



Strategie Dienststelle Steuern

Dienststelle Steuern des Kantons Luzern
Paul Furrer, Leiter Geschäftsbereich Unternehmensentwicklung
24. September 2009

Changes



Diverse Veränderungen stehen an:

- Einführung zentrale EDV-Plattform LuTax
- Einführung neue Arbeitsabläufe (teilautomatisierte, papierlose Prozesse)
- Neue Aufbauorganisation per 1.7.2009
- Neugestaltung Zusammenarbeit Gemeinden
- Ausbau Wettbewerbs- und Kundenorientierung

etc. etc.

Was sind die Ziele der Strategie? (1)



- Hohe Identifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit strategischen Zielen erreichen
- Vernetzung der strategischen Ziele mit konkreten Massnahmen
- Grundlage für fundierte und transparente Entscheidungsprozesse schaffen
- Veränderungsprozesse steuern und umsetzen

Was sind die Ziele der Strategie? (2)



- Umsetzung der Strategie wird mit mehrdimensionalen Steuerungsinstrumenten gemessen
- Zielabweichungen werden ermittelt, beurteilt und massnahmenorientiert bearbeitet

Die 5 Grundsätze der strategiefokussierten Organisation

- Veränderungsbedarf erkannt
- Vision/Mission/Werte & Strategie geklärt
- Commitment & Leadership für Umsetzung gegeben

- Integration der BSC in den Führungsprozess
- Integration von strategischem und operativem Controlling
- Strategisches Lernen

1 Mobilisierung der Organisation

2 Operationalisierung der Strategie

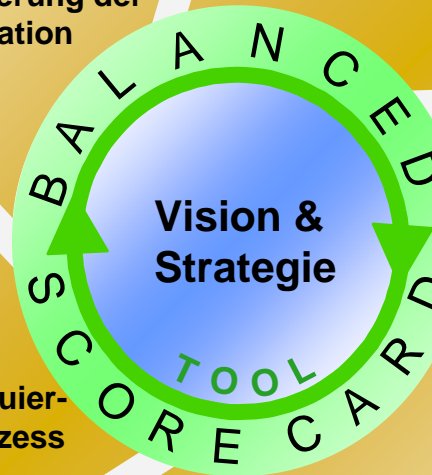
- Strategische Ziele
- Strategielandkarte

