



Regierungsrat des Kantons Basel-Stadt

An den Grossen Rat

11.1406.01

FD / P111406
Basel, 7. September 2011

Regierungsratsbeschluss
vom 6. September 2011

Ratschlag

**Bewilligung eines Rahmenkredits für ein Impulsprogramm zur
Förderung elektronischer Behördengänge und Verwaltungsver-
fahren 2012 - 2015**

e-Government-Strategie und Aktionsplan II

Inhaltsverzeichnis

1. Begehren	3
2. Überblick	3
3. Ausgangslage	4
3.1 Basel-Stadt im Standortwettbewerb	4
3.2 Der Staat als Partner von Bevölkerung und Wirtschaft	4
3.3 Vorleistungen in Basel-Stadt	5
3.4 Zusätzliches Optimierungspotenzial	5
4. Beschreibung des Vorhabens	6
4.1 Umsetzung des Vorhabens im Rahmen eines Impulsprogramms	6
4.2 Vision und Ziele	6
4.3 Ausrichtung an der Wertschöpfungskette staatlicher Leistungen	8
4.4 Bündelung von Einzelaktivitäten	8
4.5 Durchführung und Ergebnisse	9
5. Mittelbedarf und Finanzierung	11
5.1 Programmbudget	11
5.2 Aufgliederung des Rahmenkredits	11
6. Das Vorhaben im Quervergleich	12
7. Nutzen und Risiken	13
7.1 Nutzen	13
7.2 Risiken	13
8. Antrag	14
Anhang 1: Beschreibung der geplanten Lieferobjekte	16
Anhang 2: Glossar der wichtigsten Begriffe	23

1. Begehren

Mit diesem Ratschlag beantragen wir Ihnen, einen Rahmenkredit von 4.4 Mio. Franken zur Durchführung eines e-Government-Impulsprogramms zu bewilligen.

Der Fokus des Impulsprogramms liegt auf der Förderung elektronischer Behördengänge und Verwaltungsverfahren. Damit werden die mit der Verwaltungsreorganisation RV09 begonnenen Reformarbeiten fortgeführt und durch ablauforganisatorisch bestimmte Massnahmen erweitert.

2. Überblick

Das Vorhaben will Impulse auslösen: Den Verwaltungsorganen wird ein durchgängiger Rahmen, an dem sie ihre Geschäftsprozesse ausrichten können, bereitgestellt. Ihre Gestaltungsfreiheiten beim Vollzug der ihnen übertragenen Aufgaben bleiben dabei gewahrt. Hingegen werden sie in Bereichen unterstützender Funktionen, die für viele Prozesse relevant sind, durch zentral angebotene e-Government-Basisdienste entlastet. Auf diese Weise können inskünftig Prozesse flexibler geplant, angepasst und abgewickelt, Leistungen kontinuierlich verbessert, Planungszyklen verkürzt, Projektrisiken vermindert und versteckte Kosten grösseren Umfangs vermindert werden.

Der kantonalen Informatik dient das Impulsprogramm als fachlicher Bezugsrahmen, der eine vorausschauende, das Verhältnis von Aufwand und Kosten optimierende Planung von Plattformen, Anwendungen, Diensten und Infrastruktur-Komponenten erleichtert.

Im Zentrum der geplanten Ergebnisse stehen wieder verwendbare, standardisierte Verfahrenselemente (e-Government-Basisdienste) wie Authentisierungs-, Autorisierungs-, Formular-, Rechnungsstellungs-, Bezahl-, Zustell-, Aktenablagendienste, Kundenkonto und elektronische Unterschrift sowie ein *e-Government Starter Kit*, der es Dienststellen ohne eigene Fachanwendungen erleichtern soll, Unternehmen oder Einzelpersonen ihre Leistungen über den Distributionskanal Internet anzubieten.

Die Entwicklung oder Beschaffung dieser e-Government-Basisdienste erfolgt bedarfsorientiert nach dem Prinzip „Einmal entwickeln – mehrfach anwenden“. Dabei werden Synergiepotenziale mit anderen Kantonen, Städten, Bundesorganen usw. nach Möglichkeit genutzt.

Zu diesem Zweck wird das Impulsprogramm auf die Rahmenvereinbarung über die E-Government-Zusammenarbeit in der Schweiz, deren Erneuerung für den Zeitraum 2012-2016 bevorsteht, abgestimmt. Priorisiert werden insbesondere Umsetzungsprojekte, die Aufnahme in die priorisierten Vorhaben und in den Aktionsplan 2012-2016 von E-Government Schweiz finden. Dadurch können kantonsexterne finanzielle Mittel mitgenutzt und die getätigten Investitionen auf breiter abgestützter Basis gesichert werden.

Mit dem Impulsprogramm schafft Basel-Stadt die Voraussetzungen dafür, dass die kantonale Verwaltung auf neue fachliche und technische Herausforderungen in einem komplexer werdenden Umfeld rascher, flexibler, transparenter und dennoch kostenbewusst reagieren kann. Vor diesem Hintergrund wird eine nachhaltige Wirkung, die den Umsetzungszeitraum überdauert, angestrebt.

Im Zentrum des Begehrens steht das Schaffen von Voraussetzungen, die es dem Kanton Basel-Stadt erleichtern, dank eines kantonsweit koordinierten Einsatzes der heute verfügbaren Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) auf neue Herausforderungen frühzeitig, schnell, flexibel und transparent zu reagieren. Das zentrale Ziel ist auf eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Standortqualität gerichtet. Wirtschaft und Bevölkerung sollen vom Kanton beim Wahrnehmen ihrer Rechte und Pflichten wirksam unterstützt und von administrativen Umtrieben nach Möglichkeit entlastet werden.

Als Sammelbegriff für diese Bestrebungen wird heute der Begriff E-Government verwendet. Das Vorhaben knüpft an eine Reihe bereits realisierter Massnahmen an und steht in enger Verbindung mit gleichartigen Bestrebungen des Bundes und anderer Kantone.

3. Ausgangslage

3.1 Basel-Stadt im Standortwettbewerb

Der Kanton Basel-Stadt ist einerseits das Zentrum einer trinationalen Region, in welcher fast eine Million Menschen arbeiten und leben, und hat andererseits Teil an den besonderen Herausforderungen an den Wirtschaftsstandort Schweiz, der schon immer eine spärliche Ausstattung an natürlichen Bodenschätzen durch Innovativität und eine vorbildliche Arbeitshaltung wettmachen musste.

Im weltweiten Standortwettbewerb sind Innovationskraft und eine optimierte Wertschöpfung mehr denn je gefragt. Auch die öffentliche Hand spielt dabei eine wichtige Rolle. Dank der hohen Verlässlichkeit, Speditivität und Qualität ihrer Arbeitserfüllung geniessen die Schweizer Behörden, wenn es um die Ansiedlung neuer Betriebe, die Rekrutierung ausländischer Fachkräfte oder generell die Nutzung öffentlicher Angebote geht, einen hervorragenden Ruf. An diesem Anspruch misst sich auch der Kanton Basel-Stadt.

3.2 Der Staat als Partner von Bevölkerung und Wirtschaft

Vor rund zehn Jahren wurde unter dem Schlagwort „New Public Management“ (NPM) damit begonnen, den Staat nach Vorbildern der Wirtschaft zu modernisieren. Seither werden grosse Anstrengungen unternommen, um öffentliche Leistungen stärker auf die Bedürfnisse der jeweiligen „Kunden“ auszurichten. Der Vergleich hat allerdings seine Grenzen: Einerseits handelt es sich bei diesen Angeboten sehr oft um Pflichtleistungen, und die Kunden haben nur in verhältnismässig wenigen Fällen eine Wahl, bei welcher Behörde sie eine konkrete Leistung beziehen wollen. Andererseits kann der Staat nicht, wie ein privates Unternehmen, gewisse Geschäftsbereiche abstossen, weil sie zu wenig rentabel sind. Alle öffentlichen Aufgaben beruhen direkt oder indirekt auf einem gesetzlichen Auftrag, wobei meist auch auf die Konsequenzen einer Handlung auf andere Wirtschaftsteilnehmer oder Bevölkerungsgruppen geachtet werden muss.

Im vorliegenden Ratschlag wird daher der Begriff „Kunden“ zurückhaltend verwendet. Mit besonderem Blick auf die Erhaltung und stetige Verbesserung der Standortqualität dank des Weiterausbaus von e-Government verstehen wir den Staat als Partner von Bevölkerung und Wirtschaft, der diesen das Wahrnehmen ihrer Rechte und ihrer Pflichten nach bestem Vermögen erleichtern will.

3.3 Vorleistungen in Basel-Stadt

Bei der Umsetzung dieser Leitidee muss Basel-Stadt nicht bei Null anfangen. Zahlreiche bemerkenswerte Resultate wurden in den vergangenen Jahren bereits erreicht.

So ermöglichte der 2001-2006 umgesetzte *e-Government-Aktionsplan I* den Aufbau eines umfassenden Online-Informationsangebots via erneuertes Kantonsportal auf der Basis eines kantonsweit eingeführten Corporate Design. Eine IKT-Basisinfrastruktur wurde aufgebaut. Der Kantonsauftritt konnte mehrere Preise für seine fortschrittliche Gestaltung empfangen. Verschiedene Leistungen sind heute auf elektronischem Weg erhältlich.

Kantonsintern sorgt der seit 2000 aufgebaute Kantonale *Datenmarkt* dafür, dass Daten, die von mehr als einem Verwaltungsorgan benötigt werden, nur einmal erfasst werden müssen und über eine zentrale interne Plattform ausgetauscht werden können.

