

**Auszug**  
**aus dem Protokoll des Stadtrates von Zürich**

vom 23. März 2011

---

**317. Interpellation von Michael Baumer und Theresa Hensch betreffend Umsetzung der «Vision eGovernment» und Strategien im Rahmen des Legislatorschwerpunkts 2010 bis 2014 «eZürich.** Am 6. Oktober 2010 reichten Gemeinderätin Theresa Hensch (FDP) und Gemeinderat Michael Baumer (FDP) folgende Interpellation, GR Nr. 2010/429, ein:

Im Rahmen des Legislatorschwerpunktes «eZürich» ist eines der Handlungsfelder die Etablierung von Kundenkontakten über das Internet und die Vereinfachung verwaltungsinterner Abläufe. Die Interpellanten haben in diesem Zusammenhang bereits im März 2004 eine Interpellation zur Frage der Umsetzung der «Vision eGovernment» vom Juni 2001 eingereicht (2004/180). Gemäss damaliger Antwort lag der Zeithorizont der Vision im Jahr 2010. Da 2010 schon bald vorbei ist, und der Stadtrat sich mit dem Legislatorschwerpunkt «eZürich» weitere Ziele gesetzt hat, bitten wir den Stadtrat um die Beantwortung folgender Fragen:

1. Welche Unterschiede bestehen zwischen der damaligen «Vision eGovernment» und dem heutigen Handlungsfeld im Rahmen von «eZürich»?
2. Welche Faktoren haben den Zeithorizont von 2010 zur Umsetzung der eGovernment-Strategie verzögert?
3. Als Grundlage für alle eGovernment-Anwendungen stand gemäss Antwort die Einführung mehrerer Services im Vordergrund (Kreditkartenzahlungen, Authentisierung, Online-Registration). Gemäss damaliger Antwort waren diese im Jahr 2004 bereits im Betrieb. Wo hat die Stadt diese Services in weiteren Applikationen eingesetzt oder was für Hinderungsgründe gab es diese Services breit einzusetzen?
4. Gemäss Stadtrat waren bereits im Jahr 2004 etliche Applikationen im Betrieb und konnten zahlreiche Verwaltungsabläufe verbessert werden. Welche grossen Handlungsfelder konnten noch nicht umgesetzt werden bzw. werden nun im Rahmen des Legislatorschwerpunktes grössere Bedeutung erfahren? Wurden die entsprechenden Mittel in der mittelfristigen Planung (IAFP) eingestellt?
5. Plant der Stadtrat die neue nationale digitale Identität (SuisselD) in die eigene Strategie zu integrieren?
6. Der Stadtrat präsentierte zur Zufriedenheit der Interpellanten 2004 detaillierte Kosten-Nutzen-Rechnungen zweier Projekte. Nach welchen Kriterien wird zukünftig die Kosten-Nutzen-Rechnung bewertet?
7. Wie stellt der Stadtrat sicher, dass bei der Einführung einer neuen Applikation auch in der Testphase nicht halbfertige Produkte zum Einsatz kommen, wie beispielsweise die Umzugsmeldung, bei der Verheiratete von der Nutzung ausgeschlossen sind?
8. In der Antwort von 2004 präsentierte der Stadtrat eine übersichtliche Liste der eGovernment-Projekte. Wir bitten den Stadtrat diese Liste zu aktualisieren.
9. Die Interpellanten freuen sich, dass der Stadtrat offenbar weiter mit Hochdruck an einer elektronisch zugänglichen Verwaltung arbeitet. Was ist die Messgrösse, damit die Stadt Zürich dieses Ziel als erfüllt betrachtet und wie lautet der Zeitplan zur Erreichung dieses Ziels?

