaltung (S 3)</p> <p>Aus Gesamtsicht erfolgt die Registerführung doppelt (Schwäche). Seitens der Steuerverwaltung ist jedoch eine Stelle für die Führung der Personenregister NP, JP und QST zuständig. Somit haben die Steuerämter wie auch die Fachabteilungen der Steuerverwaltung eine Ansprechperson im Kanton in Sachen Registerführung.</p>

Schwächen

Hoher Abstimmungsbedarf durch den System- und Organisationsbruch bei der Registerführung NP und JP (W 6)

Steueramt wie Steuerverwaltung beziehen die Personendaten aus dem Einwohnerregister des Einwohneramts und müssen dafür sorgen, dass das von ihnen geführte Steuerregister für die Erfüllung ihrer Aufgaben aktuell, vollständig und korrekt ist.

Da die Steuerregister auf unterschiedlichen Steuerlösungen und von unterschiedlichen Organisationseinheiten geführt werden, spielen der gegenseitige Informationsfluss und ein regelmässiger Abgleich der Register eine wichtige Rolle. Beides funktioniert heute weitgehend manuell und unsystematisch, was bei fehlender Information respektive Rückmeldung zu Lücken führen kann (Beispiele: JP: nicht registrierte Betriebsstätten; Erbgemeinschaft: Bestimmung des steuerpflichtigen Erbe)

Doppelter Pflegeaufwand bei der Registerführung NP und JP (W 15, W 18)

Steueramt wie Steuerverwaltung überprüfen punktuell oder systematisch die vom Einwohneramt elektronisch übermittelten Personendaten mit Hilfe der Mutationsprotokolle (pdf). Gemäss Aussage der zuständigen Fachperson der Steuerverwaltung funktioniert die Datenübernahme in die zentrale Steuerlösung nicht immer korrekt.

Die Übernahme der Personendaten in die Steuerregister erfolgt grösstenteils elektronisch. Daneben gibt es jedoch Personendaten, die aufgrund von Meldungen anderer Amtsstellen oder der Steuerpflichtigen manuell erfasst und gepflegt werden müssen (sekundär Steuerpflichtige NP und JP, quellensteuerpflichtige Personen, Vertreterbeziehungen/Vollmachten, Kontoverbindungen). Dieser Pflegeaufwand entsteht sowohl beim Steueramt als auch bei der Steuerverwaltung.

Die Steuerstammdaten JP werden vollständig manuell gepflegt (beim Steueramt und der Steuerverwaltung).

Fehlende Verknüpfung des Objektwesens mit der Steuerpflicht (W 24)

Die Verknüpfung der Personendaten mit dem Objektwesen der Gemeinde (Eigentümerverzeichnis) findet heute nur in einzelnen Steuerämtern automatisiert statt. Nicht alle Gemeinden setzen im Rahmen ihrer Gemeindelösung eine Objektapplikation ein und führen damit ein detailliertes Objektwesen.

Das kantonale Gebäude- und Wohnungsregister (kantonales GWR) ist ein Abbild des GWR des Bundesamts für Statistik (BFS). Ziel ist, dass alle Gemeinden die Meldung ihre Liegenschaftsdaten an das BFS via das kantonale GWR abwickeln. Dies ist derzeit noch nicht der Fall. Damit fehlt die Grundlage für eine systematische und vollständige Datenübermittlung von den Gemeinden an die Steuerämter und die Steuerverwaltung analog der Personendatenplattform GERES.

Die Steuerverwaltung ist über die zentrale Objektlösung GemDat mit dem kantonalen GWR verbunden.

2.2.2 Steuererklärungsverfahren NP

Die Bereitstellung der Steuererklärungsformulare und der Versand- und Rückantwort-Couverts wird bis und mit dem externen Druck zentral durch die Steuerverwaltung sichergestellt.

Die Daten für die Personalisierung der Hauptformulare werden der Druckerei aus dem zentralen Steuerregister der Steuerverwaltung geliefert. Dies unterstreicht die Bedeutung und Wichtigkeit des Registerabgleichs zwischen den Steuerämtern und der Steuerverwaltung respektive ist einer der Gründe für die "doppelte" Registerführung im Bereich Natürliche Personen (vgl. Abschnitt 2.2.1).

Für die weiteren Prozessschritte im Steuererklärungsverfahren NP sind die Steuerämter zuständig. Das Steuererklärungsverfahren JP wird zentral bei der Steuerverwaltung abgewickelt. Es sind zwei parallel laufende Prozesse, die keine technischen oder organisatorischen Schnittstellen aufweisen, weshalb sich die Erläuterungen auf das Steuererklärungsverfahren NP beschränken.

Nr.	Prozessschritte / Aufgabenbereiche	Kurzbeschreibung wesentlicher Merkmale
2	<p>Versand der Steuererklärungen NP (STE NP) an die Steuerpflichtigen</p> <p>Rechtliche Grundlagen: § 40 Abs. 3 VVStG, Erlass 80.10 StB, Erlass 80.11. StB</p>	<p>Die Steuerverwaltung fordert die Steuerämter Ende Jahr auf, letzte Mutationsmeldungen zur auslaufenden Steuerperiode bis Stichtag X (im Januar) zu melden.</p> <p>Die Druckerei liefert die personalisierten Steuererklärungsformulare direkt an die Steuerämter. Dort werden die Steuererklärungen manuell gerüstet, verpackt und versandt. Es werden auch gemeindeeigene Beilagen hinzugefügt (aktuelles Beispiel: Begleitbrief zu eFristen)</p> <p>Zum Teil wird beim Versand der Steuererklärungen gleichzeitig auch eine Vollständigkeitskontrolle des Steuerregisters vorgenommen (Erledigung zweier Aufgaben im gleichen Arbeitsschritt).</p> <p>Es folgen Adressabklärungen und –mutationen aufgrund von Retouren. Dies betrifft bspw. Wohnsitzwechsel von sekundär Steuerpflichtigen, Todesfälle, wenn die Meldungen beim Steueramt noch nicht eingegangen sind.</p> <p>Das Steueramt stellt leere Formularsätze zusammen, die den Steuerpflichtigen auf nochmaliges Verlangen abgegeben werden können. Die Steuererklärungen im "Nachversand" sind nicht personalisiert, da die Steuerämter keine Barcodes für die Steuerfallerkennung drucken können.</p> <p>Schalter- und Telefondienst des Steueramts:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Neben allgemeinen Steuerauskünften bitten Steuerpflichtige gelegentlich bis häufig um eine persönliche Unterstützung beim Ausfüllen der Steuererklärung. ▪ Am Schalter werden Steuerformulare sowie die eTax CD abgegeben und dabei auf die Download-Version hingewiesen.

Nr.	Prozessschritte / Aufgabenbereiche	Kurzbeschreibung wesentlicher Merkmale
3.1	<p>Fristenverwaltung</p> <p>Rechtliche Grundlagen: § 48 Abs. 1 VVStG, Erlass 80.10 StB, Erlass 80.11 StB, Erlass 70.62 StB</p>	<p>Gemäss Vollzugsverordnung sind die Gesuche bis am 31.03. mit schriftlicher Begründung einzureichen. Die Fristerstreckung ist schriftlich zu verfügen (nach Textvorgabe der Steuerverwaltung). Fristverlängerungen über den 31.12. sind nur in begründeten Härtefällen zulässig. Gebühren werden keine erhoben.</p> <p>Die Fristerstreckungsgesuche gehen in schriftlicher Form, per E-Mail oder mittels Mail-Formular auf der Homepage der Gemeinde ein.</p> <p>Die Bearbeitung der Fristerstreckungsgesuche (Erfassung im System, Rückfragen, Fristbestätigung/-ablehnung) erfolgt zurzeit noch weitgehend manuell. Bei "unkritischen" Fristerstreckungsgesuchen bis Ende April/Mai wird zum Teil auf eine schriftliche Bestätigung der gewährten Frist verzichtet (unterschiedliche Handhabung).</p> <p>Hinweis: Ab 2013 setzen einzelne Steuerämter das Modul eFristen ein (GeSoft und NEST), womit sich die Fristenverwaltung wesentlich vereinfachen und weitgehend automatisieren lässt.</p> <p>Die Fristerstreckungsgesuche werden physisch abgelegt.</p>
3.2	<p>Mahnverfahren</p> <p>Rechtliche Grundlagen: § 49 Abs. 1 VVStG, Erlass 80.10 StB</p>	<p>Gemäss Vollzugsverordnung erfolgt die 1. Mahnung nicht eingeschrieben, die 2. Mahnung (nach acht Tagen) mit eingeschriebener Sendung.</p> <p>Terminbeispiel: 1. Mahnung Juni/Juli, 2. Mahnung Juli/August (Mitte September fragt die Steuerverwaltung im Zusammenhang mit dem Bussenverfahren die offenen Steuererklärungen mittels Mahnliste bei den Steuerämtern ab.)</p> <p>Die Mahnungen werden automatisch generiert und vor Ort gedruckt. Das Steueramt verschickt die Mahnungen an die Steuerpflichtigen NP.</p>
3.3	<p>Eingangserfassung der Steuererklärungen NP, Vollständigkeitskontrolle und Auflagenverfahren</p> <p>Rechtliche Grundlagen: § 142 Abs. 4 StG, § 52 VVStG, Erlass 80.10 StB, Erlass 80.11 StB</p>	<p>Gemäss Vollzugsverordnung müssen mangelhaft ausgefüllte Formulare oder Beilagen unter Ansetzung einer Frist von acht Tagen zur Ergänzung zurückgesandt werden.</p> <p>Die eingegangenen Steuererklärungen und Beilagen werden auf Vollständigkeit und formelle Richtigkeit (Unterschrift) geprüft und ggf. mit Auflagen retourniert.</p> <p>Die Formular- und Beilagenkontrolle erfolgt relativ detailliert. Eine Belegkontrolle ist nicht gefordert (ist Bestandteil der Steueranlagung).</p> <p>Mit der Vollständigkeitskontrolle werden zum Teil auch die Stammdaten im System verifiziert. Genannt wurden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kontrolle der Konfession ▪ Kontrolle / Erfassung der Kontoverbindungen (für Rückzahlung von Steuerguthaben) ▪ Kontrolle / Erfassung der Arbeitgeber und der Erwerbstätigkeit (unselbständig und selbständig Erwerbende)

Nr.	Prozessschritte / Aufgabenbereiche	Kurzbeschreibung wesentlicher Merkmale
		<p>Auch bei diesem Prozessschritt werden geringfügige Abweichungen in der Handhabung festgestellt: Die einen erfassen den Eingang sofort (ggf. als "Eingang mit Auflagen"), die andern erst wenn die Steuererklärung vollständig eingegangen ist. Die einen schicken die unvollständige Steuererklärung an die Pflichtigen zurück, andere fordern die fehlenden Steuerformulare ein.</p> <p>Das Eingangsdatum wird auf der Steuererklärung vermerkt. Der Systemeintrag erfolgt gemäss Aussage im Validierungsworkshop bei allen Steuerämtern manuell, da keine 1D- resp. 2D-Barcode-Lesegeräte im Einsatz sind.</p>
3.4	<p>Manuelle Erfassung der provisorischen Steuerfaktoren NP</p> <p>(als Grundlage für die Erstellung der provisorischen Rechnung)</p>	<p>Gemäss Steuerbezugsverordnung sind die Steuerfaktoren der letzten Steuererklärung oder der letzten rechtskräftigen Veranlagung Grundlage für die provisorischen Rechnungen (für die Bundes- und Gemeinde-, Bezirks-, Kantons- und Kirchensteuern).</p> <p>Eine provisorische Rechnung wird abgeändert, wenn sich wesentliche Abweichungen bei den voraussichtlichen Steuerfaktoren ergeben (Veränderung Steuerbetrag > CHF 2'000). Die Anpassung kann von den Steuerpflichtigen beantragt oder vom Steueramt von Amtes wegen vorgenommen werden.</p> <p>Das Steueramt überprüft manuell und erfasst nach Eingang der Steuererklärung die provisorischen Steuerfaktoren und nimmt ggf. eine Anpassung der provisorischen Rechnung Vorjahr vor (gelegentlich auch Veränderungen < CHF 2'000).</p> <p>Die Erfassung / Mutation der Steuerfaktoren erfolgt manuell, auch bei eTax-Steuererklärungen. Die 2D-Barcodes können zurzeit für eine elektronische Erfassung der provisorischen Faktoren und für einen automatisierten Faktorenabgleich nicht genutzt werden, da keine 1D- resp. 2D-Barcode-Lesegeräte im Einsatz sind.</p>
3.5	<p>Weiterleitung der vollständigen Steuererklärung NP an die Steuerverwaltung zum Scanning</p> <p>Rechtliche Grundlagen: § 43 VVStG, § 52 VVStG</p>	<p>Gemässen Vollzugsverordnung muss das Steueramt die Steuererklärung laufend, spätestens 14 Tage nach vollständigem Eingang, an die Steuerverwaltung weiterleiten.</p> <p>Die Steuererklärungen werden je nach Möglichkeit und geographischer Distanz von einem Mitarbeiter persönlich transportiert oder per Post zugestellt. Es gibt Steuerämter, die nur den Postweg nutzen.</p> <p>In Einzelfällen müssen auch Steuererklärungen JP weitergeleitet werden, die beim Steueramt eingegangen sind.</p>

Organisatorische Schnittstellen im Zusammenhang mit dem Steuerklärungsverfahren NP:

Im Steuerklärungsverfahren NP kommunizieren die Steuerämter vor allem mit den Steuerpflichtigen. Die Korrespondenz und Kommunikation erfolgt vorwiegend auf dem Papierweg.

Dasselbe gilt auch für das Steuerklärungsverfahren JP, in dem die Steuerverwaltung in Kontakt mit den Steuerpflichtigen steht.

Sender	Empfänger	Information / Objekt
Druckerei	Steueramt	Zustellung der personalisierten Steuerformulare und Beilagen
Steueramt	Post/Steuerpflichtige	Zustellung der Steuererklärung per Post Rücksendung unvollständiger Steuerklärungen mit AufLAGeschreiben
Steueramt	Steuerpflichtige resp. Wohnsitzgemeinde	Adressabklärungen
Steuerpflichtige	Steueramt	Persönliche (vor Ort), telefonische oder schriftliche Anfragen im Zusammenhang mit der Steuererklärung, incl. Nachforderung von Steuerformularen Persönliche Abgabe der Steuererklärung und der eTax-CD vor Ort.
Steuerpflichtige	Steueramt	schriftlicher Antrag auf Fristerstreckung
Steueramt	Steuerpflichtige	Rückfragen zum Fristerstreckungsantrag (Begründung)
Steueramt	Post/Steuerpflichtige	Bestätigung der gewährten Frist 1. und 2. Mahnung
Steuerpflichtige	Post/Steueramt	Zustellung der Steuererklärung incl. eTax Zustellung des Antrags auf Anpassung der provisorischen Steuerrechnung
Steueramt	Post/Steuerverwaltung	Weiterleitung der Steuerklärungen NP (in Ausnahmefällen JP) per Post oder durch Mitarbeitende

Stärken und Schwächen:

Stärken
<p>Steueramt als bürgernahe Anlaufstelle und persönliche Ansprechpartnerin für Steuern (S 9)</p> <p>Die Steuerpflichtigen NP können mit ihren Anliegen zur Steuererklärung persönlich mit dem Steueramt Kontakt aufnehmen, Steuerformulare beziehen und ihre Steuererklärung abgeben.</p> <p>Der persönliche Kontakt ist nach wie vor gefragt (per E-Mail, telefonisch und am Schalter vor Ort), insbesondere von sozial und finanziell schlechter gestellten Pflichtigen oder von Pflichtigen mit komplizierten Steuersituationen. Auch Unternehmen (Steuerpflichtige JP) wenden sich mit allgemeinen Steuerfragen an die Gemeinden/Steuerämter.</p> <p>Für Steuerpflichtige, die den persönlichen Kontakt wünschen, ist der Weg zum Steueramt kurz und schnell. Die zuständige Person für Steuern ist eine geschätzte Vertrauensperson in Steuerangelegenheiten. Für das Steueramt ist der Steuerpflichtige (Kunde) nicht anonym. Die Nähe zum Kunden erleichtert die Kundenpflege und den Kundenservice nach dem Motto "Der Kunde ist König" (Sicht Gemeinde).</p> <p>Die allgemein zunehmende Komplexität der Steuerpraxis stellt hohe Anforderungen an die Information gegenüber den Steuerpflichtigen. Beim Ausfüllen der Steuererklärung fehlen evtl. entsprechende Anleitungen und Ausfüllhilfen. In Einzelfällen wird Unterstützung direkt bei den Steuerämtern nachgefragt (W 9).</p>
<p>Elektronische Datenverarbeitung und Digitalisierung der Steuererklärungen NP (S 16)</p> <p>Seit dem Projekt EVA 2007 werden die Steuererklärungen NP (und JP) am Ende des Steuererklärungsverfahrens als Vorbereitung für die Steuerveranlagung gescannt. Damit müssen die Steuerfaktoren und Steuererklärungsziffern NP bei der Steuerverwaltung nicht mehr manuell erfasst werden und die Steuererklärungen stehen den Fachabteilungen elektronisch zur Verfügung. Dies hat zu einer wesentlichen Vereinfachung der Datenverarbeitung sowie einer Erhöhung der Datenqualität und Auskunftsbereitschaft geführt.</p> <p>Als Schwäche ist zu verzeichnen, dass die Steuerämter aufgrund der unterschiedlichen Steuererlösungen keinen Zugang zu den elektronisch verfügbaren Daten haben und die Arbeiten im Steuererklärungsverfahren NP nach wie vor manuell vornehmen müssen (siehe Schwächen).</p>
Schwächen
<p>Zweckmässigkeit des Fristen-, Mahn- und Bussenverfahrens (W 1)</p> <p>Die manuelle Bearbeitung der Fristerstreckungsgesuche incl. der schriftlichen Bestätigung ist im Monat März mit einem hohen Aufwand verbunden, der in vielen Fällen (für Fristen bis Ende Juli/August) keine Konsequenzen hat (1. Mahnung im Juni/Juli, 2. Mahnung Juli/August, Busenlauf Ende Oktober).</p>
<p>Sehr hohe Arbeitsbelastung in der 1. Jahreshälfte (W 7, W 5, W 4)</p> <p>Das Steuererklärungsverfahren ist für die Steuerämter sehr aufwändig und ressourcenintensiv, da es vor allem manuelle Aufgaben beinhaltet (Steuererklärungsversand, Verarbeitung Steuererklärungseingänge incl. Auflageverfahren, Fristenverwaltung, Prüfung und Erfassung der provisorischen Faktoren).</p> <p>Die Steuerämter müssen die Auslastungsspitzen zum Teil mit interner Unterstützung abdecken oder überbrücken diese mit Überstunden. Der Überstundenbezug führt jedoch vor allem für Steuerämter mit nur einer Person zu Schwierigkeiten.</p>

Schwächen

Der physische Aktentransport führt zu langen Wegen und Durchlaufzeiten, vor allem in den Spitzenzeiten (W 14)

Der Umgang mit Spitzenzeiten ist allgemein schwierig. In der Zeit von März bis Mai werden erfahrungsgemäss die meisten Steuererklärungen eingereicht.