Im Zuge der Verwaltungsreorganisation RV09 wurde eine interdepartementale Organisation für *Optimierungen im Bewilligungswesen* geschaffen. Diese bietet heute über ein gemeinsames Portal in vereinheitlichter Form rund 260 Leistungen an und verbindet die Anliegen der externen Partner über eine Austauschplattform mit den im Hintergrund eingesetzten Fachanwendungen. Für Unternehmen steht eine besondere Anwendung, über welche die Verfahren für die Niederlassungs- und Erwerbsbewilligung ausländischer Arbeitskräfte in einem einzigen Gesamtprozess abgewickelt werden, zur Verfügung.

Weitere wegweisende Ergebnisse wurden beispielsweise im Sozialwesen mit dem ämterübergreifenden Informationssystem BISS, im Steuerwesen oder in den Bereichen der Geoinformationen, der Langzeitarchivierung und weiteren Aufgabenfeldern der Verwaltung erzielt.

3.4 Zusätzliches Optimierungspotenzial

Auf der Basis dieser Vorleistungen geht es nun darum, im Fahrwasser neuerer nationaler und internationaler Entwicklungen auf eine nächste e-Government-Ausbaustufe zu gelangen.

Diese Entwicklungen zeigen, dass sich ein weiterer markanter Fortschritt nur noch auf der Basis übergeordneter *Spielregeln*, die alle drei Ebenen der technischen Infrastruktur, der Anwendungen und Daten sowie der übergeordneten Geschäftsprozesse einschliessen und auf vereinbarten Standards beruhen, erzielen lässt. Solche Spielregeln kann ein einzelner Kanton nicht mehr in eigener Regie entwickeln. Der Aufwand dafür wäre zu gross und der Nutzen im elektronischen Geschäftsverkehr mit Externen (anderen Behörden, Unternehmen und Einzelpersonen) aufgrund der fehlenden Abstimmung zu klein.

Mit der E-Government-Rahmenvereinbarung zwischen Bund und Kantonen, die bis Ende 2011 erneuert werden soll, haben sich die Schweizer Behörden zur gemeinsamen Entwicklung und Einhaltung solcher Spielregeln verpflichtet. Die erneuerte Vereinbarung sieht für die Periode 2012-2016 eine aktivere Beteiligung der Kantone an diesem Prozess und ein beschleunigtes Vorankommen entlang eines Aktionsplans vor. Dabei wird der Grundsatz „Einmal entwickeln – mehrfach anwenden“ verstärkt: Bund und Kantone sollen sich in die Entwicklung von Lösungen, die alle brauchen, teilen, so dass gleiche Ergebnisse nicht mehrfach geplant und entwickelt werden müssen. Das Einhalten nationaler e-Gov-Standards wird dafür vorausgesetzt.

Dadurch darf unter dem Strich mit einem verbesserten Verhältnis von Investition und Nutzen sowie einem beschleunigten Entwicklungstempo gerechnet werden.

4. Beschreibung des Vorhabens

4.1 Umsetzung des Vorhabens im Rahmen eines Impulsprogramms

Der Komplexität der Thematik wird durch eine spezifische, quer über die Verwaltung gelegte Programmsteuerung Rechnung getragen. Das Vermitteln von Impulsen steht in deren Zentrum, weil

- (a) Ziel- und Ergebnisdefinitionen aufgrund der zahlreichen bestehenden Abhängigkeiten und der rasch drehenden technischen Innovationsspirale nicht im Voraus bis ins letzte Detail festgelegt werden können, sondern situations- und bedarfsgerechte Anpassungen an ändernde Gegebenheiten wie auch an neue Erkenntnisse möglich sein müssen,
- (b) die Abstimmung mit anderen Behörden fallweise mit unterschiedlichen Umsetzungszyklen und längeren Zielfindungsprozessen verbunden ist,
- (c) das ganze Vorhaben als gemeinsamer Lernprozess, der einen mehrjährigen Wandel der Verwaltungskultur einschliesst, betrachtet werden muss.

Impulse sollen daher vor allem dort ausgelöst und vermittelt werden, wo eine besonders grosse Breitenwirkung ausgelöst werden kann.

Durch die Durchführung als Programm wird das Vorhaben zeitlich klar begrenzt. Auf die Einrichtung einer festen e-Government-Stelle wird verzichtet, weil der Handlungsbedarf in vier Jahren wieder neu analysiert und auf der Basis des Erreichten die dannzumal geeigneten Schwerpunkte für eine nächste Phase der öffentlichen Angebotsverbesserung gesetzt werden sollen.

Aus heutiger Sicht darf davon ausgegangen werden, dass in vier bis acht Jahren ein Roll-Out über die ganze Bandbreite kantonaler Leistungen unter systematischer Nutzung der zuvor bereitgestellten Grundlagen erfolgen kann.

4.2 Vision und Ziele

Da die Ziele des Impulsprogramms im Voraus nur grob umschrieben werden können, wird ihnen eine Umsetzungsvision vorangestellt. Diese ist von den Leitsätzen des Legislaturplans abgeleitet und dient bei der Programm-Umsetzung als oberster Steuerungsrahmen:

Bevölkerung und Unternehmen im Kanton Basel-Stadt sowie weitere Personen, Organisationen und Behörden, die mit Organen des Kantons in Geschäftskontakt treten, erfahren diese als kompetente, zuvorkommende und verlässliche Partner, die bestrebt sind, mit ihnen zusammen situationsbezogen die bestmögliche Lösung auf sich stellende Herausforderungen zu finden.

Sie nehmen dabei den Kanton als Einheit wahr, auch wenn sie fallweise mit unterschiedlichen verantwortlichen Organen bzw. Personen in Berührung kommen. Die von ihnen in Anspruch genommenen Leistungen werden mit Mitteln, die ihnen aus ihrem persönlichen Alltag vertraut sind, möglichst einfach, zeitsparend und kostenoptimal erbracht.

Damit leistet der Kanton seinen eigenen Beitrag als Garant eines zukunfts offenen, wissensintensiven, auf Nachhaltigkeit ausgerichteten Wohn-, Wirtschafts-, Kultur- und Forschungs-Standorts im Kern einer prosperierenden grenzüberschreitenden Region.

Als Wirkungsziele wurden definiert:

- Eine gemeinsame Stossrichtung erleichtert es den Departementen und Fachbereichen, Innovationen selbständig voranzutreiben.
- Die Departemente steuern den Ressourceneinsatz von den Geschäftsvorgaben (anstatt von technischen Sachzwängen) her.
- Die Dienststellen können sich ganz auf ihre Kernkompetenz konzentrieren. Dienste zur Unterstützung von Funktionen oder Ablaufschritten, die alle betreffen, werden ihnen zentral bereitgestellt.

Zum Erreichen dieser Wirkungsziele sind in den nächsten vier Jahren verschiedene Voraussetzungen zu schaffen. Dazu wurden die folgenden Leistungsziele aufgestellt:

Unternehmen und Einzelpersonen können kantonale Leistungen von zuhause aus oder von unterwegs zu beliebigen Zeiten so nachfragen und beziehen, wie sie es in ihrem beruflichen und persönlichen Alltag heute mehr und mehr gewohnt sind. Sie können insbesondere

- Anliegen in natürlicher Sprache formulieren und darauf eine passende Auswahl angebotener Leistungen angezeigt erhalten,
- Leistungen je nach Schutzbedarf auf unterschiedlichen Authentisierungsstufen beziehen,
- sich über ein eigenes Konto anmelden und darin ihre Daten selbständig verwalten,
- zur Formulierung ihrer Gesuche standardisierte, auf eine effiziente, transparente und sichere Geschäftsabwicklung hin konzipierte elektronische Formulare nutzen,
- benötigte Unterlagen (Bescheinigungen usw.) aus dem Verfahren heraus einholen, nachreichen und fallweise elektronisch signieren (mit Zeitstempel versehen usw.),
- Zwischen- oder endgültige Bescheide auf Wunsch und in Abhängigkeit von der jeweiligen gesetzlichen Situation elektronisch zugestellt erhalten,
- Rechnungen elektronisch bezahlen sowie in beidseitig wirtschaftlichen Fällen selber stellen,
- Einsicht in den Bearbeitungsstand ihrer Geschäfte nehmen sowie über stattgefundene Verfahrensschritte benachrichtigt werden

und sollen sich dabei so wenig als möglich selber darum kümmern müssen, wer für einen nächsten Verfahrensschritt zuständig ist, an wen sie sich zu wenden haben usw., sondern im Rahmen der Geschäftsabwicklung bedarfsabhängig zu den nächsten Schritten geleitet werden können.

Um dies zu ermöglichen, sind verschiedene e-Government-Basisdienste im Hintergrund bereitzustellen, und es müssen gewisse inhaltliche sowie organisatorische Voraussetzungen dafür geschaffen werden, dass das Zusammenspiel dieser Dienste funktioniert.

Bis 2015 soll dieser Gesamtablauf in Pilot-Anwendungen teilweise (abhängig von den jeweiligen konkreten Bedürfnissen und Gegebenheiten) bis voll durchgängig durchgespielt werden können.

Diese Leistungsziele sind für die meisten Kantone und Gemeinden ähnlich bis identisch. Bestehende Synergien gilt es daher, vor allem im Rahmen der priorisierten Vorhaben und des geplanten Aktionsplans E-Government Schweiz 2012-2016, konsequent zu nutzen.

