



Standard für Prozessqualität in Steuerberatungskanzleien Anforderungen

Vorwort

Dieses Regelwerk, der TÜV AUSTRIA – PROVECT Standard für Prozessqualität in Steuerberatungskanzleien, wurde unter Beteiligung folgender Partner erstellt:

- ✓ PROVECT Unternehmenspartnerschaft, Mag. Matthias Bayr und Mag. Günther Trattner
Dietrichgasse 16/2/8
AT – 1030 Wien

- ✓ TÜV AUSTRIA CERT GMBH
Krugerstraße 16
AT - 1015 Wien

1. Inhaltsverzeichnis

1.	Inhaltsverzeichnis.....	2
2.	Einleitung.....	3
3.	Begriffe und Definitionen	3
4.	Qualitätsmanagementsystem	5
5.	Verantwortung der Leitung	6
6.	Management der Ressourcen.....	7
7.	Realisierung der Dienstleistung	8
8.	Messung, Analyse und Verbesserung.....	9
9.	Literaturhinweise	11

Version vom 12.11.2014

2. Einleitung

Ziel dieses TÜV AUSTRIA – PROVECT Standards ist die Normierung und Definition eines Mindeststandards für Prozessqualität in Steuerberatungskanzleien.

Der gegenständliche TÜV AUSTRIA – PROVECT Standard bildet die Grundlage (Referenz) zur Zertifizierung von Steuerberatungskanzleien.

Das Geschäftsfeld der Steuerberater ist im Wandel: neue Technologien zur Automatisierung der Geschäftsprozesse, digitale Beleg- und Auswertungserfordernisse, gesteigerte Erwartungshaltungen der Klienten, zunehmender Wettbewerb durch eine Verlagerung der Basisdienstleistungen an Selbstständige Buchhalter, Banken, Rechtsanwälte, etc. stellen neue Herausforderungen an die Organisation einer Steuerberatungskanzlei dar. Eine moderne Steuerberatungskanzlei besticht im digitalen Zeitalter vor allem durch den Einsatz von innovativen Technologien und - damit verknüpft - effizienten Arbeitsprozessen. Die Leistungen für den Klienten werden schneller und kostengünstiger bereitgestellt, die Qualität der Dienstleistungen wird erhöht.

Mit dieser TÜV AUSTRIA – PROVECT Zertifizierung wird sichergestellt, dass die Steuerberatungskanzlei diesen o. a. Anforderungen entspricht.

3. Begriffe und Definitionen

Die nachstehenden Begriffe sind von speziellem Interesse und von Bedeutung für Steuerberatungskanzleien und für das Verständnis dieses gegenständlichen TÜV AUSTRIA – PROVECT Standards.

Weiters gelten sämtliche Begriffe und Definitionen des Qualitätsmanagements, welche in bezughabenden Dokumenten, Normen und Regelwerken definiert sind.

Qualität in Steuerberatungskanzleien

Grad, bis zu dem die Anforderungen für den Satz von Qualitätsmerkmalen erfüllt werden.

Qualitätsmerkmale in Steuerberatungskanzleien

sind kennzeichnende Eigenschaften, die mehrere Aspekte beleuchten:

a) Auftragsbezogene, richtige Leistungserstellung

Auf Basis des mit dem Klienten vereinbarten Leistungsumfangs (Auftrag) wird die Dienstleistung ordnungsgemäß nach den gültigen Gesetzen und Richtlinien erstellt.

b) Fristgerechte Leistungserstellung

Die Dienstleistungen werden entsprechend der gesetzlichen Vorschriften und Richtlinien, bzw. der Anforderungen, Erwartungen und Wünsche der Klienten fristgerecht erstellt.

c) Kontinuität der Leistungserstellung

Auf Basis des vereinbarten Leistungsumfanges wird eine kontinuierliche Leistungserstellung gewährleistet.

d) Wirksamkeit der Leistungserstellung

Tätigkeiten der Steuerberatung führen zu einem erwarteten, positiven Ergebnis für den Klienten.

e) Effizienz der Leistungserstellung

Das für den Klienten erwartete Ergebnis wird unter Einsatz eines Minimums an Ressourcen erzielt.