Auf Antrag des Vorstehers des Finanzdepartements beantwortet der Stadtrat die Interpellation wie folgt:

**Zu Frage 1:** An der generellen Zielsetzung von 2001, welche in folgender Formulierung festgeschrieben wurde: *«Die Stadt Zürich stellt eGovernment konsequent in den Dienst ihrer Bevölkerung. Sie verbessert damit das Angebot städtischer Dienstleistungen und den Zugang dazu»*, hat sich prinzipiell auch mit eZürich nichts verändert. Einige der damaligen Themen wie Chancengleichheit, Partizipation, Datenschutz haben nach wie vor Gültigkeit und bleiben auch wichtige Stossrichtungen im Rahmen von eZürich. Ebenso haben sich die Geschäftsfelder der Verwaltung in den letzten 10 Jahren nicht radikal geändert – im Gegenteil, viele Tätigkeiten und Dienstleistungen sind gleich geblieben. Was sich aber stark verändert hat, ist der Umgang der Bevölkerung mit den «neuen Medien», insbesondere die

mittlerweile fast flächendeckende Durchdringung des Internets in alle Lebenslagen. Mit einer Haushaltanschlussquote von 85 Prozent liegt die Schweiz 2010 im internationalen Vergleich vor Deutschland an 7. Stelle (Quelle Bfs). Der Zugang und der Umgang mit dem Internet sind selbstverständlich geworden, und damit sind auch die Hemmschwellen zur Nutzung für mehr als nur Informationsabfragen gesunken. Die seit 2001 erreichten Ergebnisse der Stadtverwaltung, ihre Dienstleistungen digital anzubieten, erfüllen die Erwartungen der Bevölkerung an eine moderne Verwaltung nicht mehr.

Nicht so sehr die Zielsetzung, sondern das Vorgehen hat sich mit eZürich verändert. Mit dem im November/Dezember 2010 durchgeführten Ideenwettbewerb wurde die Bevölkerung aufgerufen, mitzudenken und Ideen zu entwickeln, in welchen Bereichen die Stadtverwaltung, die Wirtschaft und die Wissenschaft den digitalen Fortschritt prioritär vorangetrieben und wie dessen Anwendung einer breiten Bevölkerung zugänglich gemacht werden könnte. Dieser Beteiligungsansatz und der aktive Einbezug der verschiedenen externen Anspruchsgruppen ist ein wesentlicher Unterschied zur eGovernment-Strategie vom Jahr 2001.

**Zu Frage 2:** Das Platzen der «Internet-Blase» im Jahr 2001 führte zu einer grossen Verunsicherung, ob das neue Medium sich so schnell wie prognostiziert durchsetzen wird. Geplante Investitionen wurden zurückgestellt oder gar verworfen. Neue eGovernment-Anwendungen wurden nur restriktiv realisiert, das entsprechende Personal teilweise anders eingesetzt. Dadurch konnte das vorgesehene Entwicklungstempo nicht eingehalten werden.

**Zu Frage 3:** Einige der nachfolgend genannten Services wurden seit dem Jahr 2004 weiterausgebaut oder kamen wie die «Gebäude-Info-Services» neu dazu.

Service	Applikation
eBezahlen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Abo-online</li> <li>- Bussen bezahlen online</li> <li>- Schalterapplikation im BVA, Stapo und DAV</li> <li>- Bewilligungsverfahren (Bevepo)</li> <li>- NERO (heutiges Einwohner-Register)</li> </ul> In Realisierung: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Warenkorb Lösung ASZ</li> <li>- Integration in TopaZ (neues Einwohner-Register BVA)</li> </ul>
Authentisierung	Für alle eGov-Applikationen, welche eine Authentisierung benötigen. Die entsprechende Infrastruktur wurde im Jahr 2010 durch einen Entry-Server-Service ergänzt, welcher eine zentrale Identifikation erlaubt.
Online-Registration	Für alle eGov-Applikationen im Internet
Gebäude-Info-Services	Gebäude-Datendrehscheibe für den stadtweiten Austausch von Gebäude-Daten (GeoZ, ASZ, AfS, AfB, BVA)

