

**Kleine Anfrage zur schriftlichen Beantwortung
gemäß § 46 Abs. 1 GO LT
mit Antwort der Landesregierung**

Anfrage des Abgeordneten Christian Grascha (FDP)

Antwort des Niedersächsischen Finanzministeriums namens der Landesregierung

Digitalisierung der Steuerverwaltung - Digitalforschung und Weiterbildungsangebote

Anfrage des Abgeordneten Christian Grascha (FDP), eingegangen am 14.01.2021 - Drs. 18/8313
an die Staatskanzlei übersandt am 18.01.2021

Antwort des Niedersächsischen Finanzministeriums namens der Landesregierung vom 17.02.2021

Vorbemerkung des Abgeordneten

Die digitale Transformation der Prozesse innerhalb der Steuerverwaltung ist die Voraussetzung für ein einfaches und effizienteres Besteuerungsverfahren. Die Regelungen in der Abgabenordnung und der StDAV eröffnen schon jetzt die Möglichkeit einer umfassenden elektronischen Kommunikation zwischen Bürgern, Unternehmen und Finanzverwaltungen. Die Verankerung der ausschließlich automatisationsgestützten Bescheiderteilung in § 155 Abs. 4 der Abgabenordnung stellt bereits die Weichen für eine Volldigitalisierung der Steuerverwaltung.

Vorbemerkung der Landesregierung

Auf die Vorbemerkung zur Antwort auf die Kleine Anfrage zur schriftlichen Beantwortung „Digitalisierung der Steuerverwaltung“ (Drs. 18/8216), dass die Steuerverwaltung ihre Verfahren im länderübergreifenden Vorhaben KONSENS (**K**oordinierte **N**eue **S**oftware**E**ntwicklung der **S**teuerverwaltung) digitalisiert, nehme ich Bezug.

1. Bestehen innerhalb der Landesfinanzverwaltung „Digitallabore bzw. Innovationslabore“, die die verschiedenen Akteure im Sinne von interdisziplinären Teams in den IT-Transformationsprozess einbeziehen?

Auch das Thema „Digital- und Innovationslabore“ treibt Niedersachsen gemeinsam mit den Steuerverwaltungen der anderen Länder und des Bundes im Vorhaben KONSENS voran (siehe Vorbemerkung). Dabei werden je nach Anforderung verschiedene Akteurinnen und Akteure interdisziplinär einbezogen.

Im Übrigen verweise ich auf die Antwort auf Frage 13 der Kleinen Anfrage zur schriftlichen Beantwortung (Drs. 18/8216).

2. Wird im Bereich der Nutzerforschung und Optimierung digitaler Angebote mit spezialisierten Unternehmen der Privatwirtschaft zusammengearbeitet und wenn ja, inwieweit?

Dazu verweise ich auf die Antworten auf die Fragen 3 und 15 der Kleinen Anfrage zur schriftlichen Beantwortung (Drs. 18/8216).

3. Werden in die Forschung und Entwicklung neuer digitaler Angebote der Landesfinanzverwaltung Probanden aller Alters- und Gesellschaftsschichten einbezogen?

Siehe Vorbemerkung. Neue digitale Angebote für Bürgerinnen und Bürger entwickelt vorrangig Bayern im Verfahren ELSTER (ELEktronische STEUERERklärung) und nutzt insoweit auch die „User Experience“.

4. Wie werden bei der Digitalisierungsforschung innerhalb der Landesfinanzverwaltung der demografische Wandel und der Fachkräftemangel berücksichtigt?

Der demografische Wandel und der Fachkräftemangel werden bei der Digitalisierungsforschung situativ berücksichtigt.

5. Werden von der Landesfinanzverwaltung regelmäßige Ziele für die fortschreitende Digitalisierung der Steuerverwaltung im Land definiert?

Siehe Vorbemerkung.

6. Hat die Digitalisierung der Steuerverwaltung Auswirkungen auf ein Leitbild innerhalb der Landesfinanzverwaltung?

Die niedersächsische Steuerverwaltung ist sich bewusst, dass sie mit ihrer Arbeit die finanzielle Handlungsfähigkeit des Staates sichert und so die Finanzierung von staatlichen Leistungen und öffentlichen Aufgaben gewährleistet. Maßstäbe ihres Handelns sind Steuergerechtigkeit, Wirtschaftlichkeit, Bürgernähe und die Zufriedenheit ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. In dem Spannungsfeld zwischen quantitativer Bewältigung der stetig steigenden Aufgaben und deren qualitativer Erledigung ist eine moderne Informations- und Kommunikationstechnik geradezu Voraussetzung für eine zeitgemäß agierende Steuerverwaltung und gehört damit auch zum Leitbild der niedersächsischen Steuerverwaltung.

