

3. November 2020

Zusatz zur Strategie SmartAargau "Smart Services Aargau"

1. Vorwort

Mit E-Government Aargau haben Kanton und Gemeinden 2013 die notwendige Organisationsform geschaffen, um die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen staatsebenenübergreifend koordiniert und rasch voranzutreiben. Dass der Handlungsbedarf gross ist, beweist nicht nur das rasant wachsende digitale Konsumverhalten der Bevölkerung, sondern auch die Tatsache, dass der Bundesrat in der E-Government-Strategie Schweiz 2020-2023 den Fokus auf "Digital First" setzt. "Digital First" bedeutet, dass die Verwaltung ihre Leistung in erster Priorität in digitaler Form anbieten soll. Eine umfassende Digitalisierung von Verwaltungsleistungen wird die Verwaltungstätigkeit revolutionieren. Aus diesem Grund ist eine starke E-Government-Zusammenarbeit zwischen Bund, Kantonen und Gemeinden weiterhin von höchster Wichtigkeit.

"Digital First" führt dazu, dass die Verwaltungsleistungen nicht mehr wie bisher verwaltungsorientiert, sondern kundenorientiert ausgestaltet werden. Der Verwaltungskunde kann die Dienstleistungen von der Verwaltung unabhängig von seinem Aufenthaltsort und der Uhrzeit beziehen. Schalteröffnungszeiten werden an Bedeutung verlieren. Dafür bieten das elektronische Bestellen und Ausliefern von Verwaltungsleistungen die grosse Chance, durchgehende Prozessabläufe staatsebenen- und abteilungsübergreifend zu etablieren. Dies wiederum führt zu mehr Effizienz und Kundenfreundlichkeit der Verwaltung. "Digital First" bedeutet zwar für die kantonale Verwaltung und die Aargauer Gemeinden ein grosses Stück Arbeit. Mit dem Aufbau eines gemeinsamen Serviceangebots auf einem gemeinsam gestalteten und geführten, sowie in die bestehenden Anwendungen und Prozesse des Kantons und Gemeinden integrierten Smart Service Portals, sind wir für die anstehenden Herausforderungen bestens gewappnet.

2. Einleitung

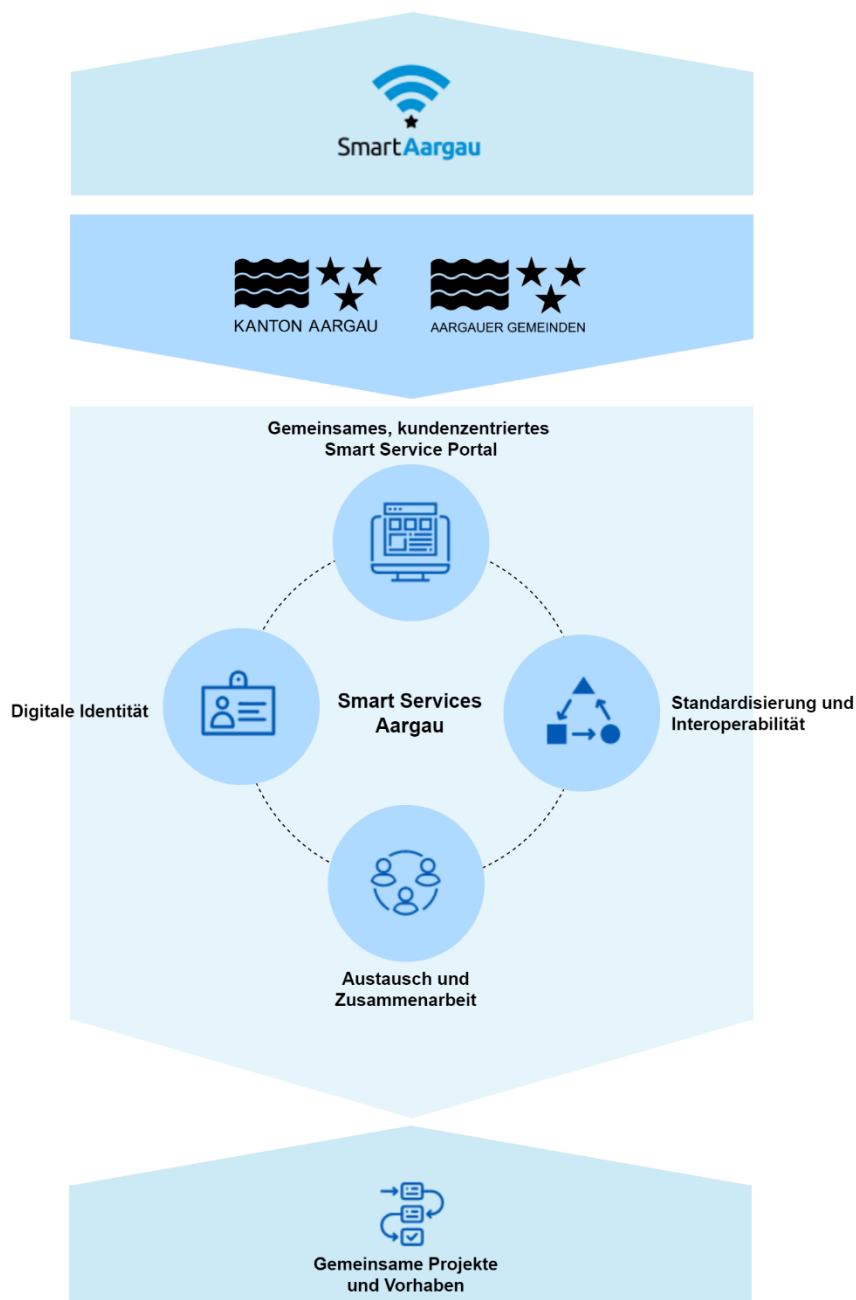
Der Kanton und die Aargauer Gemeinden arbeiten seit über zehn Jahren an der Digitalisierung von Behördendienstleistungen erfolgreich zusammen. Der elektronische Kanal besteht seither parallel, als Alternative zum analogen Kanal. Um den Wandel hin zur digitalen Verwaltung zu erreichen, gestalten wir den elektronischen Kanal zukünftig so attraktiv, dass dieser für die Bevölkerung und die Wirtschaft zur ersten Wahl wird. Somit gilt: «Digital First».

