

Auszug aus dem Protokoll des Regierungsrates des Kantons Zürich

Sitzung vom 15. Mai 2024

505. Staatskanzlei, Stellenplan (Betrieb und Weiterentwicklung Zürikonto und ZHservices)

A. Ausgangslage

Mit Beschluss Nr. 237/2020 beauftragte der Regierungsrat die Staatskanzlei mit der Erneuerung der Transaktionsplattform ZHservices. ZHservices ist eine Basisdienstleistung, um digitale Angebote einfach zugänglich, rechtskonform, wirtschaftlich und für die Öffentlichkeit attraktiv umzusetzen. Den Verwaltungseinheiten wird mit der Transaktionsplattform die Umsetzung ihrer Angebote erleichtert. Mit einer Ausschreibung wurden die erforderlichen externen Leistungen für Aufbau und Betrieb beschafft (RRB Nr. 168/2021).

Ab April 2024 wird die Transaktionsplattform um das Zürikonto, das insbesondere für die Nutzenden im Sinne eines Benutzerkontos Mehrwert bietet, erweitert. Über das Zürikonto werden die digitalen Leistungen der Verwaltungseinheiten gebündelt und zugänglich gemacht. Das Zürikonto vereint Benachrichtigungen, Mitteilungen und die Zustände über alle offenen Vorgänge, die Nutzende mit einer Verwaltungseinheit haben.

Das Zürikonto steht der Bevölkerung und der Wirtschaft seit dem 18. April 2024 in einer ersten Version zur Verfügung. Die nahtlose Weiterentwicklung der Kontofunktionalitäten ist entlang der Bedürfnisse der internen wie auch externen Kundinnen und Kunden geplant. So werden für die Version 2 alle nötigen Funktionalitäten entwickelt, die es ermöglichen, die digitalen Leistungen der Verwaltungseinheiten rechtskonform gemäss revidiertem Verwaltungsrechtspflegegesetz (LS 175.2, vgl. ABl 2023-11-10) abzuwickeln.

B. Mittelbedarf und Finanzierung

1. Notwendigkeit

Der Betrieb und die Weiterentwicklung von ZHservices und des Zürikontos sind für die gesetzlich vorgeschriebenen Verwaltungsaufgaben und eine zeitgemässe Verwaltungsführung im Rahmen der fortschreitenden Digitalisierung zwingend erforderlich (vgl. §§ 32 Abs. 2 und 33 Abs. 1 Gesetz über die Organisation des Regierungsrates und der kantonalen Verwaltung [LS 172.1]). Im Rahmen der Leitsätze «gemeinsam digital unterwegs» hat sich der Regierungsrat dafür ausgesprochen, Synergien zu bündeln und die digitale Transformation in der kantonalen Verwaltung gemeinsam voranzutreiben (vgl. RRB Nr. 1362/2021). ZHservices und das Zürikonto bilden unverzichtbare Elemente für die Bereit-

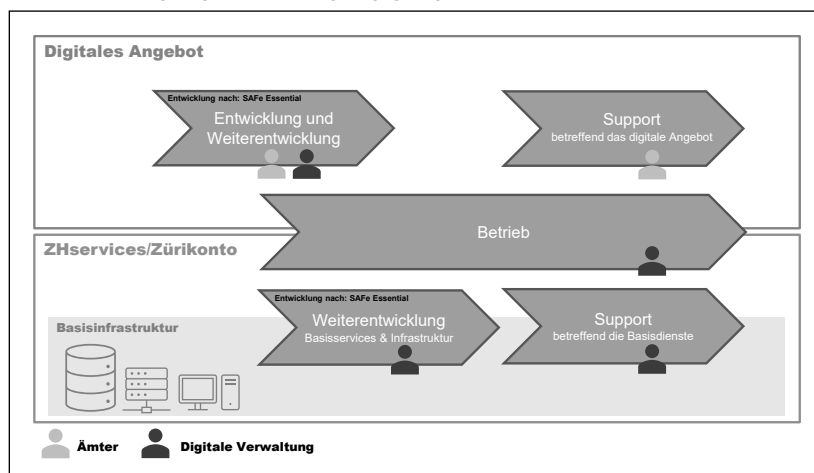
stellung von digitalen Leistungen für die Bevölkerung und Wirtschaft. Dies umfasst sowohl die technische Infrastruktur als auch das Fachwissen für die Beratung und Begleitung der Direktionen und Ämter in den Digitalisierungsprozessen und ermöglicht es, der Nachfrage der Direktionen und Ämter nach Unterstützung nachzukommen. Gestützt auf den Bedarf der Direktionen und Ämter ist für die Jahre 2025 bis 2028 von einem Wachstum der Nachfrage von jährlich 20% auszugehen, was sich sowohl auf die nötigen Stellen als auch auf die Kosten auswirkt. Die neuen Stellen ergänzen die bereits vorhandenen Stellen (Product Owner Zürikonto, Product Owner ZHservices, Business Analyst/in und Applikationsmanager/in ZHservices). Mit den bestehenden personellen Mitteln kann lediglich ein Minimalbetrieb sichergestellt werden, Weiterentwicklungen und die Integration von neuen digitalen Leistungen sind nur in sehr eingeschränktem Umfang möglich.