3 Ausrichtung der Organisation an der Strategie

5 Strategie als kontinuierlicher Prozess

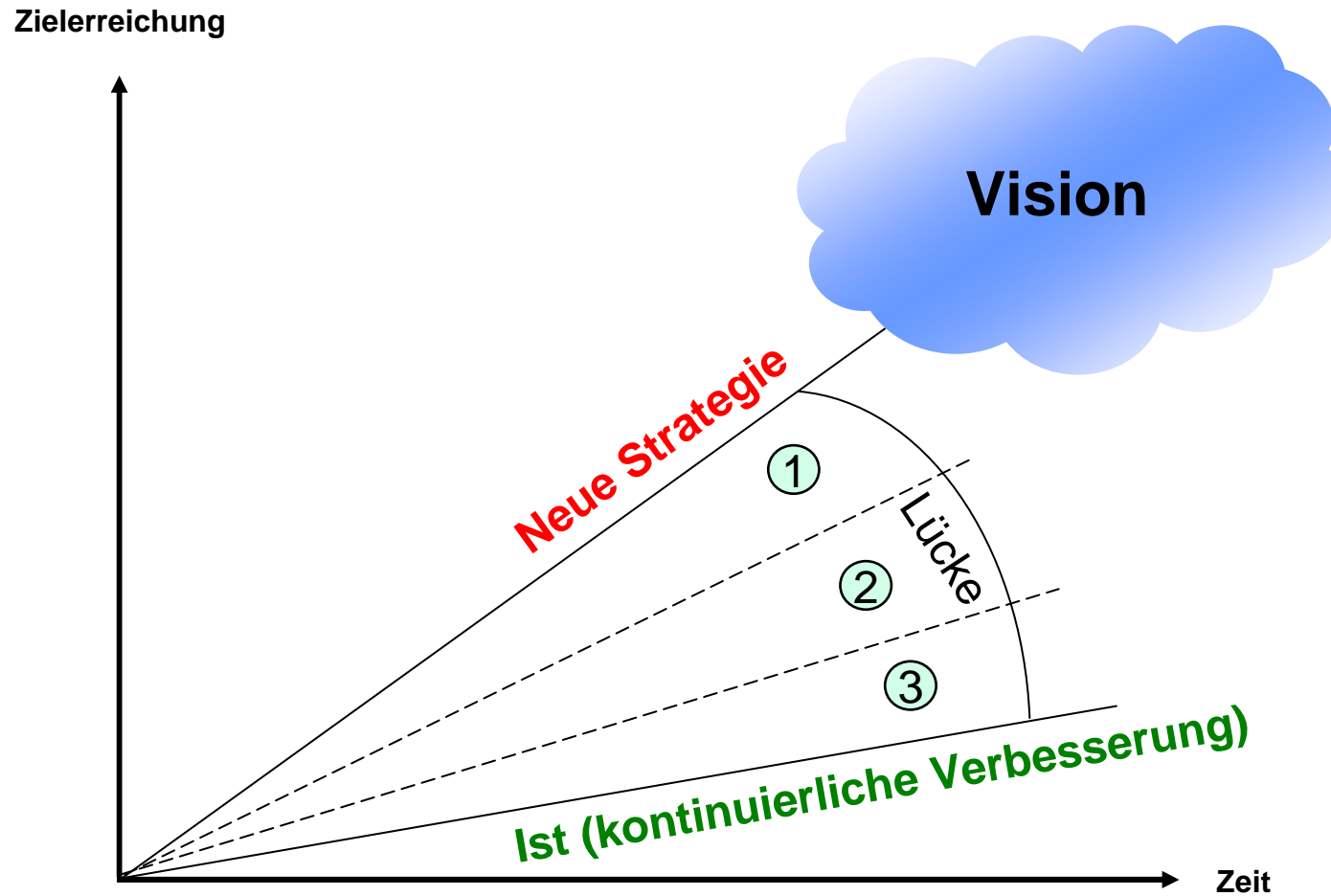
4 Strategie als Tagesgeschäft für alle

- Zielgruppenspezifische Kommunikation
- "BSC"-Mitarbeiterführungsprozess
- "BSC"-Bonussysteme





Vom Ist zum Soll



① - ③ = Strategische Schlüsselthemen

Leitsatz



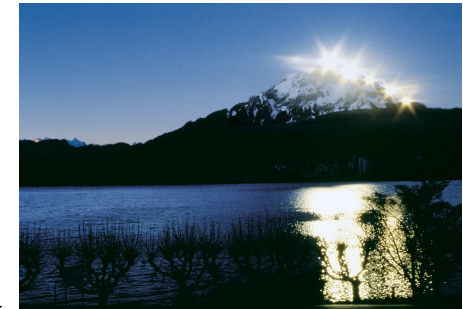
„Gemeinsam Ziele erreichen!“

Mission

*„Wir setzen das Steuergesetz
effizient, transparent und
kundenfreundlich um und
schaffen dafür die notwendigen
materiellen, technischen und
organisatorischen
Voraussetzungen.“*

