Staatskanzlei
Rathaus
8750 Glarus

Front Office-Konzept Kanton Glarus

Version 1.1 vom 20.11.2020

Inhaltsverzeichnis

1 Management Summary ... 4

2 Ausgangslage ... 5

3 Zweck des Dokuments und Grundsätze ... 6

4 Abgrenzungen ... 7

5 Übersicht und Beschreibung Portal ... 8

5.1 Idee ... 8

5.2 Zielbild ... 10

5.2.1 Zielgruppen ... 11
5.2.2 Webportal ... 11

6 Übergreifende Anforderungen und Abhängigkeiten ... 15

6.1.1 Rechtsgrundlagen ... 15
6.1.2 Organisation ... 16
6.1.3 Datenmanagement ... 16
6.1.4 Zugriff, Berechtigungen und Sicherheit ... 17
6.1.5 Abhängigkeiten Kanton und Gemeinden ... 17
6.1.6 Abhängigkeiten Bund/E-Government Schweiz ... 18

7 Leistungen mit Front Office Potenzial ... 20

7.1 Vorgehen und Auswahlkriterien ... 20

7.2 Priorisierte Front Office Leistungen ... 21

8 Technische Basisinfrastruktur und Werkzeuge ... 26

8.1 Grundstruktur zur Analyse ... 26

8.2 IST ... 27

8.2.1 Basisinfrastruktur Kanton ... 27
8.2.2 Basisinfrastruktur Gemeinden ... 27

8.3 GAP Analyse / SOLL ... 28

8.3.1 Formularlösung ... 29
8.3.2 WAF und Übersetzungsdienste ... 30
8.3.3 ePayment ... 30
8.3.4 eID ... 30
8.3.5 Signaturlösung ... 30
8.3.6 Chat ... 31
8.3.7 Weitere Komponenten ... 31

9 Umsetzung Front Office ... 31

9.1 Handlungsfeld 1: Kundengruppe ... 32

9.1.1 Massnahme 1.1: Kundengruppen ausdetaillieren und Bedürfnisse klären ... 32

9.2 Handlungsfeld 2: Portal ... 32

9.2.1 Massnahme 2.1: Aufnahme laufende Projekte ... 32
9.2.2 Massnahme 2.2: Beschaffung und Einführung Portal ... 32

9.3 Handlungsfeld 3: Leistungen Front Office Ausbaustufe 1 ... 33

9.3.1 Massnahme 3.1: Detailkonzeption Ausbaustufe 1 ... 33
9.3.2 Massnahme 3.2: Detailkonzeption Ausbaustufen 2-x ... 33

9.4 Handlungsfeld 4: Konsolidierung und Erweiterung Basisinfrastruktur ... 33

9.5 Handlungsfeld 5: Rechtsgrundlagen ... 34

9.6 Handlungsfeld 6: Organisation und Strukturen ... 34

9.7 Handlungsfeld 7: Daten- und Systemarchitektur ... 34

9.7.1 Massnahme 7.1: Erstellung Datenmanagement-Katalog ... 34

9.8 Handlungsfeld 8: Berechtigungen, Sicherheit und Datenschutz 35
9.8.1 Massnahme 8.1. Zugriff und Berechtigungen 35
9.9 Handlungsfeld 9: Abhängigkeiten auf Ebene Kanton, Gemeinden und Bund mit Einfluss auf das Front Office 35
Siehe dazu die Massnahmen im Rahmen der Teilprojekte 1 und 2 sowie die weiteren Ausführungen im Kapitel 6. 35
9.10 Handlungsfeld 10: Organisationsentwicklung 35
9.11 Handlungsfeld 11: Kommunikation 36
9.12 Roadmap 36
10 Glossar 37
11 Anhänge 38
11.1 Steckbriefe 38
11.1.1 Anmeldeverfahren für Schulen und Ausbildungen 38
11.1.2 Vermietung Sportbusse, Sportmaterial und Koordination Raumbenutzung 39
11.1.3 Kommunikation zwischen Lehrbetrieb und Kanton in der Berufsbildung 40
11.1.4 Baubewilligungsverfahren (Services Grundbuchamt analog) 41
11.1.5 Beantragung Jagd- / Fischereipatent 42
11.1.6 Beiträge Energieförderprogramm 43
11.1.7 Abrufen von Grundstückinformationen im Geoportal 44
11.1.8 Online-Steuererklärung 45
11.1.9 Gesuch für Individuelle Prämienverbilligung 46
11.1.10 Bewilligungen für Gesundheitsberufe 47
11.1.11 Beantragung Beglaubigung und Apostille 48
11.1.12 Memorialsanträge und Petitionen 49
11.1.13 Interaktiver Staatskalender 50
11.1.14 Digitaler Antrag für Bewilligungen und Gesuche 51
11.1.15 Beglaubigungen und Beurkundungen im Handelsregister und Grundbuchamt 52
11.1.16 Digitale Beratung für Standardfragen 53
11.1.17 Services Einwohneramt 54
11.1.18 Services Schulen / Bildung 55
11.1.19 Duplikat Fahrzeug- und/oder Führerausweis 56
11.1.20 Services Betreibungs- und Konkursamt 57
11.1.21 Services Migrationsamt 58
11.1.22 Services Kreiskommando 59