7. Welchen Fortschritt kann die Landesfinanzverwaltung im Hinblick auf das Gesamtziel „Papierlose Bearbeitung“ bisher verzeichnen?

Im Vorhaben KONSENS ist die niedersächsische Steuerverwaltung gemeinsam mit den Steuerverwaltungen der anderen Länder und des Bundes auf dem Weg, die steuerlichen Fachverfahren schrittweise auf eine papierlose Bearbeitung umzustellen. Ein wichtiger Baustein ist dabei die Einführung einer elektronischen Akte. Das Ziel, Steuererklärungen papierlos zu bearbeiten, verfolgt auch die niedersächsische Steuerverwaltung mit Nachdruck, wohlwissend, dass es bis dahin noch einige Zeit dauern wird.

8. Werden bestehende IT- und Arbeitsprozesse innerhalb der Finanzverwaltung auf den Prüfstand gestellt, um Einsatzmöglichkeiten für digitale Lösungen zu erschließen?

Ja.

9. Wurden bisher Prozesse, Strukturen und die bestehende Organisation zur Förderung der Digitalisierung entschlackt bzw. verschlankt und wenn ja, inwieweit?

Eine „Entschlackung“ oder „Verschlankung“ von Prozessen, Strukturen und bestehenden Organisationen ist eine häufige Begleiterscheinung der Digitalisierung. Gerade in der Steuerverwaltung zeigt

die Entwicklung der letzten zehn Jahre dass trotz gestiegener Fallzahlen¹, höherer Komplexität und Internationalität der Einzelfälle der Personalbedarf leicht rückläufig war. Dies ist auf unterschiedliche Entwicklungen in der Steuerverwaltung zurückzuführen, u. a. auch auf die Digitalisierung.

Personalbestand und Organisation in den Finanzämtern unterliegen aufgrund der massiven Digitalisierung seit Jahren einer stetigen kritischen Überprüfung. Zugleich erleben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Finanzämtern eine ebenso stetige wie höchst dynamische Veränderung in ihrem jeweiligen Umfeld. Unter den Stichworten KONSENS und ELSTER hat die Steuerverwaltung bereits eine massive Digitalisierungsentwicklung vollzogen und damit einhergehend auch immer wieder deutliche Veränderungen ihrer Prozesse, Strukturen und Organisation erfahren. Dieser Prozess hält an. Die ganz besondere Leistung der Bediensteten in der Steuerverwaltung besteht - unbestreitbar - weniger darin, dass die einzelne Person heute mehr oder länger arbeitete als die Kolleginnen und Kollegen in den Finanzämtern vor zehn Jahren, sondern sie besteht in der „erlernten“ und inzwischen weitgehend internalisierten Bereitschaft, über all die Jahre einen gewaltigen und weiter anhaltenden Veränderungsprozess zu durchlaufen und diesen als nie endenden Entwicklungsprozess von beachtlicher Geschwindigkeit für die Zukunft zu akzeptieren, mitzumachen und mitzugestalten. Ein gutes Beispiel für die Veränderungsbereitschaft ist auch die Tatsache, dass die in 2018 beschlossene und aktuell in der Umsetzung befindliche Neustrukturierung der Finanzämter in Niedersachsen (Zusammenlegung von 16 Ämtern zu acht Ämtern) aus der Verwaltung heraus initiiert und sodann von der Landesregierung beschlossen worden ist.