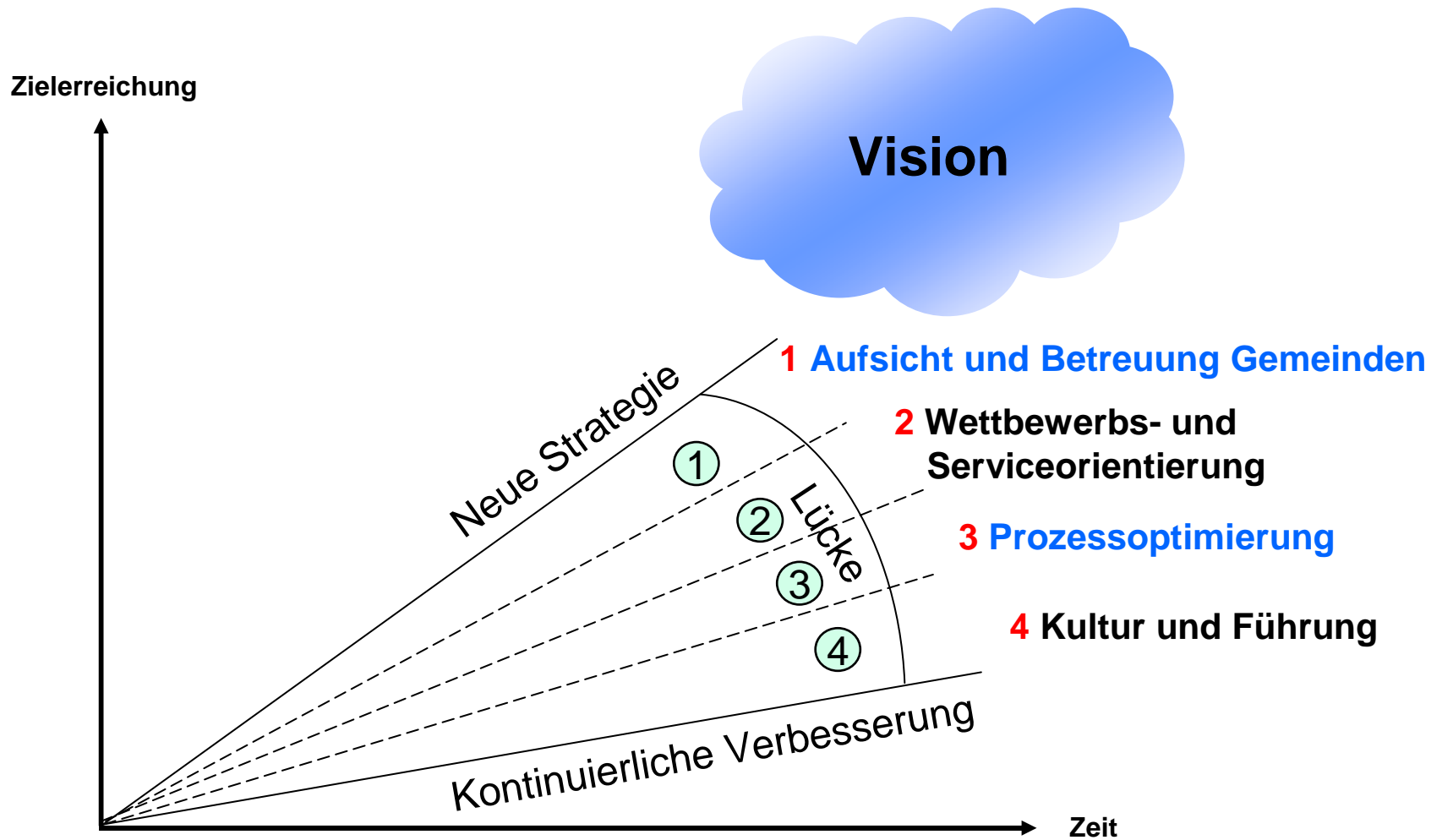


Vision

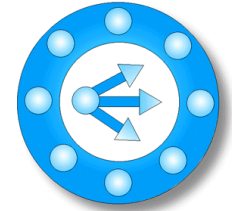


1. unterstützen eine attraktive Steuerpolitik
2. kompetentes, kundenorientiertes Dienstleistungszentrum
3. attraktives, förderndes und forderndes Arbeitsumfeld
4. Aufsichts- und Betreuungsfunktion gegenüber den Gemeinden professionell und partnerschaftlich
5. gewährleisten effektiven und effizienten Einsatz der Mittel

Strategische Themen

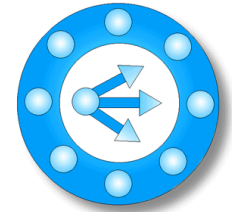


① - ④ = Strategische Schlüsselthemen



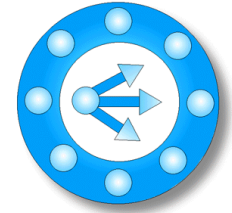
Strategisches Thema 1: Aufsicht und Betreuung Gemeinden

1. Partnerschaft mit den Gemeinden stärken
2. Einsparpotenzial für Verbundaufgaben schaffen
3. Aufsicht der Gemeinden definieren & vereinheitlichen
4. Zusammenarbeit mit Gemeinden intensivieren
5. Fachkompetenz der Gemeinden fördern