1 Management Summary

Ziel des vorliegenden Front Office-Konzepts ist die Beantwortung der Frage, welche Dienstleistungen der Verwaltung aus Kundensicht in welcher Form angeboten werden sollen. Der Grundgedanke des Front Office-Konzepts ist es, die Leistungen der Verwaltung bzgl. Art der Bereitstellung (Auf welchem Weg und wo werden die Leistungen bereitgestellt?) und der Inanspruchnahme (Was muss der Kunde wo beitragen?) an die Bedürfnisse der Kunden (sämtliche Privatpersonen und Unternehmen im In- und Ausland) auszurichten.
Im Zentrum steht dabei die Absicht, die unterschiedlichen Leistungen über einen einzigen Kanal bzw. ein zentrales Portal anzubieten.

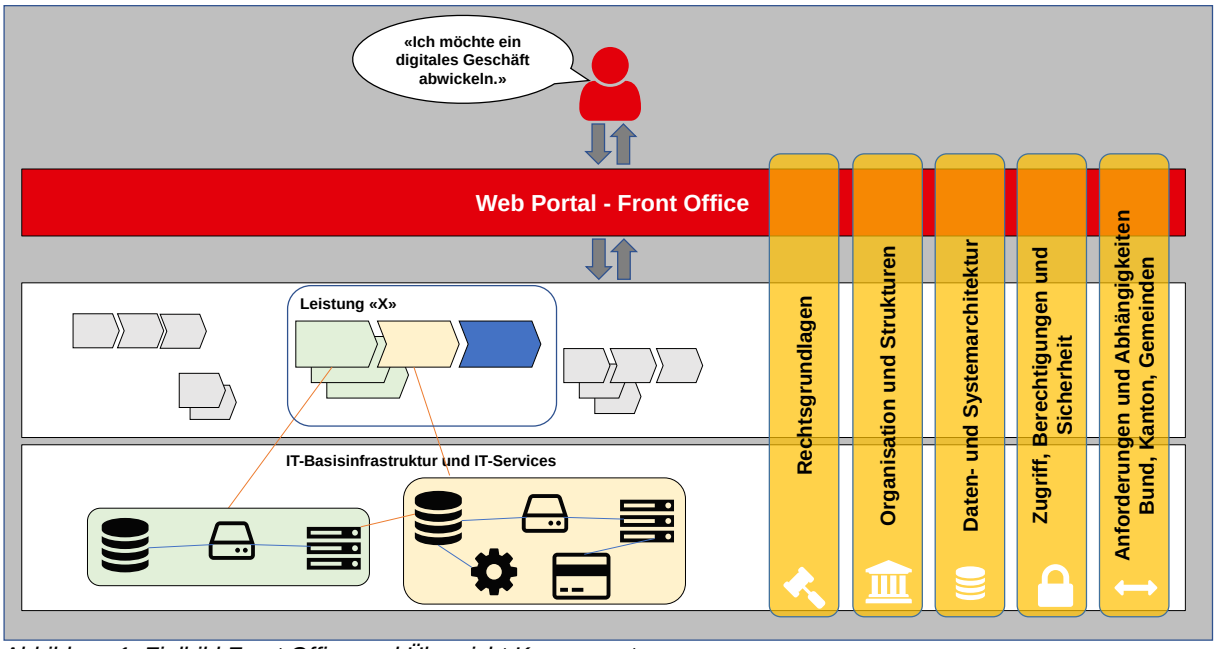


Abbildung 1: Zielbild Front Office und Übersicht Komponenten

Beim Projekt Front Office handelt es sich um ein umfassendes technisches aber insbesondere auch ein Organisationsentwicklungsprojekt, welches den beteiligten Organisationseinheiten und auch den verschiedenen Stakeholdern viel abverlangt. Den grossen Herausforderungen kann mit der Einhaltung einiger wichtiger Grundsätze, welche dem Konzept Rechnung tragen, begegnet und der Change-Prozess dadurch wirksam unterstützt werden.

Das Konzept zeigt auf, auf welcher Ausgangslage, strategischen Stossrichtungen, Voraussetzungen und Rahmenbedingungen basiert werden kann. Es zeigt zudem die Idee bzw. das Grobkonzept des Front Offices auf, einerseits technisch und andererseits mit den angebotenen digitalen Leistungen der Verwaltung. Beides muss zusammenspielen, damit der maximale Nutzen und Mehrwert zugunsten der internen und externen Stakeholder generiert werden kann.