Während die Veranlagungsabteilung der Steuerverwaltung und die Abteilung Inkasso Direkte Bundessteuer der Finanzverwaltung ein Interesse daran haben, dass die eingegangenen Steuererklärungen möglichst rasch verarbeitet werden, ist die Bearbeitungsfrist von 14 Tagen für die Steuerämter in den Spitzenzeiten relativ knapp bemessen. Ein zweites Nadelöhr kann vor der Steuerveranlagung beim Scanning in der Steuerverwaltung entstehen.

Im Zusammenhang mit dem physischen Aktentransport wird auf das Transportrisiko hingewiesen (möglicher Verlust von Steuererklärungen).

Die dezentralen Strukturen erschweren im Steuererklärungsverfahren eine Vereinheitlichung der Prozessabwicklung (W 13, W 30)

Die einen Steuerämter nutzen (wahrscheinlich auch aufgrund ihrer Grösse) die elektronischen Möglichkeiten mehr, andere weniger. Dies zeigt sich an Beispielen wie der Einführung des Moduls eFristen oder des Umfangs der Internet-Services. Der Einsatz verschiedener Steuerlösungen erschwert die gemeinsame Weiterentwicklung der Systeme zur Prozessunterstützung. Die Einführung von 1D- resp. 2D-Barcode-Lesegeräten zur elektronischen Datenerfassung (v.a. bei eTax-Steuererklärungen) war für die einzelnen Steuerämter bis anhin zu teuer.

Auch die Handhabung erfolgt auf unterschiedliche Art und Weise. Die einen Steuerämter halten sich strikte an die rechtlichen Grundlagen, andere vereinfachen die Abläufe, indem sie beispielsweise auf eine schriftliche Bestätigung der gewährten Fristen verzichten oder diese nur auf Verlangen bestätigen.

Der Steuerprozess NP einschliesslich Steuererklärungsverfahren ist stark Papier getrieben und weist Medienbrüche auf (W 17)

Trotz der Verfügbarkeit von eTax.schwyz für Natürliche Personen müssen die Steuerpflichtigen alle Steuererklärungen in Papierform abgeben und die elektronisch verfügbaren Daten werden von den Steuerämtern und der Steuerverwaltung nochmals ab Papier erfasst.

Der E-Mail-Verkehr hat in den vergangenen Jahren auch im Steuerwesen zugenommen. Die Korrespondenz im Zusammenhang mit dem Fristen-, Mahn- und Auflagenverfahren erfolgt jedoch nach wie vor auf dem Papierweg.

E-Mail-Formulare auf der Homepage der Gemeinden funktionieren – mit Ausnahme der eFristen – noch ohne integrierte Verarbeitung, sondern werden manuell (evtl. mit E-Mail-Ausdruck) bearbeitet und asynchron per Post oder E-Mail bestätigt.

Schwächen

Hoher Anteil an manueller Datenerfassung und –verwaltung für die Steuerämter (für zum Teil auch elektronisch verfügbaren Daten) (W 18, W 19)

Die Steuerämter profitieren wenig von der eingeführten zentralen Scanning-Infrastruktur, da die elektronische Erfassung der Steuererklärungen erst nach dem Steuererklärungsverfahren in den Steuerämtern erfolgt. Wie bereits erwähnt haben die Steuerämter aus Kosten-/Nutzenüberlegungen bis anhin darauf verzichtet, selber Barcode-Lesegeräte für die Verarbeitung der eTax-Steuererklärungen einzuführen.

Die Fristenverwaltung wird von den Steuerämtern als sehr aufwändige manuelle Arbeit mit hohem Automatisierungspotenzial beurteilt. Es ist ein Prozessschritt, der bisher von den Steuerlösungen nicht mit effizienten Services unterstützt wurde. Die Softwarelieferanten stellen mit dem Modul eFristen seit kurzem eine einfache und kostengünstige Lösung zur Verfügung. Einzelne Steuerämter bieten diesen e-Service seit diesem Jahr an. Die gesetzlichen Grundlagen dazu fehlen noch (Themen wie schriftliche Bestätigung, knappe oder fehlende Eingabemöglichkeit für die Begründung, etc.)

Die manuelle Erfassung der provisorischen Steuerfaktoren ist vor allem wegen der manuellen Prüfung der Steuererklärungen sehr aufwändig. Aufgrund der hohen Ansprüche an eine möglichst genaue provisorische Rechnungsstellung muss im Grunde jede einzelne Steuererklärung manuell betrachtet werden (Themen wie Steuerausscheidung, Pflichtige mit Stundungsabkommen, etc.).

2.2.3 Mitwirkung bei der Steuerveranlagung NP

Die Steuerveranlagung erfolgt im Kanton Schwyz über alle Steuerarten zentral bei der Steuerverwaltung.

Die Mitwirkung der Steuerämter bezieht sich im Wesentlichen auf die Auskunftsbereitschaft gegenüber den Fachabteilungen der Steuerverwaltung zu Fragen der persönlichen Situation der Steuerpflichtigen und zu Informationen aus dem Steuerklärungsverfahren, die für die Ermessensveranlagung und Bussenverfügung relevant sind. Die Zuteilung der Steuerfälle erfolgt seitens Steuerverwaltung nach Gemeinden.

In den rechtlichen Grundlagen sind die folgenden Mitwirkungspflichten der Gemeinden im Steuerwesen erwähnt:

- Mitwirkung bei der Vorbereitung der Veranlagung (§ 124 Abs. 2 StG): Abwicklung des Steuerklärungsverfahrens NP gemäss Abschnitt 2.2.2.
- Eröffnung der Veranlagungsverfügung (§ 150 StG, § 53 VVStG, Erlasse 70.60): Zustellung der Veranlagungsverfügung im Zusammenhang mit der definitiven Rechnungsstellung gemäss Abschnitt 2.2.4.
- Einspracherecht der Gemeinden, Bezirke und Kirchengemeinden (§ 151 Abs. 1 StG): Einsprache gegen eine Veranlagungsverfügung soweit ihre Steuerhoheit oder die Steuerauscheidung strittig ist.
- Meldung quellensteuerrelevanter Sachverhalte (§ 17 kQStV): Wahrnehmung ihrer Meldepflicht im Zusammenhang mit der Registerführung gemäss 2.2.1.

Nr.	Prozessschritte / Aufgabenbereiche	Kurzbeschreibung wesentlicher Merkmale
3.6	Mitwirkung bei Ordnungsbussen und Ermessensveranlagungen	<p>Bei Nichteinreichung der Steuererklärung (Selbstdeklaration) geht die Zuständigkeit nach dem Mahnverfahren an die Steuerverwaltung über. Die Steuerverwaltung nimmt die Ermessensveranlagung vor und legt die einkommensabhängige Busse gemäss Bussenschema fest.</p> <p>Die Steuerverwaltung erstellt im Oktober eine Mahnliste mit denjenigen Steuerpflichtigen, bei denen die Steuerklärungen bis dato noch nicht eingegangen und im zentralen Steuersystem erfasst sind. Der NEST-Export wird den Steuerämtern als Excel-Datei zur Verfügung gestellt.</p> <p>Da der Steuerverwaltung die Informationen zum Steuerklärungsverfahren der Steuerämter in ihrem Steuersystem fehlen, werden diese vom Steueramt zusammengetragen und manuell erfasst. Die Informationsaufbereitung ist v.a. bei grossen Gemeinden mit erheblichem Aufwand verbunden. Abgefragt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Steuererklärungseingang Gemeinde ▪ Gewährte Fristerstreckung ▪ Hauptmahnung ▪ Steueranfragen ▪ Vorhandene Verlustscheine ▪ Fürsorgefall ja/nein

Nr.	Prozessschritte / Aufgabenbereiche	Kurzbeschreibung wesentlicher Merkmale
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Büssen ja/nein mit Begründung, wenn nein <p>Vor dem Versand der Bussenverfügung wird noch einmal telefonisch Rücksprache mit dem Steueramt genommen, um nachträgliche Steuererklärungseingänge auffangen zu können.</p>
4.1	Mitwirkung bei Steuerveranlagung	<p>Die Steuerämter stehen den zuständigen Einschätzern für Auskünfte zur Verfügung. Die Kommunikation erfolgt im persönlichen Kontakt mittels E-Mail oder Telefon.</p> <p>Nach Abschluss der Steuerveranlagung erhalten die Steuerämter die Veranlagungsverfügungen NP und JP in Papierform im Doppel. Ein Exemplar wird den Steuerpflichtigen vor/mit der definitiven Rechnung zugestellt. Das andere Exemplar ist für die Ablage vor Ort bestimmt.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gemäss Vollzugsverordnung und Weisung sind die Verfügungen in der Regel mit A-Post zuzustellen. Die Steuerverwaltung bezeichnet (im Veranlagungsverfahren) die Ausnahmen, d.h. die Einschreibefälle. Die Einschreibefälle werden in der zentralen Steuerlösung erfasst. ▪ Die Steuerämter und die Finanzverwaltung haben Mitspracherecht, ob eine Verfügung eingeschrieben zugestellt werden soll. Diese sind der Steuerverwaltung zu melden.
4.2	Mitwirkung bei Einsprachen	<p>Die Steuerverwaltung meldet den Steuerämtern alle drei Wochen die schriftlichen Einsprachen in Papierform (NEST-Export). Über mündliche Einsprachen bei der verfügenden Abteilung der Steuerverwaltung werden die Steuerämter informell informiert (z.B. Aufforderung, den Verfügungs- und Rechnungsversand nach Möglichkeit aufzuhalten).</p> <p>Aufgrund der Einsprache muss das Steueramt die definitive Rechnung (Schlussrechnung) auf provisorisch mutieren. Die provisorische Rechnung ist im Falle einer hängigen Einsprache rechtlich nicht durchsetzbar. Das Steueramt setzt das Bezugsverfahren trotzdem fort und nimmt fallweise mit dem Steuerpflichtigen Rücksprache, um die Zahlungsmodalitäten zu vereinbaren.</p> <p>Das Steueramt kann gemäss Steuergesetz (StG § 185) bei der Steuerverwaltung Antrag auf eine Zwischenverfügung über die provisorische Rechnung (Rechtskraftbescheinigung) stellen, welche rechtsmittelfähig ist (für den Betreibungsfall im Steuerbezug relevant).</p>
4.3	Mitwirkung resp. Stellungnahme bei Steuererlassgesuchen Rechtliche Grundlagen:	<p>Gemäss Steuergesetz müssen Erlassgesuche schriftlich begründet und mit den nötigen Beweismitteln der Steuerverwaltung eingereicht werden. Diese und holt die Stellungnahme der Gemeinde ein und entscheidet über das Gesuch.</p> <p>Die Stellungnahmen zuhanden der Steuerverwaltung erfolgen mündlich oder schriftlich respektive immer schriftlich auf dem</p>

Nr.	Prozessschritte / Aufgabenbereiche	Kurzbeschreibung wesentlicher Merkmale
	§ 194 Abs. 2 StG	Papierweg.
4.4	Mitwirkung bei Nach- und Strafsteuern	<p>Der Nachsteuer- und Steuerstraiprozess (N+S) wird zentral bei der Steuerverwaltung für alle Steuerarten geführt. Initiiert wird der Prozess durch Selbstanzeigen der Steuerpflichtigen, durch Mitteilungen der Strafbehörden/Gerichte oder auf Antrag der Fachabteilungen der Steuerverwaltung.</p> <p>Wird eine Nachsteuer und/oder Busse verfügt, geht die Verfügung für den Bezug in Papierform an das Steueramt und zur Prüfung des Zahlungseingangs an die Finanzverwaltung.</p>

Organisatorische Schnittstellen im Zusammenhang mit der Steuerveranlagung:

Die Kommunikation zwischen der Steuerverwaltung und den Steuerämtern während des Steuerveranlagungsprozesses sind nachfolgend zusammengefasst. Die Eröffnung der Veranlagungsverfügung durch das Steueramt wird im Abschnitt 2.2.4 zum Steuerbezug berücksichtigt.

Sender	Empfänger	Information / Objekt
Steuerverwaltung / STV NP	Steueramt	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zustellung der Mahnliste (Excel-Datei) zur manuellen Bearbeitung ▪ Rückfragen bzgl. nachträglichen Steuererklärungseingängen vor Versand der Bussenverfügung
Steueramt	Steuerverwaltung / STV NP	
Steuerverwaltung / STV NP	Steueramt	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Persönliche Anfragen zu Steuerpflichtigen im Rahmen der Steuerveranlagung ▪ Meldung mündlicher Einsprachen zum Stopp des Verfügungs- und Rechnungsversands (sofern noch möglich)
Steuerverwaltung / STV RD	Steueramt	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Regelmässige Meldung der schriftlichen Einsprachen (NEST-Export-Liste) als Information für den Steuerbezug ▪ Antrag und Ausstellung einer Rechtskraftbescheinigung durch die Steuerverwaltung im Falle einer Betreibung ▪ Einholen und Beantworten von Stellungnahmen zu Steuererlassgesuchen
Steueramt	Steuerverwaltung / STV RD	
Steuerverwaltung	Steueramt	<p>Zustellung der Verfügungen in Papierform zum Versand und die definitive Rechnungsstellung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Veranlagungsverfügungen NP ▪ Veranlagungsverfügungen JP ▪ Verfügungen über Nach- und Strafsteu-

Sender	Empfänger	Information / Objekt
		ern NP und JP

Stärken und Schwächen:

Stärken
<p>Aufgabenverteilung zwischen Steueramt und Steuerverwaltung bewährt sich und gewährleistet eine hohe Qualität (S 1, S 3)</p> <p>Durch die zentrale Steuerveranlagung werden die geforderten Fachkenntnisse bei der Steuerverwaltung gebündelt. Die "Experten"-Organisation (mit spezialisierten Teams nach Erwerbsart) gewährleistet eine hohe Qualität und die einheitliche Anwendung der Steuerpraxis</p> <p>Die Zuteilung der Steuerfälle nach Gemeinden unterstützt die Zusammenarbeit und den Informationsaustausch zwischen der Steuerverwaltung und den Steuerämtern und wird beidseitig geschätzt (klare Ansprechperson, persönliche Verantwortung für den Steuerfall, gute Fallkenntnisse). Die Steuerverwaltung profitiert von der Bürgernähe des Steueramts, das Steueramt kennt die Ansprechperson für veranlagungsrelevante Informationen.</p>

Schwächen
<p>System- und Organisationsbruch führen zu einem erhöhten Informations- und Koordinationsbedarf (W 6)</p> <p>Bei Nicht-Einreichung der Steuererklärung entsteht ein Schnitt im Hauptprozess Steuern NP mit speziellen Anforderungen an den Informationsaustausch.</p> <p>Da der vorgelagerte und nachgelagerte Prozess auf unterschiedlichen Systemen und in unterschiedlichen Organisationen läuft, erfolgen der Informationsaustausch und die Abstimmung der Massnahmen (Ermessensveranlagung, Busse) manuell mit Hilfe der Mahnliste und von persönlichen Absprachen.</p>

Schwächen

System- und Organisationsbrüche behindern die Auskunftsbereitschaft der Steuerämter gegenüber den Steuerpflichtigen und anderen Behörden (W 6, W 11)

Persönliche Anfragen bei der Steuerverwaltung:

Informationen zur Steuerveranlagung können von den Steuerämtern jederzeit bei der Steuerverwaltung angefordert werden. Die Informationsabfrage erfolgt heute telefonisch oder per Mail, da die Steuerämter keinen Zugriff auf die elektronischen Daten in der zentralen Steuer- und Archivlösung haben. Fehlende Informationen lösen gemäss Steuerfall viele Einzelabklärungen aus. Dies betrifft insbesondere:

- Workflow bezogene Informationen zum Stand der Veranlagung oder der Einsprache
- Informationen zur Steuererklärung (Selbstdeklaration), die dem Steueramt nach der Weiterleitung an die Steuerverwaltung nicht mehr zur Verfügung stehen, sofern sie keine Kopie zurück behält.

Physische Ablage der Veranlagungs- und Schätzungsverfügungen:

Die Steuerämter werden in Papierform über den "Output" der Steuerveranlagung als Grundlage für den Steuerbezug informiert. Die meisten Steuerämter führen eine physische Ablage für die Veranlagungs- und Schätzungsverfügungen.

Für persönliche Steuerauskünfte an Steuerpflichtige oder Auskünfte im Rahmen der Rechts- und Amtshilfe (Polizei, Steueranfragen anderer Kantone, etc.) greifen sie auf das physische Archiv zu. Details zur Verfügung müssen in jedem Falle bei der Steuerverwaltung angefordert werden.

Letzteres gilt auch für die Erledigung der eigenen Aufgabe im Rahmen des Steuerbezugs, um sich beispielsweise ein genaueres Bild über die Einkommens- und Vermögensverhältnisse ein Bild machen zu können.

2.2.4 Steuerbezug NP und JP

2.2.4.1 Rechtliche Grundlagen

Die Steuerbezugsverordnung bildet die Grundlage für den Bezug der im Steuergesetz geregelten Steuern, Nachsteuern, Bussen und Kosten. Der Bezug der Quellensteuern und der Grundstückgewinnsteuern sind separat geregelt.

Die Zuständigkeit für den Steuerbezug ist gemäss Steuerbezugsverordnung wie folgt festgelegt:

- **Die Gemeinden beziehen die periodischen Kantons-, Bezirks-, Gemeinde- und Kirchgemeindesteuern** sowie damit in Zusammenhang stehende Nachsteuern, Bussen bei Steuerhinterziehung und Kosten.
- Einzelne Gemeinwesen sind befugt, den Bezug durch Vereinbarung andern Gemeinwesen zu übertragen.
- Die übrigen Steuern, Nachsteuern, Bussen und Kosten werden durch den Kanton bezogen. (Dies betrifft insbesondere den Bezug der periodischen direkten Bundessteuer.)

Der Kanton Schwyz kennt die folgenden Rechnungsarten und Bezugsverfahren:

- **Der Bezug der periodischen Steuern erfolgt mittels provisorischer Rechnungen und Schlussrechnungen (definitive Rechnung).**
- Der Bezug der nichtperiodischen Steuern, der Nachsteuern, Bussen und Kosten erfolgt mittels einfacher Rechnungen.

