



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

[Signature]

[QR Code]

## **E-Government-Strategie Schweiz 2020–2023**

---

# **1 Einleitung**

## **1.1 Zweck**

Der Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) im privaten und beruflichen Alltag verändert Abläufe und bisherige Formen der Interaktion: Gesellschaft und Wirtschaft entwickeln sich unter Verwendung der neuen Möglichkeiten stetig weiter. Auch die öffentliche Verwaltung ist Teil dieses Transformationsprozesses. Sie nutzt die Vorteile der IKT für eine dienstleistungsorientierte, zeitgemässe Erfüllung ihrer Aufgaben.

In der föderalen Schweiz sind bei der Abwicklung eines Behördengangs oft verschiedene Verwaltungsstellen involviert. Zudem bieten Behörden der gleichen Staatsebene zu grossen Teilen die gleichen Leistungen an. Die Digitalisierung von Verwaltungsangeboten erfordert daher einen hohen Abstimmungsgrad und birgt gleichzeitig ein grosses Potential im Erfahrungsaustausch zwischen den Verwaltungsstellen.

Vor diesem Hintergrund definieren Bund, Kantone und Gemeinden in der E-Government-Strategie Schweiz 2020–2023, welche Ziele sie gemeinsam bei der Digitalisierung verfolgen und welche Handlungsfelder zentral sind, um die digitale Transformation der Verwaltung aktiv zu steuern.

Der Fokus soll auf jenen Handlungsfeldern liegen, bei denen ein koordiniertes Vorgehen des Bundes, der Kantone sowie der kommunalen Ebene für die Bewältigung der digitalen Transformation erforderlich ist. Erfolgskritisch ist z. B. die Bewältigung von Querschnittsaufgaben, namentlich die Definition einer öffentlichen Datenpolitik, unter Wahrung der Zuständigkeiten der drei staatlichen Ebenen.

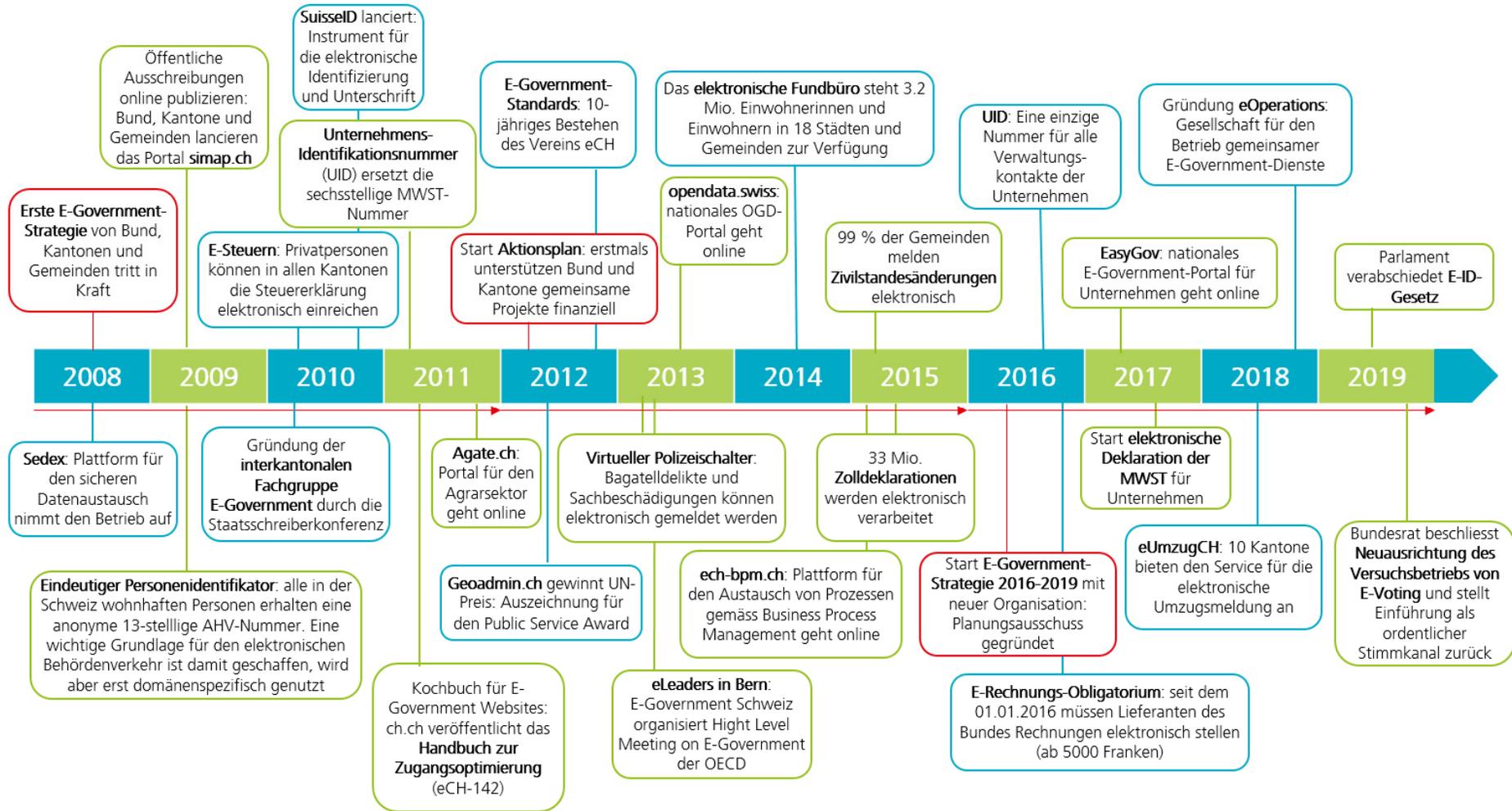
Die vorliegende Strategie löst die E-Government-Strategie Schweiz von 2016 ab.