2.1 Neuausrichtung der Zusammenarbeit

Im Rahmen der digitalen Transformation haben sich die Aufgaben, Anforderungen und Zuständigkeiten der von Kanton und Gemeinden getragenen Fachstelle E-Government Aargau verändert. Um den Wandel weiterhin aktiv mitzugestalten und die Chancen des digitalen Zeitalters auszuschöpfen, richtet sich die Zusammenarbeit zwischen dem Kanton und den Gemeinden neu aus. Die E-Government Strategie Aargau (von Kanton und Gemeinden) aus dem Jahre 2013 wird neu mit der Strategie «SmartAargau» des Kantons verknüpft. Damit werden Doppelspurigkeiten abgebaut, Lücken geschlossen und eine effiziente und kundenorientierte Zusammenarbeit ermöglicht.

2.2 Aufbau und organisatorisches Umfeld

Unter dem Dach Smart Aargau präsentieren sich der Kanton Aargau und die Gemeindeammänner-Vereinigung mit den Gemeindepersonal-Fachverbänden des Kantons Aargau in der Fachstelle "Smart Services Aargau" und verwirklichen gemeinsame Projekte und Vorhaben.



2.3 Geltungsbereich und Geltungsdauer

Smart Services Aargau ist ein Zusatz zur Dachstrategie «SmartAargau» und ist – mit Option der Revision während der Geltungsdauer – bis 2026 definiert.

3. Handlungsfelder

Mit der Zusatzstrategie "Smart Services Aargau", unter dem Dach "SmartAargau", treibt die vom Kanton und den Gemeinden getragene Fachstelle folgende Handlungsfelder voran:

3.1 Gemeinsames, kundenzentriertes Smart Service Portal

Das gemeinsame kundenzentrierte Smart Service Portal soll als zentrales Kundenportal gestaltet werden, mit welchem die Einwohnerinnen, Einwohner und Unternehmen im Kanton Aargau ihre Verwaltungsleistungen bestellen und verwalten können. Das Smart Service Portal ist eine Prozessmaschine, die durch die Verknüpfung der benötigten Informationsquellen die automatisierte Erbringung von Verwaltungsleistungen unterstützt. Dadurch entsteht ein doppelter Nutzen: Auf der einen Seite können die Einwohnerinnen, Einwohner und Unternehmen ihre Verwaltungsleistungen zentral unabhängig der föderalen Ebene an jedem Ort zu jeder Zeit beziehen. Auf der anderen Seite wird die Verwaltung entlastet und kann die vorhandenen Ressourcen effizienter einsetzen.