4.3 Ausrichtung an der Wertschöpfungskette staatlicher Leistungen

Das Erarbeiten und Bereitstellen der e-Government-Basisdienste erfolgt entlang der Wertschöpfungskette staatlicher Leistungen. Damit werden wegweisende Geschäftsmodelle von Wirtschaftsunternehmen wie Dell, Amazon, Google usw. sinngemäss auf öffentliche Dienste übertragen sowie an deren Voraussetzungen und Rahmenbedingungen angepasst:

Während die Fachbereiche zur Erfüllung ihrer Aufgaben durch spezifische Prozesse, Fachdaten und Systemfunktionen unterstützt werden müssen – und in solchen Fällen ein gemeinsames Vorgehen mit Organen anderer Kantone oder Städte, die gleiche Aufgaben zu erfüllen haben, angebracht sein kann –, gibt es innerhalb der Geschäftsabwicklung eine Reihe von Ablaufs- oder Verfahrenselementen, die für alle Fachbereiche innerhalb des Kantons ähnlich bis identisch sind. Im Bereich solcher Verfahrenselemente werden wiederverwendbare e-Government-Basisdienste beschafft oder entwickelt, in die kantonale IKT-Infrastruktur integriert sowie den Fachbereichen bereitgestellt.

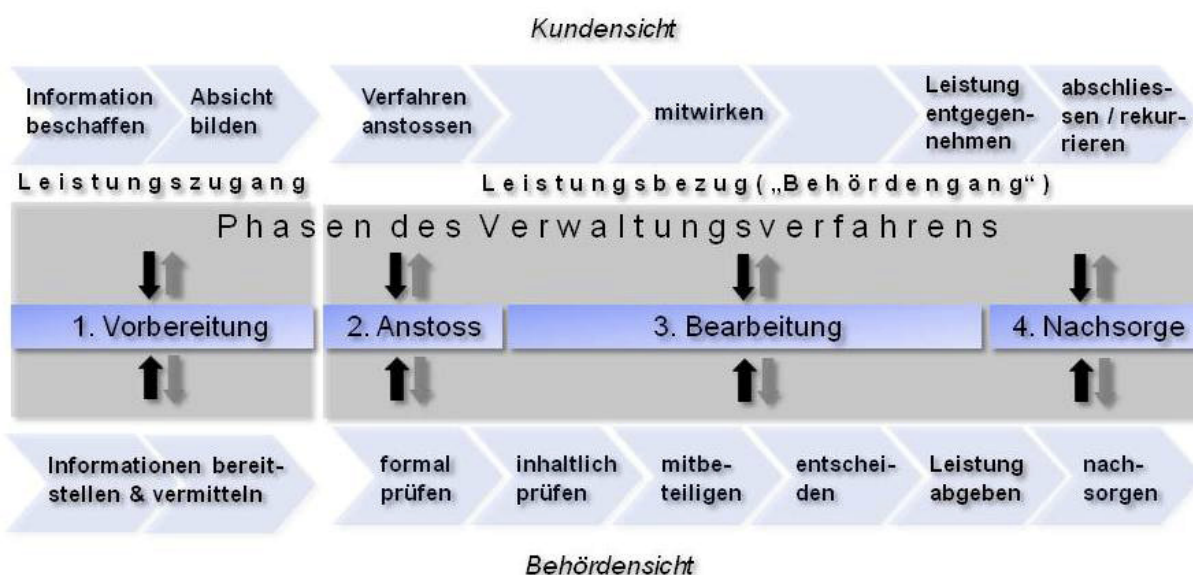


Abbildung 1: Modellhafter Ablauf eines Verwaltungsverfahrens gemäss eCH-Standard

Als Grundlage dafür dienen die vom Standardisierungsorgan eCH bereitgestellten methodischen Grundlagen. Dadurch wird sichergestellt, dass die erarbeiteten Ergebnisse mit denjenigen anderer Schweizer Behörden kompatibel sind.

4.4 Bündelung von Einzelaktivitäten

Die einzelnen Umsetzungsaktivitäten des Impulsprogramms sind aufeinander abgestimmt, wodurch ein Mehrwert im Vergleich mit isoliert abgewickelten Einzelprojekten erzielbar wird.

Dazu wird das Programm in 8 Umsetzungskomponenten gegliedert (vgl. Abbildung 2 und Absatz 5.2.) Diese gruppieren die definierten Leistungsziele in einem funktionalen Zusammenhang. Auf bereits laufende Vorhaben oder dezentrale Projekte, die wie bisher selbständig geplant und umgesetzt werden können, sowie auf Informatik-Basisinfrastruktur-Massnahmen, die separat beschlossen werden müssen, wird pragmatisch Rücksicht genommen. Die im Impulsprogramm erarbeiteten Ergebnisse sind in Abbildung 2 vor einem grau gerasterten Hintergrund positioniert.

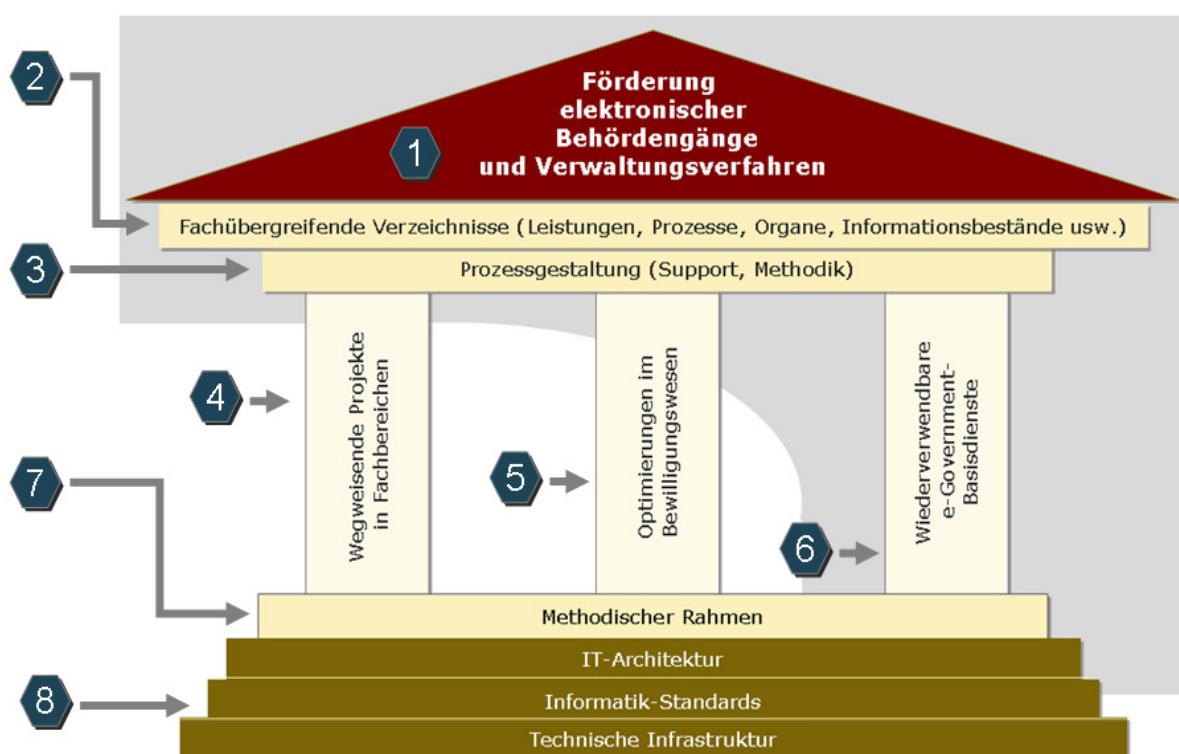


Abbildung 2: Umsetzungskomponenten des Impulsprogramms

4.5 Durchführung und Ergebnisse

Die Ergebnisse, die bis 2015 vorliegen sollen, werden nachstehend kurz beschrieben. Diese beinhalten e-Government-Basisdienste (6), die im Rahmen wegweisender Projekte (4) oder der laufenden Aktivitäten zur Optimierung von Bewilligungen (5) eingeführt werden, sowie Voraussetzungen (1-3, 7-8), ohne welche die definierten Leistungsziele nicht realisierbar sind.

Über den Ausbaustandard der e-Government-Basisdienste kann zum Teil erst im Verlauf der Programmentwicklung entschieden werden, wobei Kriterien wie Bedarf (Dringlichkeit, Wichtigkeit), Nutzen (sofort, mittelbar), Abhängigkeit von anderen (evt. noch nicht vorhandenen) Elementen, mögliche Skaleneffekte oder Synergien mit anderen Behörden eine Rolle spielen.

Ein konkretes Beispiel soll dies illustrieren (vgl. dazu Anhang 1, Nr. 103):

Damit eine Einwohnerin oder ein Einwohner nicht für jedes neue Anliegen an die Verwaltung die gleichen Personalien eingeben muss, ist ein „Bürger-“, oder „Kundenkonto“ hilfreich. Im Durchschnitt hält sich die Anzahl der Behördengänge einer Einzelperson allerdings in engen Grenzen. Der Aufwand für die Realisierung eines solchen Kontos lohnt sich erst, wenn weitere Funktionen – zum Beispiel der Bezug von halböffentlichen Leistungen über einen „e-shop“ und die Ablage eigener Unterlagen aus dem amtlichen Geschäftsverkehr in einem geschützten personalisierten Bereich – damit verknüpft werden können. Beispielsweise könnten – als mögliche Treiber – elektronische Abstimmungen, die viermal im Jahr stattfinden und eine grössere Bevölkerungszahl ansprechen, aus einem solchen Konto heraus erfolgen. Es wäre aber auch möglich, dass ein anderer Kanton bereits über eine weit fortgeschrittene Lösung, für deren Übernahme und allfälligen Ausbau die Kosten erheblich kleiner wären, verfügt.