Weitere relevante Bestimmungen, die im Steuerbezug NP und JP zum Tragen kommen:

- Die periodischen Steuern für die laufende Steuerperiode werden per **1. Juni in Rechnung** gestellt. Vorbehalten bleiben neue provisorische Rechnungen.
- Die Schlussrechnungen (definitive Rechnungen) sind **innert 60 Tagen** nach Versand der Verfügungen resp. bei Beendigung der Steuerpflicht im Kanton sofort auszustellen.
- Die periodischen Steuern werden per **30. November fällig**, zahlbar innert 30 Tagen.
- Die Steuern können **in drei gleichen Raten** entrichtet werden (per 31.10., 31.12., 28.02.). Werden die Raten nicht fristgerecht bezahlt, wird die gesamte Steuerforderung fällig.
- Forderungen sind auch vor ihrer rechtskräftigen Festsetzung (während Einsprache- und Beschwerdeverfahren) zu entrichten. Nur der Bezug der Nachsteuern, Bussen und Kosten wird aufgeschoben.
- Anspruch auf **2 Prozent Skontoabzug** haben Steuerpflichtige, die den in Rechnung gestellten Steuerbetrag **bis zum 1. Juli**, vollständig bezahlen.
- **Vergütungszinsen** auf zu viel bezahlten Steuerbeträgen werden vom Tage der Steuerzahlung, frühestens **ab 1. Juli bis zur Rückzahlung** berechnet.
- **Verzugszinsen** werden ab Ende der ordentlichen Zahlungsfristen verrechnet.
- Sind bei der Schlussrechnung die **Steuerguthaben und Steuerforderungen aller steuerberechtigten Gemeinwesen** im Kanton **verrechnet**, erfolgt eine **Rückerstattung**, vorbehalten der Pflichtige meldet eine Änderung in den tatsächlichen Verhältnissen (Meldepflicht).

2.2.4.2 Bezug periodische Gemeinde-, Bezirks-, Kantons- und Kirchensteuer NP und JP

Nachfolgend werden die Prozessschritte des Steuerbezugs aus Sicht der Steuerämter erläutert.

Weitere Themen im Zusammenhang mit dem Steuerbezug werden separat erläutert:

- Steuerbezug der periodischen direkten Bundessteuer durch die Finanzverwaltung (siehe Abschnitt 2.2.4.3)
- Bezug der Quellensteuer durch die Steuerverwaltung (siehe Abschnitt 3.4)
- Rückzahlung der Verrechnungssteuerforderungen (siehe Abschnitt 2.2.4.5)

Nr.	Prozessschritte / Aufgabenbereiche	Kurzbeschreibung wesentlicher Merkmale
5a	Erstellung und Versand der provisorischen Rechnungen NP und JP per 1. Juni	<p>Bei Eingang der Steuererklärung für eine Vorperiode wird manuell geprüft, ob die provisorische Rechnung anzupassen ist (Veränderung Steuerbetrag +/- CHF 2'000).</p> <p>Die Anpassung der provisorischen Rechnung muss vom Steuerpflichtigen beantragt und/oder kann vom Steueramt aufgrund ihrer Einschätzung von "substantiierten Angaben der steuerpflichtigen Person" vorgenommen werden. (Bsp. Trennung, Lehrabschluss, Aufrechnung von a.o. Einzahlungen in 2. Säule oder hohe Zahnarztkosten in Vorperiode, etc.)</p> <p>Die provisorische Rechnung wird bei einer Veränderung der Verhältnisse laufend angepasst.</p> <p>Nach der Prüfung und Anpassung wird die provisorische Rechnung automatisch erstellt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die provisorischen Steuerfaktoren NP erfasst das Steueramt manuell aufgrund der eingegangenen Steuererklärungen oder es werden die Vorjahreswerte übernommen. ▪ Die provisorischen Steuerfaktoren JP werden dem Steueramt elektronisch (DTA), in Ausnahmefällen in Papierform, zur Verfügung gestellt. <p>Der Versand der provisorischen Rechnung erfolgt durch das Steueramt. Ausnahmefälle lassen den Massenversand durch das Rechenzentrum abwickeln (Druck, Verpackung und Versand).</p> <p>Mit der Rechnung werden teilweise gemeindeeigene Informationen versandt, beispielsweise Informationen zum Steuerbezugsverfahren an Personen im 18. Altersjahr mit der ersten Steuerrechnung.</p> <p>Nach dem grossen Rechnungslauf anfangs Juni werden vermehrt Auskünfte an Steuerpflichtige erteilt (Frequenz beim Schalter- und Telefondienst steigt).</p>
5b	Lieferung der Steuerfaktoren mit der Veranlagungsverfügung NP und	Nach Abschluss der Steuerveranlagung übermittelt die Steuerverwaltung die Veranlagungsverfügungen NP und JP (inklusive Beilagen) an die Steuerämter und die Finanzverwaltung:

Nr.	Prozessschritte / Aufgabenbereiche	Kurzbeschreibung wesentlicher Merkmale
	<p>JP für die definitiven Rechnungen</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Einerseits erhalten die Steuerämter die Veranlagungsverfügungen in Papierform im Doppel (1 Exemplar für die Steuerpflichtigen, 1 Exemplar für die Ablage). ▪ Andererseits holen die Steuerämter die elektronischen Verfügungsdaten via "portal.SZ" ab und lesen die definitiven Steuerfaktoren in die Steuerlösung ein. ▪ In Einzelfällen stellt die Steuerverwaltung die Verfügung auch als PDF via "portal.SZ" für die elektronische Archivierung zur Verfügung. <p>Nach der Datenübernahme werden die Verfügungsdaten im Steuersystem überprüft und gegebenenfalls manuell ergänzt (bei JP können bestimmte Daten wie Besteuerungsvariante und steuerfreier Abzug bei Vereinen fehlen).</p>
<p>5c</p>	<p>Erstellung und Versand der definitiven Rechnungen NP und JP mit Veranlagungsverfügung</p> <p>(gemäss Weisung zur Steuerbezugsverordnung)</p>	<p>Nach Abstimmung der Steuerfaktoren im System wird die definitive Rechnung (Schlussrechnung) einschliesslich der geleisteten Voraus- und Ratenzahlung und allfälliger Rückzahlungen sowie Zinsen und Skontoabzüge automatisch erstellt.</p> <p>Anschliessend werden die Veranlagungsverfügungen und die definitiven Rechnungen vom Steueramt an die Steuerpflichtigen versandt und damit die Veranlagungsverfügung eröffnet:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Der Verfügungs- und Rechnungsversand wird entweder <u>versetzt</u> oder aus Kosten- und Informationsüberlegungen gleichzeitig vorgenommen. <p>Nach dem Rechnungsversand werden laufend allgemeine und spezifische Auskünfte zum Steuerbezug erteilt und individuelle Fragen zur Steuertaxation teilweise nach Rücksprache mit der Steuerverwaltung beantwortet (Schalter- und Telefondienst).</p> <p>Schalterrechnungen sowie Ein- und Auszahlungen sind jederzeit möglich (beispielsweise bei Wegzug aus dem Kanton oder ins Ausland).</p>
<p>5d</p>	<p>Rückzahlung von Steuerguthaben</p> <p>(gemäss Weisung zur Steuerbezugsverordnung)</p>	<p>Vor einer Rückzahlung müssen zuerst die offenen Posten bei der Finanzverwaltung (BST) oder umgekehrt manuell abgefragt und gegebenenfalls Umbuchungen respektive Überweisungen ausgelöst werden. (Manuelle Anfragen bei BST erfolgen nur bei Wegzug ins Ausland).</p> <p>Steuerguthaben gemäss Schlussrechnung werden den Steuerpflichtigen mittels Post- oder Banküberweisung zurückbezahlt.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dazu werden die Kontoverbindungsdaten gepflegt, welche von der Steuerverwaltung für die Rückzahlung der Verrechnungssteuerguthaben ebenfalls verwaltet werden.
<p>5e & 6</p>	<p>Inkasso der Gemeinde-, Bezirks-, Kantons- und Kirchensteuern</p>	<p>Das Inkasso umfasst:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Führen der Debitorenkonti und des Mahnwesens ▪ Vereinbaren von Zahlungserleichterungen i.d.R innert Jah-

Nr.	Prozessschritte / Aufgabenbereiche	Kurzbeschreibung wesentlicher Merkmale
	(gemäß Weisung zur Steuerbezugsverordnung)	<p>resfirst (Stundungen und Ratenzahlungen)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Betreibungs- und Fortsetzungsbegehren sowie die Verlustscheinbewirtschaftung einschliesslich Rückkauf und Betreuung von Verlustscheinen ▪ Abrechnung der Steuerzahlungen mit den Steuerhoheiten <p>Die Mahnläufe werden monatlich automatisch generiert.</p> <p>Anträge auf Ratenzahlung und Stundung werden von den Steuerämtern manuell bearbeitet und im Bezugssystem erfasst. Die Vereinbarung von Zahlungserleichterungen erfordert teilweise sehr aufwändige persönliche Gespräche mit den Steuerpflichtigen.</p> <p>Die Überwachung der Zahlungsabkommen erfolgt entweder manuell <u>oder</u> automatisiert. Manuelle Qualitätskontrollen werden in jedem Fall vorgenommen.</p> <p>Bei hohen Steuerausständen und schwierigen Inkasso-Fällen nehmen die Steuerämter und die Finanzverwaltung gegenseitig Kontakt auf, um die Inkassomassnahmen abzustimmen. In rechtlichen Fragen wenden sie sich an die Rechtsabteilung der Steuerverwaltung (informelle Abläufe).</p> <p>Bei Wegzug ins Ausland kommt organisatorisch ein "Spezialprozess" gemäss Weisung 80_20 zum Zuge: Die Finanzverwaltung überträgt das sofortige Inkasso der direkten Bundessteuer an das Steueramt, welches den Steuerbetrag beispielsweise in Form einer Vorauszahlung sicherstellt. Die Informationsbereitstellung sowie die Geldflüsse erfolgen manuell.</p> <p>Die Abwicklung der Betreibungsbegehren nehmen die Steuerämter manuell und auf dem Papierweg vor (die Steuerlösungen sehen die Nutzung von eSCHKG vor).</p> <p>Während einer laufenden Einsprache muss das Steueramt eine Rechtskraftbescheinigung (Zwischenverfügung über die provisorische Rechnung) bei der Steuerverwaltung einholen, um die Steuerforderung betreiben zu können.</p> <p>Die Bezugsorgane können die Verlustscheinbewirtschaftung mit Genehmigung des Finanzdepartements auf eine Inkassofirma übertragen. Einzelne Steuerämter (Gemeinden) machen von diesem Recht Gebrauch.</p>
5f	Abrechnung mit den Steuerhoheiten	Über die eingegangenen Steuern wird monatlich eine Abrechnung erstellt und die Steuerguthaben an die entsprechenden Steuerhoheiten überwiesen (effektiver Geldfluss).
5g	Innerkantonale Abrechnungen bei Wohnsitz- resp. Sitzwechsel innerhalb des Kantons	Gemäss Weisung hat die Wegzugsgemeinde bei Wohnsitz- bzw. Sitzwechsel innerhalb des Kantons den vereinnahmten Betrag an die Zuzugsgemeinde weiterzuleiten und alle im Debitorenkonto vorgenommenen Buchungen zu melden. Die Abrechnung und die Überweisung von Steuerguthaben so-

Nr.	Prozessschritte / Aufgabenbereiche	Kurzbeschreibung wesentlicher Merkmale
		wie die Meldung der Steuerfaktoren zwischen den Steuerämtern laufen manuell und mit effektivem Geldfluss.
22	Inkasso der Nach- und Strafsteuern und Abrechnung mit Steuerhoheiten	Wird eine Nachsteuer und/oder Busse verfügt, geht die Verfügung für den Bezug in Papierform an das Steueramt und zur Prüfung des Zahlungseingangs an die Finanzverwaltung. Die Rechnungsstellung und der Bezug erfolgen teilweise manuell (wenige Fälle).

2.2.4.3 Bezug periodische direkte Bundessteuern NP und JP

Die Finanzverwaltung ist gemäss Vollzugsverordnung zum Bundesgesetz für den Bezug der direkten Bundessteuer (mit Ausnahme der Quellensteuern) zuständig und legt dazu die Fälligkeits- und Zahlungstermine sowie die Einzahlungsstelle fest.

Die provisorische Rechnungsstellung der direkten Bundessteuer erfolgt per 1. März. Eine provisorische Rechnung wird für Natürliche Personen in der Regel nur bei einem steuerbaren Einkommen über CHF 40'000 erstellt.

Die Prozessschritte im Steuerbezug der direkten Bundessteuer NP und JP entsprechen weitgehend dem Ablauf bei den Steuerämtern für den Steuerbezug der Gemeinde-, Bezirks-, Kantons- und Kirchensteuern NP und JP wie in Abschnitt 2.2.4.2 aufgeführt.

Unterschiede bei der Abwicklung ergeben sich insbesondere aufgrund der Nutzung der zentralen Steuerlösung NEST und der damit verbundenen integrierten Rechnungsstellung im NEST Debitorendialog.

Erläuterungen zu einzelnen Prozessschritten beim Bezug der direkten Bundessteuer:

- Die Lieferung der provisorischen und definitiven Faktoren (Daten) erfolgt innerhalb der zentralen Steuerlösung NEST automatisch mit der integrierten Rechnungsstellung.
- Bis zum Zeitpunkt der provisorischen Rechnungsstellung per 1. März können noch keine Steuererklärungen Vorjahr eintreffen, wodurch sich eine manuelle Prüfung der eingehenden Steuererklärungen (im zentralen elektronischen Archiv ARTS) erübrigt.

Die provisorischen und definitiven Rechnungen der direkten Bundessteuer basieren grundsätzlich auf den von der Steuerverwaltung elektronisch gelieferten Steuerfaktoren.

Überschreitet die provisorische Faktorenlieferung (nach dem 1. März) eine bestimmte Änderungsmitte wird automatisch eine rektifizierte provisorische Rechnung ausgelöst.

Meldet der Steuerpflichtige eine Anpassung der provisorischen Rechnung muss das Rektifikat via Steuerverwaltung initiiert werden (Anpassung der provisorischen Steuerfaktoren durch die Abteilungen Veranlagung NP und JP).

- Die provisorischen und definitiven Rechnungen werden monatlich automatisch generiert.
- Die Rechnungen werden mittels Batchverarbeitung zentral bei der Steuerverwaltung (EDV-Abteilung) gedruckt und der Finanzverwaltung zur Kontrolle und zum Versand zur Verfügung gestellt.
- Die gedruckten provisorischen Rechnungen werden in einem zeitaufwändigen Verfahren manuell kontrolliert. Die Rechnungen werden auf hohe Steuerbeträge gesichtet. Diese

Rechnungen werden im Detail geprüft und gegebenenfalls bei der Steuerverwaltung eine Anpassung der provisorischen Faktoren beantragt.

- Schalterrechnungen und Ein- und Auszahlungen vor Ort (z.B. Wohnsitzwechsel in einen anderen Kanton) sind derzeit nicht möglich. Der Rechnungsdruck muss via Steuerverwaltung (EDV-Abteilung) veranlasst werden.
- Die Betreibungsbegehren werden mit dem NEST Betreibungsmodul automatisch generiert und via eSchKG eingereicht.

Besonderheiten beim Bezug der direkten Bundessteuer:

- Bei Wegzug ins Ausland kommt organisatorisch der Spezialprozess gemäss Weisung 80_20 zum Zug: Das Steueramt übernimmt den Bezug von offenen Steuerschulden bei der direkten Bundessteuer und überweist den Betrag auf ein definiertes Konto. Die Finanzverwaltung koordiniert bei Bedarf die sofortige Erstellung der Veranlagungsverfügung durch die Steuerverwaltung.
- Vor der Rückerstattung der Verrechnungssteuer durch die Steuerverwaltung (Abteilung Verrechnungssteuer) werden bei privilegierten Steuerpflichtigen mit hohen Verrechnungssteuerrückforderungen offene Steuerschulden bei der direkten Bundessteuer beglichen (manueller Prozess mit effektivem Geldfluss). Auch die Steuerämter werden angefragt, ob eine Verrechnung erwünscht ist.

2.2.4.4 Organisatorische Schnittstellen im Zusammenhang mit dem Steuerbezug NP und JP

Die organisatorischen Schnittstellen zwischen den im Teilprozess Steuerbezug NP und JP beteiligten Stellen sind aufgrund der Systembrüche sehr zahlreich und vielfältig.

Zudem sind praktisch alle Akteure im Steuerprozess in das Bezugsverfahren involviert: Steuerpflichtige, Veranlagungsabteilungen der Steuerverwaltung, die Bezugsbehörden der Gemeinden (alle Steuerämter) und des Kantons (Steuerverwaltung und Finanzverwaltung).

Im Bereich Bezug der direkten Bundessteuer arbeiten die Steuerverwaltung und die Finanzverwaltung auf der gleichen zentralen Steuerlösung, was die Abläufe wesentlich vereinfacht respektive einen integrierten und automatisierten Datenverarbeitung ermöglicht. Zudem sind die Kommunikationswege innerhalb desselben Gebäudes relativ kurz.

Dasselbe gilt im Bereich Bezug der Gemeinde-, Bezirks-, Kantons- und Kirchensteuern für den Datenaustausch und die Zusammenarbeit zwischen dem Steueramt und dem Kassieramt innerhalb der Gemeinde.

Die übrige Information und Kommunikation funktioniert auf dem Papier-/Postweg und/oder im persönlichen Informationsaustausch per E-Mail, Telefon oder im persönlichen Gespräch. Die Steuerpflichtigen sehen sich je nach Fragestellung unterschiedlichen Ansprechpartnern gegenüber, was gelegentlich zu Verwechslungen führt.