**Zu Frage 4:** Sämtliche Handlungsfelder, die eine starke Authentisierung verlangen (Sensible Daten, Rechtsverbindlichkeiten), konnten wegen fehlender Verbreitung der notwendigen Authentisierungs-Infrastruktur (SuisselD, andere Zertifikate) nicht umgesetzt werden. Dies könnte sich jetzt ändern, da sich neue technische Verfahren zu etablieren beginnen. Inwiefern diese auch breite Akzeptanz in der Bevölkerung finden, muss sich erst noch zeigen. Hingegen gilt es als sicher, dass Dienstleistungen vermehrt auf mobilen Geräten angeboten werden müssen. Diese technische Infrastruktur ist mit den heutigen Smartphones vorhanden und breit etabliert.

Finanziert wird eZürich aus den Geldern für die Legislatorschwerpunkte. Sobald einzelne konkrete Projekte definiert sind, werden die Mittel im IAFP eingestellt.

**Zu Frage 5:** Es ist geplant, die SuisselD in zukünftigen Services zu unterstützen, so beispielsweise für Dienstleistungen, welche eine starke Authentisierung erfordern.

**Zu Frage 6:** Die Kriterien für eine Kosten-Nutzen-Rechnung bleiben wie bis anhin einerseits quantifizierbar im klassischen Sinn, wie Zeitersparnisse pro Transaktion, Prozesskosteneinsparungen usw. Andererseits gilt es auch, nicht direkt quantifizierbare Aspekte zu berücksichtigen. Dabei wird in erster Linie auf die Wirkung geachtet, die durch das digitale Angebot entsteht (z.B. verbesserte Kommunikation mit den Bürgern oder Aussenwirkung im Sinn von Stadtmarketing).

**Zu Frage 7:** Die strukturierte Aufnahme der Anforderungen bzw. der erwarteten Funktionalität einer Anwendung ist einer der ersten Schritte in der Projektabwicklung. Jeweils vor der Konzept- und Realisierungsphase werden die Anforderungen überprüft und durch die federführende Dienstabteilung freigegeben. Aus Komplexitäts- oder Kostengründen sind bewusste Einschränkungen in der Funktionalität aber durchaus möglich.