## **1.2 Bisherige E-Government-Zusammenarbeit**

2008 traten die erste gemeinsame E-Government-Strategie Schweiz von Bund, Kantonen und Gemeinden und die dazugehörige Rahmenvereinbarung 2008–2015 in Kraft. Als Umsetzungsinstrument diente dem Steuerungsausschuss, bestehend aus Mitgliedern von Bund, Kantonen und Gemeinden, ein Katalog priorisierter Vorhaben. Mit einer leichten Anpassung der Rahmenvereinbarung ab 2012 stellten Bund und Kantone erstmals jährlich gemeinsam finanzielle Mittel zur Verfügung, um ausgewählte Projekte aus dem Katalog rascher voranzutreiben. Während der ersten acht Jahre der E-Government-Zusammenarbeit wurden wichtige Grundlagen für die digitale Verwaltung geschaffen: Die Plattform für den sicheren Datenaustausch (sedex) wurde aufgebaut und die Zuordnung von Personen und Unternehmen in Behördenregistern wurde mit der Lancierung der AHVN13 und der Unternehmensidentifikationsnummer vereinfacht. In dieser Periode erhielten zudem Privatpersonen und Unternehmen viele Möglichkeiten, Behördengeschäfte elektronisch zu erledigen, z. B. bei der Einreichung der Steuererklärung, der Bestellung von amtlichen Dokumenten, der Eingabe von Baugesuchen oder der Anzeige von Bagatelldelikten bei der Polizei. 2016 traten eine neue Strategie und eine neue Rahmenvereinbarung

in Kraft, die eine Fokussierung der gemeinsamen Aktivitäten und eine stärkere finanzielle Unterstützung mit sich brachten. Auf Organisationsebene wurde ein Gremium für die operative Steuerung gegründet, womit E-Government- und IT-Fachleute der drei Staatsebenen einen grösseren Einfluss auf die Strategieumsetzung erhielten. Die Ausbreitung von E-Umzug, die Lancierung des Unternehmensportals EasyGov, die medienbruchfreie elektronische Abrechnung der MWST, die Gründung der eOperations Schweiz AG für den gemeinsamen Betrieb von E-Government-Lösungen und die Verabschiedung des E-ID-Gesetzes sind einige der Ergebnisse der Strategieperiode 2016–2019.

Der nachfolgende Zeitstrahl gibt einen Überblick über die Meilensteine der E-Government-Zusammenarbeit 2008–2019, wobei nur ein Auszug der erreichten Ergebnisse aufgeführt werden kann:



### 1.3 Aktueller Stand von E-Government in der Schweiz

Das Internet ist heute in der Schweiz nahezu immer und überall verfügbar: Über 90 % der Privathaushalte haben hierzulande einen Internetanschluss und fast 80 % der Gesamtbevölkerung besitzen ein Smartphone mit der Möglichkeit, unterwegs auf das Internet zuzugreifen.<sup>1</sup> Der Zugang zur virtuellen Welt ist in den letzten Jahren immer einfacher geworden und hat im Alltag der Schweizer Bevölkerung neue Kommunikationsformen fest verankert: Der Austausch von Nachrichten über soziale Netzwerke verdrängt langsam die klassische Form von Kurznachrichten per SMS, Einkäufe werden von gut zwei Drittel der Bevölkerung auch im Internet getätigt und Zahlungen zunehmend online abgewickelt.<sup>2</sup>

#### Elektronische Behördenleistungen

Auch die elektronische Interaktion mit den Behörden ist in der Schweiz etabliert. Dies zeigt sich insbesondere bei der Kontaktaufnahme mit Behörden oder der Suche nach Informationen, wofür drei Viertel der Privatpersonen den elektronischen Kanal nutzen.<sup>3</sup> Noch weniger häufig ist in der Schweiz die Nutzung von Online-Dienstleistungen der Behörden: Erst etwas mehr als die Hälfte der Schweizer Bevölkerung nutzt diese. Das liegt insbesondere an Hürden bei der Abwicklung solcher Transaktionen: Angebote werden nicht gefunden oder nicht verstanden. Oft werden Prozesse auch elektronisch gestartet, aber auf persönlichem Weg oder per Brief abgeschlossen. Der Grund dafür ist, dass viele Prozesse noch nicht vollständig elektronisch zur Verfügung stehen. In Befragungen geben Bevölkerung und Wirtschaft aber an, dass sie gerne mehr Dienste der Behörden online nutzen würden. Die Verwaltung soll daher in den kommenden Jahren ihr Angebot an E-Services und die Möglichkeit zur Mitwirkung am Staatswesen über elektronische Kanäle weiter ausbauen und deren Nutzerfreundlichkeit verbessern.