3.2 Standardisierung und Interoperabilität

Der Kanton Aargau und die Aargauer Gemeinden setzen auf standardisierte Lösungen und offene Schnittstellen. Dabei werden durch die enge und bewährte Zusammenarbeit durchgängige automatisierte Prozesse gefördert und wiederverwendbare Funktionalitäten gemeinsam genutzt. Dadurch können Prozesse kostensparend und über die unterschiedlichen Staatsebenen hinweg digitalisiert werden. Dabei richten wir uns bei Schnittstellen konsequent nach den Standardisierungsvorgaben von eCH.

3.3 Austausch und Zusammenarbeit

Der Kanton Aargau und die Aargauer Gemeinden suchen den gezielten Informations- und Erfahrungsaustausch, um die Zusammenarbeit voranzutreiben. Gemeinsam priorisieren wir Digitalisierungsprojekte und fördern wichtige Kundenanliegen. In interföderalen Vorhaben soll vernetzt und interdisziplinär zusammengearbeitet werden. Dabei sollen gemeinsame Synergien im Fokus stehen. Dadurch stellen wir auch sicher, dass Wissen zur Digitalisierung innerhalb der Verwaltung gefördert und das Vertrauen gestärkt wird.

4. Strategische Ziele und Stossrichtungen

4.1 Gemeinsames, kundenzentriertes Smart Service Portal

Kanton und Gemeinden bieten ihre Dienstleistungen auf einem gemeinsamem, kundenzentrierten Smart Service Portal an.

4.1.1 Elektronische Dienstleistungen werden durchgehend digital und medienbruchfrei zur Verfügung gestellt.

Die heute zur Verfügung stehenden elektronischen Dienstleistungen etablieren sich immer mehr und werden von der Bevölkerung und den Unternehmen immer häufiger genutzt. Heute stehen aber nur wenige Behördenleistungen durchgehend digital und medienbruchfrei zur Verfügung. Viele Services werden heute zwar als Online-Formulare für eine digitale Eingabe angeboten, diese müssen jedoch danach ausgedruckt und unterschrieben per Post eingereicht werden. Das Ziel ist, sämtliche digitalen Dienstleistungen durchgehend medienbruchfrei anzubieten.

4.1.2 Der Kunde soll seine Verwaltungsleistung unabhängig der föderalen Ebene auf einem einzigen Portal und mithilfe einer digitalen Identität bestellen oder beziehen können.

Heute bietet das zentrale Portal ein beschränktes Benutzererlebnis und fokussiert stark auf die Verwaltung. Ausserdem gibt es viele Dienstleistungen die ausserhalb des Portals angeboten werden und integriert werden sollen. Teilweise wird ein separates Login benötigt, teilweise werden persönliche Daten erfragt, die in anderen Dienstleistungen bereits erfasst sind. Das Benutzererlebnis und der Nutzen sollen neu in den Vordergrund rücken. Der Kanton und die Gemeinden bieten den Einwohnerinnen, Einwohnern und Unternehmen einen zentralen Zugang an. Für verschiedene Dienstleistungen soll nur noch ein zentrales Login erforderlich sein. Verfügbare digitale Identitäten werden laufend implementiert (SwissID, E-ID, etc.). Es soll keine Rolle spielen, welche föderale Ebene die Dienstleistung anbietet. Das Smart Service Portal soll sämtliche digitalen Dienstleistungen bündeln und zentral den Kunden anbieten.

4.1.3 Elektronische Dienstleistungen werden für die Bevölkerung und Wirtschaft personalisiert und zentral im gemeinsamen kundenzentrierten Portal angeboten.

Ein weiterer Schritt Richtung Kundenzentrierung ist die Personalisierung sämtlicher Dienstleistungen. Heute haben die Kunden keine Möglichkeit, die zur eigenen Person geführten Daten der Behörden einzusehen. Mit den heute zur Verfügung stehenden technischen Möglichkeiten soll den öffentlichen Verwaltungen die Option offenstehen, für ihre Kunden eine moderne Benutzeroberfläche für die Einsicht in die persönlichen Daten anzubieten. Dadurch ergeben sie völlig neue Möglichkeiten für die Optimierung von digitalen Dienstleistungen. Das für alle Einwohnerinnen, Einwohner und die Unternehmen geltende [Auskunftsrecht des schweizerischen Datenschutzgesetzes](#) (Art. 8 und Art. 15) kann so online genutzt werden. Datenschutz und Datensicherheit werden bei der Implementierung erfüllt. Sämtliche Aktionen, wie das Verknüpfen einer digitalen Identität mit personenbezogenen Daten in einer entsprechenden Fachlösung, sollen immer im Einverständnis der Kunden abgewickelt werden.

