

Auszug aus dem Protokoll des Stadtrates von Zürich

08.09.2004

1644. Interpellation von Michael Baumer und Theresa Hensch betreffend Vision eGovernment der Stadt Zürich, Umsetzung

Am 31. März 2004 reichten Gemeinderat Michael Baumer (FDP) und Gemeinderätin Theresa Hensch (FDP) folgende Interpellation GR Nr. 2004/180 ein:

Am 20. Juni 2001 präsentierte der Stadtrat seine Vision „eGovernment der Stadt Zürich“. Seither sind 3 durchschlagende Projekte verwirklicht worden: Fristerstreckung Steuererklärung, Umzugsmeldungen für private Liegenschaftsverwaltungen und ein SMS-Reminder für Abfallentsorgung. Im Vergleich mit anderen europäischen Städten steht Zürich schlecht da. Daher bitten wir den Stadtrat in diesem Zusammenhang um die Beantwortung folgender Fragen:

1. Welche Gründe gibt es für die schleppende Umsetzung? Wieviele und welche Projekte sind derzeit neben den drei genannten in der Pipeline? Wann ist mit deren Fertigstellung zu rechnen?
2. Waren die drei Dienste in der „Strategie eGovernment“ geplant, gingen daraus hervor oder hatte die Vision überhaupt keinen Einfluss auf die Entstehung dieser Dienste?
3. Welche weiteren Dienste sind im Zusammenhang mit der Vision eGovernment geplant?
4. Wie erklärt sich der Stadtrat den Eindruck, dass das Vorgehen der Verwaltung kaum koordiniert erscheint? Welche konkreten Koordinationsmassnahmen trifft er?
5. Was zieht der Stadtrat aus dem offensichtlichen Scheitern des Projekts „Guichet Virtuel“ des Bundes für Konsequenzen?
6. Wie hoch ist die Nutzung des Angebots „SMS-Reminder“? Was war das diesbezügliche Ziel? Wie hoch sind die Kosten für die Stadt (Infrastruktur, Betrieb, Erstellung)?
7. Sieht der Stadtrat Möglichkeiten, die Prozesse im Zuge der Einführung von eGovernment zu vereinfachen und damit Einsparungen zu erreichen oder sieht seine Strategie nur vor, bestehende Abläufe elektronisch durchzuführen? Falls ersteres zutrifft: Welche konkreten Massnahmen trifft der Stadtrat, um das Ziel zu erreichen?
8. Wie sieht die konkrete Kosten-/Nutzen-Analyse für die drei genannten Projekte aus? Insbesondere bitten wir um Darlegung, wie der Nutzen errechnet wurde.
9. Was gedenkt der Stadtrat zu tun, damit seine Bürgerinnen und Bürger innert nützlicher Frist sämtliche Formulare, Auskünfte und Bewilligungen elektronisch ausfüllen bzw. einholen können?

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

Zu Frage 1: Die Vorgehensweise der Stadtverwaltung Zürich im eGovernment-Bereich stützt sich auf zwei Stadtratsbeschlüsse vom 4. Oktober 2000 (eGovernment: Definition einer Vision, einer Strategie und von Zielen sowie Ausarbeiten einer möglichen Vorgehensplanung) und vom 13. Juni 2001 (Realisierung von eGovernment-Vorhaben). Weitergehende Informationen sind diesbezüglich auch im Internet unter <http://www3.stzh.ch/internet/egov/home.html> abrufbar.

Mit diesen Beschlüssen wird insbesondere eine stufenweise Vorgehensweise hinsichtlich der Realisierung von eGovernment in der Stadtverwaltung mit einem Zeithorizont von 2001 bis 2010 festgelegt. Dieser Ansatz wurde bewusst gewählt. Einerseits können so jederzeit die in den einzelnen eGovernment-Projekten gewonnenen Erkenntnisse in neue Vorhaben einfließen. Andererseits wird damit ermöglicht, dass bei jedem eGovernment-Projekt gesondert überprüft werden kann, ob es einem effektiven diesbezüglichen Bedarf der Bevölkerung (Einwohnende und Firmen) entspricht und einen entsprechenden Nutzen generiert. Damit wird die Maxime der eGovernment-Vision, nämlich, dass die Stadt Zürich eGovernment kon-

sequent in den Dienst ihrer Bevölkerung stellt und nicht die Organisation der Verwaltung im Mittelpunkt des eGovernment-Angebotes steht, unmittelbar umgesetzt.