#### Basisdienste

Die Schweiz verfügt weltweit über das am weitesten ausgebaute Mobilfunknetz und die höchste Dichte an Breitbandanschlüssen.<sup>4</sup> Dies sind wichtige Infrastrukturen für die Ausbreitung und die Nutzung von digitalen Behördenleistungen. Auch wichtige Basisdienste für E-Government wie sedex wurden hierzulande bereits aufgebaut. Andere Basisdienste wie die elektronische Identität für eine sichere, staatlich aner-

<sup>1</sup> Omnibus 2017, [www.bfs.admin.ch](http://www.bfs.admin.ch) > Statistiken finden > Kultur, Medien, Informationsgesellschaft, Sport > Informationsgesellschaft > Gesamtindikatoren > Haushalte und Bevölkerung > Internetzugang der Haushalte; Comparis 2016, [www.comparis.ch](http://www.comparis.ch) > Medien > Archiv > Themenbereich: Telekommunikation > «Drei von vier Schweizern sind smart unterwegs» vom 8. Februar 2016.

<sup>2</sup> Statistikportal «statista» gemäss [nau.ch](http://nau.ch), [www.nau.ch](http://www.nau.ch) > Suchfenster: Social-Media-Nutzung in der Schweiz und weltweit; Omnibus 2017, [www.bfs.admin.ch](http://www.bfs.admin.ch) > Statistiken finden > Kultur, Medien, Informationsgesellschaft, Sport > Informationsgesellschaft > Gesamtindikatoren > Haushalte und Bevölkerung > E-Commerce und E-Banking.

<sup>3</sup> Omnibus 2017, [www.bfs.admin.ch](http://www.bfs.admin.ch) > Statistiken finden > Kultur, Medien, Informationsgesellschaft, Sport > Informationsgesellschaft > Gesamtindikatoren > Verwaltung > Interaktionen mit Verwaltungen.

<sup>4</sup> WEF Global Information Technology Report 2016, [www.weforum.org](http://www.weforum.org) > Suchfenster: >The Global Information Technology Report 2016.

kannte Identifikation, der elektronische Empfang und Versand von Dokumenten oder gemeinsame Datenregister für eine automatische Abfüllung bereits vorhandener Daten würden die Nutzung von Online-Diensten der Behörden entscheidend vereinfachen. Diese sind heute beim Bund sowie in einigen Kantonen und Städten im Aufbau oder bereits verfügbar, landesweit befindet sich die Schweiz hier aber im Rückstand. Internationale Studien zeigen, dass Staaten, die über gut ausgebaute Basisdienste verfügen, im E-Government führend sind. Auch Strukturen für die sichere Datenübermittlung zwischen den Verwaltungen sind zentral für ein erfolgreiches E-Government. Die Schweiz weist damit in diesem Bereich ein grosses Potential auf, die digitale Transformation der Verwaltung weiter voranzubringen.

### **Rechtsgrundlagen**

Bund, Kantone und Gemeinden arbeiten seit 2008 institutionalisiert zusammen, um E-Government in der Schweiz umzusetzen, und verfolgen zu diesem Zweck eine gemeinsame Strategie. Sie haben dafür eine gemeinsame Organisation, E-Government Schweiz, gegründet. Diese wird von politischen Vertreterinnen und Vertretern aller drei Staatsebenen gesteuert. Die Kompetenzen von E-Government Schweiz sind in der öffentlich-rechtlichen Rahmenvereinbarung über die E-Government-Zusammenarbeit definiert, deren erste Fassung der Bundesrat und die Konferenz der Kantonsregierungen (KdK) 2007 unterzeichnet haben. Auch die Finanzierung gemeinsamer Projekte durch ein Budget, das Bund und Kantone je hälftig zur Verfügung stellen, ist in der Rahmenvereinbarung geregelt. Darüber hinaus liegt der Entscheid über die Umsetzung eines Projekts bzw. die Einführung eines neuen E-Government-Dienstes in der Hoheit der jeweiligen Behörde. In der Rahmenvereinbarung wird diesbezüglich keine Verbindlichkeit festgehalten, und die Organisation E-Government Schweiz verfügt gegenüber Bund, Kantonen und Gemeinden über keine Weisungsbefugnis. Dieser auf Freiwilligkeit beruhende Umsetzungsmechanismus hemmt ein rasches Vorankommen in der Digitalisierung. Dies haben der Bundesrat und die KdK erkannt. Auch die Vielzahl an Akteuren, die heute die Themen E-Government und Digitalisierung vorantreiben, führen zu Überschneidungen und Unklarheiten bei den Zuständigkeiten. Erneuerungen in den Bereichen Organisation und rechtliche Grundlagen werden daher für eine beschleunigte Umsetzung von E-Government in der Schweiz eine entscheidende Rolle spielen.

### **Vertrauen**

Das Vertrauen von Bevölkerung und Wirtschaft in Staat und Politik ist in der Schweiz generell sehr hoch. Auch die Online-Dienste der Behörden geniessen heute ein grosses Vertrauen: Rund 66 % der Bevölkerung und knapp 75 % der Unternehmen vertrauen den Online-Diensten der Behörden bezüglich Persönlichkeits- und Datenschutz.<sup>5</sup> Die öffentliche Diskussion der Rolle des Staates in der Digitalisierung hat in den letzten Jahren zugenommen. Berichte über gescheiterte Informatikprojekte der Verwaltung oder zu Sicherheitsmängeln bei wichtigen E-Government-Projekten wie E-Voting haben zu einem kritischeren Blick der Öffentlichkeit auf die Digitalisierung der Verwaltung geführt. Auch auf Seiten der Verwaltungsmitarbei-

<sup>5</sup> Nationale E-Government-Studie 2019, [www.egovernment.ch](http://www.egovernment.ch) > Dokumentation > Studie > Nationale E-Government-Studie 2019.

tenden ist Vertrauen wichtig, damit E-Government-Projekte, die häufig Veränderungen gewohnter Arbeitsabläufe nach sich ziehen, intern mitgetragen werden. Um dieses Vertrauen zu stärken, sind eine offene und zielgruppengerechte Information und eine gezielte Wissensvermittlung nötig.

