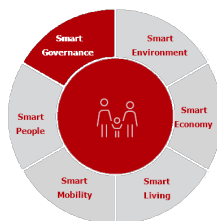




PROJEKT- / MASSNAHMENSKIZZE KURZBERICHT

No-Stop-Government

Behördendienstleistungen aus einer Hand



Smart Governance

Referenz Nr. SGA02
 Art: Projekt
 Status: zurückgestellt
 Umsetzung: noch nicht begonnen
 Zeitrahmen: 2 Jahr

Projektbeschreibung

Das Leistungsangebot der öffentlichen Verwaltung ist bisher silomässig nach föderalen Stufen zugänglich. Bevölkerung und Unternehmen wünschen einen einzigen Einstiegs- und Endpunkt zum Bezug aller behördlichen Leistungen (Behördengänge). Der logische Einstieg für solche digitalen Angebote «alles aus einer Hand» ist die Gemeinde.

Um Dienstleistungen von Bund und Kanton einzubinden, sind das Wissen darum und ein entsprechendes Netzwerk Voraussetzung. Die Services selbst sind kontinuierlich auszubauen und gemeinsam mit den Partnern «Kanton», «Bund», «bundesnahe Betriebe» (SBB, Swisscom, Post) zu erweitern. Der Anspruch «alles aus einer Hand» gilt nicht nur für die Homepage der Stadt Uster, der «One Stop» Gedanke (Bürgerbüro) ist auch im Schalterbetrieb zu verankern um auch im Sinne der Inklusion nicht digital affinen Bürgern den Zugang zu diesen Services zu ermöglichen.

Geplante Etappen/Phasen

Initialisierung & Konzept: Erarbeitung eines Umsetzung Konzept, detaillierte Analysen und Vorabklärungen

Realisierung: Testeinführungen, Pilotprojekte, Tauglichkeitsprüfung

Einführung: Kommunikation & Marketing, Einführungsorganisation, Einführung flächendeckend oder Bereich für Bereich



Zielsetzung

Welche Ziele/Qualitäten erreicht werden sollen; mit welchen Beurteilungskriterien die Zielerreichung gemessen wird, Etappenziele

Alle behördlichen digitalen Leistungen (Behördengänge stufenunabhängig, Bund, Kanton, Gemeinde) aus einer Hand. Online auf uster.ch und als Dienstleistung am Schalter.

Use Cases

Anwendungsbeispiele, Lösungsbeschreibung, Projektnutzen

Digitale Bundes- und Kantonservices auf uster.ch



Es ist zu analysieren, was für Services bei Bund und Kanton bereits angeboten werden, um diese entsprechend auf uster.ch einbinden zu können. Das Vorgehen ist sinnvollerweise mit dem Projekt «Interne und Externe Web-Services, -Kommunikation und -Administration» abzugleichen.

Vernetzung - gemeinsame Service Entwicklung mit Bund-, Kanton und weiteren Partnern

Um die bestehenden Services aktuell zu halten und über Trends, aktuelle Projekte, mögliche Beteiligungen und Partnerschaften auf dem Laufenden zu bleiben, ist ein strategisches Netzwerk aufzubauen. Die Stadt hat bereits Einsitz in der AG Digitalisierung des schweizerischen Städteverbands und ist Mitglied bei eCH (Schweizerische E-Government Standards für die öffentliche Verwaltung), VZGV und der IG ICT. Um eine engere Anbindung an kantonale Projekte und Beteiligungen zu knüpfen, empfiehlt die Projektgruppe einen Einsitz im kantonalen e-Gov-Fachrat anzustreben. Um besser über schweizweite Projekte und Projektpartnerschaften mit dem Bund, anderen Städten und bundesnahen Betrieben informiert zu sein, wird eine Mitgliedschaft im schweizerischen Smart City Hub empfohlen. Um auch technische Aspekte und Entwicklungen nicht zu verpassen, bietet sich neben der IG ICT erstmalig die Gelegenheit, Mitglied der SIK (schweizerische Informatik Konferenz) zu werden. Diese haben erst 2019 ihren Einzugsbereich neben Bund und Kantonen auf die Gemeinden und Städte erweitert. Die strategischen Mitgliedschaften haben neben dem Informationsaustausch zum Ziel, gemeinsame Services zu entwickeln und dank Partnerschaften Entwicklungskosten zu teilen, respektive von entsprechenden Fördergeldern zu profitieren.

One Stop Schalter – Alles aus einer Hand

Alle behördlichen digitalen Leistungen (Behördengänge stufenunabhängig, Bund, Kanton, Gemeinde) werden auf uster.ch angeboten. Wer nicht online auf die Dienstleistungen zugreifen kann oder möchte, wird am Schalter beraten und angeleitet, unabhängig von der Herkunft der Dienstleistung (das Personal kennt alle Onlineservices und weiss diese zu bedienen). Das Schalterpersonal wird über neue Services in Kenntnis gesetzt und in deren Handhabung geschult (bei Services vom Bund- und Kanton werden gemeinsame Schulung angestrebt). Die Stadtbibliothek hat Interesse angemeldet, als Pilot einen «One Stop» Schalter anzubieten, das Betriebskonzept muss noch erstellt werden. Darüber hinaus sind stadteigene Onlinedienstleistungen gezielt aus Sicht des Kundennutzens auszubauen und zu überarbeiten. Der Ausbau und die Überarbeitung der Dienste ist unbedingt mit dem Projekt «Interne und Externe Web-Services, -Kommunikation und -Administration» abzugleichen.



Vorgehen

Phasen/Etappen, die zu durchlaufen sind; Ecktermine, Meilensteine, die einzuhalten Entscheide, wann diese zu fällen sind

Die Meilensteine werden kombiniert für alle drei Use Cases dargestellt und beziehen sich primär auf die Phase «Initialisierung». Im Rahmen einer agilen Planung werden in der Phase «Initialisierung» und «Realisierung» nach Bedarf weitere Meilensteine und Massnahmen (z.B. ausgewählte Services) in die Planung aufgenommen.

Meilensteine	Etappe/Phase
– Analyse Digitale Bundes- und Kantonsservices	Initialisierung
– Strategisches Netzwerk aufbauen	Initialisierung
– Digitale Bundes- und Kantonsservices einpflegen	Initialisierung
– One Stop Schalter Betriebskonzept	Initialisierung
– Personalschulung Webservices	Realisierung
– One Stop Schalter Testbetrieb	Realisierung
– Neue Services konzipieren	Realisierung
– One Stop Schalter Ausbau	Einführung
– Neue E-Services einführen (inkl. Mitarbeitercoaching, Schulung)	Einführung

Ergebnisse

– Analyse Digitale Bundes- und Kantonsservices	Initialisierung
– Strategisches Netzwerk Digitalisierung und E-Services	Initialisierung
– One Stop Schalter Betriebskonzept	Realisierung
– One Stop Schalter	Einführung
– Neue E-Services	Initialisierung, Einführung

Abhängigkeiten

Abhängigkeiten von anderen Projekten im Rahmen der Digitalstrategie

Das Projekt steht mehrheitlich in Abhängigkeit zum Projekt «Interne und externe Web-Services, -Kommunikation und -Administration», da dieses eine neue Weblösung zur Folge haben könnte. Ein potentieller Webservice für eine gemeinsame Entwicklung mit anderen Partner wird im Projekt «Elternkonto» erarbeitet.

Verknüpfte Projekte

Name	Referenznummer
Interne und externe Web-Services, -Kommunikation und -Administration	SGB03
Elternkonto	SGA06