Da jedes eGovernment-Projekt nebst einer herkömmlichen Wirtschaftlichkeitsbetrachtung auch einer diesbezüglichen Kosten-/Nutzen-Analyse unterworfen ist, befindet sich die Stadt Zürich in der komfortablen Lage, ausschliesslich eGovernment-Projekte realisiert zu haben, die diese Bedingungen aufweisen. Dies im Gegensatz zu vielen anderen Angeboten der öffentlichen Hand und auch der Privatwirtschaft, welche im Zeitpunkt des eGovernment-Hypes initiiert und mit viel Aufwand und Kosten umgesetzt wurden. Viele wurden jedoch unter einem hohen finanziellen Verlust abgebrochen, auch ist deren Nutzen mittlerweile in Frage gestellt.

Unabhängig dessen ist festzuhalten, dass sich Realisierung und Finanzierung von eGovernment-Projekten in der Zuständigkeit der beantragenden Dienstabteilung der Stadtverwaltung Zürich befinden. Budgetkürzungen und geänderte Prioritätensetzungen sowie die erforderlichen Abklärungen datenschutzrechtlicher Natur, welche gerade im eGovernment-Bereich umfassend und pro Einzelprojekt vorgenommen werden müssen, führten dazu, dass bereits geplante eGovernment-Projekte gegenüber dem ursprünglichen Zeitplan nur mit Verzögerungen realisiert oder zurückgestellt wurden.

Nichtsdestotrotz konnten nebst den drei erwähnten Projekten weitere Vorhaben bereits umgesetzt werden oder befinden sich in der Endphase der Realisierung:

Projekt	Realisierungsstand
eFristen (Fristerstreckung Steuererklärungen SteA) https://e-gov.stzh.ch/efristen	produktiv
Ein- und Auszugsmeldungen (PMA)	produktiv
SMS-Dienste (Internetdienste) http://www3.stzh.ch/internet/sms/home/login.html	produktiv
Klimafrühling (UGZ) www.klimafruehling.ch	produktiv
Register der Datensammlungen (DSB) www.register.stzh.ch	produktiv
Online-Prüfung Zusatzleistungen (AZL) http://www.stzh.ch/azl	produktiv
Anmeldung Naturschulen (GSZ) https://e-gov.stzh.ch/ams/	produktiv
Geoshop (GEOZ) https://e-gov.stzh.ch/geoshop/	produktiv
Jobbörse (HRZ) http://www.jobs.stzh.ch/jobsuche/JobServlet	produktiv
Content Management System	produktiv
Anmeldung für Schulung (SHL)	4Q 2004
Adressauskünfte für Grosskunden (PMA)	3Q 2004
Parkkartenverwaltung (DAV) Tagesparkbewilligungen	1.1.2005

Als stadtweites eGovernment-Projekt ist die Einführung eines Content-Management-Systems (CMS) besonders hervorzuheben. Seit der Produktivsetzung im Juni 2003 wurden über 100 Internet-Auftritte der Departemente und Dienstabteilung mit insgesamt über 30 000 Einzelseiten auf dieses System überführt. Das konnte – ohne auf das im Jahr 2002 mit dem Silver-Award der European e-City Vereinigung prämierte Design zu verzichten - zu einer Vereinheitlichung des Internet-Erscheinungsbildes der Stadtverwaltung und zu einer massiven Verbesserung des Aktualisierungsgrads bei gleichzeitig tieferen Kosten beitragen.

eGovernment in der Stadtverwaltung Zürich hat zudem dazu geführt, dass diverse Projekte, ohne eigentliche eGovernment-Projekte zu sein, von dem diesbezüglich aufgebauten technologischen Know-how und der eGovernment-Basisinfrastruktur direkt profitieren konnten und können. Beispiele hierfür sind:

Projekt	Realisierungsstand
SBR2000 (HRZ) http://e-gov.intra.stzh.ch/sbr2000	produktiv
Verwaltungsinternes Telefonbuch http://e-gov.intra.stzh.ch/webtel	produktiv
Bewilligungen Verwaltungspolizei (Stapo) https://e-gov.intra.stzh.ch/bevepo	produktiv
Verwaltungsinternes Budgettool (FW) https://e-gov.intra.stzh.ch/rida	produktiv
Jobbörse (HRZ) https://e-gov.intra.stzh.ch/jobs	produktiv
OIZ-internes Inventartool (Tivoli) http://e-gov.intra.stzh.ch/tir	produktiv
Parkkartenverwaltung (DAV)	1.1.2005

Zu Frage 2: Die drei Vorhaben „Fristerstreckung Steuererklärung“, „Umzugsmeldungen für private Liegenschaftsverwaltungen“ und „SMS-Reminder“ waren Bestandteil der eGovernment-Strategie.

Zu Frage 3: Unter „Diensten“ werden Services (Fertigkeiten) verstanden, die die Befähigung zur Durchführung eines klar definierten Geschäftsablaufes umfassen und Anforderungsbereiche verschiedener Geschäftsfelder abdecken.

Sind solche Fertigkeiten erstmals realisiert, können sie ohne weiteren Aufwand in alle eGovernment-Projekte, die einen solchen Service benötigen, integriert werden. „Online-Bezahlen“, „Authentifizierung“, „Kaufen/Verkaufen“ sind Beispiele solcher Fertigkeiten. Die nachfolgende Tabelle beinhaltet einen Überblick über bereits realisierte, bzw. sich in Planung befindende Fertigkeiten:

Projekt	Realisierungsstand	Einsatzgebiet
eBezahlen Phase I: Kreditkartenzahlung online	produktiv	Parkkarten, Anmeldung für Schulung
Onlineregistrierung	produktiv	Klimafrühling, Ein-/Auszugsmeldungen, SMS-Dienste
Authentisierung	produktiv	für alle eGov-Applikationen
eBezahlen Phase II: automatisches Verbuchen der Onlinezahlungen in den Rechnungswesensystemen	1.1.2005	Parkkarten, Anmeldung für Schulung

Zu Frage 4: „Bei der Zürcher Stadtverwaltung mit ihren neun Departementen und zahlreichen Dienstabteilungen handelt es sich um eine stark dezentrale, funktional gegliederte Organisation. Im Gegensatz dazu ist eGovernment eine klare, prozessorientierte Querschnittsfunktion, die verschiedene (alle) Dienstabteilungen betrifft. Daher kann eGovernment nicht in jeder einzelnen Dienstabteilung isoliert verankert werden.“

Diese Prämisse wurde bereits im eingangs erwähnten Stadtratsbeschluss vom 13. Juni 2001 aufgestellt und es wurde festgelegt, dass ein entsprechend koordiniertes Vorgehen

einzuhalten sei. Hierfür wurden insbesondere die nachfolgend aufgeführten Zuständigkeitsregeln erlassen, welche auch heute noch ein koordiniertes Vorgehen sicherstellen:

Das in der OIZ angesiedelte eGovernment-Center (bestehend aus einem OIZ-Mitarbeiter, welcher sich daneben auch anderen Projekten widmet) bildet die Koordinationsstelle auf operativer Ebene und nimmt unter anderem folgende Aufgaben wahr: Prüfung aller eGovernment-Projektanträge auf Einhaltung der städtischen Rahmenbedingungen (Mitberichte zuhanden des Informatik-Ausschusses), Identifikation von Synergiepotentialen, rechtzeitige Initialisierung von zentral zur Verfügung zu stellenden Basisdiensten und Fertigkeiten, Definition und Kontrolle der Einhaltung von Standards und Richtlinien, Koordination von übergeordneten Departements- und Dienstabteilungsprojekten, Überwachung sämtlicher eGovernment-Aktivitäten, usw.

Die eigentlichen eGovernment-Projekte werden unter Beachtung dieser Vorgaben durch die Dienstabteilungen und Departemente nach den etablierten Regeln für IT-Projekte beantragt. Sie haben dabei für die entsprechende Finanzierung zu sorgen und die zentral zur Verfügung gestellte "Basisinfrastruktur" und die zentral realisierten "Fertigkeiten" zu nutzen.

Der Stadtrat entscheidet gemäss den gültigen städtischen Vorgaben auf Empfehlung des Informatikausschusses über die beantragten eGovernment-Projekte.