Sender	Empfänger	Information / Objekt
Steuerverwaltung / STV ZD	Steueramt	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Veranlagungsverfügungen NP im Doppel ▪ Veranlagungsverfügungen JP mit Beilagen im Doppel
Steueramt	Kassieramt	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anfragen zum Stand der Zahlungseingänge für die Monatsabschlüsse ▪ Rücksprachen, bspw. zu Zinsberechnungen, Umbuchungen, etc.
Steueramt und Finanzverwaltung / Inkasso Direkte Bundessteuern (vice versa)	Steuerpflichtige NP und JP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Versand der provisorischen Rechnungen ▪ Versand von rektifizierten provisorischen Rechnungen ▪ Versand der Veranlagungsverfügungen ▪ Versand der definitiven Rechnung ▪ Versand der Rechnungen zu Nach- und Strafsteuern (durch Steueramt für Kanton und Bund) ▪ Versand von Mahnungen ▪ Persönliche Auskünfte zur provisorischen Rechnung und zum Inkassosystem ▪ Persönliche Auskünfte zur definitiven Rechnung und zur Steuertaxation (nach Rücksprache mit Steuerverwaltung) ▪ Antrag auf eine rektifizierte provisorische

Sender	Empfänger	Information / Objekt
		<p>Rechnung</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Antrag, Vereinbarung und Bestätigung von Zahlungsabkommen ▪ Meldung von Kontoverbindungsdaten
Steueramt	Finanzverwaltung / Inkasso Direkte Bundessteuer	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Abfrage von Debitorenausständen vor Rückzahlung von Steuerguthaben ▪ Abstimmung von Inkasso-Massnahmen bei Steuerpflichtigen mit hohen Ausständen ▪ Koordination des Spezialprozess bei Wegzug ins Ausland
Steueramt	anderes Steueramt im Kanton Schwyz	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wegzugsmeldung und Bearbeitung von Steueranfragen der Zuzugsgemeinde ▪ Meldung der Steuerfaktoren und Kontobewegungen ▪ Abrechnung und Überweisung von Steuerguthaben
Steueramt / Kassieramt und Finanzverwaltung / Inkasso Direkte Bundessteuern	Steuerpflichtige NP und JP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Überweisung Steuerguthaben (DTA-Zahlungsauftrag, e-Banking oder manueller Zahlungsauftrag) ▪ Ein- und Auszahlungen von Steuern am Schalter
Steueramt und Finanzverwaltung / Inkasso Direkte Bundessteuern	Betreibungsamt	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Einreichung der Betreibungsbegehren
Steueramt und Finanzverwaltung / Inkasso Direkte Bundessteuern	Steuerverwaltung / STV Rechtsdienst	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anfragen zu rechtlichen Aspekten beim Steuerbezug ▪ Dossier Übernahme bei schwierigen Steuerbezugsfällen
Finanzverwaltung / Inkasso Direkte Bundessteuern	Steuerverwaltung / Veranlagung NP und JP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auslösen einer rektifizierten provisorischen Steuerrechnung
Steueramt und Finanzverwaltung / Inkasso Direkte Bundessteuern	Finanzverwaltung (für Kanton und Bund) Bezirke	<ul style="list-style-type: none"> ▪ monatliche manuelle Steuerabrechnungen ▪ Überweisung der Zahlungseingänge Steuern an die Steuerhoheiten ▪ Abstimmung der Zahlungseingänge zu

Sender	Empfänger	Information / Objekt
dessteuern und Finanzverwaltung	Kirchengemeinden Bund	Nach- und Strafsteuern ▪ Anfragen zu Steuereinnahmen für Finanzplanung und Budgetierung

Stärken und Schwächen:

Stärken
<p>Der dezentrale Steuerbezug bewährt sich; Kundennähe sowie Personen- und Ortskenntnisse erleichtern den Steuerbezug (S 1, S 10)</p> <p>Ein persönliches Gespräch ist rasch und einfach möglich. Veränderungen der persönlichen Situation eines Steuerpflichtigen sind früh bekannt (Nähe zu Amtsstellen der Gemeinde). Die profunden Orts- und Personenkenntnisse erhöhen die Chancen für ein erfolgreiches Inkasso. Nie Zahlungsmoral der Steuerpflichtigen ist nicht in jeder Gemeinde gleich.</p> <p>Die Steuerämter kennen ihre "schwierigen Kunden", was als wichtige Grundlage für eine gemeinsame Lösung erachtet wird. Zudem hilft das persönliche Gespräch, wenn Fingerspitzengefühl bei der Lösungsfindung gefragt ist. Die Nähe zum Kunden ist eine wichtige Grundlage für das erfolgreiche Inkasso und reduziert die Anzahl der Beitreibungen und Steuerausfälle.</p> <p>In den Validierungswrkshops wurde das Thema kontrovers diskutiert (Kundennähe versus Anonymität).</p>
<p>Zusammenfassung aller Steuerfälle NP und JP für den Bezug der direkten Bundessteuer bei der Finanzverwaltung (S 5)</p> <p>Die Abteilung Inkasso Direkte Bundessteuer ist eine kleine, schlanke Verwaltungseinheit (280 Stellenprozent), die aufgrund der "Massenverarbeitung" (110'000 Rechnungen p.a., ca. 4'500 Betreibungen p.a.) über eine hohe Routine und grosse Erfahrung verfügt.</p> <p>Die Rechnungsstellung kann ohne Systembruch und mit einem hohen Automatisierungsgrad sehr effizient abgewickelt werden.</p> <p>Auch die kurzen Informations-, Kommunikations- und Entscheidungswege zum Rechnungswesen der Finanzverwaltung als Abrechnungsstelle mit dem Bund werden als Stärke der heutigen Organisation genannt (analog Steueramt / Kassieramt).</p> <p>Die Abgrenzung der Aufgaben zwischen Steuerverwaltung und Finanzverwaltung wirft Fragen auf.</p>

Schwächen

System- und Organisationsbrüche führen zu einem hohen Kommunikations- und Koordinationsbedarf im Steuerbezug (W 6)

Steuerämter und die Finanzverwaltung haben gegenseitig keinen Einblick in die für ein erfolgreiches Inkasso relevanten Informationen wie offene Steuerschulden, vereinbarte Zahlungserleichterungen, etc. zu den gemeinsamen "Steuerkunden". Der Informationsaustausch erfolgt auf individuellen Wegen.

Dasselbe gilt für die Abwicklung von innerkantonalen Wohnsitzwechseln. Die Wegzugsgemeine muss der Zuzugsgemeinde die Steuerfaktoren melden und allfällige Steuerguthaben abrechnen und überweisen. (Der persönliche Kontakt wird von den Steuerämtern zum Teil auch begrüsst.)

Komplexe Steuerpraxis – im Steuerbezug – führt zu einem hohen Informations- und Beratungsbedarf seitens der Steuerpflichtigen (W 9)

Die Auskunft am Schalter, am Telefon und per E-Mail ist wichtige, notwendige und intensive Aufgabe der Bezugsbehörden. Insbesondere nach der provisorischen Rechnungsstellung folgen viele An- und Rückfragen. Das Steuerbezugsverfahren wird auch verwaltungsintern als komplex und schwer verständlich bezeichnet (Rückzahlung der Verrechnungssteuer, verschiedene Rechnungen und Fälligkeiten, Vorauszahlungen mit Anpassungen, mögliche Ratenzahlungen, Skontoabzüge und Zinsen, etc.). Die Steuerverwaltung steht als Anlaufstelle für rechtliche Fragen zur Verfügung und bietet zum Thema Verrechnungssteuer eine Hotline an.

Zudem betreiben die Steuerämter und die Finanzverwaltung bei der provisorischen Rechnungsstellung einen relativ hohen manuellen Prüf- und Arbeitswand mit dem Ziel hohe Nach- und Rückzahlungen zu vermeiden.

Geringe Know-how und Ressourcen-Bündelung im Steuerbezug bei den Steuerämtern (W 16)

Im Steuerwesen des Kantons Schwyz befassen sich viele, auch kleine Bezugsbehörden mit dem Inkasso der Steuern. Während die Finanzverwaltung rund 4'500 Betreibungen pro Jahr abwickelt, sind es im Vergleich bei den Steuerämtern resp. Kassierämtern zwischen 1 und rund 400 Betreibungen pro Jahr. In speziellen Fällen wenden sich die Bezugsbehörden an den Rechtsdienst der Steuerverwaltung. Bei komplexen und speziellen Fällen sprechen sie die Inkasso-Massnahmen auch mit der Abteilung Inkasso Direkte Bundessteuer bei der Finanzverwaltung ab (z.B. Arrest, Sicherstellung, Stundungsgesuche). Die Zusammenarbeit funktioniert grundsätzlich gut und die Bezugsbehörden profitieren gegenseitig von den Informationen, Kenntnissen und Erfahrungen.

Auch die Abteilung Quellensteuer der Steuerverwaltung ist eine kleine Bezugsbehörde. Dem Vorteil "Alles aus einer Hand" steht das fehlende Spezialwissen für den Steuerbezug gegenüber.

Der Aufwand für eine systematische, konsequente und erfolgsversprechende Einforderung der Steuerschulden darf nicht unterschätzt werden. Es erfordert auch Erfahrungswissen, was für eine Zentralisierung spricht. Andere Meinungsvertreter stellen die Nähe zum Steuerpflichtigen für den Inkasso-Erfolg klar in den Vordergrund.

Schwächen
<p>Verschiedene Anlaufstellen in Sachen Steuern und Steuerbezug aus Sicht der Steuerpflichtigen (W 10)</p> <p>Für die Steuerpflichtigen gibt es keinen "Single Point of Contact". Die Zuständigkeiten sind zwar klar geregelt und die Kontaktinformationen sind auf der Korrespondenz vermerkt, in der Praxis befinden sie sich jedoch immer wieder auf "Umwegen".</p> <p>Die Steuerpflichtigen erhalten für die periodischen Steuern zwei verschiedene Rechnungen und haben keinen laufenden Zugriff auf ein Konto, auf dem sämtliche Einzahlungen, Guthaben und Schulden ausgewiesen werden.</p>
<p>Die dezentrale Strukturen erschweren eine Vereinheitlichung der Abläufe und verlängern die Durchlaufzeiten (W 13, W 14)</p> <p>Der Prozess von der Erstellung und dem Druck der Veranlagungsverfügung NP und JP bei der Steuerverwaltung, über die physische Weiterleitung der Verfügungen an die Steuerämter bis zum Versand der definitiven Rechnung dauert in der Regel mehrere Wochen. Für die Rechnungsstellung können die Steuerämter maximal 60 Tage in Anspruch nehmen.</p> <p>Beim Versand der definitiven Rechnung werden zwei unterschiedliche Verfahren angewendet. Die Steuerämter stellen den Steuerpflichtigen die Veranlagungsverfügung und die definitive Rechnung entweder getrennt oder gemeinsam zu. Aus Sicht der Steuerveranlagung soll die Verfügung so rasch als möglich eröffnet werden. Die Steuerämter (mit gleichzeitigem Versand) weisen auf die Versandkosten hin. Zudem erhält der Steuerpflichtige auf diese Weise die Schlussrechnung zusammen mit den Verfügungsinformationen.</p> <p>Auch im Falle einer Einsprache gehen die Steuerämter im weiteren Bezugsverlauf unterschiedlich vor.</p>
<p>Mangelhaftes IKS über den gesamten Steuerprozess und viele verschiedene Abrechnungssysteme ohne "Realtime" Informationen zu Zahlungseingängen (W 21, W 22)</p> <p>Die Systembrüche verhindern eine systematische und durchgängige Verknüpfung der Daten von der Veranlagungsverfügung bis zur Abrechnung der Steuereinnahmen im Sinne eines internen Kontrollsystems.</p> <p>Die Steuerabrechnung mit den Steuerhoheiten und die Überweisung der Zahlungseingänge nehmen die Steuerämter einmal im Monat manuell vor. Da die verschiedenen Bezugssysteme nicht miteinander verknüpft sind, sind die Informationen nicht elektronisch verfügbar und einfache und automatisierte Ver- und Umbuchungen sind nicht möglich. Für die Finanzplanung, Hochrechnung und Budgetierung fordern die Steuerhoheiten (Kanton, Bezirke, Kirchgemeinden) die Informationen individuell an.</p>
<p>Lange Veranlagungs- und Rechtsmittelverfahren erschweren den Steuerbezug (W 26)</p> <p>Die langen Durchlaufzeiten v.a. bei komplexen und ertragsreichen Steuerfällen verzögern die definitive Rechnungsstellung und erschweren dadurch den Steuerbezug, da die provisorische Rechnung – ohne Rechtskraftbescheinigung – rechtlich nicht durchsetzbar ist.</p> <p>Dies wirkt sich auch negativ auf die Planungssicherheit für die Gemeinden, die Bezirke, die Kirchgemeinden und den Kanton aus (je höher der Anteil der Verfügungen mit Rechtskraft, desto genauer sind die Planungsgrundlagen).</p>

2.2.4.5 Rückerstattung der Verrechnungssteuer NP

Der Kanton Schwyz wendet im Zusammenhang mit der Rückforderung der an der Quelle bezogenen Verrechnungssteuern das Auszahlungs- anstelle des Verrechnungsmodells an. Die Vollzugsverordnung zum Bundesgesetz über die Verrechnungssteuer (kVStV) sieht vor, dass die Steuerverwaltung auch die Verrechnung mit den kantonalen Steuern oder mit der direkten Bundessteuer anordnen kann.

Der Rückerstattungsantrag wird mit der Steuererklärung (im Wertschriftenverzeichnis) eingereicht. Der Steuerpflichtige kann mit Begründung auch Antrag auf vorzeitige Rückerstattung stellen.

Die Auszahlung erfolgt nach Eingang der Steuererklärung, in der Regel auf Basis der Selbstdeklaration oder nach der Veranlagung des Wertschriftenverzeichnisses (Lotteriegewinnen) durch die Steuerverwaltung resp. Finanzverwaltung.

Gleichzeitig stellt sie die ausbezahlten Beträge dem Bund (eidg. Steuerverwaltung ESTV) monatlich in Rechnung. Vor der Auszahlung wird wie unter Abschnitt 2.2.4.3 erwähnt bei "privilegierten Steuerpflichtigen" die Verrechnung mit offenen Rechnungen der direkten Bundessteuer vorgenommen (Abrechnung und Geldtransfer).

Schwächen

Mehraufwand durch Auszahlung statt Verrechnung der Verrechnungssteuer-Rückforderungen (W 2)

Die Rückforderung der Verrechnungssteuer wird den Steuerpflichtigen zurückbezahlt. Die Auszahlung wird dem Bund in Rechnung gestellt. Sobald die Veranlagung abgeschlossen ist, erhält der Steuerpflichtige u.a. die definitive Rechnung für die direkte Bundessteuer. Die Steuereinzahlung wird wieder mit dem Bund abgerechnet und überwiesen.

Die Ein- und Auszahlungen führen zu Mehraufwand, welcher durch die Verrechnung der VST-Rückforderungen in der definitiven Rechnung vermieden werden könnte.

Die Steuerverwaltung, Abteilung Veranlagung NP, hat für die häufigen Rückfragen der Steuerpflichtigen im Zusammenhang mit der VST-Auszahlung eine "Hotline" eingerichtet (50%-Stelle).

3 Weitere Haupt- und Teilprozess im Steuerwesen

3.1 Der Hauptprozess Steuern Juristische Personen

Der Steuerprozess Juristische Personen liegt bis zum Steuerbezug in der Zuständigkeit der Steuerverwaltung. Die Registerführung, das Steuererklärungsverfahren und die Steuerveranlagung erfolgen zentralisiert mit Hilfe der zentralen Steuerlösung NEST. Der Steuerbezug JP hingegen wird durch die Steuerämter und die Finanzverwaltung analog zum Steuerprozess Natürliche Personen sichergestellt.

Die Schnittstellen und die System- und Organisationsbrüche, die sich durch die Aufgabenverteilung bei der Registerführung und dem Steuerbezug ergeben, wurden im Kapitel 2 bereits berücksichtigt. An dieser Stelle werden Steuerverwaltungs-interne Aspekte aufgeführt, die im Zusammenhang mit der Voranalyse E-Steuern relevant sein können.

Stärken und Schwächen:

Stärken
<p>Registerführung, Steuererklärungsverfahren und Steuerveranlagung auf einem System bei der Steuerverwaltung</p> <p>Die Abwicklung der Aufgaben erfolgt integriert mit der zentralen Steuerlösung NEST.</p> <p>Die Vorteile gegenüber dem Steuerprozess NP zeigen sich speziell im Steuererklärungsverfahren: Der Fristen-, Mahn- und Bussenprozess der Steuererklärung JP kann als ein durchgängiger Prozess von einer Stelle abgewickelt werden (ohne System- und Organisationsbruch mit manueller Mahnliste). Der Prozess wird mit der Eröffnung der Ordnungsbusse abgeschlossen und der Folgeprozess, die Ermessensveranlagung, mit einer elektronischen Pendezenz für den Einschätzer im NEST Veranlagungsdialog ausgelöst.</p>

Schwächen
<p>Der Steuerprozess JP ist stark Papier getrieben (W 17)</p> <p>Die erforderlichen Beilagen zur Steuererklärung sind insbesondere im Bereich Juristische Personen sehr umfangreich und vielfältig (Bsp. Geschäftsabschlüsse aufgrund der unterschiedlichen Rechtsformen sowie der verschiedenen Finanzbuchhaltungssysteme).</p> <p>Der geringe Standardisierungsgrad erschwert eine elektronische und automatisierte Verarbeitung der Steuererklärungen JP analog der Steuererklärungen NP, da die Datengrundlage sehr unterschiedlich ist (beispielsweise für die Erfassung von wichtigen Kennzahlen).</p>

Schwächen
<p>Manuelle Datenerfassung bei der Registerführung JP und im Steuererklärungsverfahren JP (W 19)</p> <p>Die Steuererklärungen JP werden wie die Steuererklärungen NP gescannt und elektronisch archiviert. Durch den Scann-Vorgang wird eine elektronische Pendeuz im NEST Veranlagungsdialog erzeugt, die den Einschätzer über den Steuererklärungseingang informiert (Stärke).</p> <p>Der Steuererklärungseingang und die Steuerfaktoren respektive Steuererklärungsziffern müssen jedoch trotz Scanning manuell in der zentralen Steuerlösung NEST erfasst werden.</p> <p>Mit der Einführung des NEST Zifferndialogs JP wurden erste Voraussetzungen für eine elektronische Datenverarbeitung seitens der Steuerlösung NEST geschaffen. Als nächstes müssten die Steuererklärungsformulare entsprechend angepasst und das Scann-System erweitert werden.</p> <p>Bisher wurde aus Kosten-/Nutzenüberlegungen auch darauf verzichtet, eine eTax-Lösung JP anzubieten. Ausfüllhilfen werden den Unternehmen in Form von Excel-Tabellen zur Verfügung gestellt.</p> <p>Die schriftlichen Fristverlängerungsgesuche mit Begründung werden bei den Juristischen Personen manuell bearbeitet. Es gibt kein Formular mit Fristangabe, das mittels Scanning elektronisch verarbeitet werden kann.</p> <p>Das Steuerregister JP wird manuell gepflegt. Die Handelsregister/SHAB-Meldungen werden täglich erfasst.</p>

3.2 Rechtsmittelverfahren im Rahmen der Steuerveranlagungen

Stärken und Schwächen:

Schwächen
<p>Der Steuerprozess ist auch im Rechtsmittelverfahren stark Papier getrieben (W 17)</p> <p>Im Rechtsmittelverfahren (Vorverfahren durch die verfügende Veranlagungsabteilung und Verfahren in der Steuerrekurskommission) zirkuliert das physische Einsprachedossier mit Laufzettel.</p>
<p>Mangelhafte Systemunterstützung im Rechtsmittelverfahren (W 19)</p> <p>Die Rechtsfallverwaltung (Pendenzenmanagement und Auswertungen) erfolgen weitgehend manuell mit Hilfe von separaten Word- und Excel-Tabellen. Es fehlen Statusinformationen über den gesamten Einspracheprozess, welche auf einfache Art und Weise abgefragt werden können (Bsp. von den Fachabteilungen, der Rechtsabteilung und den Bezugsbehörden). Zudem fehlt ein einfaches, integriertes Hilfsmittel für die Pendenzenverwaltung (elektronische Abbildung des Laufblatts).</p>
<p>Späte Verfügbarkeit der Informationen im zentralen elektronischen Archiv (W 25)</p> <p>Das Einsprachedossier wird erst nach erfolgter Fallabwicklung gescannt und elektronisch archiviert.</p>

Schwächen
<p>Exkurs: Mangelhafte Systemunterstützung bei den Nach- und Strafsteuern (W 18, W 19)</p> <p>Die Berechnung der Nach- und Strafsteuern einschliesslich der Zinsberechnung wird mittels einer Excel-Lösung und nicht in der Steuerlösung NEST vorgenommen.</p> <p>Es gibt Steuerämter, welche die Rechnungen für Nach- und Strafsteuern noch manuell erstellen. Dies sind jedoch wenige Fälle.</p>

3.3 Der Hauptprozess Grundstückgewinnsteuer

Die Aufgaben im Hauptprozess Grundstückgewinnsteuer (Pflege der Objektdaten, Erhebung, Veranlagung, Rechnungsstellung und Bezug) basieren auf der Grundstückgewinnsteuerverordnung (GGStV). Sie werden in der zentralen Objektlösung GemDat (Modul GGST) abgewickelt, mit Zugriff auf GemDat (Modul Liegenschaftenschätzung), die zentrale Steuerlösung NEST und die zentrale Archivlösung ARTS.