Diese vier Bereiche – elektronische Behördenleistungen, Basisdienste, Rechtsgrundlagen und Vertrauen – sind zentral für die Weiterführung der digitalen Transformation der Behörden von Bund, Kantonen und Gemeinden. Die vorliegende E-Government-Strategie Schweiz 2020–2023 definiert daher die folgenden Handlungsfelder als Rahmen für die strategischen Massnahmen: «Interaktion und Partizipation», «Basisdienste und Infrastruktur», «Organisation und rechtliche Grundlagen» und «Vertrauen und Wissen» (s. Kapitel 4).

## 1.4 Erarbeitung und Grundlagen

In der Mitte der Strategieperiode 2016–2019 hat der Steuerungsausschuss E-Government Schweiz entschieden, die Strategie von 2016 zu erneuern. Einer der Auslöser dafür war die Verabschiedung der E-Government-Deklaration von Tallinn im Oktober 2017. Mit diesem Dokument haben die Schweiz und weitere 31 EU- und EFTA-Staaten ihre Bereitschaft bekräftigt, die Digitalisierung der Verwaltung voranzutreiben und den mit ihr einhergehenden Kulturwandel adäquat zu begleiten.

Ebenfalls 2017 hat der Bundesrat das Eidgenössische Finanzdepartement und die Bundeskanzlei beauftragt, die Eckwerte der nächsten E-Government-Strategie zu entwerfen. Im Anschluss an den Bundesratsauftrag hat die KdK entschieden, kantonale Leitlinien für die Weiterentwicklung von E-Government zu erarbeiten. Diese beiden Dokumente wurden 2018 in Koordination zwischen den Geschäftsstellen von E-Government Schweiz und der KdK und unter Einbezug von E-Government-Fachleuten aller Staatsebenen erarbeitet. Die Plenarversammlung der KdK hat am 27. September 2018 die «Leitlinien der Kantone zur Digitalen Verwaltung» verabschiedet, und der Bundesrat hat am 14. November 2018 die Eckwerte der E-Government-Strategie Schweiz 2020–2023, die der Steuerungsausschuss erarbeitet hatte, gutgeheissen. Diese bestehen aus dem Leitbild, den sieben Prinzipien und den vier Handlungsfeldern der vorliegenden Strategie.

E-Government Schweiz hat diese Eckwerte basierend auf Resultaten von nationalen und internationalen Studien sowie unter Berücksichtigung der «Leitlinien der Kantone zur Digitalen Verwaltung» erarbeitet. Auch die Prinzipien der Deklaration von Tallinn bildeten eine wichtige Grundlage. Letztere sind nachstehend zusammengefasst.

Die sechs Prinzipien der europäischen Deklaration sind weitgreifend: Der elektronische Kanal wird von einer möglichen Option zum ersten Kanal für die Bereitstellung von Informationen und Diensten sowie für die Teilhabe an politischen Prozessen (Digital-by-Default, Teilhabe, Zugänglichkeit). Daten sollen konsequent behörden- und länderübergreifend ausgetauscht werden, um den Mehraufwand bei der Bevölkerung und der Wirtschaft durch die wiederholte Angabe von Daten bei verschiedenen Behörden zu vermeiden (Once-Only). Die Informationssicherheit und der Schutz der Privatsphäre bei der Umsetzung elektronischer Dienste werden als prio-

ritär eingestuft. Dafür sollen auch die Akzeptanz der staatlichen E-ID-Systeme gestärkt und deren Nutzerfreundlichkeit verbessert werden (Vertrauenswürdigkeit und Sicherheit). Bevölkerung und Unternehmen sollen die Möglichkeit erhalten, personenbezogene Daten, welche die öffentliche Verwaltung führt, zu prüfen und selbst zu verwalten (Offenheit und Transparenz). Aufbau und Nutzung grenzüberschreitender elektronischer Dienstleistungen rücken in den Fokus: Zu diesem Zweck sollen die technischen Systeme, die Semantik der auszutauschenden Informationen und die Geschäfts- und IT-Architekturen aufeinander abgestimmt werden (Interoperability-by-Default). Zuletzt haben sich die Unterzeichnenden dazu bekannt, die digitalen Kompetenzen auf allen Ebenen der öffentlichen Verwaltung zu verbessern, um den erfolgreichen digitalen Wandel der Behörden zu ermöglichen (Horizontale Befähigungsmassnahmen).

Alle Prinzipien von Tallinn sind in der vorliegenden Strategie im Leitbild, in den Prinzipien oder in den Handlungsfeldern aufgenommen.

Die E-Government-Strategie Schweiz 2020–2023 konkretisiert verschiedene Aktionsfelder zur digitalen Verwaltung der Strategie «Digitale Schweiz» des Bundesrates.<sup>6</sup>

## **1.5 Adressaten der Strategie**

Für die Umsetzung der E-Government-Strategie Schweiz 2020–2023 verantwortlich ist die Organisation E-Government Schweiz von Bund, Kantonen und Gemeinden. Die Strategie richtet sich an Politik, Gesellschaft und Verwaltung. Auf Seiten der Verwaltung sind dies die Bundesstellen, die Kantons- und die Gemeindeverwaltungen sowie die Leistungsverantwortlichen des Umsetzungsplans, der zur vorliegenden Strategie gehört. Des Weiteren soll diese Strategie auch Organisationen sowie privaten und öffentlich-rechtlichen Unternehmen, die sich an der Umsetzung beteiligen, als Orientierungshilfe dienen.