g) Rechtssichere und wissensbasierte Leistungserstellung

Die Leistungserstellung erfolgt auf Basis aktueller rechtlicher Grundlagen, sowie auf fundiertem betriebswirtschaftlichem Know-How und Best Practices.

h) Klientenfokussierte Leistungserstellung

Die Tätigkeiten der Steuerberatung sind auf die Anforderungen, Erwartungen und Wünsche des Klienten konzentriert und werden stets mit dem Einverständnis des Klienten und mit Blick auf dessen wirtschaftliche Möglichkeiten und Entwicklungen ausgeführt.

i) Mitwirkung des Klienten

Der Klient wird von den Fortschritten und Ergebnissen der Dienstleistungen in Kenntnis gesetzt und bei Bedarf aktiv miteinbezogen.

j) Sicherheit des Klienten

Die Steuerberatungskanzlei garantiert für die Rechtssicherheit der beauftragten Dienstleistungen. Weiters hat der Klient die Sicherheit, dass, im Falle des Erkennens von wirtschaftlichen Risiken, die Steuerberatungskanzlei unverzüglich diese Risiken an den Klienten kommuniziert und gegebenenfalls Maßnahmen zur Gegensteuerung vorschlägt.

Qualitätsmanagementsystem/Organisationssystem

Ein Qualitätsmanagementsystem ist ein System zum Lenken und Leiten einer Organisation in Bezug auf die Qualität.

Es besteht insbesondere aus folgenden Prozessgruppen:

- a) Strategische Managementprozesse, die der grundlegenden Ausrichtung und Organisation der Kanzlei dienen;
- b) Operative Managementprozesse, bestehend aus Leistungsprozessen und Organisationsprozessen:
 - Leistungsprozesse beschreiben die Kernkompetenzen einer Steuerberatungskanzlei und stellen die Hauptdienstleistungen der Kanzlei dar.
 - Organisationsprozesse dienen der Erbringung der Leistungsprozesse.

Klienten einer Steuerberatungskanzlei

Personen, Unternehmen, Organisationen oder Institutionen, die Steuerberatungsdienstleistungen empfangen.

Stakeholder einer Steuerberatungskanzlei

Stakeholder sind Institutionen, Organisationen, Unternehmen oder Personen, denen im Zusammenhang mit der Leistungserstellung für einen Klienten bestimmte Informationen zugänglich gemacht werden (zB Behörden, Ämter, Wirtschaftsprüfer, Banken, Versicherungen, etc.)

Steuerberatungstätigkeit

Tätigkeit, die für einen Klienten von einem Mitarbeiter der Steuerberatungskanzlei mit der Absicht ausgeführt wird, direkt oder indirekt die wirtschaftlichen und/oder steuerrechtlichen Belange des Klienten zu sichern, bzw. zu verbessern.

Prozess in einer Steuerberatungskanzlei

Arbeitsablauf zur optimalen Erbringung der Steuerberatungstätigkeit.

Prozessmodell

Darstellung aller Arbeitsabläufe einer Steuerberatungskanzlei.

4. Qualitätsmanagementsystem

Allgemeines

Die Steuerberatungskanzlei muss ein Managementsystem einführen, dokumentieren, umsetzen und aufrechterhalten, das geeignet ist, die beständige Erfüllung der Anforderungen dieses TÜV AUSTRIA – PROVECT Standards zu unterstützen, darzulegen und ständig zu optimieren.

Die Steuerberatungskanzlei muss

- a) alle für die Erbringung von Dienstleistungen einer Steuerberatungskanzlei erforderlichen Prozesse in Übereinstimmung mit den Qualitätsmerkmalen erkennen und festlegen,
- b) die Abfolge von Tätigkeiten in jedem Prozess und die Wechselwirkungen zwischen den und innerhalb der Prozesse festlegen,
- c) erforderliche Indikatoren, Kriterien und Methoden zur Bewertung festlegen, um sowohl die wirksame Durchführung und Lenkung dieser Prozesse als auch das Einhalten der Qualitätsmerkmale sicherzustellen,
- d) die Verfügbarkeit aller Ressourcen sicherstellen, die zur Durchführung aller Prozesse benötigt werden,
- e) die Verfügbarkeit maßgeblicher Informationen sicherstellen, die zur Durchführung und zum Risikomanagement aller Prozesse erforderlich sind,
- f) diese Prozesse regelmäßig überwachen, messen, analysieren und bewerten,
- g) die erforderlichen Maßnahmen treffen, um die Ergebnisse unter Einhaltung der Qualitätsmerkmale zu erreichen,
- h) Herangehensweisen zur kontinuierlichen Verbesserung dieser Prozesse einführen.