Die wichtigsten organisatorischen Schnittstellen zu anderen Amtsstellen sind:

Sender	Empfänger	Information / Objekt
Notariate / Grundbuchämter oder Steuerpflichtige	Steuerverwaltung / STV GGST	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Veräusserungsanzeigen ▪ Handänderungsanzeigen
Steuerpflichtige	Notariate / Grundbuchämter	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vorauszahlung zur Sicherstellung der Grundstückgewinnsteuer (auf Depot)
Steuerverwaltung / STV GGST	Finanzverwaltung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Veranlagungsverfügung für Steuerbezug (Depot für die Sicherstellung, Ein- und Auszahlungen, Verbuchung und Abrechnung)
Steuerverwaltung / STV Schätzung	Steuerverwaltung / STV GGST	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lieferung von Grundstückdaten (in GemDat integriert)
Steuerverwaltung / STV Veranlagung NP und JP	Steuerverwaltung / STV GGST	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Veranlagungsverfügung / Kontrolle geltend gemachter Aufwendungen
Steuerverwaltung / STV GGST	Steuerverwaltung anderer Kantone	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Veranlagungsverfügung in Papier für sekundär Steuerpflichtige
Steuerverwaltung / STV GGST	andere Amtsstellen	<p>Diverse (Papier-)Meldungen für</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gewinnbesteuerung gewerbmässiger Liegenschaftshändler bei der direkten Bundessteuer ▪ Vermögensvorschlagsberechnung ▪ Besteuerung von Eigenleistungen (kantonal und direkte Bundessteuer) ▪ Besteuerung von Nutzungsrechten ▪ Besteuerung wiedereingebrachter Abschreibungen

Stärken und Schwächen:

Schwächen

Fehlende Schnittstellen zu Fremdsystemen (W 23)

GemDat ist nicht über eine elektronische Schnittstelle mit Terris, der elektronischen Grundbuchlösung der Notariate / Grundbuchämter, verbunden. Die Kommunikation mit den 7 Notariaten/Grundbuchämtern des Kantons Schwyz im Zusammenhang mit den Veräusserungs- und Handänderungsanzeigen sowie der Sicherstellung der Grundstückgewinnsteuer funktioniert auf dem Papierweg.

Hinweis:

Terris ist die elektronische Grundbuchlösung der Notariate / Grundbuchämter (von der Firma N+W Informatik GmbH, im Eigentum des Kantons Thurgau)

Der Kanton hat sich im Grundsatz entschieden, analog zur kantonalen Personendatenbank Geres mit dem kantonalen GWR (Gebäude- und Wohnungsregister) eine kantonale Objektdatenbank aufzubauen und darin die verfügbaren Objektdateien der Gemeinden, des Amtes für Vermessung und Geoinformationen sowie den Grundbuchämtern zu verknüpfen. Das kantonale GWR befindet sich im Aufbau. Die Verbindung zum elektronischen Grundbuch (TERRIS) steht noch in den Anfängen, da noch nicht alle Grundbücher elektronisch verfügbar sind. Auch seitens Gemeinden bestehen noch Lücken bei der Einspeisung ihrer GWR-Daten.

Die Steuerverwaltung ist mit ihrer Objektlösung GemDat am kantonalen GWR angeschlossen.

Der Bereich Steuern spielt im kantonalen Objektwesen eine untergeordnete Rolle und kann bei der Weiterentwicklung der e-Government-Lösungen kaum die treibende Kraft sein. Im Rahmen der Voranalyse E-Steuern steht eine optimale Verknüpfung der zentralen Steuerlösung NEST und der zentralen Objektlösung GemDat im Vordergrund. Dabei gilt es u.a. die Schnittstelle gemäss eCH-Standard zu optimieren und die Abbildung der Objekt- resp. Grundbuchsicht in NEST im Rahmen des Refactoring von NEST herzustellen. bzw. ein Abgleich zwischen Grundbuch- und Steuersicht (Eigentümer, Nutzniesser) zu schaffen.

Späte Verfügbarkeit der Informationen im zentralen elektronischen Archiv (W 25)

Das Veranlagungsdossier zur Grundstückgewinnsteuer wird erst nach Rechtskraftsetzung elektronisch archiviert und so den Veranlagungsabteilungen zur Verfügung gestellt. Der Informationszugang über GemDat wird als zu kompliziert beurteilt.

Beispiele zum Informationsbedarf der Veranlagungsabteilungen: Handänderungsanzeigen, Liegenschaftenschätzungen, Verkaufsverträge, Grundstückabrechnungen (Excel-Datei).

3.4 Der Hauptprozess Quellensteuer

Die wichtigsten organisatorischen Schnittstellen zu anderen Amtsstellen sind:

Sender	Empfänger	Information / Objekt
Einwohnerämter	Steuerverwaltung / STV QST	<ul style="list-style-type: none"> ▪ elektronische Zu- und Wegzugsmeldungen
Steuerämter	Steuerverwaltung / STV QST	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Meldung Quellensteuer relevante Sachverhalte
Amt für Migration	Steuerverwaltung / STV QST	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Niederlassungsbewilligungen
Amt für Arbeit	Steuerverwaltung / STV QST	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Meldungen im Zusammenhang mit der Personenfreizügigkeit
Arbeitgeber und Versicherer (SSL)	Steuerverwaltung / STV QST	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mutationsmitteilungen von QST pflichtigen Arbeitnehmern ▪ Einreichung der monatlichen oder quartalsweisen SSL-Abrechnung
Steuerverwaltung / STV QST	Steuerverwaltung / STV Veranlagung NP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Meldungen und Absprachen bei quellensteuerpflichtigen, die ergänzend (z.B. selbstständig Erwerbende, mit Einkommen aus Vermögen, etc.) oder nachträglich ordentlich veranlagt werden
Steuerverwaltung / STV QST	Steuerämter Finanzverwaltung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuelle Abrechnung der Quellensteuerguthaben (einschliesslich Überweisung) mit den Bezugsbehörden im Falle einer nachträglichen ordentlichen Steuerveranlagung

Die Aufgabenerfüllung erfolgt mit der zentralen Steuerlösung NEST (seit 2010). Das Altsystem ist bis Steuerjahr 2009 noch produktiv im Einsatz.

Stärken und Schwächen:

Stärken
<p>Zusammenfassung aller Aufgaben in einem Bereich (S 4)</p> <p>Im Bereich Quellensteuer ist das Fach-Know how in einer Organisationseinheit gebündelt. Die Leitung hat den Überblick über alle Aufgabenbereiche (von der Registerführung bis zum Steuerbezug) und die Informations-, Kommunikations- und Entscheidungswege innerhalb der Abteilung sind sehr kurz.</p>
<p>Guter Kundenkontakt mit den Arbeitgebern und Versicherer (SSL) (S 4)</p> <p>Das Ressort QST pflegt ihre eigenen Kontaktpersonen (in NEST als Vertreter erfasst) und verfügt über gute Kundenkontakte zu den Unternehmen.</p>

Schwächen
<p>Der Quellensteuerprozess ist stark Papier getrieben (W 17, W 23, W 25)</p> <p>Das Meldewesen im Zusammenhang mit den quellensteuerpflichtigen Arbeitnehmern sowie die Abwicklung der Quellensteuerabrechnung mit den Arbeitgebern und Versicherern (SSL) erfolgt manuell und auf dem Papierweg. Ein elektronischer Datenaustausch von und zu den verschiedenen Datenlieferanten ist bisher nicht vorgesehen.</p> <p>Die Registerführung im Bereich Quellensteuer basiert auf den in NEST erfassten Stammdaten der im Kanton Schwyz wohnhaften Steuerpflichtigen. Alle übrigen Mutationen einschliesslich der Vertretermutationen (Kontaktpersonen) müssen manuell gepflegt werden.</p> <p>Die zentrale Scann- und Archivierungsinfrastruktur der Steuerverwaltung wird aufgrund von Kosten-/Nutzenüberlegungen bisher nicht genutzt. Die Quellensteuerdossiers werden physisch abgelegt.</p>
<p>Komplexe und manuelle Verteilung der Quellensteuer an die übrigen Steuerbehörden</p> <p>Bei EK-Ü Fällen (1'000 Fälle), welche nachträglich ordentlich veranlagt werden und vom Steueramt und der Finanzverwaltung eine ordentliche Steuerrechnung erhalten, müssen die an der Quelle bezogenen Steuern in einem aufwändigen manuellen Prozess auf die Bezugsbehörden umverteilt werden.</p> <p>Die Aufteilung der Guthaben der Quellensteuer auf die Steuerhoheiten erfolgt heute prozentual.</p>
<p>Keine Spezialkenntnisse im Bereich Steuerbezug (W 16)</p> <p>Das Ressort Quellensteuer gehört zu den kleinen Bezugsbehörden im Kanton.</p>

3.5 Der Hauptprozess der Rechts- und Amtshilfe

Stärken und Schwächen:

Schwächen
<p>Der Informationsprozess ist stark Papier getrieben (W 17)</p> <p>Der Informationsaustausch im Rahmen der Rechts- und Amtshilfe zwischen den Gemeinden und mit dem Kanton basiert auf einem (umfangreichen) Formularwesen, das wie das Meldewesen hauptsächlich über den Papierweg geht.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anfragen / Steuerauskünfte für Bussenfestlegung und sonstige Verfahren: Gerichts-, Verwaltungs- und Strafuntersuchungsbehörden ▪ Anfragen Steuerdaten für Einbürgerungsverfahren: Polizei ▪ Anfragen für Erteilung Jagdpatent: Amt für Natur, Jagd und Fischerei ▪ Diverse Steueranfragen: andere Steuerämter inner- und ausserkantonale

3.6 Der Supportprozess Meldewesen

Das externe Meldewesen wird in Zukunft vermehrt (vor allem für häufige Meldungen) via CH-Meldewesen auf dem elektronischen Weg abgewickelt. Die Einführung wird für die Steuerverwaltung als Empfänger und Sender von elektronischen Meldungen ein kontinuierlicher Prozess sein, der erst begonnen hat.

Das interne Meldewesen zwischen den Steuerämtern und der Steuerverwaltung erfolgt noch weitgehend auf dem Papierweg oder mittels elektronischem E-Mail-Verkehr.

Das interne Meldewesen zwischen den Abteilungen der Steuerverwaltung erfolgt elektronisch und auf dem Papierweg. Zum einen werden zur Steuerung der Aufgaben und Abläufe die in der zentralen Steuerlösung NEST integrierten elektronischen Pendenzen genutzt und die Meldungen werden in der zentralen Archivlösung elektronisch zur Verfügung gestellt. Zum andern werden viele Meldungen auch in Papierform intern weitergegeben.

Stärken und Schwächen:

Schwächen
<p>Der Prozess des Meldewesens ist stark Papier getrieben (W 17)</p> <p>Das Meldewesen zwischen den verschiedenen Amtsstellen läuft heute weitgehend noch über den Papierweg (AHV-Meldungen, HR-Meldungen, Veräusserungs- und Handänderungsanzeigen, Wegzugsmeldungen, Ausscheidungsmeldungen, etc.). Mit der Einführung des CH-Meldewesens kann die Steuerverwaltung heute bereits erste Meldungen elektronisch empfangen und später auch versenden. Das CH-Meldewesen wird jedoch nie alle Meldungsarten abdecken.</p> <p>Meldungen, die bereits heute elektronisch empfangene werden, werden zum Teil noch ausgedruckt und der Fachabteilungen in Papierform weitergeleitet.</p>
<p>Unterschiedlicher Zeitpunkt der elektronischen Archivierung (W 25)</p> <p>Die Steuerverwaltung hat bisher auf eine konsequente elektronische Verarbeitung der eingehenden Korrespondenz verzichtet ("Postworkflow"), womit neben den Steuererklärungen alle Dokumente sofort und vollständig im zentralen elektronischen Archiv zur Verfügung stehen würden.</p>

3.7 Die Liegenschaftenschätzung

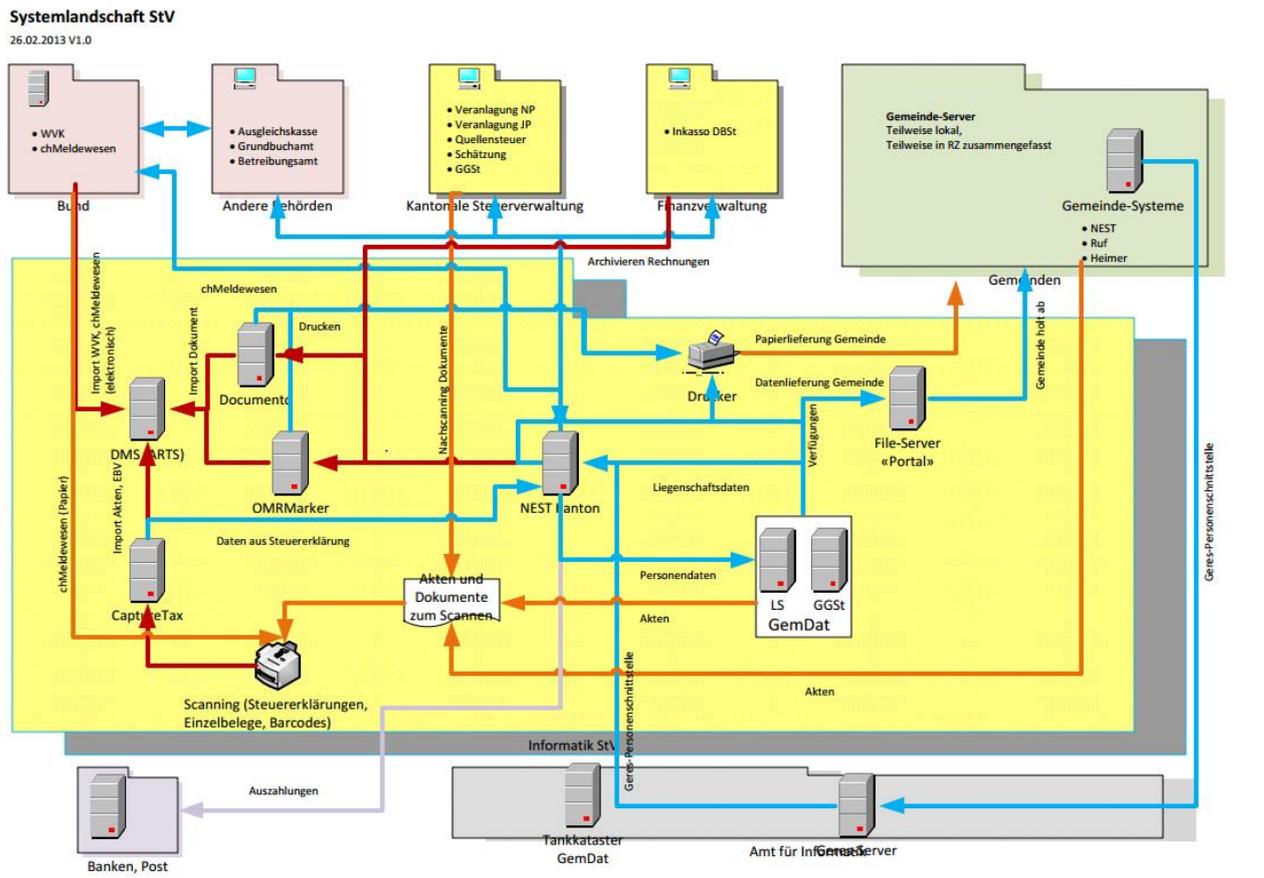
Stärken und Schwächen:

Stärken
<p>Schätzungsabteilung als zentrale Dienstleistungsstelle für interne Stellen und Dritte (S 6)</p> <p>Die Schätzungsabteilung ist eine Expertenorganisation, die ihre Dienstleistungen für die Steuerbehörden und Dritten erbringt.</p>
Schwächen
<p>Keine gemeinsame Dokumenten- und Datenplattform mit anderen Amtsstellen (W 23)</p> <p>Der Bereich Liegenschaftenschätzung bezieht die erforderlichen Informationen aus zahlreichen Quellen wie von den Notariaten/Grundbuchämtern (System Terris), der Baugesuchszentrale, der GIS-Fachstelle, dem Kantonsgeometer und dem kantonalen Gebäude- und Wohnungsregister (GWR SZ). Eine umfassende, gemeinsame Plattform für alle im Liegenschaftsbereich tätigen Amtsstellen für den einfachen elektronischen Informations- und Dokumentenaustausch existiert noch nicht.</p> <p>Der Kanton hat sich im Grundsatz entschieden, analog zur kantonalen Personendatenbank Geres mit dem kantonalen GWR (Gebäude- und Wohnungsregister) eine kantonale Objektdatenbank aufzubauen und darin die verfügbaren Objektdaten der Gemeinden, des Amtes für Vermessung und Geoinformationen sowie den Grundbuchämtern zu verknüpfen. Das kantonale GWR befindet sich im Aufbau. Die Verbindung zum elektronischen Grundbuch (TERRIS) steht noch in den Anfängen, da noch nicht alle Grundbücher elektronisch verfügbar sind.</p> <p>Die Steuerverwaltung ist mit ihrer Objektlösung GemDat am kantonalen GWR angeschlossen.</p>
<p>Fehlende Verknüpfung des Objektwesens mit der Steuerpflicht (W 24)</p> <p>Der Abgleich der Personendaten in der zentralen Steuerlösung NEST mit den Objektdaten in der zentralen Objektlösung GemDat erfolgt manuell.</p>
<p>Späte Verfügbarkeit der Informationen im zentralen elektronischen Archiv (W 25)</p> <p>Das Schätzungsdossier wird erst gescannt und elektronisch archiviert, wenn die Schätzungsverfügung rechtskräftig ist.</p> <p>Die Steuerämter erhalten die Schätzungsverfügungen in Papierform.</p>
<p>Fehlendes Archivierungskonzept im Zusammenhang mit der elektronischen Archivierung (W 25)</p> <p>Im Bereich der Objekte müssen die Akten über Jahrzehnte verfügbar sein. Im Zusammenhang mit der elektronischen Archivierung fehlen Richtlinien über die physische Aufbewahrungspflicht und die Art und Weise der elektronischen Datenaufbewahrung.</p>