2. Stellen für den Betrieb und die Weiterentwicklung

Der Aufbau von ZHservices und die bedarfsgerechte Weiterentwicklung erfolgen in enger Zusammenarbeit mit dem Amt für Informatik. Die Basisdienste und das Zürikonto als wichtiger Bestandteil sind als Kantonsanwendungen zu betreiben und die Aufgaben sind koordiniert mit den Entwicklungen der Projekte zur Ausweitung des digitalen Leistungsangebots mit den Direktionen und Ämtern abzustimmen.

Die Staatskanzlei, Bereich Digitale Verwaltung, bietet mit der Infrastruktur ZHservices und dem Zürikonto den Direktionen und Ämtern eine bestehende Basisinfrastruktur, deren Weiterentwicklung und Betrieb sowie einen Support für die Nutzenden an. Die Staatskanzlei ist in diesem Sinne als interne Leistungserbringerin tätig.

Die technische Infrastruktur von ZHservices und Zürikonto, kombiniert mit der fachlichen Unterstützung, ermöglicht es den Direktionen und Ämtern, ihre Leistungen rechtskonform, sicher und über einen zentralen Ort zugänglich durchgängig digital anzubieten und abzuwickeln.



Das Zürikonto als Fenster zu den gemeinsamen Kundinnen und Kunden wird mit einem wachsenden Leistungsangebot zu einem zentralen Element der Digitalisierung der kantonalen Verwaltung. Mit den zusätzlichen personellen Mitteln stellt die Staatskanzlei sicher, dass die Bedürfnisse der Direktionen und Ämter im nötigen Umfang abgedeckt werden und diejenigen Ämter, die bereits Interesse bekundet oder konkrete Projekte für die Umsetzung gemeldet haben, rasch unterstützt werden können. Es sind dies Vorhaben des Mittelschul- und Berufsbildungsamtes (Umsetzung Pflegeinitiative), des Amtes für Jugend und Berufsberatung (Stipendien Online), des Migrationsamtes (Einführung Online-Schalter), des Amtes für Militär und Zivilschutz, des Kantonalen Labors (Betriebsregister), des Handelsregisteramtes (Portallösung mit Notariatsanbindung), des Steueramtes (Ablösung PrivateTax und Zugang CorporateTax) und der Finanzverwaltung (Anwendung für E-Rechnungen). Mit diesen Vorhaben liegt ein breites fachliches Spektrum an digitalen Verwaltungsleistungen vor, die sich sowohl an die Wirtschaft als auch an die Bevölkerung richten.

Die Staatskanzlei unterstützt und begleitet diese Verwaltungseinheiten in ihren Digitalisierungsprojekten, namentlich bei den Vorbereitungsaufgaben für die Entwicklung einer digitalen Leistung (Formulieren des Bedarfs für das Lastenheft, Unterstützung bei der Beschaffung aus dem Lieferantenpool) sowie bei der effektiven Entwicklung. Weiter leisten die zu schaffenden Stellen den Endkundensupport und koordinieren die Zusammenarbeit zwischen allen Partnern für die bestehenden digitalen Leistungen des Gemeindeamtes (eEinbürgerungZH), des Kantonalen Sozialamtes (SEBE Digital), des Amtes für Wirtschaft (Arbeitsbewilligung eWP) und des Amtes für Mobilität (Taxi- und Limousinen-Bewilligung) sowie für die Leistungen des Amtes für Gesundheit (eBeGe elektronische Bewilligungen im Gesundheitswesen), die sich zurzeit in Entwicklung befinden.

Verwaltungseinheiten mit einer digitalen Leistung auf der Infrastruktur von ZHservices und Zürikonto wirken im Betriebskreis mit und haben dadurch die Möglichkeit, die Weiterentwicklung der Infrastruktur entlang der Bedürfnisse zu priorisieren und zu gestalten.

