

Auszug aus dem Protokoll des Regierungsrates des Kantons Zürich

Sitzung vom 24. November 2021

1362. Leitsätze «gemeinsam digital unterwegs» (Festlegung, Umsetzung)

A. Ausgangslage

1. Strategie Digitale Verwaltung 2018–2023 und Impulsprogramm

Mit Beschluss Nr. 390/2018 hat der Regierungsrat die Strategie Digitale Verwaltung 2018–2023 festgesetzt. Damit hat er die Grundlagen für eine gezielte und koordinierte Digitalisierung der Verwaltung und die Entwicklung eines digitalen Leistungsangebots gelegt. Das darin verankerte Leitbild beschreibt die kantonale Verwaltung als «eine offene, digital vernetzte Organisation, die sowohl nach innen als auch nach aussen bedürfnisgerecht, sicher und durchgängig digital agiert».

Die Umsetzung dieser Strategie erfolgt mit dem Impulsprogramm Digitale Verwaltung und den darin enthaltenen Projekten (RRB Nrn. 390/2018 und 326/2020). Der Regierungsrat hat die Berichterstattung zum Impulsprogramm Digitale Verwaltung 2020, die Resultate der externen Evaluation von Strategie und Impulsprogramm sowie die darin enthaltenen Empfehlungen im Frühling 2021 zur Kenntnis genommen (RRB Nr. 309/2021). Das Gremium Steuerung Digitale Verwaltung und IKT (SDI) hat eine Arbeitsgruppe beauftragt, ein Zielbild zu erarbeiten. Der Nutzen des Zielbildes besteht darin, dass dem Anspruch nach besserer Steuerung Rechnung getragen, Kräfte gebündelt und ein gemeinsames Vorgehen ermöglicht werden.

2. Kantonale IKT-Strategie und IKT-Programm

Gemeinsam mit der Strategie Digitale Verwaltung hat der Regierungsrat am 25. April 2018 auch eine neue Strategie für die Planung, die Steuerung und den Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) in der kantonalen Verwaltung festgesetzt (RRB Nr. 383/2018). Die Strategie enthält sechs strategische Stossrichtungen. Gemäss den Leitlinien der Strategie bildet die IKT einen zentralen Eckpfeiler für eine digitale Verwaltung des Kantons. Das Rückgrat der IKT bildet die IKT-Grundversorgung, die einheitlich, zuverlässig, sicher und kosteneffizient für die kantonale Verwaltung erbracht wird. Die IKT-Strategie wird mittels eines Programms mit zwölf Projekten umgesetzt. Die Umsetzung verläuft planmässig und wird unverändert fortgeführt.

3. Digitale Verwaltung

3.1 Nutzen für Bevölkerung und Wirtschaft

Die digitale Verwaltung erarbeitet und erbringt ihre Leistungen digital. Sie gestaltet die digitale Transformation aktiv mit, setzt den Nutzen für die Bevölkerung und Wirtschaft ins Zentrum ihres Handelns und trägt damit dazu bei, dass der Kanton Zürich als Arbeits- und Lebensort attraktiv und innovativ bleibt.

Die Bedeutung und Notwendigkeit einer digitalen Verwaltung und digital erbrachter staatlicher Dienstleistungen nehmen kontinuierlich zu: Aus der Nutzung privatwirtschaftlicher Dienstleistungen steigen auch die Erwartungen und Anforderungen an die öffentlichen Leistungen. Die Einwohnerinnen und Einwohner sowie Unternehmen wollen ihre Rechte und Pflichten bequem und sicher wahrnehmen. Bei der Gestaltung von Behördenleistungen stehen Einfachheit, Zugänglichkeit und Sicherheit im Vordergrund. Gleichzeitig müssen die Behördenleistungen stets Effizienz-, Transparenz- und Qualitätsansprüche berücksichtigen. Bei der Bereitstellung dieser Leistungen setzt die digitale Verwaltung auf behördenübergreifende Zusammenarbeit und effektive Datenbewirtschaftung.

