

Pilotprojekt Live-Online-Schalter Steueramt



Die Live-Videoberatung des Steueramts via Webcam

Das Steueramt kann über den physischen Schalter oder seine Website Auskünfte liefern. Im Rahmen der Umsetzung der Smart City Strategie der Stadtverwaltung, führte das Steueramt eine Testphase für einen Live Online-Schalter durch.

Hintergrund

Wie kann das Steueramt den Bürgerinnen und Bürgern zukunftsweisende Dienstleistungen anbieten? Im Rahmen der Umsetzung der Smart City Strategie der Stadtverwaltung, führte das Steueramt eine Testphase für einen Live Online-Schalter durch.

Ablauf

Die Videoberatung des Steueramtes war ein Pilotprojekt. Das Steueramt bietet die Möglichkeit Auskünfte, die sonst via Telefon, Kontaktformular oder am physischen Schalter erteilt werden, per Live Online-Schalter durchzuführen. Alle herkömmlichen Kontaktmöglichkeiten bleiben ebenfalls erhalten.

Die Testphase wurde per 30.6.2020 abgeschlossen. Eine kontinuierliche Zunahme der Anfragen über diesen Kanal konnte festgestellt werden. Das Steueramt hat sehr viel positives und konstruktives Feedback erhalten. Dies hat sie darin bestärkt, diesen Kommunikationskanal weiterhin anzubieten.

Die gesammelten Erfahrungswerte und Rückmeldungen werden nun analysiert. Es wird damit gerechnet, dass dieser Dienst (Textchat) im 2021 wieder in optimierter Form angeboten werden kann.

Zuständigkeit

Für dieses Smart-City-Projekt ist das Steueramt zuständig. Weitere Auskünfte erteilt auf Anfrage die [Fachstelle Smart City](#).