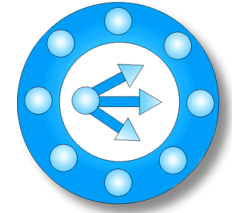
Strategisches Thema 2: Wettbewerbs- und Serviceorientierung

1. Kundenzufriedenheit mit kompetenten, kundenorientierten Dienstleistungen erhöhen
2. Wettbewerbsorientierte Steuerpraxis betreiben
3. Kosten der Dienstleistungserstellung optimieren
4. E-Government aufbauen
5. Durchlaufzeiten reduzieren
6. Neuausrichtung der Immobilienbewertung prüfen



Strategisches Thema 3: Prozessoptimierung

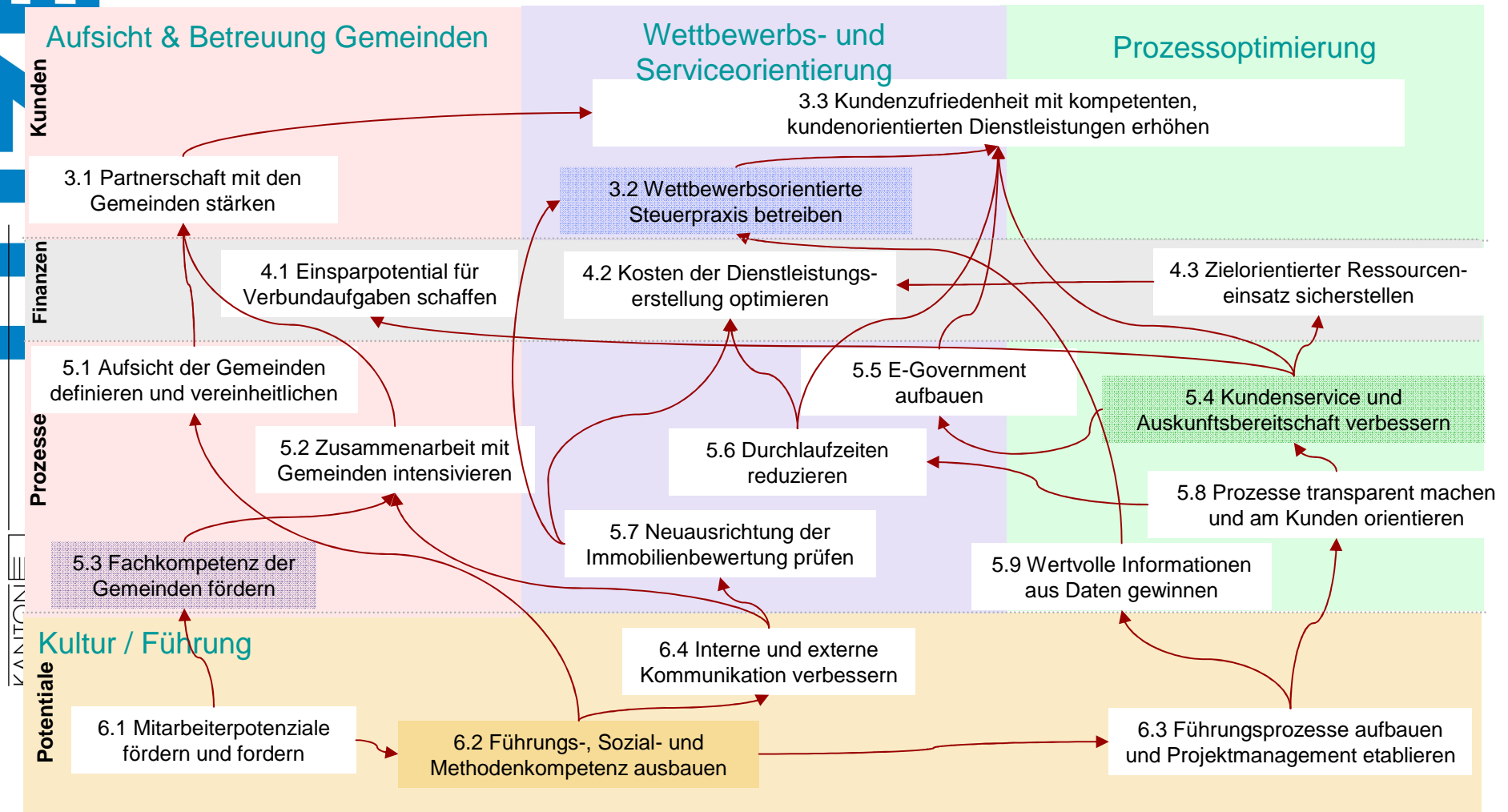
1. Prozesse transparent machen und am Kunden ausrichten
2. Zielorientierten Ressourceneinsatz sicherstellen
3. Kundenservice und Auskunftsbereitschaft verbessern
4. Wertvolle Informationen aus Daten gewinnen