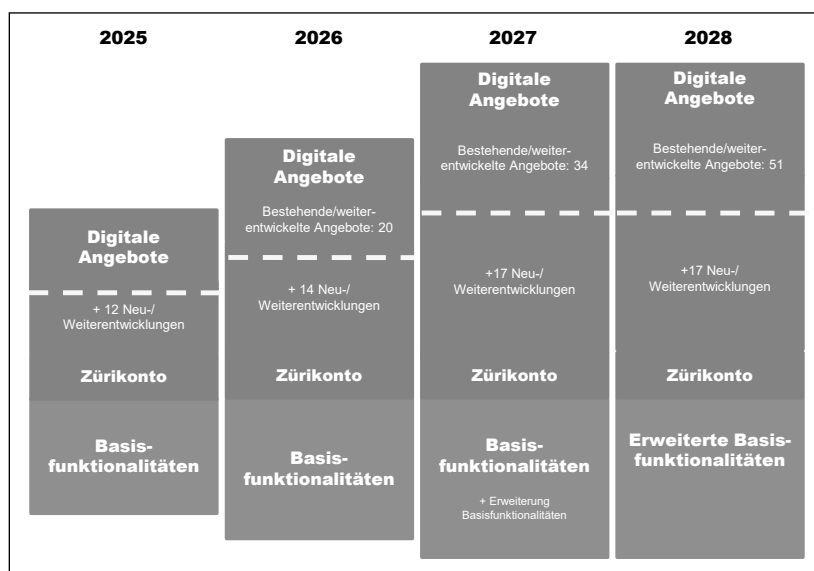
Mit zusätzlichen 2,0 Stellen kann gewährleistet werden, dass die fachlichen Anforderungen der Direktionen und Ämter berücksichtigt und Zürikonto und ZHservices in einem reduzierten Umfang bedarfsgerecht mit einem Lieferantenpool weiterentwickelt werden. Eine Stelle ist mit einem/r Business Analysten/in zu besetzen, die andere mit einer/einem Applikationsmanager/in. Die Aufgaben der beiden Stellen sind in der nachfolgenden Tabelle ersichtlich:

Aufgaben	
digitale Angebote:	50%
– fachliche Beratung – Bereitstellen von Vorlagen und Hilfsmittel – Pflegen des Partnernetzwerks – Koordination der Zusammenarbeit nach Scaled Agile Framework (SAFe) – Weiterentwickeln der technischen Basis entlang der neuen Bedürfnisse – Framework SAFe: Bereitstellen, Pflegen, Besetzen der Rollen	
Betrieb:	25%
– technischer Betrieb – Koordination Systemwartungen – Analyse von Störungen – Vertragliches – Werkzeugumgebung	
Support:	25%
– Support der Endkundinnen und -kunden bei technischen Problemen (insbesondere Zugang, einschliesslich Zürikonto)	
Weiterentwicklung:	50%
– Weiterentwicklung der technischen Basis – Umsetzung Innovation – Koordination Partnernetzwerk – Framework SAFe: Bereitstellen, Pflegen, Besetzen der Rollen	
Zürikonto:	50%
– Beratung – Business-Analyse – Weiterentwicklung der Kontofunktionalitäten	
Total	200%

Bei den Entwicklungen und Realisierungen von digitalen Leistungsangeboten ist mit der Schaffung von 2,0 Stellen von einer jährlichen Wachstumsrate von rund 7% auszugehen.

In einem «Backlog», einer Sammlung von offenen Aufgaben oder zu realisierenden Anforderungen, wird nachgeführt, welche Ämter daran interessiert oder in der Planung sind, ein Angebot auf ZHservices mit dem Zürikonto zu realisieren oder weiterzuentwickeln. Ausgehend von diesem «Backlog» an digitalen Angeboten (Stand März 2024) ist bei der Entwicklung von einem eigentlichen jährlichen Wachstum von 20% für die Jahre 2024 bis 2028 auszugehen. Es ist daher festzuhalten, dass mit diesem Beschluss der hierfür erforderliche Personalbedarf nicht abschliessend abgedeckt werden kann.

Die nachfolgende Abbildung zeigt schematisch die Volumenentwicklung mit einer reduzierten jährlichen Wachstumsrate von 7% (gelbe Linie) sowie diejenige mit der ursprünglich festgelegten jährlichen Wachstumsrate von 20% (grüne Angebotsblöcke) auf.



Der Stellenplan der Staatskanzlei ist ab 1. Januar 2025 wie folgt zu ergänzen:

Stellen		Klasse VVO
1,0	Informatikspezialist/in (Fachliches Applikationsmanagement ZHservices)	19
1,0	Wissenschaftliche/r Mitarbeiter/in (Business Analyst/in Zürichkonto)	20

Es handelt sich um eine Stellenaufstockung.

Die finanziellen Mittel für diese Stellen sind im Konsolidierten Entwicklungs- und Finanzplan (KEF) 2024–2027 nicht enthalten.

Für die Stellen wird mit Lohn- und Lohnnebenkosten von jährlich Fr. 175 000 pro Stelle gerechnet. Die entsprechenden Kosten ab 2025 belaufen sich auf jährlich Fr. 350 000. Die benötigten finanziellen Mittel sind im KEF 2025–2028 in der Leistungsgruppe Nr. 1000, Regierungsrat und Staatskanzlei, einzustellen.