Zusätzlich muss in jedem Umsetzungsprojekt die rechtliche Situation in Betracht gezogen werden. Oft sind deshalb die Dimensionen des realistisch Machbaren erst nach Abschluss der durchgeführten Vorbereitungsphasen (Machbarkeitsstudie, Lösungskonzept) verlässlich abschätzbar. Es ist daher auch nicht möglich, die Kosten für sämtliche Umsetzungsprojekte bereits im Voraus abschliessend zu bestimmen.

Aus diesem Grund wird der Weg über einen Rahmenkredit beschritten. Dem Programm liegt ein vierjähriger, im Rahmen einer iterativen Umsetzungsplanung jährlich aktualisierter Aktionsplan zugrunde. Die bewusst offen formulierten, aber auf ein klar definiertes Gesamtziel ausgerichteten Anforderungen an die einzelnen Ergebnisse dienen als Beurteilungsmassstab bei der Planung und Verfeinerung der jeweiligen Umsetzungsschritte.

Konkret werden für die ausgegebenen Mittel die folgenden Ergebnisse zurückerwartet:

- zentral bereitgestellte **e-Government-Basisdienste** für
 - die sichere Identifikation und Autorisierung von Unternehmen bzw. deren Mitarbeitenden sowie Einzelpersonen
 - die zeit- und ortsunabhängige Antragstellung auf der Basis elektronischer Formulare
 - das Verwalten „kunden“-eigener Unterlagen und der Bezug personalisierter Dienste in einem „Bürger“- bzw. „Kundenkonto“
 - die sichere Übermittlung von Geschäftsunterlagen
 - das elektronische Bezahlen bestellter oder empfangener Leistungen
 - das elektronische Ausstellen von Rechnungen und Quittungen
 - das elektronische Ausstellen von Verfügungen oder Bescheiden (Signatur, Zeitstempel)
 - die Einsicht in den Bearbeitungsstand von Geschäften („Tracking Service“) inkl. Benachrichtigung auf den bevorzugten Endgeräten und Kanälen (z.B. PC: eMail, Mobiles: SMS)
 - das Zustellen von Leistungen über die fallweise am besten geeigneten Vertriebskanäle
- intern bereitgestellte **Dienste zum kostensenkenden Erstellen von Leistungen** (elektronischer Aktenablagendienst, „e-Government Starter Kit“ zum erleichterten Erstellen von Leistungen durch Fachbereiche ohne eigene Fachanwendungen)
- **Lieferobjekte mit Voraussetzungscharakter:**
 - eine *serviceorientierte Architektur (SOA) Basel-Stadt* als konzeptionelle Basis für die Bereitstellung von e-Gov-Basisdiensten und zentralen IT-Infrastrukturkomponenten
 - eine Sammlung von *Referenzdatendiensten* zur Nutzung fachübergreifend verwendeter, inhaltlich standardisierungsbedürftiger Geschäftsinformationen (zu öffentlichen Aufgaben, Leistungen, Zugangsthemen, Organen, Verantwortlichkeiten, Geschäftsprozessen, betroffenen Informationsbeständen, eingesetzten IKT-Anwendungen und Diensten usw.)
 - methodische Hilfen und organisatorische Empfehlungen zu einer auf stetige Angebotsverbesserungen ausgerichteten Gestaltung von Geschäftsprozessen

Der bis 2015 bereitgestellte Ausbaustandard dieser Ergebnisse erfolgt bedarfsgetrieben und strategiekonform.

Für besonders interessierte Leserinnen und Leser werden die Ergebnisse in Anhang 1 ausführlicher erläutert.

5. Mittelbedarf und Finanzierung

5.1 Programmbudget

Zur Umsetzung des Impulsprogramms wird ein Rahmenkredit von 4.4 Mio. Franken benötigt. Davon gehen 3.5 Mio. Franken zu Lasten der Investitionsrechnung und 0.9 Mio. Franken zulasten der laufenden Rechnung.

5.2 Aufgliederung des Rahmenkredits

Der Rahmenkredit verteilt sich wie folgt auf die jährlichen Umsetzungsetappen, gegliedert nach Umsetzungskomponenten¹:

Umsetzungskomponente (vgl. Abbildung 2)		Liefer- objekt (vgl. An- hang 1)	Jahresbudget in 1000 Franken				Finanzbedarf in Franken		
			2012	2013	2014	2015	Investition	lf. Rechnung	Total
❶	Kommunikation	303	25	25	25	25		100'000	100'000
❷	e-Gov Cockpit	301	200	60	30	10	300'000		300'000
❸	Prozessunterstützung	302	25	25	25	25		100'000	100'000
❹	Dezentrale Projekte		70	100	130	200	500'000		500'000
❺	Bewilligungswesen	115	100	100	100	100	400'000		400'000
❻	e-Gov-Basisdienste	101							
	Konzeption	–	100	100	80	20	300'000		300'000
	Realisierung	114	200	450	450	400	1'500'000		1'500'000
❼	Methodik		10	10	10	20		50'000	50'000
❽	Architektur	201	10	10	10	20		50'000	50'000
		202	150	0	0	0	150'000		150'000
	Programmleitung und -administration		80	70	70	80		300'000	300'000
	Kantonsbeitrag an E-Gov Schweiz ²		50	50	50	50		200'000	200'000
	Reserve		80	100	120	150	350'000	100'000	450'000
Total			1'100	1'100	1'100	1'100	3'500'000	900'000	4'400'000

Allfällige fremdfinanzierte Ergebnisse dank Erarbeitung im Verbund mit anderen Behörden fehlen in dieser Aufstellung mangels eines hinreichend ausgereiften Erkenntnisstandes. Generell dürfen in diesem Rahmen ein höherer Ausbaustandard der explizit genannten Lieferobjekte sowie eventuell weitere, das Gesamtangebot abrundende Lieferobjekte erwartet werden.

¹ Die angeführten Zahlen sind Richtgrössen, die im Rahmen der jährlichen Umsetzungsplanung in Abhängigkeit von den gesetzten Prioritäten berichtigt und verfeinert werden müssen.

² vorbehaltlich der Ratifizierung der erneuerten Rahmenvereinbarung E-Government Schweiz durch die Konferenz der Kantonsregierungen. Vgl. die Ausführungen in Absatz 3.4

6. Das Vorhaben im Quervergleich

Die Umsetzung von e-Government in der Schweiz kann grob in drei Phasen gegliedert werden:

Phase	I	II	III
Zeitraum	ca. 2000 – ca. 2006	ca. 2006 – ca. 2012	ca. 2012 – ca. 2018
Strategie	einzelne Behörden	behördenübergreifend	für Bevölkerung, Wirtschaft und Behörden
Fokus	Leistungszugang	Leistungsbezug in ausgewählten Bereichen	Vertriebsnetzwerk / Produktionsverbund
Umsetzung	autonom	lose abgestimmt	verbindlich abgestimmt, vernetzt
Interoperabilität	gefordert	ermöglicht	organisiert, gelebt
Standards	in Arbeit	vorhanden	funktionstüchtig, implementiert,
Architektur	lokal, punktuell	national, technikgetrieben	föderal, geschäftsgetrieben

An diesem Raster gemessen, zählte Basel-Stadt in der Phase I zu den Trendsettern. In der Phase II wurden bemerkenswerte Fortschritte in Teilaspekten (z.B. beim Vereinfachen von Bewilligungen) erzielt. Das Impulsprogramm ordnet sich organisch in die Bestrebungen der anlaufenden dritten Phase ein.

Mehrere Kantone haben im Verlauf der Phase II vergleichbare Programme durchgeführt.

Kanton	Programm	Budget	Stand
Genf	Administration en ligne, étape 1	26 Mio Fr.	Fortsetzung geplant ³
St. Gallen	Aktionsprogramm e-Government	10.6 Mio Fr. ⁴	abgeschlossen
Zürich	Plattform ZHservices für E-Gov-Basisdienste	unbekannt	abgeschlossen ⁵
Zug	Umsetzung e-Gov-Strategie	3.0 Mio Fr.	wird 2011 abgeschlossen ⁶

Andere Kantone (z.B. Aargau und Luzern) haben bereits Programme für die Phase III bewilligt. Wesentliche Erkenntnisse und „Lessons learned“ aus Gesprächen mit den Verantwortlichen für diese abgeschlossenen und laufenden Vorhaben sind in die Planung des Impulsprogramms, insbesondere in die dargelegten Grundsatzüberlegungen zur Programmgestaltung (Absätze 3.4 und 4.5), eingeflossen. Die Zusammenarbeit auf dieser Ebene wurde in jüngster Zeit erheblich verstärkt.

³ Zum Programme d'Administration en ligne des Kantons Genf vgl. den Rapport concernant l'audit de légalité et de gestion' (rapport no 39) der Court des Comptes vom 2. Mai 2011.

⁴ gemeinsame Finanzierung durch Kanton (6.6 Mio Fr.) und Gemeinden (4.0 Mio Fr.)