## **1.6 Gesetzliche Rahmenbedingungen**

Es bestehen in verschiedenen Bereichen gesetzliche Rahmenbedingungen für die Digitalisierung der Verwaltung. Besonders zentral sind die Vorgaben betreffend die Datenverwendung und -bearbeitung und die Bereitstellung von elektronischen Angeboten. Für eine erfolgreiche Umsetzung von E-Government-Vorhaben sind diese gesetzlichen Rahmenbedingungen insbesondere in den Bereichen Datenschutz und Informationssicherheit, Archivierung sowie Barrierefreiheit frühzeitig Rechnung zu tragen.

E-Government Schweiz setzt sich im Rahmen der vorliegenden Strategie für eine engere Zusammenarbeit zwischen den E-Government-Fachleuten und den Expertin-

<sup>6</sup> Die Strategie «Digitale Schweiz» ist verfügbar unter: [www.bakom.admin.ch](http://www.bakom.admin.ch) > Digitale Schweiz und Internet > Digitale Schweiz.

nen und Experten des Datenschutzes, der Informationssicherheit, der Archivierung und der E-Accessibility ein (s. auch 3.5 Austausch und Zusammenarbeit).

## **2 Leitbild: Digital first**

Bund, Kantone und Gemeinden arbeiten seit über zehn Jahren an der Digitalisierung von Behördendiensten und -leistungen. Der elektronische Kanal besteht seither parallel, als Alternative zum analogen Kanal. Um den Wandel hin zur digitalen Verwaltung zu erreichen, gestalten Bund, Kantone und Gemeinden den elektronischen Kanal zukünftig so attraktiv, dass dieser für die Bevölkerung und die Wirtschaft zur ersten Wahl wird: Sie bieten ihre Informationen und Dienste grundsätzlich elektronisch an, wo immer möglich adaptiert für mobile Geräte. Sie verbessern den Zugang zu ihrem elektronischen Leistungsangebot, stellen dessen Barrierefreiheit sicher und setzen auf durchgängig elektronische Prozesse. Das Recht auf informationelle Selbstbestimmung wird dabei gewahrt.

Mit der vorliegenden Strategie verfolgen Bund, Kantone und Gemeinden das nachstehende Leitbild:

- a) Bund, Kantone und Gemeinden priorisieren die digitale Interaktion gegenüber analogen Angeboten für Bevölkerung und Wirtschaft und steigern so die Dienstleistungsorientierung und die Transparenz ihres Handelns.
- b) Bund, Kantone und Gemeinden setzen für die Erfüllung ihrer Aufgaben auf durchgängig digitalisierte Behördenleistungen und steigern so die Effizienz und die Qualität in ihrer Leistungsabwicklung.
- c) Bund, Kantone und Gemeinden achten auf eine inklusive Umsetzung und beugen einer digitalen Ausgrenzung vor. Weiter achten sie auf eine Minimierung der Auswirkungen der Digitalisierung auf die Umwelt.

## **3 Prinzipien**

Die folgenden sieben Prinzipien gelten in den Vorhaben des zukünftigen strategischen Umsetzungsplans als handlungsanleitend. Sie bilden die Rahmenbedingungen bei der Umsetzung der Aktivitäten, die in den vier Handlungsfeldern «Interaktion und Partizipation», «Basisdienste und Infrastruktur», «Organisation und rechtliche Grundlagen» und «Vertrauen und Wissen» zu ergreifen sind.

Bund, Kantone und Gemeinden sollen diese darüber hinaus bei ihren Projekten zur Digitalisierung von Prozessen, Leistungen und Kommunikationskanälen befolgen.

### **3.1 Zielgruppengerechte Dienste und Informationen**

*Bund, Kantone und Gemeinden bieten Bevölkerung und Wirtschaft möglichst nutzerfreundliche, zielgruppengerechte, standardisierte und ressourcensparende digitale Informationen und Dienste an.*

Fast drei Viertel der Bevölkerung sind mit den elektronischen Dienstleistungen der Schweizer Behörden zufrieden.<sup>7</sup> Dennoch zeigt die im Langzeitvergleich stagnierende Nutzung von E-Services, dass weiterhin Barrieren für die Nutzung von E-Government bestehen. So hat die Bekanntheit beispielsweise zugenommen, es geben aber immer noch rund 45 % der Schweizer Bevölkerung an, Online-Angebote nicht zu kennen. Auch die Durchgängigkeit und die inhaltliche und sprachliche Verständlichkeit der elektronischen Angebote wird oft kritisch bewertet. Die Verwaltungen sollen daher bei der Digitalisierung von Behördenleistungen die Bedürfnisse der Nutzenden immer im Fokus haben und Vorgaben zu Usability und Accessibility befolgen.

### **3.2 Automatisierte und durchgängige Prozesse**

*Bund, Kantone und Gemeinden bieten der Wirtschaft vorwiegend automatisierte Prozesse an. Dies betrifft insbesondere die schnittstellenbasierte Übermittlung von Daten bei wiederkehrenden Prozessen. Bund, Kantone und Gemeinden bieten Dienste an, bei denen die Betroffenen nicht selber aktiv werden müssen (antragslose Verfahren).*

Automatisierte und durchgängige Prozesse beschleunigen die Verarbeitung auf Seiten der Verwaltung und auf Seiten der Nutzerinnen und Nutzer.