Managementsystem-Dokumentation

Auf alle anwendbaren Anforderungen dieses TÜV AUSTRIA – PROVECT Standards müssen entweder in einem Handbuch oder in damit verbundenen Dokumenten eingegangen werden. Die Organisation muss sicherstellen, dass das Handbuch und die damit verbundenen Dokumente ihrem zuständigen Personal zugänglich sind.

Dokumentenlenkung

Die Steuerberatungskanzlei muss (nicht zwingend dokumentierte) Verfahren zur Lenkung der Dokumente (interne und externe) einführen, die sich auf die Erfüllung der Anforderungen dieses TÜV AUSTRIA – PROVECT Standards beziehen.

Diese Verfahren müssen die erforderlichen Lenkungsmaßnahmen festlegen, um

- a) Dokumente bezüglich ihrer Angemessenheit vor ihrer Herausgabe zu genehmigen;
- b) Dokumente zu bewerten, sie bei Bedarf zu aktualisieren und erneut zu genehmigen;
- c) sicherzustellen, dass Änderungen und der aktuelle Überarbeitungsstatus von Dokumenten gekennzeichnet werden;
- d) sicherzustellen, dass gültige Fassungen zutreffender Dokumente an den jeweiligen Einsatzorten verfügbar sind;
- e) sicherzustellen, dass Dokumente lesbar und leicht erkennbar bleiben;
- f) sicherzustellen, dass Dokumente externer Herkunft gekennzeichnet werden und ihre Verteilung gelenkt wird; und
- g) die unbeabsichtigte Verwendung veralteter Dokumente zu verhindern und diese in geeigneter Weise zu kennzeichnen, falls sie aus irgendeinem Grund aufbewahrt werden.

Lenkung von Aufzeichnungen

Die Steuerberatungskanzlei muss (nicht zwingend dokumentierte) Verfahren einführen, um die Lenkungsmaßnahmen festzulegen, die erforderlich sind für die Kennzeichnung, die Aufbewahrung, den Schutz, die Wiederauffindbarkeit, die Aufbewahrungsfrist von Aufzeichnungen und die Verfügung über Aufzeichnungen in Bezug auf die Erfüllung der Anforderungen dieses TÜV AUSTRIA - PROVECT Standards.

Die Steuerberatungskanzlei muss Verfahren einführen zur Regelung der Aufbewahrung der Aufzeichnungen über eine den vertraglichen und gesetzlichen Verpflichtungen entsprechende Zeit. Der Zugang zu diesen Aufzeichnungen muss mit Vertraulichkeitsregelungen in Einklang stehen.

5. Verantwortung der Leitung

Allgemeines

Die Leitung der Steuerberatungskanzlei muss für ihre Tätigkeiten grundsätzliche Regelungen und Ziele festlegen. Die Leitung muss für ihre Verpflichtung zur Entwicklung und Umsetzung des Managementsystems in Übereinstimmung mit den Anforderungen dieses TÜV AUSTRIA – PROVECT Standards Nachweise bereitstellen.

Die Leitung muss sicherstellen, dass die grundsätzlichen Regelungen auf allen Organisationsebenen der Organisation verstanden, umgesetzt und aufrechterhalten werden.

Die Leitung muss sicherstellen, dass das Qualitätsmanagementsystem folgende Prozessgruppen einschließt:

- a) Strategische Managementprozesse, die der grundlegenden Ausrichtung und Organisation der Kanzlei dienen;
- b) Operative Managementprozesse, bestehend aus Leistungsprozessen und Organisationsprozessen:
 - Leistungsprozesse beschreiben die Kernkompetenzen einer Steuerberatungskanzlei und stellen die Hauptdienstleistungen der Kanzlei dar.
 - Organisationsprozesse dienen der Erbringung der Leistungsprozesse.