⁵ Proprietäre Plattform-Lösung mit der Möglichkeit, auf offenen Standards beruhende Web Services zu integrieren, Weiterausbau im Gang. Die Stabsstelle E-Government in der Staatskanzlei besteht aus einem fünfköpfigen Team.

⁶ ausgehend von erneuertem Internet-/Intranet-/Extranet-Portal, in Verbindung mit der Beschaffung einer Identity & Access Management-Lösung; die Lösung steht auch den Gemeinden unentgeltlich zur Verfügung. Der Grundsatz „Einmal entwickeln – mehrfach anwenden“ – nach Möglichkeit auch über Kantonsgrenzen hinweg – wird in diesem Rahmen konsequent befolgt.

7. Nutzen und Risiken

7.1 Nutzen

Dank der mit dem Impulsprogramm getätigten Investition lassen sich mittel- bis längerfristig

- e-Government-Basisdienste in Ausschreibungen als Rahmenbedingung anstatt als Anforderung definieren und dadurch
- Mehrfachentwicklungen gleicher Funktionen vermeiden,
- Fachanwendungen schlanker gestalten,
- Projektierungsaufwand senken,
- Projektrisiken vermindern sowie (als indirekte Folge dieser Massnahmen)
- laufende Betriebskosten beträchtlichen Umfangs reduzieren.

Zugleich werden dank der Anlehnung an gesamtschweizerische Aktivitäten und Standards der Investitionsschutz und die Planungssicherheit erhöht.

Damit wird ein zentrales Postulat der kantonalen Informatikstrategie aus einer Gesamtsicht der operativen Geschäftsführung heraus für die nächsten 4 bis 5 Jahre konkretisiert.

7.2 Risiken

Ein Hauptrisiko des Vorhabens besteht darin, dass Basel-Stadt sein Leistungsangebot über die elektronischen Distributionskanäle verbessert, die daraus erwachsenden Mehrkosten aber nicht hinreichend kompensieren kann, weil die Chance zur Optimierung der dafür verantwortlichen Prozesse zu wenig zielstrebig wahrgenommen wird.

Dahinter steht als zweites Risiko, dass die Notwendigkeit und der Nutzen eines ganzheitlichen Vorgehens von den beteiligten Akteuren zu wenig verstanden wird, wodurch der definierte Nutzen in Frage gestellt werden könnte.

Diesen Risiken wird durch die Definition eines konsolidierten Verständnisses über die einschlagende Stossrichtung als besonderem (wichtigstem) Programm-Ergebnis Rechnung getragen.

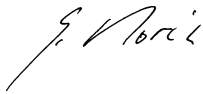
Im Falle einer Nicht-Umsetzung des Programms wäre der Kanton Basel-Stadt ausserstande, beim Erreichen der e-Government-Ausbaustufe III (Kapitel 6) eine aktive Rolle zu spielen und die bestehenden Synergiepotenziale wirkungsvoll zu nutzen. Als Folge davon müsste mit steigenden Kosten für ungünstig eingesetzte kantonale Informatik-Ressourcen gerechnet werden.

8. Antrag

Das Finanzdepartement hat den vorliegenden Ratschlag gemäss §55 des Gesetzes über den kantonalen Finanzhaushalt (Finanzhaushaltgesetz) vom 16. April 1997 überprüft.

Gestützt auf unsere Ausführungen beantragen wir dem Grossen Rat die Annahme des nachstehenden Beschlussentwurfes.

Im Namen des Regierungsrates des Kantons Basel-Stadt



Dr. Guy Morin
Präsident



Barbara Schüpbach-Guggenbühl
Staatsschreiberin

Beilagen

Entwurf Grossratsbeschluss

Anhang 1: Beschreibung der geplanten Lieferobjekte

Anhang 2: Glossar der wichtigsten Begriffe

Grossratsbeschluss

Impulsprogramm zur Förderung elektronischer Behördengänge und Verwaltungsverfahren 2012 - 2015

e-Government-Strategie und Aktionsplan 2

(vom [Hier Datum eingeben])

Der Grosse Rat des Kantons Basel-Stadt, nach Einsicht in den oben stehenden Ratschlag und in den Bericht Nr. [Hier Nummer des GRK-Berichts eingeben] der [Hier GR-Kommission eingeben]-Kommission, beschliesst:

://: Zwecks Durchführung eines Impulsprogramm zur Förderung elektronischer Behördengänge und Verwaltungsverfahren wird ein Rahmenkredit von CHF 4.4 Mio., wovon CHF 3.5 Mio. zu Lasten der Investitionsrechnung sowie CHF 0.9 Mio. zu Lasten der laufenden Rechnung, in den Jahren 2012 – 2015, bewilligt.

Dieser Beschluss ist zu publizieren. Er unterliegt dem Referendum.

Anhang 1: Beschreibung der geplanten Lieferobjekte

1. e-Government-Basisdienste (vgl. Ratschlag, Absatz 5.2, UK ⑥)

101 Sich anmelden und ausweisen (Authentisierungsdienst)

Es wird sichergestellt, dass jemand, der sich elektronisch anmeldet, mit ebenso grosser Gewähr identifiziert werden kann wie per Telefon oder am Schalter. Je nach Anliegen sind verschiedene Schutzgrade zu beachten und, als Folge davon, mehrere (weiche bis harte) Authentisierungsvarianten anzubieten.

Eine physische Person kann, je nach ausgeübter Rolle, mehrere Identitäten haben (z.B. Angestellte der Verwaltung und zugleich Bestellerin einer kantonalen Leistung wie etwa einer Anwohnerparkkarte sein). Diese Unterscheidung ist wichtig, weil im Hintergrund geprüft werden muss, zu welcher Information jemand Zugang haben darf, zu welchem Leistungsbezug er / sie berechtigt ist, welche Mitwirkungsfunktion sie / er im Rahmen eines bestimmten Geschäftsfalls wahrnehmen soll oder muss usw.

Damit liefert die Identifikation auch eine Grundlage für die nächsten Verfahrensschritte bzw. e-Gov-Basisdienste (102 Autorisierung, 103 Kundenkonto).

Dieser Dienst wird grundsätzlich sowohl nach aussen (für Einzelpersonen und Unternehmen) als auch nach innen (für Verwaltungsmitarbeitende, die an der Bearbeitung eines Geschäftsfalls beteiligt sind und denen ein Fall elektronisch weitergeleitet werden können muss) benötigt, jedoch aufgrund der im Detail anders gearteten Rahmenbedingungen unterschiedlich ausgestaltet.

Für die Identifikation werden Zugangsmittel, die auf der Seite der Geschäftspartner einen grösseren Verbreitungsgrad haben, wie SuisseID, Admin PKI (im Behörde-zu-Behörde-Verkehr) usw., eingesetzt. Die Abstimmung mit anderen Behörden ist in diesem Punkt zentral.

Im Hintergrund wird zur Unterstützung des Authentisierungsverfahrens eine umfassende technische Infrastruktur benötigt. Der Aufbau einer solchen ist nicht Gegenstand des Impulsprogramms, sondern eines parallel laufenden kantonalen Identity & Access Management-Projekts (IAM).

102 Berechtigungen erteilen (Autorisierungsdienst)

In einem durchgängig abgewickelten Prozess müssen die Berechtigungen einer identifizierten und angemeldeten Person aus einem Verzeichnis abgerufen und von einer zuständigen (federführenden) Stelle an weitere mitwirkende Stellen oder Personen weitergereicht werden können („Provisioning“).

Verwaltungsintern geht es in diesem Rahmen um das Erteilen von *Ermächtigungen*: Damit sich die Gesuchsteller nicht selber um die zuständigen Organe kümmern und herausfinden müssen, wer ihnen eine Auskunft erteilen, einen benötigten Beleg beschaffen oder eine Zusatzdienstleistung erbringen kann usw., müssen sich zusammengehörige interne Verwaltungsprozesse lose koppeln und Aufträge aufgrund von hinterlegten Meta-Informationen elektronisch weiterleiten lassen.

Gleiches gilt aber auch auf der Seite der Gesuchstellenden, die auf diese Weise partizipativer als bisher in Behördengänge eingebunden werden können.

Das bereits erwähnte Identity & Access Management spielt dabei im Hintergrund eine Schlüsselrolle. Aus dem Impulsprogramm heraus werden aus einer übergeordneten Sicht der Erstellung (Produktion) und des Vertriebs (der Distribution) kantonalen Leistungen die massgeblichen Anforderungen an Berechtigungen bzw. Rollen definiert und deren Umsetzung pilotmässig-exemplarisch (im Rahmen von Musterprozessen oder –Services) durchgespielt.

Der vollumfängliche Nutzen dieser Massnahme hat einen langfristigen zeitlichen Horizont. Bis 2015 sollen die Grundlagen geschaffen werden, auf welchen eine breit angelegte Beschleunigung von Verwaltungsprozessen und eine damit verbundene administrative Entlastung der externen Partner (Unternehmen und Einzelpersonen) erfolgen und durch begleitende organisatorische Massnahmen gezielt begleitet werden kann.

103 Kundenkonto führen

Geschäftspartner des Kantons und sonstige „Interessierte“ (Unternehmen aller Art und unterschiedlicher Grösse sowie Einzelpersonen) sollen ihre Kontakt- und Profildaten sowie die dazugehörigen Informationen in einem sicheren Konto verwalten und selbständig organisieren sowie aus diesem Konto heraus kantonale Leistungen beliebiger Art beziehen können.