Bei der Digitalisierung von Verwaltungsprozessen sollen die Behörden prüfen, ob eine automatische Abwicklung des Prozesses oder eine Teilautomatisierung möglich ist und einen Mehrwert für die Nutzerseite und die Verwaltung bringt.

Grundlegend dafür, dass Prozesse automatisiert werden können, ist eine gemeinsame Datenverwaltung zwischen den Behörden aller Staatsebenen und entsprechende rechtliche Grundlagen, die dies erlauben.

### **3.3 Gemeinsame Datenverwaltung**

*Bund, Kantone und Gemeinden organisieren ihre Register so, dass Bevölkerung und Unternehmen Daten nur einmal eingeben müssen und dass diese Daten nur an einem Ort gespeichert werden.*

Die E-Government-Deklaration von Tallinn, welche die Schweiz im Oktober 2017 unterzeichnet hat, verlangt, dass Bevölkerung und Wirtschaft Daten den Behörden nur einmal angeben müssen. Dieses Prinzip erleichtert den Nutzenden die Abwicklung von Behördengeschäften, da bereits getätigte Angaben nicht erneut gesucht und gemeldet werden müssen. Die Verwaltung kann durch die gemeinsame Datenverwaltung Ressourcen sparen und die Qualität der Daten verbessern. Eine Voraussetzung dafür sind Basisregister, von denen die Verwaltungen aller Staatsebenen für die Erfüllung ihres gesetzlich vorgesehenen Auftrags Daten abrufen können. Der Aufbau solcher gemeinsam genutzter Basisregister erfordert rechtliche Grundlagen.

<sup>7</sup> eGovernment Monitor 2018, [www.egovernment.ch](http://www.egovernment.ch) > Dokumentation > Studien.

In Projekten, in denen bestehende Daten verwendet werden, sollen die Behörden etablierte Register verwenden bzw. die nötigen Anstrengungen dafür unternehmen, dass sie diese verwenden dürfen. Soweit möglich und sinnvoll sollen Netzwerklösungen vor zentralen Einzelregistern Vorrang haben.

Solange noch keine klar definierte öffentliche Datenpolitik gegeben ist, sollen die Behörden über Zugang, Haltung und Wiederverwendung der Daten in ihrer Verantwortung gemäss den Prinzipien der Souveränität und Sicherheit frei entscheiden können.

### **3.4                   Offenheit und Transparenz**

*Bund, Kantone und Gemeinden stellen Daten grundsätzlich in maschinenlesbaren und offenen Formaten zur freien Weiterverwendung zur Verfügung, sofern dies rechtlich zulässig ist. Privatpersonen und Unternehmen können ihre durch die Verwaltung verwendeten Daten einsehen und wo sinnvoll selbst verwalten.*

Ein freier Zugang zu Verwaltungsdaten fördert Transparenz und Partizipation, stärkt die Verantwortlichkeit und trägt zur Steigerung der Wertschöpfung bei, etwa indem Innovationen gefördert oder neue Geschäftsmodelle ermöglicht werden. Mit der Deklaration von Tallinn fordern die unterzeichnenden Staaten, dass die Datennutzung durch die Behörden nachvollziehbar ist.

In Digitalisierungsprojekten sollen Daten daher möglichst von Anfang an zur freien Wiederverwendung aufbereitet und auf Datenplattformen, z. B. auf dem Open-Government-Data-Portal oder der auf Nationalen Geodateninfrastruktur, bereitgestellt werden. Die öffentlichen Verwaltungen sollen Dienste für Privatpersonen und Unternehmen so aufbauen, dass diese einfach nachverfolgen können, welche Verwaltungsstellen auf ihre Daten zugegriffen haben.

Die personenbezogenen Daten sollen möglichst so bereitgestellt werden, dass die Betroffenen ihre Daten selbst elektronisch einsehen, wo sinnvoll auch pflegen, und die Weitergabe an Dritte autorisieren oder nicht autorisieren können. Die Wiederverwendung der Daten muss ausgewogen, verhältnismässig und diskriminierungsfrei erfolgen.

### **3.5                   Austausch und Zusammenarbeit**

*Bund, Kantone und Gemeinden suchen den regelmässigen, gezielten Informations- und Erfahrungsaustausch, um Synergien zu nutzen und Möglichkeiten der Zusammenarbeit zu finden.*

Die Zuständigkeit für die Digitalisierung eines Verwaltungsprozesses liegt bei der jeweiligen Behörde, welche diesen anbietet. Diese Prozesse sind jedoch häufig fach- und verwaltungsübergreifend, so dass der horizontale und der vertikale Austausch bei der Umsetzung von E-Government-Projekten erfolgsentscheidend ist. Bei der Umsetzung von Digitalisierungsvorhaben gibt es fallweise andere Vorreiter und Nachzügler. Aus dieser Eigenheit der föderalen Autonomie entsteht nur dann ein

Vorteil, wenn die öffentlichen Verwaltungen ihre guten Beispiele und Erfahrungen teilen.

Ein Konzept für den regelmässigen, gezielten Informationsaustausch mit anderen Verwaltungen ist daher in jedem E-Government-Projekt unabdingbar. Auch der interdisziplinäre Austausch ist für eine nachhaltige Lösungsentwicklung nötig: Neben den Expertinnen und Experten für die Digitalisierung und den Prozessverantwortlichen sind auch Fachleute aus den Bereichen Rechtssetzung, Datenschutz, Informationssicherheit und Archivierung konsequent und frühzeitig in die Projektarbeit einzubinden.