Klientenorientierung

Die Steuerberatungskanzlei muss ihre Klienten identifizieren und festlegen. Der Klient ist der Schlüsselkunde und ist der Empfänger der erbrachten Steuerberatungsdienstleistung.

Verantwortung und Befugnis

Die Leitung muss sicherstellen, dass die Verantwortungen und Befugnisse festgelegt, durchgesetzt und bekannt gemacht werden für:

- a) Leitung: Die Befugnis und Verantwortung ist sowohl für das Linienmanagement als auch für die Funktionen des operativen Prozessmanagements festzulegen.
- b) Fachpersonal mit direktem Einfluss auf die Qualität der Leistungserbringung.
- c) Personal, das nicht direkt an der Leistungserbringung beteiligt ist.
- d) Personen, die an Tätigkeiten der Leistungserstellung beteiligt sind, aber keine Mitarbeiter der Steuerberatungskanzlei sind (zB Mitarbeiter des Klienten, die an der Ausführung der Arbeitsprozesse beteiligt sind).

Interne Kommunikation

Die Leitung muss sicherstellen, dass die Kommunikation hergestellt ist, um die Zusammenarbeit verschiedener Teile der Prozesse bei der Leistungserstellung zu erleichtern.

Die Leitung muss sicherstellen, dass die Kommunikation stattfindet, damit die Wahrnehmung der Wirksamkeit der Ergebnisse des Qualitätsmanagementsystems in Bezug auf die Qualitätsmerkmale erzielt wird.

Die Leitung muss sicherstellen, dass die Organisation der Steuerberatungskanzlei über einen leistungsfähigen und transparenten Informationsfluss verfügt. Dieser dient dazu, den Informationsaustausch mit allen Stakeholdern anhand der Qualitätsmerkmale sicherzustellen.

Die Leitung muss sicherstellen, dass Informationen über neue gesetzliche und andere Anforderungen, die die Erbringung der Steuerberatungsdienstleistungen betreffen, vollständig zur Verfügung stehen und sowohl der Leitung als auch dem beteiligten Personal mitgeteilt werden.

Die Ergebnisse aus „Messung, Analyse und Verbesserung“ (vgl. Punkt 8 dieses TÜV AUSTRIA – PROVECT Standards) müssen Entscheidungen und Maßnahmen der Leitung enthalten im Hinblick auf

- a) Verbesserung der Wirksamkeit des Managementsystems und seiner Prozesse,
- b) Verbesserung der Dienstleistungen in Bezug auf die Erfüllung der Anforderungen dieses TÜV AUSTRIA – PROVECT Standards und
- c) Bedarf an Ressourcen.

6. Management der Ressourcen

Allgemeines

Die Steuerberatungskanzlei muss die erforderlichen Ressourcen ermitteln und bereitstellen, um

- a) das Qualitätsmanagementsystem zu verwirklichen und aufrechtzuerhalten und um sicherzustellen, dass die Leistungsfähigkeit der Prozesse die Absichten der Qualitätspolitik und die Ziele für die Qualitätsmerkmale erfüllt,
- b) die Erfordernisse und Erwartungen der Klienten und anderen beteiligten Stakeholdern zu erfüllen,
- c) Informationen und Dienstleistungen für alle Stakeholder bereitzustellen.

Personelle Ressourcen

Das gesamte Personal in der Steuerberatungskanzlei muss in seiner jeweiligen Stellung hinsichtlich der Auswirkung seiner Tätigkeiten auf die Qualitätsmerkmale auf der Grundlage von Ausbildung, Schulung, Fertigkeiten und Erfahrungen fachkundig sein.