Für die Konto-„Nutzer“ besteht der Nutzen dieses Lieferobjekts darin, dass sie alle Informationen, die sie einem staatlichen Organ bereits in irgendeinem Geschäftsfall geliefert haben (soweit diese noch aktuell und rechtsgültig sind), nicht noch einmal neu beibringen müssen, sondern sich im Konto direkt anzeigen lassen können. An diesem Konto hängen die online abgewickelten sowie die offenen Geschäfte eines Kunden. Dieses Postulat wurde von Nationalrat Rudolf Noser vor längerer Zeit erhoben und wird nun in Basel-Stadt umgesetzt.

Um die Attraktivität des Kundenkontos zu erhöhen (vgl. Ratschlag, Absatz 4.5), sollen über dieses auch öffentliche Nachrichten und Mitteilungen (z.B. News aus der Verwaltung auf mobile Endgeräte nach dem „Push-Prinzip“), Veranstaltungshinweise, Vermisstanzeigen, Kleininserate usw. gesteuert und abgewickelt werden können.

Ein weiterer möglicher Kumulationseffekt ergibt sich aus dem Umstand, dass alle Kantone und die Mehrzahl der Gemeinden resp. deren Kunden in diesem Punkt das gleiche Bedürfnis haben. Es ist nicht nötig und sogar kontraproduktiv, wenn hier jede Behörde ihren eigenen Weg sucht und beschreitet.

In eigener Regie lösen muss Basel-Stadt das Erarbeiten eines fundierten, zukunftsgerichteten kantonseigenen Lösungskonzepts und eines daraus abgeleiteten organisatorischen und technischen Anforderungskatalogs. Die Umsetzung hingegen kann in einem Verbund mit anderen Behörden oder zum Beispiel durch die Übernahme und Weiterentwicklung einer bereits vorhandenen Lösung – gemäss dem Grundsatz „Einmal entwickeln – mehrfach anwenden“ der E-Government-Strategie Schweiz – erfolgen.

Die im Rahmen der Optimierungen im Bewilligungswesen realisierte Anwendung ‚Grosskundenzugang‘ realisiert, dient für die weitere Ausgestaltung dieses Lieferobjekts als Ausgangspunkt.

104 Formulare als Mittel zur Ablaufs- und Qualitätsoptimierung nutzen (Formulardienst)

Mittels „intelligenter“ elektronischer Formulare können die Anliegen der Gesuchstellenden an die verwaltungsinternen Fachanwendungen zur direkten Bearbeitung weitergeleitet werden. In der überwiegenden Zahl aller Fälle besteht heute an diesem Punkt noch ein System- und Medienbruch. Das Aufwandseinsparungspotenzial an dieser organisatorisch-technischen Schnittstelle ist für beide Seiten (Bürger/Unternehmen wie auch Verwaltung) beträchtlich.

Zurzeit werden bereits verschiedentlich elektronische Formulare im „Kundenverkehr“ der kantonalen Verwaltung eingesetzt. Ein grosser Teil derselben kann von den „Kunden“ ausgedruckt, von Hand ausgefüllt und der Verwaltung auf Papier zugeleitet werden. In mehreren Fällen ist es möglich, die Formulare dem zuständigen Organ elektronisch zuzustellen. Dort werden die Informationen aber in den verantwortlichen Fachanwendungen nochmals eingetippt, das heisst das eingesetzte Formular verschafft dem „Kunden“ einen kleinen, dem zuständigen Amt hingegen gar keinen Zusatznutzen.

Ein spürbarer Zusatznutzen für beide Seiten entsteht, wenn die via Formular erfassten Daten in den Fachanwendungen direkt weiterverarbeitet und Ergebnisse den Kunden elektronisch zurückgemeldet werden können (im Konto). Solche „intelligente“ Formulare stehen vereinzelt bereits im Einsatz, werden jedoch zurzeit noch individuell programmiert, wodurch ein grösserer Breiteneffekt entfällt.

Eine Projektdefinition zur Optimierung dieser Situation mittels der Einführung eines umfassenden Formular- bzw. Meldedienstes liegt bereits vor. Für die Realisierung der Lösung wird aus heutiger Sicht mit einem Betrag von ca. 150'000 bis 200'000 Franken (interne und externe Kosten) gerechnet.

105 Daten standardkonform austauschen (Datenaustauschdienst)

Um ein elektronisch eingereichtes Gesuch kantonsintern direkt an die beteiligten Organe weiterzuleiten, muss

- (a) der massgebliche Prozess bekannt und dokumentiert sein sowie systemtechnisch abgebildet werden können (vgl. Lieferergebnis 302) sowie
- (b) ein Datenaustauschdienst, der – unter Berücksichtigung der geltenden Berechtigungen (102 Autorisierungsdienst) – die Übergabe von Aufträgen und Daten an beteiligte Teilprozesse regelt, verfügbar sein.

Dieser Datenaustauschdienst nutzt eine (zu einem grossen Teil bereits vorhandene) Datenaustauschinfrastruktur (Kantonaler Datenmarkt, Bewilligungsplattform). Da sich die Verfahrensabläufe auch im Geschäftsverkehr mit anderen Behörden, Unternehmen und sonstigen externen Akteuren abwickeln lassen müssen, besteht in diesem Punkt noch ein detaillierter abzuklärender allfälliger Standardisierungs- und Anpassungsbedarf. Der beabsichtigte Datenaustauschdienst mit Drehscheibencharakter wirkt aus der geschäftlichen Sicht des Impulsprogramms als Treiber, aus welchem die Anforderungen an diese Anpassungsarbeiten abgeleitet werden können.

Die serviceorientierte Architektur (Lieferobjekt 202) bildet die notwendige technische und konzeptionelle Voraussetzung, um den noch zu definierenden Anpassungsbedarf weiter zu präzisieren. Genauere Kostenschätzungen fallen, solange die Ergebnisse dieses Lieferobjekts fehlen, schwer. Für den Datenaustauschdienst allein wird sehr grob mit einem Betrag von plus minus 200'000 Franken gerechnet. Die Massnahmen im Bereich der Datenaustausch-Infrastruktur werden nicht über das Impulsprogramm realisiert und finanziert.

106 Rechnung stellen und präsentieren (e-Invoicing, e-Billing & Presentation)

Für bestellte oder bezogene kostenpflichtige Leistungen und Produkte (eShop) sollen im Rahmen von Behördengängen Rechnungen, wie im eBusiness üblich, gestellt, präsentiert (im Kundenkonto einseh- / aus dem Kundenkonto ausdrückbar) und bezahlt (Lieferobjekt 107) werden können.

Bereits heute gibt es Anwendungen, aus denen der Kanton Rechnungen elektronisch verschickt. Diese beschränken sich jedoch auf Geschäftspartner mit regelmässigem, klar definiertem Rechnungsverkehr. Benötigt wird ein Service, der aus der Geschäftsbeziehung (einem konkreten Geschäftsfall) abgeleitet, Rechnungen erstellen und diese an das interne Buchhaltungssystem zur Verrechnung (auf Kontenplan, Organisationseinheit usw.) übergeben kann (vgl. auch Lieferobjekt 107).

107 Rechnungen bezahlen (Bezahldienst; e-Billing & e-Payment)

Bezogene kostenpflichtige Leistungen sollen elektronisch über eingebundene marktgängige Bezahl-dienste und Zahlungsmittel (Kreditkarte, ev. Debitkarte, eBilling) bezahlt werden können.

Im Ausland ist dieses Verfahren zum Teil bereits obligatorisch geregelt: Öffentliche Verwaltungen nehmen nur noch E-Rechnungen entgegen. Die pendente Motion Noser verfolgt eine ähnliche Stossrichtung für die Schweiz auf der Stufe Bund.

Synergien mit den Lösungen anderer Behörden (zum Beispiel die für alle Bundesämter für obligatorisch erklärte Lösung der Eidgenössischen Finanzverwaltung) werden bei den Lieferobjekten 106 und 107 besonders gesucht und nach Möglichkeit genutzt. Beide Dienste werden so gebaut, dass sie über standardisierte generische Schnittstellen an das Buchhaltungs-Backoffice angebunden werden können. Zugleich werden ausgestellte wie auch bezahlte Rechnungen in einem automatisierten Hintergrundprozess als PDF/A-Dokumente im Dossier des betreffenden Geschäftsfalls an und mit diesem zusammen in der elektronischen Aktenablage des zuständigen Verwaltungsorgans abgelegt (vgl. Lieferobjekt 108).

108 Akten aus der Geschäftsabwicklung heraus ablegen, holen und verteilen (Records Service)

Unterlagen, die im Rahmen von elektronisch abgewickelten Geschäftsfällen entstehen oder ausgetauscht werden, sollen über einen standardisierten Dienst am zutreffenden Ort in der Aktenablage des verantwortlichen Organs abgelegt oder in dieser gefunden und mit einer ausgeführten Prozess-Aktivität (Kongtext) verknüpft werden können.

Dank der Nutzung der dem Prozess bekannten Meta-Informationen werden zugleich im Bereich der elektronischen Geschäftsabwicklung die Voraussetzungen für ein eCH-Standard-konformes Records Management, eine qualitativ hochwertige Informationsverwaltung und eine effektive Unterlagenbewirtschaftung (Information Lifecycle Management) geschaffen.

Die verwaltungsseitig bereitgestellten Funktionen sollen im Rahmen des Kundenkontos in kleinerem Umfang auch für die externen Geschäftspartner verfügbar sein. Für diese bildet der Aktenablagedienst eine Voraussetzung dafür, dass sie in der Verwaltung bereits vorhandene eigene Unterlagen (zum Beispiel eingereichte Bescheinigungen) bei einem verlangten Nachweis nicht noch einmal selbst beibringen oder gar neu beschaffen müssen (vgl. Lieferobjekte 103 und 112).