Die Qualität der Leistungen erhöht die Standortattraktivität: Bedürfnisse müssen identifiziert und technische Möglichkeiten getestet werden, um das bestehende Angebot laufend zu verbessern und auf die sich ändernden Bedürfnisse und Anforderungen anzupassen.

3.2 Erreichtes und Bedarf nach neuem Ansatz

Der Kanton Zürich hat im Digitalisierungsbereich bereits einiges erreicht. Er hat die Notwendigkeit der digitalen Transformation erkannt und in den letzten Jahren erfolgreich in Grundversorgung und digitale Anwendungen investiert. Nicht nur Politikbereiche wie «Bildung» oder «Verkehr» standen im Vordergrund (z. B. Strategie «Digitaler Wandel an kantonalen Schulen der Sekundarstufe II», RRB Nr. 1178/2019, Strategie und Handlungsprogramm «DiNaMo», RRB Nr. 729/2021), sondern auch der Politikbereich «Allgemeine Verwaltung» selbst. Die Digitalisierung der Behördengänge erleichtert den Nutzenden die Ausübung von Rechten und Pflichten (z. B. die Einreichung der Steuererklärung, das Beantragen eines Passes, das elektronische Baugesuch oder das Beantragen eines Stipendiums). Auch in der Ausübung ihrer eigenen Leistungen ist die kantonale Verwaltung digitaler geworden, so wird z. B. seit 2018 die IKT-Grundversorgung vom Amt für Informatik sichergestellt, die Kantonspolizei ist an der Front digital unterwegs und das Statistische Amt koordiniert die datengetriebenen Inhalte im neuen Webauftritt. Mit seiner Webseite ZHweb hat der Kanton hinsichtlich Nutzendenorientierung

und Zugänglichkeit neue Massstäbe gesetzt. Grundlagenarbeiten in den Bereichen Datenbewirtschaftung oder Einsatz von künstlicher Intelligenz in der kantonalen Verwaltung unterstützen bei der Umsetzung von Digitalisierungsprojekten und finden in der Öffentlichkeit Beachtung.

Um weiterhin qualitativ hochstehende und moderne, an den Bedürfnissen der Nutzenden ausgerichtete Leistungen anbieten zu können, braucht es nun einen neuen Ansatz weg von blossen Impulsen, hin zu Stabilisierung sowie zu nachhaltiger und effizienter Zusammenarbeit.

B. Leitsätze «gemeinsam digital unterwegs»

1. Ambition

Der Kanton Zürich ermöglicht es seinen Einwohnerinnen und Einwohnern sowie Unternehmen, ihre Rechte und Pflichten einfach, durchgängig und sicher wahrzunehmen. Das Leistungsangebot ist auch in der digitalen Welt konsequent auf die Kundenbedürfnisse ausgerichtet. Demzufolge arbeiten die Verwaltungseinheiten gemeinsam an der Gestaltung und Realisierung digitaler Leistungen. Die Leistungen sollen über ein gemeinsames Portal zugänglich sein. Das Portal bildet den zentralen Zugang zu den digitalen Dienstleistungen der Direktionen und der Staatskanzlei. Auf diese einfach nutzbaren, modernen und durchgängig digitalen Angebote können Bevölkerung und Unternehmen über einen einheitlichen Einstiegspunkt («Zürikonto» als Benutzerkonto) zugreifen.

Diese Ambition bedingt eine Reihe rechtlicher, organisatorischer und technischer Voraussetzungen, die priorisiert und koordiniert sichergestellt werden müssen. Mit den Leitsätzen «gemeinsam digital unterwegs» wird die Umsetzung der Strategie Digitale Verwaltung 2018–2023 weiter konkretisiert und die nötige Verbindlichkeit geschaffen, um ein kohärentes und abgestimmtes Vorgehen zu definieren.

2. Kernkomponenten der Leitsätze

Der Kanton Zürich ist bereits digital unterwegs. Darauf möchte der Regierungsrat aufbauen und vermehrt die Kräfte bündeln. Zweck bleibt es, für die Bevölkerung, die Unternehmen und die Verwaltungsmitarbeitenden einen Nutzen zu erzielen. Die Leitsätze bestehen aus drei Komponenten: «gemeinsam», «digital» und «unterwegs».