Die mit der Digitalisierung verbundenen Möglichkeiten werden außerdem zu einer Ausdifferenzierung steuerlicher und wirtschaftsrechtlicher Vorschriften und damit steigender Komplexität und zu einer Steigerung der Prüfungstiefe genutzt. Als Beispiel dafür sei der internationale Datenaustausch genannt. Die Menge an elektronischen Mitteilungen aus dem Ausland, die es bis vor einigen Jahren noch nicht gab, stellt die Steuerverwaltung vor neue Herausforderungen. Mit der zunehmenden Globalisierung der gesellschaftlichen und insbesondere wirtschaftlichen Aktivitäten steigt vielfach auch die Komplexität der damit zusammenhängenden Steuerfälle und erhöhen sich damit notwendigerweise die Anforderungen an die Steuerverwaltung in Bezug auf die Prüfungstiefe und -qualität. Deutlich gesteigerte personelle Ressourcen werden der Steuerverwaltung aber voraussichtlich auch in den kommenden Jahren zur Bewältigung dieser zusätzlichen Aufgaben nicht zur Verfügung stehen. Daher ist die Digitalisierung eine unabdingbare Voraussetzung dafür, dass die Steuerverwaltung ihre gesetzliche Aufgabe, Steuern gleichmäßig festzusetzen und zu erheben, auch zukünftig in vollem Umfang wahrnehmen kann.

10. Wie viele Personen sind im IT-Bereich der Landesfinanzverwaltung beschäftigt, und wie viele Beschäftigte in der Verfahrensentwicklung/-betreuung?

In der Abteilung Informations- und Kommunikationstechnik des Landesamtes für Steuern Niedersachsen (LStN) sind - Stand 12.01.2021 - 282,9 Personen in Vollzeiteinheiten beschäftigt. Davon sind insgesamt 263,71 Personen in Vollzeiteinheiten in der Verfahrensentwicklung und -betreuung tätig.

11. Welcher Personaleinsatz innerhalb des KONSENS-Verbunds (Arbeiten in KONSENS) wurde von der Landesfinanzverwaltung geleistet?

Die niedersächsische Steuerverwaltung hat im Jahr 2020 monatlich 80 Personen in Vollzeiteinheiten im Vorhaben KONSENS eingesetzt (die Personalkosten erstattet das Vorhaben KONSENS dem Land Niedersachsen nach einem festgelegten Satz).

¹ Zum Beispiel
11 % Steigerung bei den Einkommensteuerpflichtveranlagungen und bei den sonstigen natürlichen Personen seit 2012,
20 % Steigerung bei den Feststellungen seit 2010,
25 % Steigerung bei den Körperschaftsteuerfällen seit 2010,
15 % Steigerung bei den Umsatzsteuerfällen seit 2010,
39 % Steigerung bei den Gewerbesteuerfällen seit 2010.

In dieser Zahl nicht enthalten sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die regelmäßig an den mehr als 100 auf Dauer angelegten Gremien, Konferenzen, Fach- oder Arbeitsgruppen des Vorhabens KONSENS teilnehmen. Der Personaleinsatz dafür ist nach den Vereinbarungen der Länder und des Bundes gegenüber dem Vorhaben KONSENS nicht abrechenbar und kann deshalb nicht beziffert werden.

12. Welche Arbeitsbereiche innerhalb der Landesfinanzverwaltung lassen sich aus Sicht der Landesregierung nicht durch eine weitergehende Digitalisierung so verändern, dass die Arbeit im Homeoffice bzw. am Telearbeitsplatz möglich wird?

Abgesehen von den Arbeitsbereichen, die ihrer Natur nach eine körperliche Anwesenheit vor Ort erfordern (z. B. Hausmeisterdienste, Pförtnerdienste etc.), lassen sich grundsätzlich alle Arbeitsbereiche innerhalb der Landesfinanzverwaltung durch eine weitergehende Digitalisierung so verändern, dass die Arbeit im Homeoffice oder am Telearbeitsplatz möglich wird. Losgelöst von dieser in die Zukunft gerichteten Betrachtung der technischen Möglichkeiten ist aber in jedem Einzelfall zu prüfen, ob eine Umsetzung in der Praxis auch geboten und sinnvoll ist. Es wird auch in absehbarer Zeit weiterhin etliche Arbeitsbereiche geben, in denen jedenfalls die ausschließliche Erbringung der Dienstleistung im Homeoffice oder am Telearbeitsplatz im Hinblick auf deren Adressatenorientierung nicht sachdienlich und zweckmäßig ist. Dies gilt z. B. insbesondere für die Personalführungskräfte, für die Aus- und Fortbildenden sowohl in den Bildungseinrichtungen des Landes als auch in jeder einzelnen Dienststelle und für die Ansprechpersonen der Bürgerinnen und Bürger, die persönlich an Amtsstelle erscheinen und Hilfe vor Ort begehren. Hinzu kommt, dass viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den verschiedensten Gründen gar nicht von zu Hause aus arbeiten wollen, weil sie z. B. Vereinsamung fürchten und ihnen der persönliche dienstliche Austausch und das soziale Miteinander mit den Kolleginnen und Kollegen am behördlichen Arbeitsplatz fehlen würde oder die häuslichen Verhältnisse ein Arbeiten im Homeoffice oder am Telearbeitsplatz nicht zulassen.