4 Systemlandschaft und technische Schnittstellen

Im Steuerwesen des Kantons Schwyz sind nachfolgend aufgeführte Systeme im Einsatz:

4.1 Systemlandschaft der STV



Legende:

- rote und blaue Pfeile: elektronische Datenflüsse
- orange Pfeile: Akten-/Papierflüsse

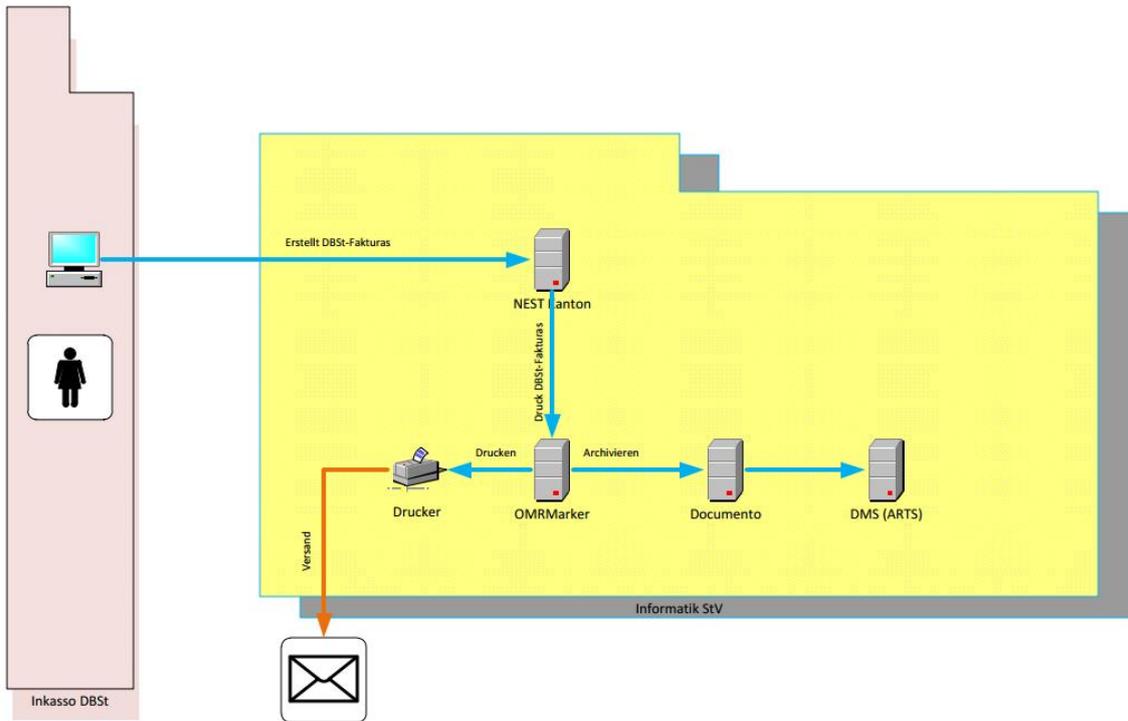
Die Angaben zu den Systemen stützen sich neben den Aussagen in den Gruppeninterviews im Wesentlichen auf das Betriebskonzept des Amtes für Informatik (AFI) / Steuerverwaltung.

Nr.	Systembezeichnung	Beschreibung
1	NEST der Firma KMS mit Clientprogrammen Regelwerk, VST, Veranlagung, Quest - 3 Datenbanken - Statistikdatenbank - Applikationsgruppe NEST (produktiv und Test)	Fachanwendung für Steuern (zentrale Steuerlösung) einschliesslich <ul style="list-style-type: none"> ▪ AVA VST (automatisiertes Regelwerk Verrechnungssteuer-Veranlagung) ▪ AVA NP (automatisiertes Regelwerk Veranlagung Natürliche Personen) ▪ elektronische Pendenzenverwaltung
2	GemDat der Firma GemDat Informatik AG - 3 Datenbanken - Programmgruppe GemDat (produktiv und Test)	Fachanwendung für Objekte (zentrale Objektlösung) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gewinn- und Steuerberechnung Grundstückgewinnsteuer ▪ Liegenschaftenschätzung mit elektronischer Schnittstelle zu NEST (Personendaten und Veranlagungsstopp bei Liegenschaftenschätzung)
3	Scanner Kodaki620	Datenerfassungsgerät (Bilderfassung)
4	Capture Tax der Firma Interact - 3 Modulserver - 2 Workflowserver - 1 Fileserver - Scan- und Indizierclients	Datenerkennungssoftware (Input-Management-Lösung) mit Schnittstellen zu NEST: Datenfiles ARTS: Dokumentenfiles
5	ARTS der Firma Uptime mit Clientprogramm Explorer - ARTS-Applikationsserver - ARTS-Datenbankserver (Oracle)	Elektronisches Archiv/DMS (zentrale Archivlösung)
6	OMRMarker der Firma Printcom - Dedizierter Applikationsserver	Output-Management-Lösung (Sortierung, Druck und Archivierung) Elektronische Archivierung des Druckoutputs in Archivlösung ARTS: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Massendruck aus NEST (Veranlagungsverfügungen, Mahnungen, etc.) ▪ Druck von Office-Dokumenten aus NEST, die als Beilagen versendet und anschliessend in ARTS via documento und OMR-Marker archiviert werden ▪ Archivierung der Schätzungsverfügungen in ARTS

Nr.	Systembezeichnung	Beschreibung
7	documento - Documento Datenbank - Dediziertere Documento Applikationsserver	Druck von Office-Dokumenten aus NEST und elektronische Archivierung in ARTS <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elektronische Archivierung des Druckoutputs (PDF-Import) ▪ Elektronische Archivierung des Schriftenverkehrs (Einzeldruck) aus NEST
8	WEB-Austauschplattform File-Server "Portal.SZ"	Daten-/Dokumententransfer (DTA) zwischen der Steuerverwaltung und den Steuerämtern
9	Citrix-Umgebung	Zugriff steuerverwaltungsfremder Verwaltungseinheiten via Terminalserver Citrix auf NEST Stammdatenverwaltung (NEST-Adressen, teilweise Veranlagungsdaten); aktuelle Nutzer: Ausgleichskasse AHV, Kreiskommando Wehrpflichtersatz, Bildungsdepartement Stipendien und Amt für Mittel- und Hochschulen, Amt für Landwirtschaft, Amt für Gesundheit und Soziales, Kapo Einsatzzentrale
10	Clientprogramm WPE	Softwarelösung für Wehrpflichtersatzabgaben
11	Clientprogramm WVK	EDV-gestütztes Informationssystem für den Austausch veranlagungsrelevanter Wertschriftendaten für Kursabfragen und Wertschriftenbewertung (Abfrage und Bewertung)
12	Contentmanagementsystem	Verwaltung des Internet-Auftritts des Kantons, u.a. für <ul style="list-style-type: none"> ▪ Download Steuererklärungssoftware (eTax.schwyz der Firma Information Factory) ▪ Internetdienste wie Steuerkalkulator, etc.

4.2 Systemlandschaft der Finanzverwaltung / Inkasso direkte Bundessteuer

Systemlandschaft StV – Finanzverwaltung
26.02.2013 V1.0



Legende:

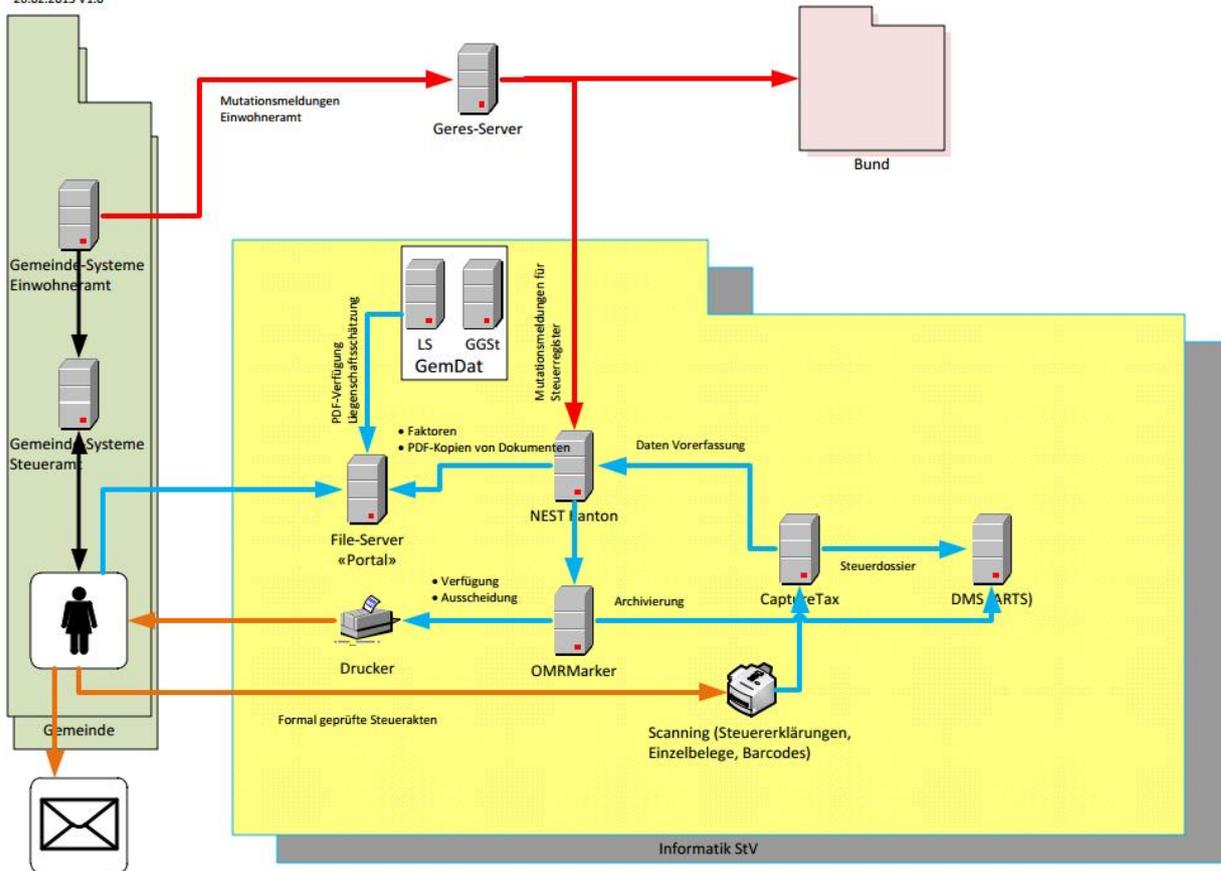
- blaue Pfeile: elektronische Datenflüsse
- orange Pfeile: Akten-/Papierflüsse

Nr.	Systembezeichnung	Beschreibung
1	NEST Debitor	Debitorendialog der zentralen Steuerlösung NEST für die Fakturierung der direkten Bundessteuer
2	ARTS Explorer	Zugriff auf die zentrale Archivlösung ARTS

4.3 Systemlandschaft der Gemeinden

Systemlandschaft StV – Gemeinde

26.02.2013 V1.0



Legende:

- rote und blaue Pfeile: elektronische Datenflüsse
- orange Pfeile: Akten-/Papierflüsse

4.3.1 Dezentrale Steuerlösungen

Die 30 Steuerämter des Kantons Schwyz nutzen drei verschiedene Steuerlösungen. Die kleinste Gemeinde arbeitet mit dem MS-Office-Tool Excel.

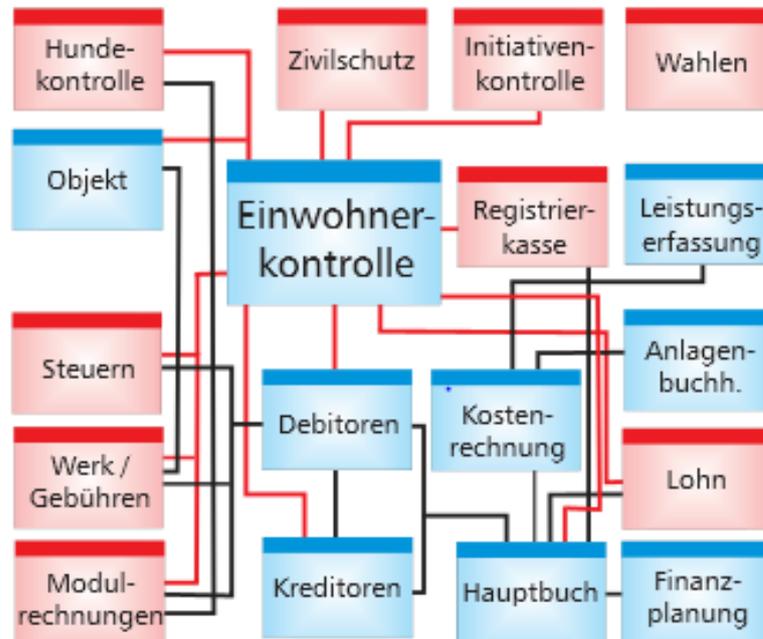
Steuerlösung	Lieferant	Anzahl Steuerämter	Bemerkungen
GeSoft®-Steuern	Ruf Gruppe, Schlieren	15	Integrierte Gemeindelösung (GeSoft®-Kernapplikation mit Zusatzmodulen) Debitoren können entweder zentral oder getrennt als Steuerdebitoren geführt werden.
NEST Steuern	Neue Software Technologie Gemeinden GmbH, Ge-	13	Integrierte Gemeindelösung

Steuerlösung	Lieferant	Anzahl Steuerämter	Bemerkungen
	meinschaftsunternehmen der Firmen InnoSolv AG, KMS AG und Sesam AG		sung mit Zusatzmodulen
HSE CARAT 6000	Heimer Informatik AG	1	Integrierte Gemeindelösung
MS-Office Excel		1	

Weitere Systeme, die im Rahmen der Gemeindeumfrage genannt wurden:

Nr.	Systembezeichnung	Beschreibung
1	DocuWare	Elektronische Archivlösung
2	hyparchiv	Elektronische Archivlösung
3	HSE CARAT 6000 (Heimer)	Als Modul in die Gemeindelösung integrierte elektronische Archivierung (für Rechnungen, Mahnungen, Zinsrechnungen)
4	documento	Output-Management-Lösung für den Einzeldruck mit automatischer Archivierung
5	OMRMarker	Output-Management-Lösung für den Massendruck mit Sortierung, Druck und Archivierung

Nachfolgende Grafik zeigt beispielhaft, über welche Module eine integrierte Gemeindelösung verfügt:



(Quelle: http://www.ruf.ch/fileadmin/user_upload/ruf/informatik/eGovWeb/GeSoft/modulflyer_ZUSA.pdf)

Für das Steuerwesen relevant sind neben dem Modul Steuern insbesondere die Einwohnerkontrolle (Verwaltung Personendaten), Debitoren, Objektverwaltung (Grundstücke und Eigentumsverhältnisse, Gebäude- und Wohnungsdaten gemäss eidg. GWR Gebäude und Wohnungsregisters des Bundes) sowie Werk (u.a. Adressverwaltung Elektrizitätswerke)

- Die Verbindung mit der Einwohnerkontrolle ist eine wichtige Schnittstelle für den Bereich Steuern. Die Datenübernahme ins Modul Steuern erfolgt automatisiert.
- Nicht alle Gemeinden führen eine detaillierte Objektverwaltung. In der Gemeinde-Umfrage geben 6 Gemeinden an, dass sie Zugriff auf das Modul Objekt haben (1 GeSoft, 5 NEST).
- Zur Überprüfung des Steuerregisters werden zum Teil auch die Adressdaten der Werke genutzt. 6 Gemeinden geben in diesem Zusammenhang an, Zugriff auf das Modul Werk zu haben (NEST IS-E).

Das mit der Gemeinde-Umfrage erhobene Stimmungsbild zeigt, dass die Steuerämter mit ihren Steuerlösungen grundsätzlich zufrieden sind. Die Beurteilung der Funktionalitäten ist wie folgt ausgefallen:

Steuerlösung	okay	gut	sehr gut	perfekt	Optimierungspotenzial
GeSoft		5	9	1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modul eFristen (entwickelt und teilweise bereits eingeführt) ▪ Barcode-Aufdruck auf Steuerformulare (für Steuererklärungsdoppel) ▪ Automatisierte Mutationsübernahmen aus der EWK mit Plausibilisierungen ▪ Automatisierte Steuererklärungseingangserfassung (Barcode-Schiessen) ▪ Verbesserungen bei Auswertungen / Statistiken ▪ Optimierung Modul Debitoren, Rechnungsläufe ▪ Schnittstelle zu NEST Kanton
NEST	1	5	5	1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modul eFristen (entwickelt und teilweise bereits eingeführt) ▪ Optimierung Verlustschein-Bewirtschaftung (geplant) inkl. Zugriff auf NEST Kanton für Situationsbeurteilung ▪ korrekte Bildung der Steuerpflichten (manuelle Prüfung erforderlich)
IVIS			1		<ul style="list-style-type: none"> ▪ keine Angaben

4.3.2 Anschluss an ein Rechenzentrum

Innerhalb des Kantons Schwyz gibt es zwei bestehende Rechenzentren, das Rechenzentrum Einsiedeln und das Rechenzentrum Freienbach.

Rund 3/4 resp. 22 der 30 Gemeinden sind heute bereits an einem der beiden Rechenzentren angeschlossen.

- Das **Rechenzentrum Einsiedeln** steht den Gemeinden mit der Software NEST zur Verfügung. Alle 13 Gemeinden mit NEST sind an diesem RZ angeschlossen.
- Das **Rechenzentrum Freienbach** erbringt die Leistungen für die Gemeinden mit der Software GeSoft Ruf. Hier sind 9 von 15 GeSoft-Gemeinden am RZ angeschlossen.