### **3.6 Standardisierung und Interoperabilität**

*Bund, Kantone und Gemeinden setzen auf standardisierte Lösungen und offene Schnittstellen. Sie ermöglichen so eine nachhaltige kostensparende Digitalisierung von Verwaltungsleistungen und -prozessen und die durchgängige Übermittlung von Daten zwischen Behörden aller Staatsebenen.*

Mit der E-Government-Deklaration von Tallinn wollen die unterzeichnenden Staaten die grenzüberschreitende Nutzung von digitalen Behördenleistungen und Basisdiensten fördern. Dafür sind interoperable Systeme notwendig. In der Schweiz kommt diesem Prinzip ebenfalls höchste Bedeutung zu, da ohne Anwendung von Standards und ohne Garantie der Interoperabilität effiziente und kostensparende Prozesse über die Staatsebenen hinweg nicht möglich sind.

Zu verfolgen sind unter dem Prinzip der Interoperabilität die technische Kompatibilität der Systeme, die inhaltliche Übereinstimmung der auszutauschenden Informationen sowie die Abstimmung von Zielen und Geschäfts- und IT-Architekturen.

### **3.7 Innovationsförderung und Technologiemonitoring**

*Bund, Kantone und Gemeinden verfolgen die technologischen Entwicklungen aktiv und prüfen ihren Einsatz für die Digitalisierung von Verwaltungsprozessen. Sie fördern innovative Projekte zum Einsatz neuer Technologien.*

Neue Technologien und innovative Ansätze ermöglichen es, die Attraktivität und die Nutzerfreundlichkeit von elektronischen Behördenleistungen zu verbessern. Dies betrifft beispielsweise Maschinelles Lernen (Machine Learning), künstliche Intelligenz oder Blockchain.

Im Rahmen von Pilotprojekten sollen Behörden Vorteile und Risiken neuer Technologien im kleinen Rahmen prüfen. So können innovative Lösungen für den Einsatz in der Verwaltung weiterentwickelt und optimiert werden.

## 4 Handlungsfelder

Die E-Government-Strategie Schweiz 2020–2023 beginnt nicht auf einer grünen Wiese. Der digitale Wandel ist in der Verwaltung in vollem Gange, und für viele Prozesse und Dienste wird heute auf die Unterstützung der Informations- und Kommunikationstechnologie gesetzt (s. dazu auch Kapitel 1.3). Die öffentlichen Verwaltungen sind vielerorts geübt im Auftritt im virtuellen Raum und bieten elektronische Dienstleistungen, mit denen die grosse Mehrheit der Bevölkerung und der Unternehmen in der Schweiz zufrieden ist.<sup>8</sup> Im internationalen Vergleich befindet sich die Schweiz jedoch in verschiedenen Bereichen von E-Government nur im Mittelfeld oder weist sogar einen erheblichen Rückstand auf andere Staaten auf. Hier besteht für die kommenden Jahre Handlungsbedarf. Die vorliegende Strategie definiert daher vier zentrale Handlungsfelder, in deren Rahmen strategische Ziele zu verfolgen sind. Letztere sind im nachfolgenden Kapitel 5 ausgeführt.



<sup>8</sup> Nationale E-Government-Studie 2019, [www.egovernment.ch](http://www.egovernment.ch) > Dokumentation > Studien.

## **5 Strategische Ziele**

### **5.1 Digitale Interaktions- und Partizipationsangebote national ausbauen**

Die digitale Verwaltung ist nur erfolgreich, wenn ihre Angebote genutzt werden. Heute zählt zu den grössten Hindernissen für eine stärkere Nutzung von elektronischen Behördenleistungen, dass diese nicht bekannt sind, noch gar nicht oder nicht durchgängig online verfügbar sind oder nicht verstanden werden. Zudem zeigt der internationale Vergleich, dass in der Schweiz für Bevölkerung und Wirtschaft erst wenige Möglichkeiten für eine elektronische Mitwirkung am Gemeinwesen bestehen. Ziel der gemeinsamen Aktivitäten von Bund, Kantonen und Gemeinden soll es daher sein, weitere Behördenleistungen schweizweit zu digitalisieren, deren Nutzerfreundlichkeit zu verbessern und vermehrt elektronische Kanäle zu schaffen, die es ermöglichen, an der Tätigkeit von Politik und Verwaltung teilzuhaben.

*Themen:* E-Service, Partizipation, Zugang

### **5.2 Nationale Basisdienste für den elektronischen Behördenverkehr bereitstellen**

Basisdienste sind im E-Government grundlegend für eine nutzerfreundliche und effiziente Abwicklung von elektronischen Prozessen. Zentral ist dabei die Bereitstellung von Diensten und Infrastrukturen für die Identitäts- und Zugriffsverwaltung sowie für die Nutzung und die Verwaltung von Daten. Die Schweiz liegt hier gemäss Studien hinter dem europäischen Durchschnitt zurück. Ziel der gemeinsamen Aktivitäten von Bund, Kantonen und Gemeinden soll es daher sein, die wichtigsten nationalen Basisdienste wie eine staatlich anerkannte elektronische Identität zu etablieren, eine Strategie für die gemeinsame Datenverwaltung zu erarbeiten und erste gemeinsame Register aufzubauen. Auch mögliche Finanzierungs- und Betriebsmodelle gemeinsam genutzter Lösungen müssen hierbei frühzeitig geprüft werden (s. hierzu auch Kapitel 5.3).