13. Inwieweit müssen bei der Implementierung von digitalen Prozessen und Abläufen die Personalräte in den Institutionen beteiligt werden, und wie wirkt sich dies auf die Fortschritte bei der Digitalisierung der Landesfinanzverwaltung aus?

Das Niedersächsische Personalvertretungsgesetz (NPersVG) regelt in den §§ 64 ff. in abstrakter Form, welche Maßnahmen einen Mitbestimmungstatbestand erfüllen oder eine andere Form der Beteiligung erfordern. Zu implementierende Prozesse und Abläufe sind jeweils darauf zu überprüfen, ob sie einen der definierten Tatbestände erfüllen. Das Mitbestimmungsverfahren richtet sich sodann nach § 68 NPersVG, bei Nichteinigung sind die §§ 70 bis 72 NPersVG einschlägig. Andere Formen der Beteiligung sind in den §§ 75 bis 78 NPersVG genannt. Unabhängig davon versteht die Landesregierung die Beteiligung der Personalräte am Prozess der Digitalisierung gerade nicht als ein „Muss“ sondern als Bereicherung und Qualitätssicherung dieses Prozesses im Interesse der Bediensteten, die im Zuge der Digitalisierung immer wieder aufs Neue laufend massive Veränderungen ihres dienstlichen Umfelds und ihrer Arbeitsabläufe erfahren und diesen Prozess, damit er erfolgreich von statten gehen kann, aktiv mitgestalten sollen.

14. Wie beurteilt die Landesregierung die aktuellen gesetzlichen Vorschriften (StBAG und StBAPO) in Hinblick auf die fortschreitende Digitalisierung und die Veränderungen im Steuerrecht (ständig wachsende Komplexität des Steuerrechts, die steigende Anzahl an Steuergesetzen, Verordnungen und Anweisungen, die Steuerrechtsprechung)?

In den aktuellen gesetzlichen Vorschriften wird die Digitalisierung nicht explizit erwähnt, gleichwohl spielt sie in der geübten Praxis bei den Finanzanwärtinnen und Finanzanwärttern im Rahmen der fachtheoretischen und berufspraktischen Studien und bei den Steueranwärtinnen und Steueranwärttern im Rahmen der Fachtheorie und der Berufspraxis eine wesentliche Rolle.

Inwieweit die rechtlichen Rahmenbedingungen für die Ausbildung und das Studium aufgrund der fortschreitenden Digitalisierung zukünftig angepasst werden sollten, hat eine Bund-Länder-Arbeitsgruppe seit Oktober 2019 untersucht. Die Vorschläge der Arbeitsgruppe wurden im September 2020

dem Koordinierungsausschuss (§ 50 StBAPO) vorgestellt und sollen in einen zukünftigen Entwurf des BMF zur Änderung der StBAPO einfließen.

Die Komplexität des Steuerrechts und dessen Veränderungen durch Gesetzgebung und Rechtsprechung sind kein neues Phänomen. Damit umzugehen, wird den Steuerbeamtinnen und Steuerbeamten bereits in der Ausbildung bzw. im Studium vermittelt. Die Stoffgliederungspläne, die die bundeseinheitlichen Lerninhalte für die Lehrveranstaltungen der Fachstudien und der fachtheoretischen Ausbildung sowie für die Ausbildungsarbeitsgemeinschaften ausweisen, überarbeitet eine paritätisch mit Vertreterinnen und Vertretern aus Theorie und Praxis besetzte Bund-Länder-Arbeitsgruppe sowohl periodisch als auch anlassbezogen und priorisiert Lerninhalte entsprechend der steuerrechtlichen Entwicklung gegebenenfalls neu.

15. Sind aus Sicht der Landesregierung insbesondere im Hauptstudium des gehobenen Dienstes, das verstärkt der Vermittlung methodischer und sozialer Kompetenz sowie der Vertiefung steuerlicher Fachthemen dient, die großen Herausforderungen für die Anwendung von Informationstechnik außerhalb der berufspraktischen Ausbildung i. S. v. § 24 StBAPO ausreichend berücksichtigt?