«gemeinsam»

Will der Kanton längerfristig effizient und effektiv arbeiten, müssen Lösungen gemeinsam und ganzheitlich angegangen werden.

Der Kanton Zürich investiert weiter im Bereich Digitale Verwaltung und sorgt dafür, dass die Zusammenarbeit zu seiner Stärke wird, wenn es darum geht, den Ansprüchen von Bevölkerung, Wirtschaft und anderen Verwaltungen gerecht zu werden.

«digital»

Nach wie vor werden kantonale Leistungen allen Interessierten in höchstehender Qualität analog zur Verfügung stehen. Als wirtschafts- und innovationsstarker Kanton soll zusätzlich der digitale Kanal fachgerecht bewirtschaftet werden. Dies gilt nicht nur für die Erbringung, sondern auch für die Vor- und Nachbereitung der Leistungen.

Damit zeitgemässe Leistungen erbracht werden können, soll die Einbindung technologischer und organisatorischer Innovationen laufend geprüft werden. So wird sichergestellt, dass die kantonale Verwaltung technologische Errungenschaften zur Verbesserung der Leistungserbringung nutzt.

«unterwegs»

Der Regierungsrat verpflichtet sich mit den Leitsätzen zu einer Ambition und einer Vorgehensweise, im Bewusstsein, dass die Steuerung regelmässig geprüft und gegebenenfalls angepasst werden muss. Die digitale Transformation des Kantons ist nicht statisch. Entscheidungsgremien für die digitale Verwaltung müssen unterschiedlichen Sichtweisen Rechnung tragen, neue Entwicklungen berücksichtigen und wo nötig koordinieren, damit Bestehendes verbessert und Neues geschaffen werden kann.

Der Kanton Zürich ist in einem föderalen System eingebettet: «unterwegs» gilt es, allfällige Bundesentwicklungen zu berücksichtigen und mitzugestalten, mit anderen Kantonen z. B. entlang bestimmter Fachleistungen zusammenzuarbeiten und die 162 politischen Gemeinden in der Erbringung ihrer Leistungen zu unterstützen.

C. Konkretisierung der Leitsätze anhand von fünf Themenbereichen

Die Ambition setzt voraus, dass die kantonale Verwaltung gemeinsam rechtliche, organisatorische sowie technische Rahmenbedingungen erarbeitet, damit digitale Leistungen erbracht werden können. Die Zusammenarbeit erfolgt entlang der folgenden fünf Themenbereiche: Leistungen, Recht, Organisation, Daten und Infrastruktur.

Die Umsetzung erfolgt im Rahmen von strategischen Initiativen, die sich an diesen fünf Themenbereichen orientieren, Verantwortlichkeiten klären sowie konkrete Aktivitäten und Ressourcen bündeln.

1. Leistungen

Bevölkerung und Unternehmen können über einen Einstiegspunkt auf eine breite Palette digitaler Services zugreifen. Entlang der unterschiedlichen Politikbereiche gilt es, die zentralen Leistungen für die digitale Bereitstellung aus Kundensicht zu identifizieren und anschliessend zu erbringen (Serviceentwicklung). Die Zusammenarbeit zwischen Kanton und Gemeinden ist hierbei von zentraler Bedeutung.

Die Leistungserbringungsprozesse werden aus Sicht der Bevölkerung und Unternehmen neu gedacht und umgesetzt. Die Leistungen folgen einer gemeinsamen Architektur, sind durchgängig, medienbruchfrei und beruhen auf maschinenlesbaren Daten.

Basisdienste als Infrastrukturkomponente (z. B. digitale Signatur, Züri-konto, E-ID) sollen den einfachen Zugang zu modernen und durchgängig digitalen Leistungen ermöglichen.