**Zu Frage 8:**

Projekt	Link	Stand
Anmeldesystem Naturschulen	<a href="https://e-gov.stzh.ch/ams/">https://e-gov.stzh.ch/ams/</a>	produktiv
Baustellenbewilligungen	<a href="https://e-gov.intra.stzh.ch/bbv/">https://e-gov.intra.stzh.ch/bbv/</a>	produktiv
Benutzerverwaltung	<a href="https://e-gov.intra.stzh.ch/Benutzerverwaltung/">https://e-gov.intra.stzh.ch/Benutzerverwaltung/</a>	produktiv
Bevepo (Stapo-Bewilligungen)	<a href="https://e-gov.intra.stzh.ch/bevepo">https://e-gov.intra.stzh.ch/bevepo</a>	produktiv (7 Bewilligungsarten)
Warteliste für Schiffsplätze	<a href="https://e-gov.stzh.ch/bevepowww/schiffe/">https://e-gov.stzh.ch/bevepowww/schiffe/</a>	produktiv
Betriebs- und Unternehmensregister	<a href="https://e-gov.intra.stzh.ch/bur/">https://e-gov.intra.stzh.ch/bur/</a>	produktiv
eAddress	<a href="https://e-gov.stzh.ch/eaddress">https://e-gov.stzh.ch/eaddress</a>	produktiv
Ein-/Auszugsanzeigen Vermieter	<a href="https://e-gov.stzh.ch/eav">https://e-gov.stzh.ch/eav</a>	produktiv
Fristerstreckung Steuererklärung	<a href="https://e-gov.stadt-zuerich.ch/efristen/">https://e-gov.stadt-zuerich.ch/efristen/</a>	produktiv
GUIDE (Umzugs-Service BVA)	<a href="https://www.umzug.zh.ch/web/guest/service/relocation?huskyView=/pages/poc/rs_simple_authentication.jsp">https://www.umzug.zh.ch/web/guest/service/relocation?huskyView=/pages/poc/rs_simple_authentication.jsp</a>	produktiv
Jobs-Administration	<a href="https://e-gov.intra.stzh.ch/jobs">https://e-gov.intra.stzh.ch/jobs</a>	produktiv
Jobs-Suche	<a href="http://e-gov.stzh.ch/jobsuche/">http://e-gov.stzh.ch/jobsuche/</a>	produktiv
Geo-Shop	<a href="http://www.stadt-zuerich.ch/ted/de/index/geoz/geodaten_u_plaene/geoshop.html">http://www.stadt-zuerich.ch/ted/de/index/geoz/geodaten_u_plaene/geoshop.html</a>	produktiv
Lehrstellenkarte	<a href="https://e-gov.stadt-zuerich.ch/lhk/">https://e-gov.stadt-zuerich.ch/lhk/</a>	produktiv
Parkkarten-Verwaltung	<a href="https://e-gov.intra.stzh.ch/pav/">https://e-gov.intra.stzh.ch/pav/</a>	produktiv
Parkkarten-Bestellung online	<a href="https://e-gov.stzh.ch/pavwww/uc204handwerker/Disclaimer.do">https://e-gov.stzh.ch/pavwww/uc204handwerker/Disclaimer.do</a>	produktiv
Payment-Gateway	<a href="https://e-gov.stadt-zuerich.ch/pay/">https://e-gov.stadt-zuerich.ch/pay/</a>	produktiv
Passwort Checker	<a href="https://intra.szh.loc/pwc/">https://intra.szh.loc/pwc/</a>	produktiv
Registrierung eGov	<a href="https://e-gov.stadt-zuerich.ch/reg/">https://e-gov.stadt-zuerich.ch/reg/</a>	produktiv
Register Karten- suche	<a href="https://intra.szh.loc/rks/">https://intra.szh.loc/rks/</a>	produktiv
Schalterapplikation	<a href="https://intra.szh.loc/sca/">https://intra.szh.loc/sca/</a>	produktiv
Stapo-Rechnungen Online	<a href="https://e-gov.stzh.ch/sro">https://e-gov.stzh.ch/sro</a>	produktiv
Security-Service Interface (Authentisierung)	<a href="https://e-gov.stadt-zuerich.ch/profile/">https://e-gov.stadt-zuerich.ch/profile/</a>	produktiv
Städtische Verzeichnisse	<a href="https://e-gov.intra.stzh.ch/stvadmin/">https://e-gov.intra.stzh.ch/stvadmin/</a>	produktiv
WebTel	<a href="https://intra.szh.loc/webtel/">https://intra.szh.loc/webtel/</a>	produktiv
Online-Prüfung Zusatzleistungen zur AHV/IV	<a href="https://e-gov.stadt-zuerich.ch/zla/">https://e-gov.stadt-zuerich.ch/zla/</a>	produktiv

**Zu Frage 9:** Die Planungsgrundlagen, insbesondere welche Vorhaben im Rahmen des LSP eZürich konkret umgesetzt werden, liegen erst im 4. Quartal 2011 vor. Als Messgrösse dienen die Anzahl neuer digitaler Dienstleistungen/Anwendungen (Internet, mobile Geräte) der Stadtverwaltung und der beteiligten Partner (einschliesslich Nutzungszahlen), die Anzahl von Projekten mit ePartizipation (Beteiligung der Bevölkerung) und die Evaluation der Aktivitäten zu Medienkompetenz und Bekämpfung des «digitalen Grabens».

Vor dem Stadtrat  
der Stadtschreiber-Stellvertreter

**Beat Gähwiler**