Die Fachstudien und berufspraktischen Studienzeiten des gehobenen Dienstes bilden eine Einheit und sind inhaltlich aufeinander abgestimmt. Basierend auf diesem Grundgedanken wird die Anwendung von Informationstechnik in erster Linie während der berufspraktischen Ausbildung einschließlich der Ausbildungsarbeitsgemeinschaften vermittelt. Der Schwerpunkt im Hauptstudium liegt in der Vertiefung der Rechtsfächer. Dabei werden die Erfahrungen der Finanzanwältinnen und Finanzanwältler aus den berufspraktischen Studienzeiten, insbesondere bei fächerübergreifenden und praxisorientierten Fallbearbeitungen und bei der Fallstudie (Nr. 11 der Anlage 10 StBAPO) mit einbezogen.

Um die Verzahnung von Theorie und Praxis in der Steuerbeamtenausbildung noch weiter zu stärken, prüft derzeit eine vom Koordinierungsausschuss (§ 50 StBAPO) beauftragte Bund-Länder-Arbeitsgruppe, welche der schon bestehenden kompetenzorientierten Ansätze sich am besten bewährt haben und in geeigneter Form intensiviert und ausgebaut werden können.

16. Welche Möglichkeiten bieten die aktuellen Festlegungen im StBAG und in der StBAPO den Landesfinanzverwaltungen, den IT-Nachwuchs intern bzw. durch die Ausbildung zu beschaffen?

Das IT-Fachpersonal wird überwiegend nicht aus dem Kreis der Steuerbeamtinnen und Steuerbeamten rekrutiert. Vielmehr werden die erforderlichen Fachkräfte regelmäßig als Tarifpersonal eingestellt. Die aktuellen Festlegungen im StBAG und in der StBAPO sind dabei nicht maßgeblich.

17. Welche Kooperationen mit externen Hochschulen und sonstigen Trägern hat die Landesfinanzverwaltung genutzt, um IT-Kräfte zu gewinnen?

Das LStN beteiligt sich seit dem Programmstart im Herbst 2017 am Stipendienprogramm der Landesregierung für den Bachelor-Studiengang Verwaltungsinformatik an der Hochschule Hannover (HsH) und hat als stipendiengabende Behörde die Betreuung von bisher 24 Stipendiatinnen und Stipendiaten aus vier Studienjahrgängen übernommen. Die ersten Stipendiatinnen und Stipendiaten werden den Studiengang im Laufe des ersten Quartals 2021 abschließen. Im Anschluss an ihr Studium sind die Stipendiatinnen und Stipendiaten durch den Stipendienvertrag für mindestens fünf Jahre an die niedersächsische Landesverwaltung gebunden.

18. Hat sich die Landesfinanzverwaltung mit dem Wunsch der Unterstützung im Bereich der IT-Nachwuchskräfte an die Bundesregierung gewandt?

Nein.

19. Welchen Fortbildungsbedarf sieht die Landesregierung konkret in Hinblick auf die ständig wachsende Komplexität des Steuerrechts, die steigende Anzahl an Steuergesetzen, Verordnungen und Anweisungen, die Steuerrechtsprechung und die fortschreitende Digitalisierung entsprechend § 1 Abs. 2 Nr. 4 StBAG einheitlich zu gestalten?

Wie bereits erwähnt sind die Komplexität des Steuerrechts und seine Veränderungen durch Gesetzgebung und Rechtsprechung kein neues Phänomen. Aufgrund dieser Komplexität wird es immer einen großen Fortbildungsbedarf in der Steuerverwaltung geben. Dieser wird durch die fortschreitende Digitalisierung noch erhöht, weil viele Prozesse und Verfahren permanent weiterentwickelt werden und einem stetigen Wandel unterliegen.

Die Bundesfinanzakademie passt ihr Fortbildungsangebot regelmäßig an, um der Komplexität des Steuerrechts und der Digitalisierung bundeseinheitlich Rechnung zu tragen. An den entsprechenden Fortbildungsangeboten nehmen regelmäßig auch niedersächsische Steuerbeamtinnen und Steuerbeamte teil.

In Niedersachsen selbst wird der Bedarf aus Sicht der Beschäftigten in einem komplexen, mitarbeiterorientierten Verfahren ermittelt (Fortbildungsbedarfsermittlungsverfahren), um die Problematik der zunehmenden Vielschichtigkeit steuerrechtlicher Fragen und der Digitalisierung zu berücksichtigen und entsprechende Fortbildungen anbieten zu können.