4.2 Standardisierung und Interoperabilität

Kanton und Gemeinden nutzen gemeinsame Bausteine für durchgängig automatisierte und medienbruchfreie Prozesse.

4.2.1 Dienstleistungen nutzen die zentrale Identitäts- und Zugriffsmanagementkomponente des Kantons Aargau.

Der Kanton Aargau hat über die letzten Jahre eine zentrale Identitäts- und Zugriffsmanagementkomponente aufgebaut. Neben kantonalen Accounts können darüber auch die Identitäten von Gemeindeangestellten verwaltet und autorisiert werden. Im Fokus stehen aber die Benutzerkonten der Kunden. Das System ist offen gestaltet. Damit können Lösungen von externen Anbietern wie der SwissID, die bereits zur Verfügung steht, integriert werden. Mithilfe digitaler Identitäten können Dienstleistungen mit einer höheren Vertrauensstufe angeboten werden, weil Anbieter und Kunde eindeutig identifizierbar sind und der Datenaustausch verschlüsselt werden kann. Sobald die offizielle E-ID verabschiedet und veröffentlicht wird, ist diese in das System zu integrieren.

4.2.2 S2: Zentrale Funktionalitäten sollen als gemeinsame Bausteine wiederverwendet werden.

Auf dem gemeinsamen kundenzentrierten Smart Service Portal sollen geteilte und wiederkehrende Funktionalitäten bei der Entwicklung von digitalen Dienstleistungen jeweils wiederverwendet werden. Von zentralen Funktionalitäten, wie einem Bezahlmodul, einem Identifikationsservice oder einer Vorgangskontrolle können somit alle gleichermassen profitieren. Dabei steht neben der Kostenersparnis auch die Standardisierung und Interoperabilität im Fokus.

4.2.3 Bei der Übermittlung von Daten sind schnittstellenbasierte Lösungen bei wiederkehrenden Prozessen einzusetzen.

Im Zusammenspiel zwischen Komponenten und Anwendungen ist die nahtlose Integration über standardisierte Schnittstellen ein wichtiges Kriterium für die Sicherstellung der heterogenen Applikationslandschaft in den öffentlichen Verwaltungen. Wenn immer möglich soll die Integration zwischen verschiedenen Systemen zwischen Schnittstellen erfolgen. Die Migration von heute manuellen Übertragungen und technisch veraltete Integrationen soll vorangetrieben und, falls vorhanden, nach den Standardisierungsvorgaben von eCH umgesetzt werden.

4.3 Austausch und Zusammenarbeit

Kanton und Gemeinden tauschen sich an regelmässig stattfindenden Informationsveranstaltungen und in spezifischen Erfahrungsforen aus.

4.3.1 An staatsebenenübergreifenden Projekten wird gemeinsam und interdisziplinär gearbeitet.

Für den Kanton Aargau und seine Gemeinden ist eine staatsebenenübergreifende Zusammenarbeit an Digitalisierungsprojekten unerlässlich, um Wissen und Können verwaltungsübergreifend zu vernetzen. Gemeinsam getragene Projekte werden dadurch in ihrer Ganzheit wahrgenommen und können schneller, effizienter und produktiver umgesetzt werden.

4.3.2 Synergien aus dem regelmässigem Austausch sollen aktiv genutzt und gefördert werden.

Erfahrungsaustausch ist wichtig und wertvoll – auch und besonders, wenn man an gemeinsamen Zielen arbeitet. Mit einem regelmässigen Austausch bleiben der Kanton Aargau und seine Gemeinden in der schnelllebigen Welt der Technologien auf dem Laufenden und profitieren von den Erfahrungen und Kenntnissen ihrer Kolleginnen und Kollegen aus anderen öffentlichen Verwaltungen. Der staatsebenenübergreifende Austausch an Wissen führt direkt zu einem Mehrwert für die Kundinnen und Kunden.

4.3.3 In Digitalisierungsprojekten sind die Fachleute für die Datensicherheit und den Datenschutz konsequent und frühzeitig miteinzubeziehen.

In die Planung und Umsetzung von Digitalisierungsprojekten werden die Fachpersonen für Datensicherheit und Datenschutz frühzeitig einbezogen. Dazu zählen beim Kanton insbesondere die Beauftragte für Öffentlichkeit und Datenschutz (OeDB). Die Beauftragte berät und überwacht kantonale und kommunale öffentliche Organe bei der Anwendung des Öffentlichkeitsprinzips und des Datenschutzes.