Am **Beispiel des Rechenzentrums Einsiedeln** wird deutlich, dass das RZ den Gemeinden umfassende IT-Services bieten kann, die je nach Bedarf in Anspruch genommen werden können. Beispiele sind:

- Zentrale Datenverarbeitung: Die Mutationen der Personendaten werden zentral ausgelöst (Schnittstelle Einwohnerkontrolle/Steuern). Auf eine zentrale Verarbeitung von Daten der Steuerverwaltung (Steuerfaktoren-Update) wurde aus Datenschutzgründen bisher verzichtet. Die Gemeinden lesen die Daten selber ein.
- Zentrale elektronische Archivierung: Alles, was die Gemeinden drucken, kann zentral elektronisch archiviert werden. Dazu wird die Archivlösung "dg hyparchive" und "documento" für die Archivierung des Druckoutputs eingesetzt.

Die Möglichkeit der zentralen elektronischen Archivierung wird vor allem von den grossen Gemeinden genutzt. Für die kleineren Gemeinden ist dies derzeit noch von geringer Bedeutung.

- Zentraler Massenversand: Die Gemeinden drucken heute vor Ort (Versand mit Unterschrift). Erst eine Gemeinde nutzt diesen Service und lässt den Rechnungshauptversand zentral drucken, verpacken und versenden. Für die automatische Verpackung wird die Software "OMR-Marker" eingesetzt.

Das RZ verfügt über mehrere Datenbank-Server, auf denen für jede Gemeinde eine Datenbank geführt wird.

Auf den Servern sind sämtliche Programme einer Gemeinde installiert und alle Daten werden zentral verwaltet. Die Gemeinden benötigen keine eigene IT-Infrastruktur (Server, PCs) mehr, sondern arbeiten vorwiegend mit Thin-Clients, welche den Zugriff auf den zentralen Server ermöglichen resp. die Daten mittels Protokoll an den Terminalserver senden. Im RZ Einsiedeln wird dazu – analog zum Kanton – in einer Citrix-Umgebung gearbeitet.

Im Falle des RZ Einsiedeln wird darauf hingewiesen, dass die RZ-Infrastruktur in nächster Zeit auf die neuste Technologie aufgerüstet werden muss und daher grössere Investitionen anstehen. Gleichzeitig möchte man die Gelegenheit nutzen und das RZ aus Sicherheitsgründen von 1 auf 2 Standorte auszubauen (Vermeidung Klumpenrisiko).

4.4 Stärken und Schwächen im Zusammenhang mit der Systemlandschaft

Stärken
<p>Elektronische Datenverarbeitung und Archivierung sowie automatisierte Veranlagung mit EVA 2007 bei der Steuerverwaltung realisiert (S 17)</p> <p>Die Steuerverwaltung erfasst und archiviert die eingehenden Steuererklärungen NP heute elektronisch. Zudem wird die Veranlagung der Steuerfälle NP mit elektronischen Regelwerken (VST, NP) unterstützt und teilweise vollautomatisiert (grüne Fälle) verarbeitet.</p> <p>Die Steuererklärungen JP und die übrigen Steuereinstellungen (GGST, Schätzung, Rechtsmittelverfahren) werden mit Ausnahme der Quellensteuer elektronisch archiviert.</p> <p>Mit dem Projekt konnten wichtige Qualitätsverbesserungen (Datenqualität, Auskunftsbereitschaft), Vereinfachungen und Einsparungen erzielt werden.</p>
<p>Der Kanton verfügt über ein gutes Kommunikationsnetzwerk (S 17)</p> <p>Das Login-Portal "portal.SZ" ist der externe Zugang zum kantonalen Netzwerk via Internet. Der Zugang verfügt über eine 3-stufige Authentifizierung (User, Passwort, Token).</p> <p>Über das kantonale Login-Portal können die Gemeinden/Steuerämter auf den zentralen File-Server zugreifen und so relativ einfach mit der Steuerverwaltung Daten- und Dokumentenfiles (DTA) austauschen. Der Sender stellt den DTA auf den Server, meldet dies dem Empfänger (Bsp. per Mail) und der Empfänger holt den DTA ab.</p>
<p>Hohe bis sehr hohe Zufriedenheit der Steuerämter mit den Funktionalitäten ihrer Steuerlösung (S 18)</p> <p>Aus Sicht der Steuerämter drängt sich ein Wechsel der Steuerlösung nicht auf.</p>
<p>Zwei Rechenzentren mit entsprechender Synergienutzung (S 19)</p> <p>Rund 3/4 der Gemeinden sind an einem der zwei bestehenden Rechenzentren angeschlossen.</p> <p>Dadurch können einerseits technische Synergien in der Betreuung und der Weiterentwicklung der gemeinsamen Infrastruktur (einschliesslich Investitionsplanung) genutzt werden.</p> <p>Andererseits ergeben sich auch organisatorische Synergien. Die gegenseitige Unterstützung der Steuerämter und Vertretung bei Personalausfall wird erleichtert. Zudem ermöglichen die Rechenzentren auch den gemeinsamen Rechnungsversand (Massenversand).</p> <p>Die Betreuung der Gemeinden, die an einem RZ angeschlossen sind, vereinfacht sich für Drittfirmen und für den Kanton (AFI).</p>
<p>Zurzeit ist kein grösserer Investitionsbedarf bzw. -rückstau seitens der Gemeinden bekannt (S 20)</p> <p>Offen: Überprüfung des Standorts des eigenen Rechenzentrums und evtl. Anschluss an das bestehende Rechenzentrum durch die Gemeinde Ingebohl</p> <p>Nachtrag: Erneuerung der RZ-Infrastruktur und evtl. Ausbau auf einen zweiten Standort des Rechenzentrum Einsiedeln</p>

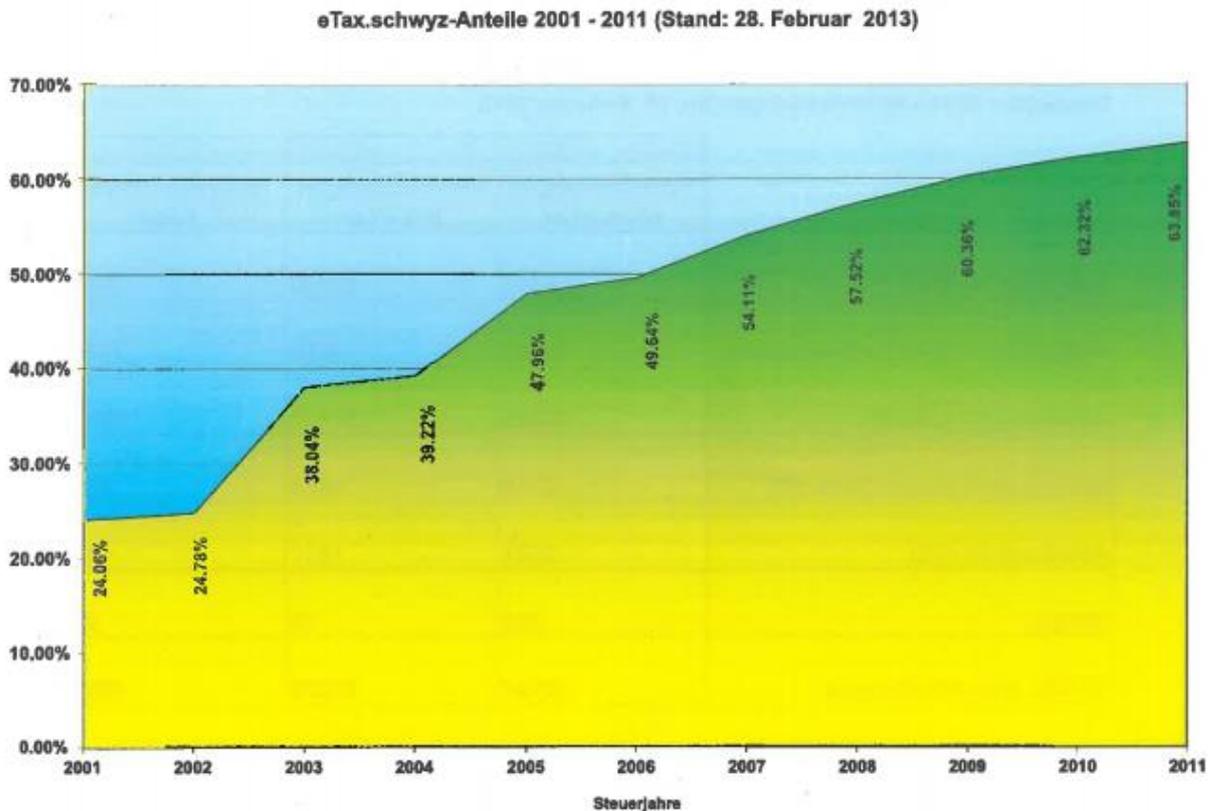
Schwächen
<p>Die Systembrüche verhindern/erschweren eine Prozessteuerung über den gesamten Steuerprozess (W 20)</p> <p>Eine elektronische Fallsteuerung einschliesslich eines internen Meldewesens zwischen allen Prozessbeteiligten im Steuerprozess ist derzeit nicht möglich.</p> <p>Die NEST Pendenzenverwaltung hat bezüglich der Workflow-Steuerung noch Optimierungspotenzial im Zusammenhang mit dem CH-Meldewesen und den Pendenzenarten. Die Pendenzen weisen im Wesentlichen auf einen besonderen Sachverhalt hin und enthalten keine näheren Informationen. Die manuelle Nutzung der Pendenzenverwaltung wird als fehleranfällig bezeichnet.</p> <p>Auch die Schnittstelle zwischen der Steuerlösung NEST und der Objektlösung GemDat funktioniert noch nicht optimal.</p>
<p>Unterschiedliche Steuerlösungen in den Steuerämtern und der Steuerverwaltung (W 30, W 31, W 32)</p> <p>Die Mehrzahl von Steuerlösungen erschwert eine gemeinsame Weiterentwicklung der Systemunterstützung im Steuerwesen, so wie dies bei den Steuerlösungen stattfindet, die an einem Rechenzentrum angeschlossen sind stattfindet.</p> <p>Anpassungen führen zu einem erhöhten Systementwicklungsaufwand und verhindern in der Systembetreuung das Ausschöpfen von Synergiepotenzial.</p> <p>Auf Ebene Kanton wird die Systemlandschaft zunehmend komplexer.</p>
<p>Individuelle Lösungen für die elektronische Archivierung von Steuerakten (W 13)</p> <p>Zum Zeitpunkt der Gruppeninterviews wurden 4 Gemeinden die Veranlagungsverfügungen im pdf-Formati via File-Server "portal.SZ" für die dezentrale elektronische Archivierung zur Verfügung gestellt.</p> <p>Sollten in Zukunft weitere Steuerämter ein elektronisches Archivsystem einführen, wird die mehrfache Systempflege, die doppelte Datenhaltung sowie der Datentransfer von der zentralen Archivlösung der Steuerverwaltung zu den dezentralen Archiven der Steuerämter multipliziert.</p>

4.5 Stand eTax-Nutzung und Web-Dienste

4.5.1 Stand eTax-Nutzung

Der Kanton Schwyz bietet seit 2001 mit der Steuererklärungssoftware eTax.schwyz eine Lösung für das elektronische Ausfüllen der Steuererklärung NP als CD- und Download-Version an. Die Nutzungsquote ist über die letzten 10 Jahre stetig gestiegen und liegt im Steuerjahr 2011 bei rund 64%. Dies ist ein sehr erfreulicher Wert, der für eine hohe Akzeptanz bei den Steuerpflichtigen spricht. Mit den 64% befindet sich der Kanton Schwyz gemäss E-Government Umfrage 2012 der Arbeitsgruppe E-Government im guten Durchschnitt der Kantone (Minimalwert 37%, Maximalwert 86%).

Die STV hat eine ausführliche Auswertung der eTax-Anteile 2001 – 2011 erstellt:



Stärken und Schwächen:

Stärken
<p>Die eTax-Lösung NP weist eine hohe Nutzungsquote auf und genießt eine hohe Akzeptanz (S 11)</p> <p>Seitens der Steuerpflichtigen wird eTax-Lösung als sehr nützlich und bedienerfreundlich beurteilt. Aus Sicht der Steuerverwaltung hat sie zu einer erkennbaren Verbesserung der Datenqualität geführt (Assistentenfunktion, Plausibilisierungen, Datenübernahme Vorjahr).</p> <p>Mit der eTax-Lösung wurde eine wichtige Grundlage für die elektronische und automatisierte Verarbeitung der Steuererklärungen geschaffen. Zusammen mit dem im Rahmen des Projekts EVA eingeführten Scanning bei der Steuerverwaltung kann diese Grundlage beim Kanton auch genutzt werden. Die Steuerämter haben aus Kostengründen noch keine Barcode-Lesegeräte im Einsatz.</p>
Schwächen
<p>Medienbruch beim Einreichen der eTax-Steuererklärung (W 12)</p> <p>Die elektronische Ausfüllhilfe stösst auf eine grosse Akzeptanz bei den Steuerpflichtigen. Das Einreichen der Steuererklärung ist nach wie ein papiergetriebener Prozess und ist aus Sicht der Steuerpflichtigen mit einem umfangreichen Druck- und Kopiervolumen verbunden.</p> <p>Aus Sicht der Steuerämter und der Steuerverwaltung kommt dazu, dass die elektronisch verfügbaren Steuererklärungsdaten nicht ohne Medienbruch in die Steuerlösungen übernommen werden können, sondern ab Papier manuell oder mittels Scanning elektronisch erfasst werden müssen.</p>

4.5.2 Web-Dienste der Gemeinden

Die Web-Auftritte und die angebotenen Web-Dienste der Gemeinden sind im Allgemeinen und so auch im Bereich Steuern sehr individuell und verfolgen unterschiedliche Ansätze. Ein kantonaler Standard (Corporate Design) ist nicht auszumachen.

Die Gemeinden und der Kanton arbeiten bei der Gestaltung ihrer Web-Auftritte mit unterschiedlichen, teilweise auch lokalen Internetanbietern zusammen. Mehrfach genannt wurden die Firma i-web.ch (Innovative Web AG, Zürich) und die Internetagentur backlash AG, Frauenfeld. Letztere ist die Lieferantin des Content Managementsystems (CMS) des Kantons.

Um die Vielfältigkeit der Web-Auftritte zu illustrieren werden hier einzelne, zufällig ausgewählte Beispiele aufgeführt. Bei der Auswahl wurde einzig darauf geachtet, dass alle drei Steuerlösungen vertreten sind.

Gemeinde Lachen (GeSoft/Ruf)

Die Gemeinde Lachen bietet auf ihrer Homepage einen Online-Schalter an. Hier findet der Bürger Web-Formulare, pdf-Formulare zum Herunterladen, Links auf andere Behörden oder auf Passwort geschützte Dienstleistungen.

Suchbegriff eingeben...   << Lachen bewegt >>

[Benutzerkonto erstellen](#) | [Passwort vergessen](#) | nicht angemeldet ([login](#))

Mit der Nutzung des Online-Schalters der Gemeinde Lachen anerkennen Sie stillschweigend die geltenden Nutzungsbedingungen.

Name	Online	Bestellen	Laden
Abmeldung / Wegzug			
Abstimmungsunterlagen bestellen			
Adressänderung innerhalb der Gemeinde			
Änderung Zahlungsverbindung			
Anlassbewilligung mehrere Tage			
Anmeldung / Zuzug - Wohnung			
Baugesuchsformulare			link
Fristerstreckung Steuererklärung			link
Gastwirtschafts-Bewilligung			 (pdf, 88.9 kB)
Gebäude- und Wohnungserhebung			 (pdf, 301.1 kB)

Im Steuerbereich stehen die folgenden Dienste als Web-Formular oder Links zur Verfügung:

- Abmeldung / Wegzug
- Anmeldung / Zuzug - Wohnung
- Adressänderung innerhalb der Gemeinde
- Stundungsgesuch / Ratenzahlung
- Änderung Zahlungsverbindung
- Steuererklärungsformulare bestellen
- Steuererklärungssoftware bestellen (und Link auf Download-Version)
- Steuerrechnung, vorläufige – Anpassung
- Stundungsgesuch / Ratenzahlung
- Link zu Informationen Grundstücksgewinnsteuer (STV)
- Link zu Informationen Quellensteuer (STV)
- Formulardownload Lohnausweis (neuer Lohnausweis)

Im Steuerbereich stehen folgende Passwort geschützte Dienste zur Verfügung:

- Fristerstreckung Steuererklärung (Link auf Formular mit Abfrage der eRegisternummer und Passwort)
- Steuern - Kontoauszug bestellen (Online-Formular mit Benutzerkonto und Passwort)

Gemeinde Innerthal (GeSoft/Ruf)

Die Gemeinde Innerthal bietet auf ihrer Homepage ein virtuelles Rathaus an. Hier findet der Bürger Informationen zu Anliegen, Lebenslagen, Organisationstruktur und Mitarbeiter der Gemeinde, sowie Formulare, Gesuche, Ausweise usw. zum Herunterladen oder Bestellen.

Willkommen in der Gemeinde Innerthal



Lieber Internetbenutzer, liebe Internetbenutzerin, Sie haben die Internetseite der Berggemeinde Innerthal gewählt. Wir begrüßen Sie herzlich und hoffen, dass sie auf den nachfolgenden Seiten alles Wissenswerte über unsere, in einer unberührten Natur liegenden Gemeinde finden und erfahren werden. Sollten Sie Informationen über unsere Gemeinde vermisst haben, so lassen Sie uns das bitte per Email oder Telefon

wissen! Nachfolgend wünschen wir Ihnen viel Spass beim herumsurfen auf unserer Homepage.

Virtuelles Rathaus

Hier finden Sie Informationen zu Anliegen, Lebenslagen, Organisationstruktur und Mitarbeiter der Gemeinde, sowie Formulare, Gesuche, Ausweise usw. zum herunterladen oder bestellen.