Für nahezu alle Bediensteten in der Steuerverwaltung ist deren Tätigkeit schon seit Jahren von einem hohen Digitalisierungsgrad geprägt. Sowohl die fortschreitende Einführung von KONSENS-Verfahren als auch die Weiterentwicklung von Standardsoftware werden regelmäßig durch IT-Fortbildungen begleitet. Als Ergänzung und paralleles Schulungsangebot werden mittlerweile auch Lernvideos bereitgestellt. Die Durchführung von Web-Seminaren zu Fortbildungszwecken ist in Vorbereitung.

Für die Bewältigung der fachlichen Aufgaben bedarf es neben dem erforderlichen Spezialwissen insbesondere fundierter Grundlagenkenntnisse. Es ist daher zwingend erforderlich, das vorhandene fachliche Fortbildungsangebot (z. B. im Bereich Erhebung: Grundseminar Vollstreckung, Insolvenzrecht, Stundung und Erlass) aufrechtzuerhalten und ständig an Veränderungen im rechtlichen und wirtschaftlichen Umfeld anzupassen. Dieser Fortbildungsbedarf wird tendenziell weiter zunehmen.

20. Wie werden die Beschäftigten in der Landesfinanzverwaltung geschult, um gegenüber den Steuerpflichtigen Überzeugungsarbeit für die digitalen Services zu leisten bzw. die Anwendung erklären zu können?

Die Steuerverwaltungen der Länder und des Bundes haben das Verfahren ELSTER für die elektronische Übermittlung von Steuererklärungen entwickelt. Mein ELSTER ist eine von der Steuerverwaltung kostenfrei zur Verfügung gestellte Onlineplattform. Sie ist barrierefrei und vereint sämtliche digitalen Services der deutschen Steuerverwaltung. Mit Mein ELSTER können neben der Steuererklärung auch verschiedene - und zunehmend mehr - Anträge, Mitteilungen und Einsprüche elektronisch an das Finanzamt übermittelt werden.

Für die Beschäftigten der niedersächsischen Steuerverwaltung werden in regelmäßigen Abständen Schulungen zum Verfahrenseinsatz ELSTER angeboten. Es gibt drei Arten von ELSTER-Schulungen, die sich nach Teilnehmendenkreis und Themenschwerpunkten unterscheiden. Der Fokus dieser Schulungen liegt auf der Nutzung von ELSTER aus Anwendersicht und auf der Informationsgewinnung.

Die Dozentinnen und Dozenten vermitteln den Teilnehmenden verschiedenste ELSTER-spezifische Themen in Form von Präsentationen und Filmen. Zudem richten sie vorbereitete Fragen an die Teilnehmenden, die im Plenum diskutiert werden. Alle Teilnehmenden haben die Möglichkeit, aktiv und selbstständig am PC mitzuarbeiten und die Seite von elster.de und Mein ELSTER kennenzulernen. Sie können dabei z. B. das Registrieren und das Erstellen von Steuererklärungen bis hin zum Abruf von Bescheinigungen in einer Testumgebung ausprobieren und testen. Durch die Schulungen erhalten die Teilnehmenden einen Einblick in das Verfahren ELSTER und können sich von dessen Service- und Leistungsumfang überzeugen.

Den Beschäftigten stehen zudem ELSTER-Test-Zertifikate zur Verfügung, mit denen sie Mein ELSTER nutzen und dadurch ihr Wissen in der praktischen Anwendung regelmäßig weiter ausbauen und festigen können.

Für die Klärung von Problemfällen sind in jedem Finanzamt ELSTER-Ansprechpartnerinnen und ELSTER-Ansprechpartner (EAP) vorhanden, die speziell informiert und ausgebildet werden. Jährlich wird eine zentrale Informationsveranstaltung für die EAP der niedersächsischen Finanzämter durchgeführt, denn im Zuge der Digitalisierung des Besteuerungsverfahrens wird die Anwendung ELSTER laufend erweitert, sodass die Aufgabe der EAP einem ständigen Wandel unterliegt.

Um Informationen über ELSTER auch den Steuerbürgerinnen und Steuerbürger zuzuleiten und das Verfahren ELSTER weiter zu bewerben, führen die EAP überdies öffentliche Informationsveranstaltungen in den Finanzämtern durch. Außerdem nehmen sie an regionalen Messen teil.