109 Einsicht in den Stand eigener Geschäftsfälle nehmen (Tracking Service)

Die Kunden sollen von ihrem Konto aus Einblick in den Stand der sie betreffenden Geschäfte nehmen können. Eine bereits realisierte Lösung auf der Bewilligungsplattform dient dafür als Ausgangspunkt.

110 An Geschäftsfällen Beteiligte benachrichtigen (Nachrichtendienst / Notifikation)

Über stattgefundenere Ereignisse im Rahmen einer Geschäftsfallabwicklung (zum Beispiel getroffene Zwischenentscheide, eingegangene Stellungnahmen usw.) werden die betroffenen Kunden mittels eines nach Präferenz des Kunden und der Verwaltung einstellbaren Notifikationsdienstes informiert und die Nachrichten auf den meist genutzten Endgeräten (PC: via eMail, Handy: via SMS usw.) angezeigt.

111 Unterlagen und Handlungen beglaubigen (Signierdienst: elektronische Signatur, Zeitstempel)

Zur Ausfertigung und Ablage von Verfügungen oder sonstigen rechtswirksamen Dokumenten wird den Verwaltungsorganen und deren Kunden ein Signierdienst bereitgestellt. Dokumente können mittels einer elektronischen Signatur beglaubigt und ausgeführte Handlungen (Übermittlungen) mit einem Zeitstempel versehen werden.

112 Belege anfordern, suchen und validieren (Belegdienst)

Zur administrativen Entlastung der Kunden wird ein Belegdienst bereitgestellt. Dieser unterstützt einerseits das Erstellen benötigter Bescheinigungen und sucht andererseits nach solchen oder anderen in einem Behördengang verlangten Belegen in den elektronischen Ablagen der zuständigen Organe und legt diese den Dossiers der betreffenden Geschäftsfälle bei.

Die operative Nutzung dieses Dienstes hängt von der Beschaffenheit der jeweiligen elektronischen Aktenablagen ab. Eine breite Wirkung wird sich erst mit der Zeit einstellen. Das Vorhandensein eines solchen Dienstes gibt aber auch die Richtung, in welche sich die elektronische Aktenverwaltung weiterentwickeln kann und sollte, vor.

113 Leistungen zustellen (Zustelldienst)

Im Rahmen eines generisch konzipierten Zustelldienstes wird die Zustellung von Leistungen (die zu einem grossen Teil aus Information bestehen) über die von Fall zu Fall gewünschten oder wirtschaftlichsten Vertriebskanäle unterstützt.

114 Eingeschriebenen Brief elektronisch zustellen

Im Rahmen der elektronischen Zustellung werden markterprobte Dienste für sichere Zustellung wie SecureMail eingebunden und den Geschäftspartnern zur Verfügung gestellt.

115 Das Erstellen von e-Gov-Angeboten erleichtern (e-Gov Starter Kit; Ratschlag, Abs. 5.2, UK ⑤)

Es wird ein Werkzeugkasten mit einfachen Diensten, der kleineren Abteilungen ohne eigene Fachanwendungen das Definieren (Spezifizieren) und Anbieten elektronischer Leistungen für Wirtschaft und Bevölkerung erleichtern soll, entwickelt.

Die Anregung dazu erfolgte aus den laufenden Aktivitäten zur Vereinfachung von Bewilligungsprozessen. Der Werkzeugkasten könnte zum Ausgangspunkt für eine grundlegende Neuausrichtung von IKT-Anwendungen im Kanton Basel-Stadt auf der Basis lose koppelbarer schlanker Anwendungsmodulare („Apps“) werden (vgl. Lieferobjekt 202).

Dieses Umsetzungsprojekt hat den Status einer Projektidee. Ziele, Anforderungen und Lösungsansatz werden im Rahmen des Impulsprogramms in der Reihenfolge des für die Verwaltung verbindlichen Projektleitfadens (Vorstudie, Lösungskonzept) auf der Basis einer vorgängig erarbeiteten Serviceorientierten Architektur (Lieferobjekt 202) vorangetrieben.

In das Programmbudget wurde ein noch sehr grob geschätzter Richtbetrag von 400'000 Franken, verteilt auf die gesamte Umsetzungszeit, aufgenommen. Das Verhältnis des Werkzeugkastens zu den explizit genannten, geplanten e-Government-Basisdiensten ist noch zu bestimmen, ebenso die Abgrenzung von Funktionen, die primär dem Bewilligungswesen dienen, von solchen, die für alle kantonalen Organe von Nutzen sind.

2. Grundlagen (e-Government-Architektur; vgl. Ratschlag, Absatz 5.2, UK ⑤)**201 Geschäftsarchitektur e-Gov BS**

Zur Einhaltung der in Absatz 3.4 des Ratschlags vorausgesetzten gemeinsamen Spielregeln wird ein organisatorisch-inhaltliches Regelwerk, „Geschäftsarchitektur e-GovBS“ genannt, benötigt.

Diese Geschäftsarchitektur dient zugleich als fachlicher Bezugsrahmen für eine kantonale IT-Architektur, die gemäss der von der Informatikkonferenz 2008 beschlossenen Strategischen Informatikplanung entwickelt werden muss.

Das Erarbeiten beider Architekturen richtet sich nach anerkannten Grundsätzen, die beispielsweise für die Bundesverwaltung zu einem Standard erklärt worden sind (TOGAF). Demzufolge wird eine *Unternehmensarchitektur* in die drei Ebenen *Geschäftsarchitektur*, *Informationssystem-Architektur* und *Technologie-Architektur* gegliedert. Zu den Gegenständen der Geschäftsarchitektur gehören das Bestimmen der unternehmensweit geltenden und zu harmonisierenden Informationsobjekte, die Regelung der Art und Weise, wie Geschäftsprozesse abteilungs- oder behördenübergreifend zusammenspielen sollen, sowie eine elementare Festlegung von Verantwortlichkeiten für den Umgang mit den im Rahmen des Geschäftsgangs benötigten und verarbeiteten Informationen.

Aus der Sicht von e-Government stehen dabei die Regelungen zur sicheren, reibungslosen Unterstützung des Geschäftsverkehrs mit anderen Behörden, Unternehmen und Einzelpersonen wie auch zwischen kantonalen Organisationseinheiten im Vordergrund.

Die Geschäftsarchitektur e-Government Basel-Stadt wird nicht selbständig erarbeitet, sondern stützt sich auf die dafür massgeblichen eCH-Standards E-Government-Architektur Schweiz ab bzw. setzt diese innerhalb des für Basel-Stadt gültigen Bezugsrahmens um.

Die Fertigstellung dieses Lieferobjekts wird die budgetierten 50'000 Franken mit Sicherheit nicht übersteigen.

202 Service-orientierte Architektur Basel-Stadt (SOA BS)

An der Schnittstelle zwischen Geschäftsvorgaben (vgl. Absatz 4.3 des Ratschlags) bzw. Geschäftsarchitektur (Lieferobjekt 201) und technischer Umsetzung (Informationssystem- und Technologiearchitektur) sorgt eine Serviceorientierte Architektur (SOA) dafür, dass Geschäftsanforderungen möglichst verlustfrei in IKT-Lösungen umgesetzt werden können.

SOA ist ein heute weltweit vorherrschendes Gestaltungsprinzip für IKT-Anwendungen, das auf einer prozessorientierten Betrachtungsweise beruht. Diese löst zunehmend den früheren funktionsbasierten Ansatz ab, weil sie eine schnellere, flexiblere und schlankere Implementierung von Geschäftsanforderungen verspricht. Zentral für eine SOA ist die lose Koppelung von Prozessen auf der Basis definierter Schnittstellen, Interoperabilitätsstandards und Kooperationsvereinbarungen (zwischen Systemen und den dafür verantwortlichen Organen). Die Einführung einer SOA erfolgt vor einem Zeithorizont von 10 bis 30 oder mehr Jahren und ist somit auf eine langfristige Wirkung ausgerichtet. Im Rahmen des Impulsprogramms wird auf diese seit Langem feststellbare Entwicklung reagiert und gleichzeitig explizit gemacht, wie die SOA BS aussehen und gehandhabt werden soll.

Das Lieferobjekt 202 fasst seit Längerem in Basel-Stadt gepflegte SOA-Praktiken (z.B. im Umfeld Kantonalen Datenmarkt / Bewilligungsplattform) zusammen und zeigt den Weg für einen stetigen Ausbau derselben in Übereinstimmung mit gesamtschweizerischen Standards auf. Dabei steht die Erstellung eines „Rezeptbuchs“ für den zukunftssicheren Aufbau von Anwendungen, Diensten oder „Apps“, wie man sie heute vor allem auf mobilen Endgeräten kennt, im Vordergrund.

Das Vorhandensein einer SOA ist eine zwingende Voraussetzung für die erfolgreiche Realisierung des Lieferobjekts 115 (e-Government Starter Kit).

3. Sicherstellung des Zusammenspiels der Umsetzungskomponenten**301 Basisdatendienste zu fachübergreifenden Geschäftsinformationen (Ratschlag Abs. 5.2, UK 2)**

Damit Geschäftsdaten richtig (fehlerfrei) und ohne aufwändige Kontrolle oder Nachbearbeitung ausgetauscht werden können, ist eine inhaltliche Standardisierung der wichtigsten fachübergreifend verwendeten Geschäftsinformationen unentbehrlich.