3. Kosten für den Betrieb und die Weiterentwicklung

Durch das steigende Interesse der Direktionen und Ämter an der Nutzung des Angebots ZHservices und Zürichkonto fallen zusätzliche Kosten an, um die Weiterentwicklungen der Basisdienste zu finanzieren. Die Funktionalitäten des Zürichkontos sollen ebenfalls entlang der Bedürfnisse der internen und externen Kundinnen und Kunden weiterentwickelt werden. Die Kosten für den Betrieb und die Weiterentwicklung von

ZHservices wurden mit RRB Nrn. 765/2011 und 579/2023 festgelegt und sind im Budget 2024 der Staatskanzlei und im KEF 2024–2027 der Leistungsgruppe Nr. 1000, Regierungsrat und Staatskanzlei, enthalten. Wegen des Wachstums und der neuen Möglichkeiten mit dem Zürikonto sind zusätzliche Mittel nötig.

Bei ZHservices wird beim Mittelbedarf zwischen Weiterentwicklung (basierend auf Anforderungen für neue Leistungen) und Basis für den Betrieb unterschieden. Die Kosten werden separat aufgeführt. Im Zuge der Anpassung der jährlichen Wachstumsrate auf 7% reduziert sich der Mittelbedarf bei der Weiterentwicklung von ZHservices ab 2026 um 25%.

Die folgende Tabelle zeigt die bewilligten Ausgaben für den Betrieb und die Weiterentwicklung von ZHservices gemäss RRB Nrn. 765/2011 und 579/2023 sowie den zusätzlichen Mittelbedarf für den Betrieb und die Weiterentwicklung von ZHservices und des Zürikontos (Beträge in Franken):

	2025	2026	2027	ab 2028
<i>mit RRB Nrn. 765/2011 und 579/2023</i>				
<i>bewilligt:</i>				
ZHservices: Betrieb und Weiterentwicklung	1 900 000	1 300 000	1 300 000	1 300 000
Total	1 900 000	1 300 000	1 300 000	1 300 000
<i>zusätzlicher Mittelbedarf:</i>				
ZHservices: Weiterentwicklung	1 200 000	1 080 000	1 298 000	1 500 000
ZHservices: Basis	600 000	1 200 000	1 200 000	1 200 000
Zürikonto: Betrieb und Weiterentwicklung	300 000	360 000	432 000	520 000
Total	2 100 000	2 640 000	2 930 000	3 220 000
Gesamte zur Verfügung stehende Summe	4 000 000	3 940 000	4 230 000	4 520 000

Die zusätzlichen Mittel sind im KEF 2025–2028 der Leistungsgruppe Nr. 1000, Regierungsrat und Staatskanzlei, einzustellen.

ZHservices ist als Kantonsapplikation definiert. Das Zürikonto als Erweiterung von ZHservices ist damit eingeschlossen. Gemäss RRB Nr. 1233/2020 werden Kantonsapplikationen gemäss den definierten Grundsätzen intern verrechnet. Die interne Verrechnung für ZHservices und das Zürikonto soll 2024 festgesetzt und in die KEF-Richtlinien 2026–2029 aufgenommen werden.

C. Gremien

Das Steuerungsgremium Digitale Verwaltung und IKT hat die Bedarfsmeldung gestützt auf die ursprüngliche jährliche Wachstumsrate von 20% an seiner Sitzung vom 18. März 2024 zur Kenntnis genommen.

Auf Antrag der Staatskanzlei

beschliesst der Regierungsrat:

I. Im Stellenplan der Staatskanzlei werden mit Wirkung ab 1. Januar 2025 folgende Stellen geschaffen:

Stellen	Klasse VVO
1,0 Informatikspezialist/in	19
1,0 Wissenschaftliche/r Mitarbeiter/in	20

II. Für die Betriebskosten und die Weiterentwicklung von ZHservices und Zürikonto wird zu den Ausgabenbewilligungen gemäss RRB Nrn. 765/2011 und 579/2023 eine zusätzliche, jährlich wiederkehrende gebundene Ausgabe, die 2025 Fr. 2 100 000, 2026 Fr. 2 640 000, 2027 Fr. 2 930 000 und ab 2028 Fr. 3 220 000 beträgt, zulasten der Erfolgsrechnung der Leistungsgruppe Nr. 1000, Regierungsrat und Staatskanzlei, bewilligt.

Die gesamte zur Verfügung stehende Ausgabensumme beträgt 2025 Fr. 4 000 000, 2026 Fr. 3 940 000, 2027 Fr. 4 230 000 und ab 2028 Fr. 4 520 000.

III. Die Ausgabenbewilligung gemäss Dispositiv II wird alle vier Jahre abgerechnet.

IV. Mitteilung an die Finanzdirektion und die Staatskanzlei.



Vor dem Regierungsrat
Die Staatsschreiberin:

Kathrin Arioli