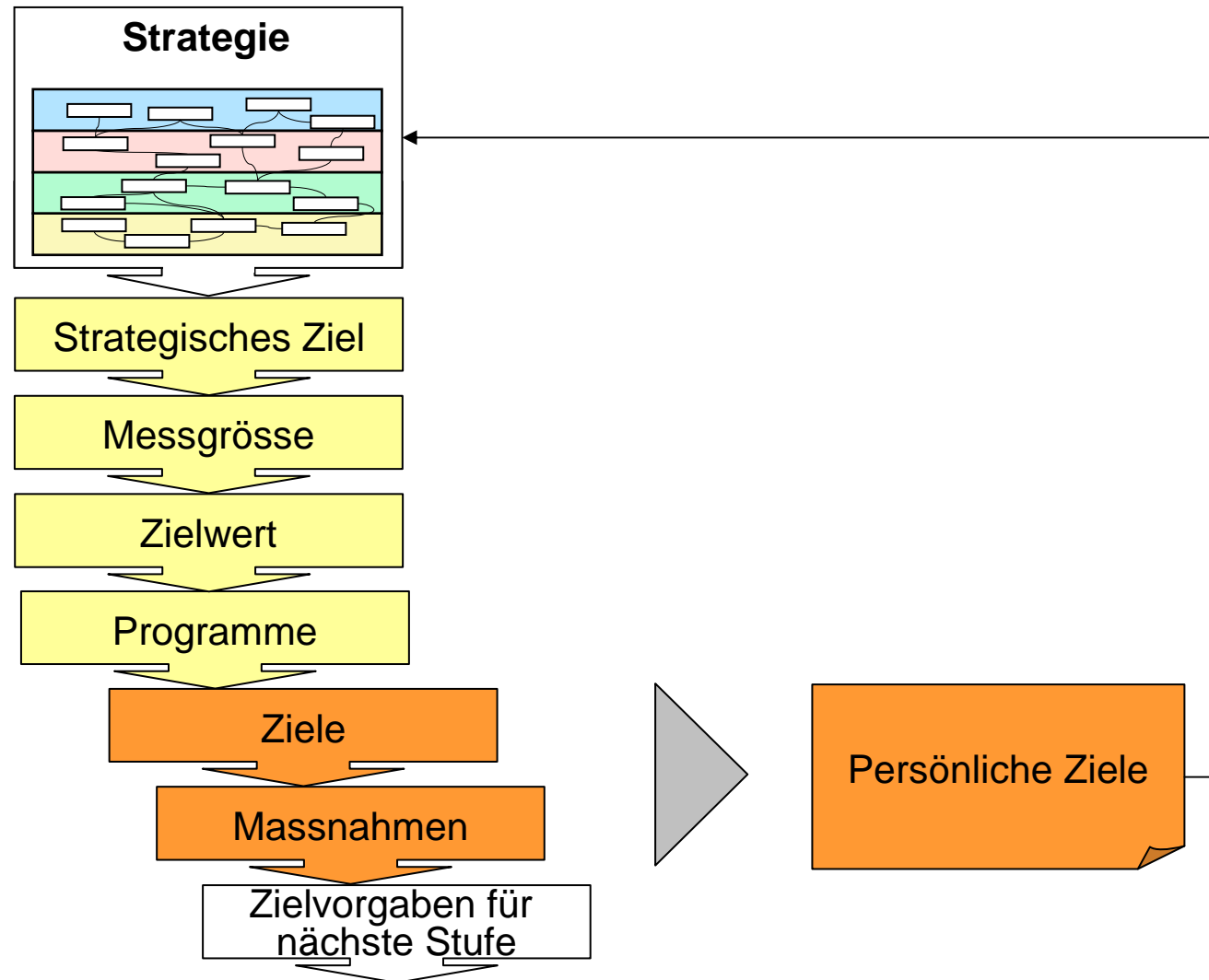


Strategisches Thema 4: Kultur und Führung

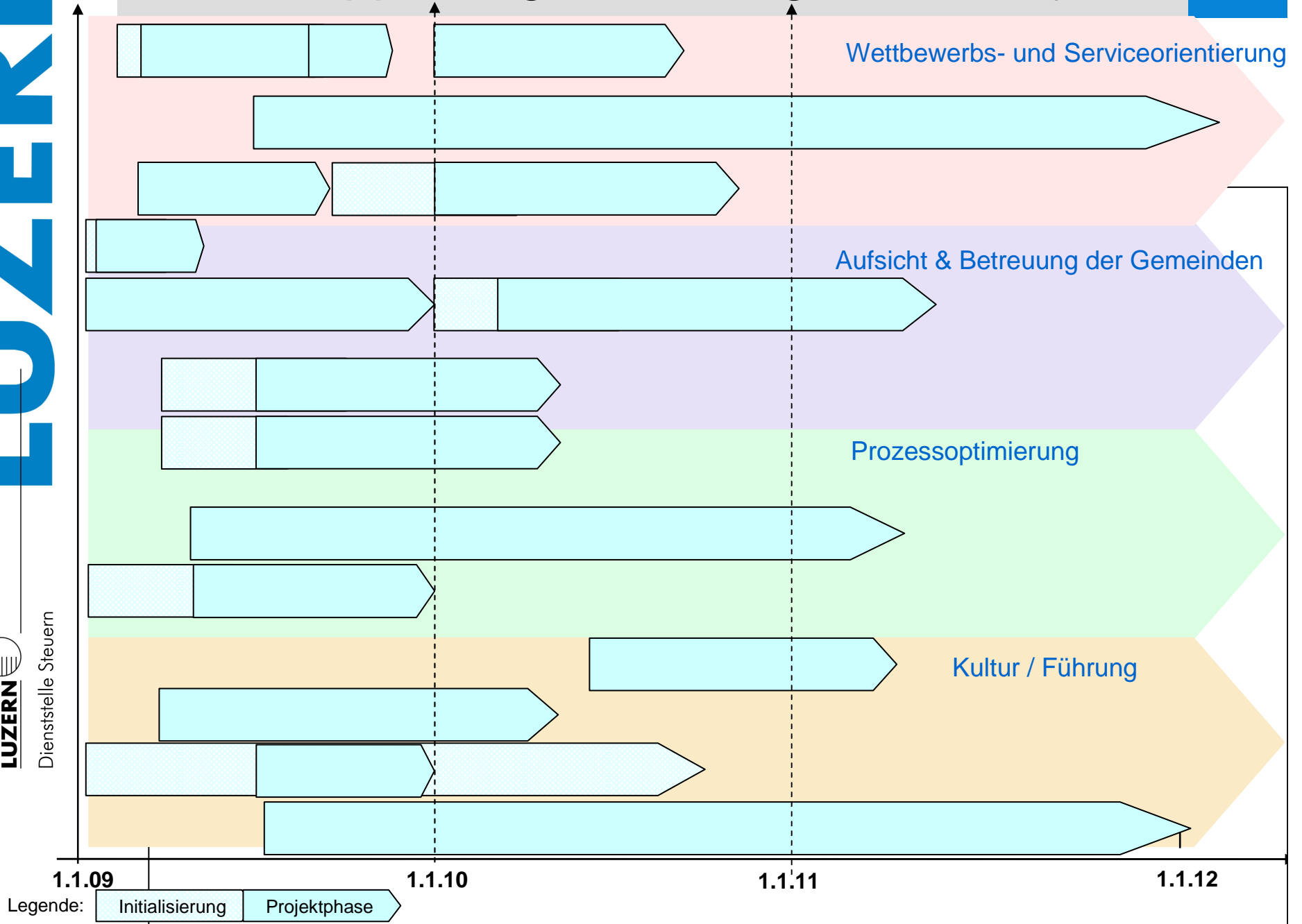
1. Mitarbeiterpotenziale fördern und fordern
2. Führungs-, Sozial- und Methodenkompetenz ausbauen
3. Interne und externe Kommunikation verbessern
4. Führungsprozesse aufbauen
5. Projektmanagement etablieren