Diese Geschäftsinformationen sind gesamtschweizerisch bestimmt sowie hinsichtlich Beschreibung (Metadaten) und funktionaler Abhängigkeiten durch eCH-Standards festgelegt.

Im Zentrum dieses Lieferobjekts steht das Bereitstellen von Verzeichnissen über kantonale Aufgaben, deren gesetzliche Grundlagen, dazu kundenseitig dienliche (nach dem Lebenslagen- bzw. Geschäftssituationen-Prinzip geordnete) Zugangsthemen, zuständige Organe und deren Zuständigkeiten, erbrachte Leistungen, genutzte Formulare, abgewickelte Prozesse, bearbeitete Informationsbestände und eingesetzte IKT-Anwendungen und -Dienste sowie spezifische Referenzdatendienste, die es erlauben, identifizierte Einträge aus diesen Verzeichnissen in beliebigen Anwendungszusammenhängen abzurufen und via Identifikationsnummer für eine automatisierte Geschäftsabwicklung zu nutzen.

Diese Verzeichnisse und Basisdatendienste haben eine Reihe von Nebennutzeffekten, die für viele Nutzniesser erst mit der Zeit evident werden dürften. Letztlich wird auf dieser Stufe der Teil des Verwaltungskerngeschäfts, der für alle Fachbereiche identisch ist, gestaltet und in einem übergreifenden Informationssystem implementiert.

Diese Aufgabe wird im Verbund mit anderen Kantonen, Städten und Bundesorganen, Gemeindeverbänden usw., anknüpfend an die Ergebnisse mehrerer priorisierter E-Gov Schweiz-Vorhaben aus der Phase II der e-Government-Entwicklung (vgl. Ratschlag, Kapitel 6), angegangen.

Der im Ratschlag, Absatz 5.2, für die Umsetzungskomponente 2 eingesetzte Budgetbetrag von 300'000 Franken geht von der Annahme aus, dass es sich hier um einen Teilbetrag des Kantons Basel-Stadt einer grösseren, aber zum heutigen Zeitpunkt allerdings noch nicht bekannten Gesamtsumme (plus lokal anfallenden Lokalisierungskosten) handelt.

301 Basisdatendienste zu fachübergreifenden Geschäftsinformationen (Ratschlag Abs. 5.2, UK ②)

Sollte das beabsichtigte Verbundprojekt nicht oder verzögert zustande kommen, stellt sich die Frage nach einer provisorischen Umgehungslösung, die sich allerdings mit einem Minimum des benötigten Funktionsumfangs zu begnügen hätte und nur einen Bruchteil der geschätzten Kosten in Anspruch nehmen dürfte. Im Vordergrund steht dabei der Aufbau eines dezentral gepflegten, aber zentral bereitgestellten *Registers der Informationsbestände und Fachanwendungen*, das bis spätestens zwei Jahre nach Inkrafttreten des Informations- und Datenschutzgesetzes (IDG) operativ einsetzbar sein muss.

So oder so besteht nicht der Anspruch, flächendeckende Verzeichnisse auf Vorrat (zum Beispiel über kantonale und kommunale Leistungen) aufzubauen. Der Ausbau dieses Lieferobjekts wird, wie im Ratschlag, Absatz 4.5 vermerkt, auch in diesem Fall bedarfsabhängig vorangetrieben.

302 Methodik und organisatorische Vorschläge für die Gestaltung von Geschäftsprozessen (Ratschlag Abs. 5.2, UK ③)

In Anbetracht des Umstandes, dass sowohl für eine kontinuierliche Verbesserung von e-Government-Angeboten als auch für den Aufbau zukunftsgerichteter IKT-Infrastrukturen und –Dienste die Prozessorientierung ein zentraler Bestandteil ist, sind minimale Regeln und Vorgaben für die Gestaltung und die Dokumentation von Geschäftsprozessen sowie deren Unterhalt im Kanton festzulegen.

Dabei stehen vorerst die verwaltungsübergreifenden Prozesse, an denen mehrere Organe beteiligt sind, im Vordergrund. Dazu muss eine kantonsweit gültige, sich auf die bereits vorhandenen eCH-Standards stützende Methodik erarbeitet werden, welche mit minimalen Ressourcen geschult und in der Umsetzung methodisch unterstützt werden soll.

Der Aufbau eines kantonsweiten Prozessmanagements wird hingegen im Moment noch für verfrüht erachtet. Es erscheint aus heutiger Sicht realistisch, dass bis in ca. 4 – 5 Jahren eine solche Massnahme, eventuell in Verbindung mit einer organisatorisch geregelten Unterstützung der Informationsverwaltung insgesamt, spruchreif werden könnte. Der Wissens- und Erfahrungsaufbau, welcher sich in dieser Zeit „lokal“ einstellen wird, kann dannzumal zur eigentlichen Entscheidungsfindung über den zentralen Ansatz genutzt werden. Zu den Ergebnissen dieses Lieferobjekts gehören daher auch organisatorische Empfehlungen, die dem Regierungsrat bis spätestens Programmabschluss unterbreitet werden sollen.

303 Gemeinsame Stossrichtung

(Ratschlag Abs. 5.2, UK ①)

Das Impulsprogramm ist, wie in Absatz 4.1 des Ratschlags dargelegt, aus der Sicht eines länger andauernden Wandels der Verwaltungskultur, bei welchem das Erreichen einer gemeinsamen Stossrichtung eine zentrale Rolle einnimmt, zu betrachten. Dabei hat das gemeinsame Lernen aller Beteiligten im Rahmen der Programmdurchführung einen hohen Stellenwert.

Dieses Ergebnis wird durch eine konsequente, am definierten Ziel ausgerichtete Kommunikation nach innen und nach aussen erreicht. Als Mittel dafür dient in erster Linie die regelmässige Berichterstattung, in Verbindung mit der fortgeführten intensivierten interkantonalen Zusammenarbeit sowie einem regelmässigen Austausch im Rahmen der gesamtschweizerischen E-Government- und Standardisierungsorgane (eCH). Vereinzelte spezifische Anlässe oder sonstige geeignete Aktionen können fallweise im Rahmen eines auf total 100'000 Franken veranschlagten Kommunikationsbudgets erwogen werden.

Anhang 2: Glossar der wichtigsten Begriffe

Begriff	Beschreibung
Behördengang	„Aussenseite“ eines → Verwaltungsverfahrens Vgl. Abbildung 1 im Ratschlag, Absatz 4.3.
eCH	Der Verein ech.ch erlässt Standards für e-Government. eCH-Standards sind gemäss → E-Gov-Rahmenvereinbarung für Bund, Kantone und Gemeinden verbindlich.
e-Economy	Übergreifender Begriff für → E-Government, e-Health und e-Business aus der Optik Standortqualität
e-Government	„Unter e-Government wird der Kontakt zwischen Personen und Unternehmen zur Verwaltung mittels Internet verstanden, wobei dieser vom blossen Anbieten von Informationen [→ Leistungszugang] bis zur durchgängigen elektronischen Geschäftsabwicklung [→ Leistungsbezug], inklusive der verwaltungsinternen Weiterverarbeitung, gehen kann.“ (geringfügig angepasste Definition aus der e-Gov-Strategie BS 2001) Mehrheitlich wird e-Government heute als Mittel einer kontinuierlichen Verwaltungserneuerung (begriffen. Nachdem elektronische Hilfsmittel inzwischen den persönlichen und beruflichen Alltag hochgradig durchdringen, ist nicht mehr das „e“ die eigentliche Neuerung, sondern die Integration von ‚e-Government‘ zusammen mit ‚e-Health‘, ‚e-Business‘ usw. in einer umfassenden → ‚e-Economy‘.
E-Gov-Rahmenvereinbarung	Seit 2007 besteht eine zwischen dem Bundesrat und der Konferenz der Kantonsregierungen (KdK) abgeschlossene Rahmenvereinbarung über die E-Government-Zusammenarbeit in der Schweiz, deren Erneuerung zurzeit erarbeitet wird (vgl. Absatz 3.4 des Ratschlags).
Geschäftsarchitektur	Unter ‚Geschäftsarchitektur‘ wird der aus Geschäftssicht relevante Teil einer ‚Unternehmensarchitektur‘ verstanden. Die Entwicklung von Unternehmensarchitekturen ist in den letzten Jahren zu einem zentralen Thema geworden, weil die komplexen Zusammenhänge zwischen den Informationen, die im amtlichen Geschäftsverkehr bearbeitet werden müssen, und den dafür eingesetzten IKT-Hilfsmitteln anders nicht mehr zu meistern sind.
IKT	Informationstechnologie (auch englisch ‚IT‘ oder ‚ICT‘)
Leistungsbezug	Bezug staatlicher Leistungen im Rahmen eines → Behördengangs vom Einreichen eines Gesuchs bis zu dessen abschliessender Behandlung inkl. allfälliger Nachsorge. Vgl. Abbildung 1 im Ratschlag
Leistungszugang	Vorbereitung eines allfälligen Leistungsbezugs (Informationsbeschaffung und Absichtsbildung) unter Nutzung des bereitgestellten Informationsangebots. Vgl. Abbildung 1 im Ratschlag
SOA	Serviceorientierte Architektur (erläutert bei Lieferobjekt 202 in Anhang 1)
Verwaltungsverfahren	„Innenseite“ eines → Behördengangs. Vgl. Abbildung 1 im Ratschlag, Absatz 4.3.