2. Recht

Für die Erreichung der formulierten Ambition sind rechtliche Voraussetzungen erforderlich: Einerseits geht es um die Erarbeitung rechtlicher Grundlagen für den elektronischen Rechts- und Geschäftsverkehr («digital only» für verwaltungsinterne Abläufe, «digital first» für die Abwicklung von Behördengängen), andererseits um die Umsetzung des «once only»-Prinzips kantonsweit und darüber hinaus.

Der Geschäftsverkehr mit juristischen und natürlichen Personen, aber auch mit anderen Verwaltungen wie z. B. Gemeinden wird schrittweise auf den digitalen Kanal umgestellt. Das «once only»-Prinzip sieht die einmalige Erfassung von Daten juristischer und natürlicher Personen vor. Diese bekommen einen einfachen Zugang über die vom Kanton gespeicherten Daten («Zugang») und sehen, welche Stelle diese Daten verwendet («Transparenz»). Verwaltungsintern gilt es unter Berücksichtigung des Datenschutzes sicherzustellen, dass geteilte Daten zu einer effektiveren, sparsamen und sicheren Datenbewirtschaftung im Kanton führen.

3. Organisation

Bevölkerung und Unternehmen werden bei der Umsetzung ihrer Rechte und Pflichten auch in Zukunft durch eine flexible und dienstleistungsorientierte Verwaltung unterstützt. Die formulierte Ambition setzt voraus, dass Prozesse, Verwaltungsstrukturen, Organisationskultur sowie vorhandene Kompetenzen die Zusammenarbeit und das ganzheitliche Denken bei der Leistungserbringung fördern. Der Kanton bleibt als Arbeitgeber attraktiv. Er kann Mitarbeitende mit zukunftsfähigen Kompetenzen und Fertigkeiten anziehen und diese aktiv weiterentwickeln.

Die Verwaltungsstruktur und die Führungssysteme unterstützen die Zusammenarbeit und Durchlässigkeit. Die Kultur zeichnet sich durch eine enge Vernetzung, starke Kundenorientierung und Zweckgebundenheit aus.

Der Kanton nimmt eine Vorreiterrolle bezüglich der Digitalisierungs- und Transformationskompetenzen seiner Mitarbeitenden ein und bietet Arbeitsmodelle und eine Arbeitsumgebung, die flexible Arbeitsformen für alle ermöglichen.

4. Daten

Die koordinierte Datenbewirtschaftung ist eine Voraussetzung für die digitale Transformation des Kantons und bietet Verbesserungen in den Bereichen Effizienz, Effektivität, Qualität, Transparenz und Innovation.

Die Ambition sieht die Umsetzung des Prinzips der Einmalerfassung («once only») vor. Dies bedeutet, dass dezentrale Fachapplikationen benötigte Merkmale aus den «Basisregistern» beziehen, die für alle Staatsebenen verbindlich sind. Dazu braucht es u. a. die Erstellung eines Datenkatalogs und die Definition einer kantonalen Data Governance.

Daten sollen als strategische Ressource genutzt werden, um die Verwaltungstätigkeit zu vereinfachen, die Steuerung zu verbessern und Innovationen zu fördern. Die Datenkompetenz in der Verwaltung wird nachhaltig gefördert und gemeinsame Standards erleichtern die Nutzung der Daten. Der Kanton bietet alle vorhandenen nicht schützenswerten Daten der Öffentlichkeit maschinenlesbar zur freien Nutzung zur Verfügung und unterstützt damit die Innovationskraft des Standorts.

Juristische und natürliche Personen haben einen einfachen elektronischen Zugang über die vom Kanton gespeicherten Daten zu ihrer Person und sehen, welche Stelle diese Daten verwendet hat.

5. Infrastruktur

Die Verwirklichung der Ambition baut auf einer ausgezeichneten IKT-Infrastruktur und auf Informationssicherheit auf. Die Grundversorgung ist hochverfügbar, leistungsstark und standardisiert. Neue Technologien werden erprobt und das entsprechende Fachwissen wird ausgebaut. Der Zugang zu den Services ist für Mitarbeitende, Bevölkerung und Unternehmen sicher, mobil und nahtlos.