Die Steuerberatungskanzlei muss

- a) sicherstellen und bewerten, dass das gesamte Personal über die notwendige Kompetenz verfügt, um die Qualitätsmerkmale zu erfüllen,
- b) über eine für die komplexen Anforderungen angemessene Personal- und Dienstplanung verfügen,

- c) sicherstellen, dass das gesamte Personal seine Aufgaben in Übereinstimmung mit gesetzlichen Erfordernissen, sofern zutreffend, ausführt,
- d) den Schulungsbedarf ermitteln und Zugang zu spezieller Ausbildung anbieten oder bereitstellen, um sicherzustellen, dass ihr Personal für die Leistungserbringung kompetent ist,
- e) sicherstellen, dass das gesamte Personal regelmäßig an Schulungen zu allen relevanten Aspekten hinsichtlich seiner Funktion teilnimmt,
- f) sicherstellen, dass das gesamte Personal sich der Bedeutung und Wichtigkeit seiner Tätigkeiten bewusst ist und weiß, wie es zur Erreichung der Qualitätsmerkmale beiträgt,
- g) Aufzeichnungen zu Qualifikation, Ausbildung, Schulung, Erfahrung, Fertigkeiten, Berufstand und Kompetenz unterhalten.

Infrastruktur

Die Steuerberatungskanzlei muss die Infrastruktur ermitteln, bereitstellen und aufrechterhalten, die zum Vermeiden von Risiken und zum Erreichen der Konformität mit den Anforderungen, Qualitätsmerkmalen und Erfordernissen und Erwartungen des Klienten erforderlich ist.

Die Steuerberatungskanzlei muss über folgende Infrastruktur verfügen:

- ✓ geeignete Arbeitsplätze
- ✓ Räumlichkeiten zur Führung diskreter Gespräche
- ✓ IT Infrastruktur und geeignete Software
- ✓ Archivierungsmöglichkeiten für relevante Dokumente

Die Steuerberatungskanzlei muss über folgende Aufzeichnungen und Dokumente verfügen:

- ✓ Nachweise der Befugnis zur Erfüllung von Steuerberatungsdienstleistungen
- ✓ QM-Dokumente
- ✓ Aufzeichnungen über Mitarbeiter (Personalakte)
- ✓ einschlägige Fachliteratur

7. Realisierung der Dienstleistung

Allgemeines

Die Steuerberatungskanzlei muss die Prozesse planen und entwickeln (Strategische und Operative Managementprozesse), die in Übereinstimmung mit dem Betätigungsfeld und Typ der Organisation für die Realisierung der Dienstleistung in der Steuerberatung erforderlich sind.

Prozessorientierter Ansatz

Die Steuerberatungskanzlei muss die Erbringung von Dienstleistungen unter geregelten Bedingungen planen und durchführen.

Die Hauptaktivitäten der Steuerberatungskanzlei sind auf die Erbringung der Dienstleistungen für die Klienten ausgerichtet. Die Leistungsprozesse haben alle Aktivitäten zur Erbringung der Steuerberatungsdienstleistungen, sowie die Wechselwirkungen zwischen dem Klienten und all seinen Stakeholdern einzuschließen.

Die Leistungsprozesse sind so zu gestalten, dass die Qualitätsmerkmale bestmöglich erfüllt werden.

Informationssysteme

Die Steuerberatungskanzlei muss für die Leistungserstellung geeignete Informations- und Softwaresysteme bereitstellen. Diese Systeme müssen entsprechend funktionaler Anforderungen konfiguriert sein. Der Einsatz dieser Systeme muss durch qualifizierte Mitarbeiter gewährleistet sein. Daten- und Zugriffssicherheit muss gegeben sein.

8. Messung, Analyse und Verbesserung

Allgemeines

Die Steuerberatungskanzlei muss die Tätigkeiten planen und verwirklichen, die zum Überwachen, Messen, Analysieren und Verbessern erforderlich sind,

- a) um die Konformität mit den Anforderungen der Dienstleistungen hinsichtlich der Qualitätsmerkmale aufzuzeigen,
- b) um die Konformität mit den Anforderungen des Qualitätsmanagementsystems sicherzustellen,
- c) um das Qualitätsmanagementsystem und dessen Auswirkungen auf die Qualitätsmerkmale ständig zu verbessern, und
- d) um Maßnahmen zur Verbesserung der wirtschaftlichen und steuerrechtlichen Belange auf systematische Weise umzusetzen.

Datenanalyse

Die Steuerberatungskanzlei muss geeignete Daten ermitteln, erfassen und analysieren, um die Eignung und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems darzulegen und um zu beurteilen, wo die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems kontinuierlich verbessert werden kann.