Zu Frage 5: Das Projekt „Guichet-Virtuel“ des Bundes will mittels eines umfassenden Informationsportals einen Einstieg in alle entsprechenden Angebote und Vorgaben auf allen Staatsebenen, d. h. Bund, Kanton und Gemeinden, zur Verfügung stellen. Auch wenn vorerst auf den Ausbau in Richtung Transaktionsportal abgesehen wird, kann von einem Scheitern des Projektes nicht gesprochen werden: www.ch.ch steht produktiv zur Verfügung.

Die Stadt Zürich hat mit ihrer eGovernment-Vision und –Strategie bewusst nicht den Ansatz einer möglichst allumfassenden Realisierung von eGovernment, sondern ein stufenweises, jederzeit überprüf- und korrigierbares Vorgehen gewählt. Hierdurch wird sichergestellt, dass entsprechende Kosten-/Nutzen-Betrachtungen im Einzelfall überprüft werden. Die Gefahr, dass es zu teuren Grossprojekten kommt, die weder den effektiven Bedürfnissen der Endnutzenden entsprechen noch die Verwaltungstätigkeit vereinfachen und die in der Folge vielfach redimensioniert oder sogar unter hohen finanziellen Verlusten abgebrochen werden müssen, ist somit gering.

Zu Frage 6: Das Angebot SMS-Reminder der Stadt Zürich hat sich etabliert, profitieren davon heute doch rund 12 000 Nutzende. Diverse Personen haben sich sogar doppelt angemeldet, so z. B. für die Daten der Papierentsorgung im Wohn- und im Arbeitskreis. Im Juni 2004 wurden beispielsweise im Bereich Abfallentsorgung 21 701 SMS, im Bereich SSZ (Heizölpreisstatistiken, Indizes usw.) 1058 SMS und im Bereich UGZ (Ozonwerte) 7553 SMS verschickt.

Ursprünglich wurde der SMS-Dienst mit der Zielsetzung, die damals neue Webseite der Stadt Zürich bekannter zu machen, initiiert. Heute ist der SMS-Dienst der Stadt Zürich bei den Nutzenden als moderne Dienstleistung der Verwaltung sehr beliebt und trägt zu einem fortschrittlichen Image der Stadtverwaltung bei. Einige Anfragen zum SMS-Dienst (Kosten, Technik usw.) von auswärtigen Gemeinden zeigen ferner, dass die Stadt Zürich in dieser Hinsicht eine Vorreiterrolle gespielt hat.

Die Kosten des SMS-Dienstes betragen:

- Einmalig Erstellungskosten SMS-Dienst: rund Fr. 50 000.--
- Wiederkehrende Kosten: rund Fr. 2500.-- pro Monat, wobei diese den Anbietenden (ERZ, SSZ, UGZ) in Rechnung gestellt werden.

Zu Frage 7: Mit der Einführung von IT-geführten Prozessen werden die entsprechenden Abläufe in der Verwaltung in der Regel grundsätzlich verändert und, soweit möglich, vereinfacht und optimiert. Diese Aussage gilt auch für eGovernment-Projekte.

Projektanträge zur Realisierung von eGovernment-Projekten müssen gleich wie andere IT-Projekte eine Wirtschaftlichkeitsrechnung (Kosten-Nutzen-Analyse, Aufzeigen von Einsparungspotential) beinhalten. Nur wenn diese zufriedenstellend ausfällt, werden die entsprechenden Projekte bewilligt. Im Rahmen der Projektrealisierung bzw. nachfolgend ist es Sache der beantragenden Stellen sicherzustellen, dass die prognostizierten Einsparungen tatsächlich realisiert werden.

Man muss sich jedoch vor Augen halten, dass die unter eGovernment angebotenen elektronischen Dienstleistungen in der Regel auch in der herkömmlichen Art weiterhin angeboten werden müssen. Es kann vorläufig nicht davon ausgegangen werden, dass alle Bürgerinnen und Bürger für diese Dienstleistungen den EDV-gestützten Weg benutzen. Insoweit ergeben sich für diese dualen Angebote keine Einsparungen (also Wegfall der bisherigen Angebotsform).