[zum virtuellen Rathaus](#)

[Fristverlängerung Steuererklärung](#)

Info

[Anfahrt](#)

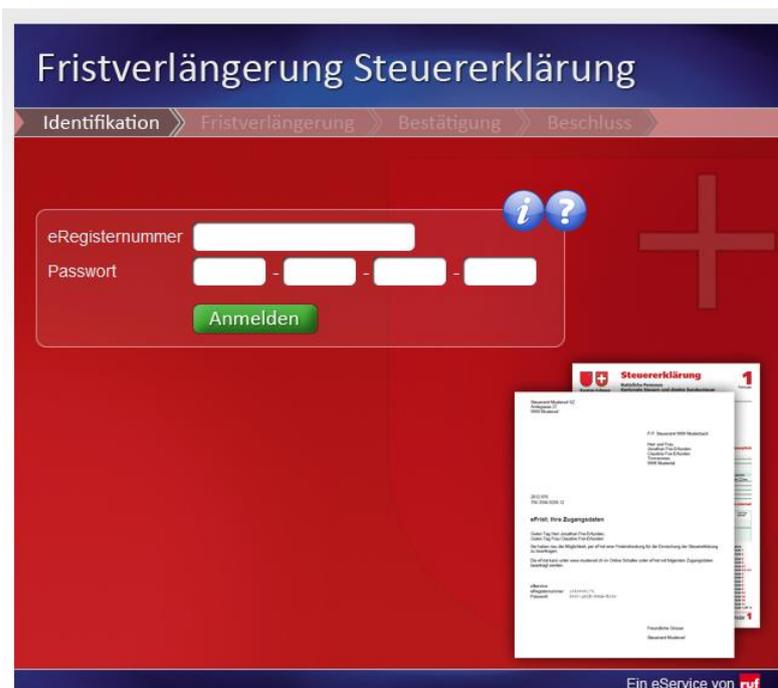
[Fahrplan ÖV](#)

Im Steuerbereich stehen die folgenden Dienste mit Kontaktformular/E-Mail-Formular oder Links zur Verfügung:

- Abmeldung / Wegzug (E-Mail-Formular)
- Link auf Homepage des Kantons Schwyz (Verweis auf Informationen, Formulare und Berechnungs-Assistenten)

Im Steuerbereich stehen folgende Passwort geschützte Dienste zur Verfügung:

- Fristerstreckung Steuererklärung (Link auf Formular mit Abfrage der eRegisternummer und Passwort)



Gemeinde Sattel (NEST)

Die Gemeinde Sattel bietet auf ihrer Homepage einen Online-Schalter an. Hier kann der Bürger Dienstleistungen und Informationen gezielt online abrufen, Formulare und Reglement beziehen oder bestellen und Gesuche einreichen.



The screenshot shows the 'Sattel - Online Schalter' page. The left sidebar contains a navigation menu with categories like 'Startseite', 'Portrait', 'Politik', 'Verwaltung', 'Ämter', 'Personen', 'Online-Schalter', 'Reglemente', 'Dienstleistungen A-Z', 'Datenschutz', 'Recht & Sicherheit', 'Infrastruktur & Umwelt', 'Soziales & Gesundheit', 'Finanzen & Steuern', 'Bau & Planung', 'Öffentlicher Verkehr', 'Kinder & Familien', 'Schule & Bildung', 'Tourismus', 'Wirtschaft & Wohnen', 'Kirchen', 'Vereine / Freizeit / Kultur', and 'Aktuelles'. The main content area is titled 'Sattel - Online Schalter' and includes a welcome message, a graphic for 'Gemeinde Sattel online Schalter', and four sections: 'Ämter' (overview of offices), 'Mitarbeiter' (staff list), 'Dienstleistungen' (overview of services), and 'Dokumente & Reglemente' (regulations and forms). The right sidebar features 'Veranstaltungen' (events) for April 2013, an 'RSS' feed, and a 'Sattler Anzeiger' (Sattel Gazette) section with PDF download links for issues from 2013.

Im Steuerbereich stehen die folgenden Dienste als Anfrage/E-Mail-Formular oder als Link zur Verfügung:

- Link auf Homepage des Kantons Schwyz (Verweis auf eTax.schwyz (elektronische Steuererklärung), Steuerklärungsverfahren und Formulare, Steuerberechnungen für natürliche und juristische Personen für alle Gemeinden, Steuervergleiche, gesetzliche Grundlagen, etc.)
- Fristerstreckung Steuererklärung (Anfrage/E-Mail-Formular)
- Adressänderung (innerhalb der Gemeinde)

Gemeinde Einsiedeln (NEST)

Die Gemeinde Einsiedeln bietet auf ihrer Homepage ebenfalls einen Online-Schalter mit einer umfassenden Auswahlliste an.

Online-Schalter

A-Z
Anlässe und Veranstaltungen
AHV / IV
Bauen
Bezirkskasse
Bildung
Personelles
Soziales

Steuern
Umwelt und Entsorgung
Werke
Zu- und Wegzug
Gesetze und Verordnungen

Behördenverzeichnis
Botschaften, Voranschläge und Rechnungen

Anpassung prov. Steuerrechnung			
Bestellung CD Steuererklärung / Download Steuerklärungs-Software			
Feuerwehrsteuern			
Formulare, Wegleitungen, Broschüren			
Fristerstreckung			
Gesetze und Verordnungen (Steuern) des Kantons Schwyz			
Kirchenaustritt			
Provisorische Steuerrechnung			
Quellensteuer			
Schlussrechnung			
Steuerberechnung			
Steuererklärung			
Steuerklärungs-Software			
Steuererlass			
Steuerfüsse			
Steuerstundungsgesuch			
Veranlagungen			
Verrechnungssteuer			
Vertretungsvollmacht			
Verzugs- und Vergütungszins			
Zahlungserleichterung			
Zahlungsfristen			
Zahlungsverbindung (Änderung)			

Im Steuerbereich stehen die folgenden Dienste in unterschiedlicher Form zur Verfügung. Beispiele:

- Anpassung prov. Steuerrechnung: Formular als pdf zum Download
- Steuerklärungs-Software: direkter Link auf die entsprechende Seite der kantonalen Steuerverwaltung plus E-Mail-Formular
- Feuerwehrsteuer 2013: Link auf entsprechende Seite der Gemeinde
- Fristerstreckung: E-Mail-Formular

Gemeinde Schübelbach (Heimer)

Im Onlineschalter der Gemeinde Schübelbach stehen unter dem Abschnitt Steueramt die folgenden Dienste zur Verfügung:

- Link auf die Steuerberechnung der kantonalen Steuerverwaltung
- Link auf die Steuererklärungs-Software eTax.schwyz der kantonalen Steuerverwaltung
- Fristerstreckung als E-Mail-Formular



Stärken und Schwächen:

Stärken

Die Entwicklungen im E-Government-Bereich sind am Laufen

Die Software-Anbieter der Steuerlösungen haben den Bedarf erkannt und bieten erste Lösungen an. Die internetbasierten Anwendungen, die vom Hersteller selbst betrieben werden, sind relativ einfach und kostengünstig realisierbar.

Auch die Gemeinden sind am Thema dran und bieten den Bürgern entsprechende Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten an. Die integrierte Verarbeitung in der Gemeinde- resp. Steuerlösung hat mit der Einführung von eFristen begonnen. Teilweise fehlen die gesetzlichen Grundlagen dazu noch.

Schwächen
<p>Unterschiedliche Internetauftritte und Web-Dienste der Gemeinden im Bereich Steuern aus Sicht der Steuerpflichtigen (kein Corporate Identity) (W 8)</p> <p>Die Beispiele zeigen, dass die Internet-Auftritte nicht nur graphisch sehr unterschiedlich erscheinen, sondern auch der Umfang und die Funktionsweise der Web-Dienste im Steuerwesen sehr unterschiedlich sind. Die Texte beispielsweise zur Fristerstreckung lauten nicht immer gleich. So wird an einem Ort auf die schriftliche Bestätigung gemäss Verordnung oder die Maximalfrist bis 31.12. hingewiesen, andernorts nicht.</p> <p>Zu beachten ist, dass bei den Online-Schaltern das Steuerwesen immer einen integrierten Bestandteil aller Dienstleistungen einer Gemeinde darstellt.</p> <p>Die Datenpflege und -aktualisierung sowie die Qualitätssicherung muss von allen Gemeinden/Steuerämtern gleichermaßen gewährleistet werden, was ein nicht zu unterschätzender Aufwand bedeutet.</p>

4.6 Anstehende und mögliche Veränderungen

Aus den Gruppeninterviews mit den Fachvertretern sind die folgenden laufenden, geplanten und in Diskussion stehenden Projekte bekannt, die bei der Entwicklung der Lösungsansätze zu berücksichtigen sind:

Nr.	Thema	Kurzbeschreibung	Betroffene Bereiche	Termine
1	Steuergesetz-Revision 2012	Materielle Gesetzesänderungen (für E-Steuern nicht relevant)		Inkraftsetzung 2015
2	Ablösung RZ-Subjekt durch GERES / eCH-Subjekt	Datenaustausch mit kantonalen Personendatenplattform; keine Auswirkungen auf Art und Weise der Registerführung	Einwohnerkontrollen Steuerverwaltung	geplant für Juli 2013
3	Neuer JP Zifferndialog	Einführung Zifferndialog JP (Steuerfaktoren werden um Ziffern ergänzt) Mögliche Konsequenzen: Anpassung der Steuerformulare	Steuerverwaltung / STV JP	2013
4	Umsetzung CH-Meldewesen (AHV-Meldungen und weitere Meldungspakete)	Elektronischer Datenempfang, später auch Datenversand (Bsp. Ausscheidungen für andere Kantone) Konsequenzen sind noch nicht abschätzbar; wird zu grösseren Veränderungen in den Abläufen der STV führen	Steuerverwaltung	Kick-off Anfang 2013
5	Einführung Elektronische Lohnmeldung (ELM)	Datenschnittstelle zu SUVA und AHV für Meldungen der Arbeitgeber (Lohnausweise) Im Kanton SZ besteht keine Lohnmeldepflicht, daher eher kein Thema	Steuerverwaltung / STV QST	nicht geplant

Nr.	Thema	Kurzbeschreibung	Betroffene Bereiche	Termine
6	Weiterentwicklung und Optimierung von GemDat-Rubin	Optimierung Steuerbezug (erweiterte Zinsberechnung, Abgleich mit FV) Integrierte Workflow-Steuerung Optimierung Druckoutput und Archivierung (Anbindung an documento) Weiterentwicklung GemDat und NESTKanton könnte Einfluss auf die Systemlandschaft haben.	Steuerverwaltung / STV GGST und Liegenschaftenschätzung	in Arbeit
7	Optimierung Datenschnittstelle GemDat – NEST Kanton		Steuerverwaltung	offen
8	Einführung von Notebooks für Liegenschaftenschätzer	Erweiterung von GemDat für auswärtiges Arbeiten	Steuerverwaltung / STV Liegenschaftenschätzung	offen
9	NEST Refactoring	Projekt der NEST Kantone	Steuerverwaltung	ab 4.Q. 2012 (Konzeptphase)
10	Einführung kantonale Objektdatenbank			kantonales GWR wird nach Bedarf und Möglichkeit erweitert
11	Erweiterung Scanning und elektronische Archivierung bei der STV	Nutzung bestehender Schnittstellen ("Postworkflow") und Erweiterung auf neue Bereiche (QST)	STV ZD, STV GGST, Schätzung, STV QST	noch offen

5 Das Mengengerüst

5.1 Mengenangaben zur Steuerverwaltung

Datenquelle: Erhebung bei der Steuerverwaltung

Steuerart	Anzahl 2011	Anzahl 2012
Natürliche Personen (Steuerereignisse NP)	93'893	95'029
davon Sekundär Steuerereignisse	6'959	6'825
Steuerfälle Unterjährige Zu- /Wegzügler (inkl. Todesfälle)	5'254	4'142
davon Todesfälle	1'524	1'479
Ermessensveranlagungen / Bus- sen	1'250	1'199
Juristische Personen (Steuerereignisse JP)	11'755	12'461
davon Sekundär Steuerereignisse	747	749
Fristgesuche JP	4'734	Periode 2012 noch nicht erfasst
Quellensteuerpflichtige Personen	9'292	10'873
NV-Fälle	1'010	1'235
Abrechnende Betriebe	4'094	4'766
SSL-Abrechnungen (k.A., Schät- zung)	24'000	
Verrechnungssteuer- rückzahlungen	47'337	45'364
Verrechnung VST- Rückforderungen mit Bundessteuer	198	143
Grundstückgewinnsteuern (Steuer- fälle pro Jahr; neue Ereignisse im Jahr)	2'860	2'420
Liegenschaftenschätzungen (Schätzungen pro Jahr; neue Er- eignisse im Jahr)	8'010	10'328
Schriftliche Einsprachen (neue Ereignisse im Jahr)	1'572	1'813
Einsprachen, die an Steuerkom- mission gehen (neue Ereignisse im Jahr)	204	173
Einsprachen, die ans Verwaltungs- gericht gehen (neue Ereignisse im Jahr)	33	54
Einsprachen, die ans Bundesge-	9	8

Steuerart	Anzahl 2011	Anzahl 2012
richt gehen (neue Ereignisse im Jahr)		
Steuererlassgesuche (alle neu eingegangenen Fälle, unabhängig Falles Kantonssteuer, Bundessteuer, Sondersteuer, etc.)	218	198
Nach- und Strafsteuern (neues Ereignis im Jahr)	319	247
Steuererklärungseingänge NP (Total pro Stichtag, unabhängig der Steuerperiode)	bis 31.03.: 14'887 bis 30.04.: 30'483 bis 31.05.: 50'367 bis 30.06.: 64'103 bis 31.07.: 71'915 bis 31.08.: 78'340 bis 30.09.: 83'086 bis 31.12.: 93'684	bis 31.03.: 7'723 bis 30.04.: 22'756 bis 31.05.: 41'889 bis 30.06.: 58'983 bis 31.07.: 69'614 bis 31.08.: 77'643 bis 30.09.: 82'630 bis 31.12.: 94'459

5.2 Mengenangaben zu den Gemeinden

Datenquelle: Angaben aus den Gemeinde-Fragebogen (z.T. Schätzungen, gerundet)

Nr.	Steuerart	Anzahl	Anteil in %
1	Natürliche Personen	97'250	89% (von 3)
2	Juristische Personen	12'500	11% (von 3)
3	Total Steuerpflichtige	109'750	100%
4	Anträge auf Fristverlängerung	25'100	26% (von 1)
5	Auflagen (Rücksendungen) im Rahmen der Vollständigkeitskontrolle beim Steuererklärungseingang NP	2'700	2.8% (von 1)
6	Stundungen und Zahlungsabkommen	7'100	6.5% (von 3)
7	Betreibungen Gemeinde Total	3'850	
8	Betreibungen aus Steuern	3'100	2.8% (von 3) 80% (von 7)
9	Verlustscheine Gemeinde Total	12'100	
10	Verlustscheine aus Steuern	10'250	85%

Ergänzung/Hinweis:

- Keine Gewähr auf Vollständigkeit: Drei Gemeinden geben an, die Bewirtschaftung der Verlustscheine zumindest teilweise an eine Inkassostelle abgetreten zu haben (EOS Schweiz AG, Credita AG). Dies betrifft rund 3'200 Verlustscheine.

5.3 Mengenangaben zu Finanzverwaltung, Inkasso Direkte Bundessteuer

Datenquelle: Auszug der Statistik (alle offenen Steuerjahre) der Abteilung Inkasso Direkte Bundessteuer (Abgabe im Rahmen des Gruppeninterviews).

Nr.	Erfasste Bewegungen	Inkasso Direkte Bundessteuer			Steuerämter	
		Steuerjahr 2011	Steuerjahr 2010	in % (2010)	Steuerjahr 2010	in % (2010)
1	Zugestellte Rechnungen	114'360	110'416	100%	109'750	100%
2	Zugestellte 1. Mahnungen	14'818	13'973	13%	k.A.	
3	Zugestellte 2. Mahnungen	3'832	3'730	3%	k.A.	
4	Zugestellte Verzugszinsrechnungen	1'652	1'915	2%	k.A.	
5	Rückzahlungen von Steuerguthaben	32'577	31'008	28%	k.A.	
6	Zahlungsvereinbarungen	4'943	3'913	4%	7'100	6%
7	Betreibungsverfahren eröffnet	2'672	2'305	2%	3'100	3%
8	Konkurseingabe	143	182	0%	k.A.	
9	Erlassgesuche verbucht	156	132	0%	k.A.	
10	Verlustscheine aus Steuern	k.A.	k.A.		10'250	9%

6 Organisation der Steuerämter

Der Kanton Schwyz ist in sechs Bezirke gegliedert und zählt insgesamt 30 Gemeinden:

Bezirk	Anzahl Gemeinde	Hauptort
Einsiedeln	1	Einsiedeln
Gersau	1	Gersau
Küsnacht	1	Küsnacht
Höfe	3	Wollerau/Pfäffikon SZ
March	9	Lachen
Schwyz	15	Schwyz
TOTAL	30 Gemeinden	

Die Steuerämter können aufgrund der Anzahl der Steuerpflichtigen grob in folgende vier Gruppen unterteilt werden:

Nr.	Total Steuerpflichtige	Anzahl Gemeinden	Total Steuerpflichtige	Anzahl NP	Anzahl JP	Stellen-% pro 50 Steuerpfl.
1	bis 1'000	7	3'100	2'935	165	2.9
2	zwischen 1'000 und 5'000	14	31'930	28'910	3'020	1.8
3	zwischen 5'000 und 10'000	6	40'170	35'770	4'400	1.8
4	mehr als 10'000	3	34'540	29'640	4'900	1.2
	TOTAL	30	109'730	97'240	12'490	1.6

Die Angaben zur Organisation der Gemeinden (Aufgabenverteilung, Anzahl Mitarbeitende und Stellenprozente) basieren auf den Selbstangaben der Gemeinden, welche mit dem Gemeinde-Fragebogen erhoben wurden. Sie können nicht den Anspruch einer detaillierten Aufgabenanalyse erfüllen, geben jedoch wichtige Hinweise und zeigen Tendenzen auf.

Mit dem Gemeinde-Fragebogen wurde erhoben wie sich die Gemeinden im Steuerbereich organisieren resp. auf welche Organisationseinheiten und Funktionen die Steueraufgaben aufgeteilt sind.

Folgende Organisationvarianten kommen vor:

Aufgabenteilung	Organisationseinheit	Anzahl Gemeinden	Gruppezugehörigkeit (gemäss obiger Tabelle)
Alles in einer Organisationseinheit (OE) (zum grössten Teil)	Steueramt	8	Gruppen 3 und 4
Aufgeteilt auf verschiedene OE	Einwohneramt Steueramt Kassieramt	1	Gruppe 2
	Steueramt Kassieramt	3	Gruppen 2 und 4
Als Teilaufgabe einer OE	Kassieramt	12	Gruppen 1 und 2
Als Teilaufgabe von verschiedenen OE	Gemeindeverwaltung Kassieramt	4	Gruppen 1 und 2
Total		4	1 und 2

Die Angaben zur Aufgabenteilung (wichtigste Aufgaben) ergeben insgesamt ein sehr vielfältiges Bild. Detaillierte, konkrete Aussagen lassen sich jedoch nur mit einer detaillierten Aufgabenanalyse machen, die nicht Bestandteil der Voranalyse war.

Es werden insgesamt neun Gemeinden gezählt (rund 1/3), in denen sich im Wesentlichen eine Person mit den Steueraufgaben beschäftigt:

Nr. Grösse	Anzahl Gemeinden	Bemerkungen
1	4	---
2	5	Stellvertretung durch EWA (1) keine Stellvertretung (2) keine Angaben (2)