Ständige Verbesserung

Die Steuerberatungskanzlei muss die Wirksamkeit der im Qualitätsmanagementsystem enthaltenen Prozesse auf der Grundlage von Grundsatzklärungen, Qualitätszielen, Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen sowie Datenanalyse ständig verbessern.

Klientenzufriedenheit

Die Steuerberatungskanzlei muss die von den Klienten erhaltenen Informationen verwerten, die folgendes betreffen:

- a) Die Fähigkeit der Prozesse, die Erfordernisse und Erwartungen des Klienten zu erfüllen;
- b) Die Fähigkeit, die Erfordernisse und Erwartungen an die Dienstleistungen anderer Stakeholder zu erfüllen.

Überwachung und Messung von Prozessen

Die Steuerberatungskanzlei muss geeignete (nicht zwingend dokumentierte) Verfahren zur Überwachung und, falls zutreffend, Messung der Prozesse anwenden. Diese Verfahren müssen aufzeigen, dass die Prozesse in der Lage sind, die geplanten Ergebnisse zu

erreichen. Werden die geplanten Ergebnisse nicht erreicht, sind Korrekturen und Korrekturmaßnahmen zu ergreifen, um die Dienstleistungskonformität sicherzustellen.

Lenkung fehlerhafter Dienstleistungen

Die Steuerberatungskanzlei muss sicherstellen, dass Dienstleistungen, die die Dienstleistungsanforderungen nicht erfüllen, gekennzeichnet und gelenkt werden, um negative Auswirkungen auf die Qualitätsmerkmale zu verhindern oder zu verringern.

Korrekturmaßnahmen

Die Steuerberatungskanzlei muss (nicht zwingend dokumentierte) Verfahren zur Identifizierung und Handhabung von Nichtkonformitäten in ihren eigenen Tätigkeiten einführen. Die Steuerberatungskanzlei muss ferner, wo erforderlich, Korrekturmaßnahmen zur Beseitigung der Ursachen von Nichtkonformitäten ergreifen, um deren erneutes Auftreten zu verhindern. Die Korrekturmaßnahmen müssen den Auswirkungen der aufgetretenen Schwierigkeiten angemessen sein.

Die Verfahren müssen Anforderungen festlegen für:

- a) Erkennung von Nichtkonformitäten (z. B. aus Beschwerden und Datenanalyse),
- b) Ermittlung der Ursachen von Nichtkonformitäten,
- c) Korrektur von Nichtkonformitäten,
- d) Beurteilung des Handlungsbedarfs um das erneute Auftreten zu verhindern,
- e) Ermittlung und rechtzeitige Verwirklichung der erforderlichen Maßnahmen,
- f) Aufzeichnung der Ergebnisse der ergriffenen Maßnahmen und
- g) Bewertung der Wirksamkeit der ergriffenen Korrekturmaßnahmen.

Vorbeugungsmaßnahmen

Die Steuerberatungskanzlei muss (nicht zwingend dokumentierte) Verfahren für Vorbeugungsmaßnahmen einführen, um die Ursachen für potenzielle Nichtkonformitäten zu beseitigen. Vorbeugungsmaßnahmen müssen den mutmaßlichen Auswirkungen möglicher Nichtkonformitäten angemessen sein.

Die Verfahren für Vorbeugungsmaßnahmen müssen Anforderungen festlegen zur

- a) Erkennung potenzieller Nichtkonformitäten und ihrer Ursachen,
- b) Beurteilung des Handlungsbedarfs, um das Auftreten von Nichtkonformitäten zu verhindern,
- c) Ermittlung und Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen,
- d) Aufzeichnung der Ergebnisse der ergriffenen Maßnahmen und
- e) Bewertung der Wirksamkeit der ergriffenen Vorbeugungsmaßnahmen.

9. Literaturhinweise

- ✓ EN ISO 9000: Qualitätsmanagementsysteme - Grundlagen und Begriffe (idgF)
- ✓ EN ISO 9001: Anforderungen an Qualitätsmanagementsysteme (idgF)
- ✓ EN ISO/IEC 27001: Informationstechnik - IT-Sicherheitsverfahren - Informationssicherheits-Managementsysteme – Anforderungen