Zu Frage 8: Als Grundlage für die Kosten-Nutzen-Analyse dienen in den Projekten „Fristerstreckung Steuererklärung“ und „Umzugsmeldungen“ (zur diesbezüglichen SMS-Reminder-Betrachtung vgl. Frage 6) das Transaktionsvolumen und die erwarteten Zeiteinsparungen pro Geschäftsfall. Dabei wurde eine Mitarbeiterstunde mit einem Durchschnitt von Fr. 100.-- (Fr. 1.67 pro Minute) bewertet.

- Im Projekt „Fristerstreckung Steuererklärung“ ergab sich aufgrund dieser Rechnung ein Einsparungsvolumen von rund Fr. 42 100.-- pro Jahr (Zeiteinsparungen pro Transaktion in Minuten x Mitarbeiterkosten in Minuten x Transaktionsvolumen = 4 x Fr. 1.67 x 6300 = Fr. 42 084.--). Projektkosten von rund Fr. 150 000.-- führen zu einer Amortisierung in rund 3½ Jahren.
- Das Projekt Ein-/Auszugsmeldungen (Umzugsmeldungen) weist gemäss dieser Berechnung ein Einsparungsvolumen von rund Fr. 100 200.-- pro Jahr aus (Zeiteinsparungen pro Transaktion in Minuten x Mitarbeiterkosten in Minuten x Transaktionsvolumen = 3 x Fr. 1.67 x 20 000 = Fr. 100 200.--). Aufgrund der Projektkosten von rund Fr. 150 000.-- wurde ein Return of Investment in rund 1½ Jahren erzielt.

Bei beiden genannten Projekten handelt es sich um „Massengeschäfte“, für welche eine derartige „Automatisierung“ Sinn macht, weil das Personal von Routinearbeiten entlastet wird und damit mehr Zeit für anspruchsvolle Arbeiten zur Verfügung steht.

eGovernment-Projekte sollten jedoch nicht nur dem Kosten-Nutzen-Aspekt unterstellt werden. Zu berücksichtigen ist auch die monetär nicht bezifferbare Steigerung von Angebot und Qualität der Dienstleistungen der Verwaltung gegenüber der Bevölkerung. Es wird heute von der öffentlichen Verwaltung erwartet, dass sie zumindest gewisse Grundangebote ebenfalls internetgestützt anbietet.

Zu Frage 9: Auf der städtischen Website sind unter der Rubrik „Services“ – „Formularserver“ eine Vielzahl von Formularen, Auskunftsbegehren, Gesuche usw. nach Thema, nach Departement und nach Alphabet sortierbar bereits heute abrufbar.

Darüber hinausgehende elektronische Bearbeitungsmöglichkeiten werden in den einzelnen Projekten, wie z. B. eFristen, nach und nach umgesetzt. In jedem Einzelfall gilt es jedoch, die hierfür geltenden rechtlichen Vorgaben (z. B. Unterschriften) und die datenschutzrechtlichen Aspekte im Detail zu klären, und es gilt sicherzustellen, dass die elektronische Bearbeitung nicht zu diesbezüglichen Missbräuchen führt. Insbesondere die Vorgaben des Datenschutzes führen immer wieder zu Einschränkungen und Verzögerungen in der Realisierung von eGovernment-Projekten. So musste z. B. das Projekt „Adressauskünfte für Grosskunden (eAddress)“ des Personenmeldeamtes Ende 2002 gestoppt werden, um zuerst die datenschutzrechtlichen Aspekte mittels einer „Vollzugsbestimmung über die Onlinezugriffe auf Personendaten des Personenmeldeamtes der Stadt Zürich“ (erlassen im Dezember 2003) und einer entsprechenden Anpassung der Allgemeinen Datenschutzverordnung der Stadt Zürich, ADSV (Änderung per 7. April 2004), zu regeln. eAddress - ursprünglich geplant auf den Frühling 2003 – kann aufgrund dieser Verzögerung nun erst im dritten Quartal 2004 produktiv eingesetzt werden.

Mitteilung an den Stadtpräsidenten, den Vorsteher des Finanzdepartements, die übrigen Mitglieder des Stadtrates, den Stadtschreiber, den Rechtskonsulenten, die OIZ und an den Gemeinderat.

Für getreuen Auszug
der Stadtschreiber