Die sichere und hochverfügbare digitale IKT-Landschaft richtet sich an den Bedürfnissen der Verwaltung und deren Mitarbeitenden, der Bevölkerung und der Unternehmen aus. Der digitale Arbeitsplatz und der breite Einsatz von Identity- und Access-Management sind Beispiele hierfür. Widerstandsfähigkeit und Schutz gegenüber Cyberangriffen sind sichergestellt.

Innovative Digitalisierungslösungen werden von den Fachstellen in enger und vernetzter Zusammenarbeit mit den kantonalen IKT-Grundversorgern konzipiert und realisiert. Darüber hinaus werden strategische Partnerschaften im öffentlichen und privaten Sektor für die Nutzen- und Synergiemaximierung ausgeschöpft.

D. Anpassungs- und Mittelbedarf

Der Anpassungsbedarf im Bereich Digitale Verwaltung ergibt sich aus der Überführung des Impulsprogramms in die strategischen Initiativen sowie der damit einhergehenden Stabilisierung und der nachhaltigen, wirksamen Zusammenarbeit. Die laufenden Projekte des Impulsprogramms werden unter der bestehenden Programmkoordination fortgeführt, 2022 abgeschlossen oder in einer der strategischen Initiativen weitergeführt. Der Mittelbedarf wird ab 2022 über die strategischen Initiativen gebündelt: Sie benötigen personelle und finanzielle Mittel, die für die zentrale und dezentrale Umsetzung der Vorhaben und für die Koordination innerhalb und zwischen den strategischen Initiativen eingesetzt werden. Die strategische Steuerung der strategischen Initiativen obliegt dem SDI. Die operative Führung, d. h. die Konkretisierung und Umsetzung der strategischen Initiativen, wird grundsätzlich je durch ein Tandem, bestehend aus den zwei jeweils fachlich zuständigen Verwaltungseinheiten, vorgenommen. Die Tandems gewährleisten eine ganzheitliche Sicht auf die Themen und tragen zu einer Verankerung in der Organisation bei. Der Regierungsrat setzt diese Tandems auf Antrag des SDI ein.

Die strategischen Grundlagen werden 2022 überprüft und im Rahmen der neuen Legislaturperiode erneuert. Gleichzeitig sind die Direktionen und die Staatskanzlei aufgefordert, ihre Strategien zur digitalen Transformation voranzutreiben, damit eine Priorisierung der wichtigsten Behördenleistungen und der dafür notwendigen Basisdienste vorgenommen werden kann. Dabei soll ein Vorgehen gewählt werden, das es ermöglicht, die Behördenleistungen, die digitalisiert werden sollen, zu identifizieren und deren Digitalisierung koordiniert umzusetzen.

Die Steuerung strategischer, taktischer und operativer Natur der digitalen Verwaltung gilt es zeitnah zu prüfen und gegebenenfalls anzupassen.

Auf Antrag der Staatskanzlei

beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Leitsätze «gemeinsam digital unterwegs» für die digitale Transformation der kantonalen Verwaltung werden gemäss Erwägungen B und C festgelegt. Die Umsetzung erfolgt mittels strategischer Initiativen.

II. Die strategische Steuerung der strategischen Initiativen obliegt dem Gremium Steuerung Digitale Verwaltung und IKT (SDI). Das SDI wird beauftragt, die zentralen digitalen Leistungen entlang der Politikbereiche zu identifizieren und zu priorisieren.

III. Der Regierungsrat setzt auf Antrag des SDI für jede strategische Initiative ein Tandem ein. Diese Tandems konkretisieren die strategischen Initiativen und den Mittelbedarf zusammen mit Fachvertretungen aus den Direktionen und der Staatskanzlei.

IV. Die Projekte des Impulsprogramms Digitale Verwaltung 2020 werden 2022 abgeschlossen oder in strategische Initiativen übergeführt.

V. Mitteilung an die Direktionen des Regierungsrates und die Staatskanzlei.



Vor dem Regierungsrat
Die Staatsschreiberin:

Kathrin Arioli