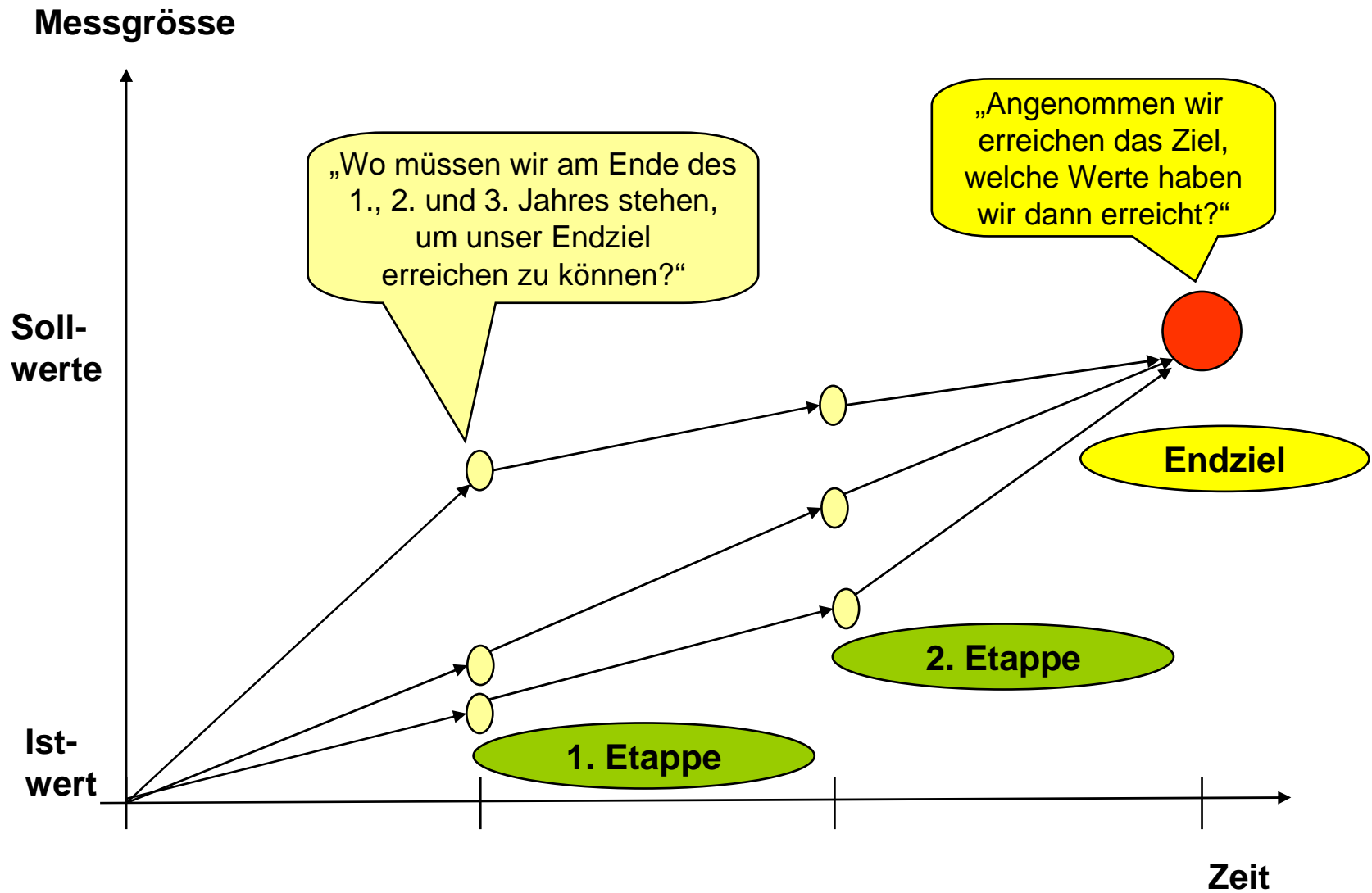
Strategielandkarte





Etappierung der strategischen Projekte







„Gemeinsam Ziele erreichen!“