*Themen:* Identitäts- und Zugriffsverwaltung, Daten, Standards

### **5.3 Gesamtschweizerische Zusammenarbeit für die digitale Transformation verbindlich regeln**

E-Government ist nicht primär eine Frage der Technologie, sondern der Organisation. Die Definition von Prozessen, die Klärung von Zuständigkeiten und Abhängigkeiten sowie die Schaffung rechtlicher Grundlagen sind prioritär, insbesondere bei Projekten von nationaler Ausrichtung. Dasselbe gilt auch für Finanzierungs- und Betriebsmodelle, die zur Entwicklung, zur Beschaffung und für den Betrieb gemeinsam genutzter Lösungen und Systeme zu beschreiben sind. Die Rollen der Staatsebenen und der einzelnen Behörden bei der Digitalisierung der Verwaltung bzw. die

Varianten für eine verbindlichere Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Akteuren wird seit längerem diskutiert und ist Gegenstand eines gemeinsamen Projekts von Bund und Kantonen. Ziel der gemeinsamen Aktivitäten von Bund, Kantonen und Gemeinden soll es sein, Fragen der Organisation und der generellen rechtlichen Grundlagen zu klären und verbindlich zu regeln (s. hierzu auch Kapitel 6 Umsetzung).

*Themen:* Organisation, Recht, Architektur

#### **5.4 Wissen zur Digitalisierung der Verwaltung fördern und Vertrauen stärken**

Die Digitalisierung bringt für die Gesamtgesellschaft viele Veränderungen mit sich. Diese vereinfachen den Alltag, stellen aber auch Herausforderungen dar. Der Staat ist in der Schweiz nicht der Treiber des digitalen Wandels, nimmt darin aber eine aktive Rolle ein. Die Verwaltung bietet verlässliche elektronische Dienstleistungen, in deren Sicherheit die Bevölkerung und die Wirtschaft vertrauen. Auf dieser Basis kann sich der elektronische Kanal als erste Wahl für die Abwicklung eines Behördengangs etablieren. Gelungen ist dies beispielsweise bei der Steuererklärung, die heute 70 % der Bevölkerung elektronisch erledigen. Auch auf Seiten der Verwaltungsmitarbeitenden ist Vertrauen wichtig, damit E-Government-Projekte, die häufig Veränderungen gewohnter Arbeitsabläufe nach sich ziehen, intern mitgetragen werden. Ziel der gemeinsamen Aktivitäten von Bund, Kantonen und Gemeinden soll es daher sein, Wissen zu E-Government zielgruppengerecht für die Nutzerseite bei der Bevölkerung und der Wirtschaft sowie für die Umsetzenseite bei den Führungskräften und den Mitarbeitenden der Verwaltungen zu verankern und so das Vertrauen in die digitale Verwaltung zu stärken. Die Verwaltung soll darüber hinaus das interne Verständnis für neue Technologien und deren Auswirkungen auf Mensch und Umwelt fördern und Wissen sowie Fähigkeiten aufbauen, um neue digitale Arbeitsweisen zu nutzen und den verwaltungsübergreifenden Kulturwandel zu ermöglichen.

*Themen:* Vertrauen, Wissen, Kulturwandel

### **6 Umsetzung**

Mit der E-Government-Strategie Schweiz 2020–2023 legen der Bundesrat, die KdK sowie der Städte- und der Gemeindeverband fest, was sie im E-Government gemeinsam erreichen wollen.

Als Instrument für die Umsetzung der vorliegenden Strategie wird gemeinsam mit E-Government-Fachleuten aller Staatsebenen ein Umsetzungsplan mit Umsetzungszielen und Massnahmen erstellt. Der Steuerungsausschuss wird diesen nach Inkrafttreten der E-Government-Strategie 2020–2023 Anfang 2020 verabschieden.

Um die Zuständigkeiten und Rollen in der E-Government-Zusammenarbeit festzulegen, haben der Bundesrat und die Kantone vertreten durch die KdK bereits 2008

eine öffentlich-rechtliche Rahmenvereinbarung abgeschlossen. Darauf aufbauend stellten die Kantone bis heute in unterschiedlichen Zusammenarbeitsmodellen die E-Government-Koordination mit ihren Gemeinden sicher.

Der Bundesrat und die KdK haben entschieden, die öffentlich-rechtliche Rahmenvereinbarung über die E-Government-Zusammenarbeit der Jahre 2016–2019 unter leichten Anpassungen um höchstens zwei Jahre zu verlängern. Denn beide Parteien haben sich bereits im Frühjahr 2019 dafür ausgesprochen, eine Schaffung verbindlicherer Rechtsgrundlagen für die Bereiche Digitalisierung und E-Government prüfen zu wollen. Sie haben unter Einbezug der Gemeinden ein gemeinsames Projekt hierzu lanciert, in dem neben den rechtlichen Fragen auch organisatorische Aspekte geklärt werden. Nach Abschluss dieses Projekts sollen voraussichtlich 2020 im Rahmen der vorliegenden Strategie die Arbeiten an einer neuen Rechtsgrundlage und damit einhergehend an der Beschreibung der zukünftigen Organisation E-Government Schweiz starten. Die Rahmenvereinbarung wird somit bis zum 31. Dezember 2020 gültig sein. Danach verlängert sich ihre Geltungsdauer einmal um ein Jahr, sofern sie nicht von einer der beiden Vertragsparteien gekündigt wird.