Zentrales Element auf der technischen Seite wird die Beschaffung, Realisierung und Einführung eines zentralen Portals für den Kanton sowie die Gemeinden sein. Dieses soll im Sinne der benötigten Gesamtfunktionalität zugunsten von durchgängig medienbruchfrei gestalteten digitalen Leistungen unterstützen. Zudem muss es bestehende wie auch neue Lösungskomponenten der E-Government Basisinfrastruktur oder Applikationen integrieren können. Dazu gehören unter anderem Fachapplikationen der Dienststellen, Geschäftsverwaltungslösung, eID und digitale Signaturservices, E-Payment-Service, Internet Auftritte Kanton und Gemeinden, Komponenten zur Gewährleistung der Informationssicherheit sowie des Datenschutzes, Berechtigungsverwaltung. Diese Komponenten werden im Konzept in Form einer GAP-Analyse beschrieben.

Auf der fachlichen und organisatorischen Seite wurde über eine etablierte Methode die durch die Verwaltung angebotenen Leistungen erhoben und nach bestimmten Kriterien bezüglich Digitalisierungspotenzial bewertet. So entstand eine Liste mit rund 20 höchst priorisierten Leistungen, welche in einer ersten Ausbaustufe digitalisiert und (nach dessen Beschaffung und Bereitstellung) über das gemeinsame zentrale Portal angeboten werden. Weitere Ausbaustufen mit jeweils wiederum ca. 20 Leistungen und Prozesse sollen folgen und von den Vorarbeiten der Ausbaustufe 1 profitieren bzw. für die Weiterentwicklung der E-Government Basisinfrastruktur beitragen.

Die Umsetzung wird im Bericht methodisch kompakt in Form von Massnahmen und Handlungsfeldern beschrieben. Eine den Konzeptbericht ergänzende Roadmap zeigte eine detaillierte Umsetzungsplanung der politischen, organisatorischen, technischen, fachlichen, finanziellen Ebenen des Front Offices sowie der gesamten E-Government Basisinfrastruktur auf. Ergänzend werden wichtige Vorhaben und Entwicklungen im Umfeld aufgezeigt, welche einen wesentlichen Einfluss auf das Front Office Glarus haben werden oder welche selbst von der Umsetzung des Front Office Konzepts profitieren und beeinflusst werden können.

2 Ausgangslage

Die Digitalisierungsstrategie des Kantons Glarus enthält fünf umzusetzende Sofortmassnahmen. Eine Sofortmassnahme, die im Jahr 2020 angegangen werden soll, ist die Erarbeitung eines Front Office-Konzepts zur Beantwortung der Frage, welche Dienstleistungen der Verwaltung aus Kundensicht in welcher Form angeboten werden sollen. Es geht um die Gestaltung des Vertriebs der unterschiedlichen Leistungen über einen einzigen Kanal bzw. ein zentrales Portal. Die eigentlichen fachlichen Leistungen werden weiterhin im «Backoffice» durch die zuständigen Dienststellen mit Hilfe ihrer Fachapplikationen erstellt (Produktion), jedoch die zugehörigen Prozesse bezüglich Antragstellung sowie Vertrieb stets ausgerichtet auf das Front Office-Konzept. Dies in Analogie zum Beispiel zum E-Banking, wo verschiedene Geschäfte (Zahlungen, Börsenaufträge, Hypotheken) über einen sicheren Zugang, das E-Banking Portal, angestossen werden können und sämtliche Ergebnisse wieder im selben Portal bereitgestellt werden, im Hintergrund jedoch unterschiedliche Organisationseinheiten der Bank für die Produktion oder Qualitätssicherung der Leistungen verantwortlich sind.

Zentral bei der Gestaltung eines Front Office-Konzepts ist die Hypothese im Sinne des Rahmenkonzepts «Vernetzte Verwaltung Schweiz» (eCH-0126). Diese hält fest, dass der Kunde der Verwaltung (Privatpersonen, Unternehmen, andere Verwaltungseinheiten etc.) seine nachgefragten Verwaltungsleistungen über einen zentralen Zugangspunkt in Anspruch nehmen kann und die Leistungen konsequent am Kundenprozess und seinen Bedürfnissen ausgerichtet sind.

Eine Orientierungshilfe dient unter anderem auch die Übersicht eCH-Ergebnislandkarte «Vernetzte Verwaltung Schweiz». Sie zeigt auf, welche Gestaltungsfelder wie zusammenspielen und welche Standards diesbezüglich bereits zur Nutzung erarbeitet wurden und dient als wertvolles Regelwerk bei der Konzeption sowie Umsetzung. Im Front Office-Konzept hat man sich bewusst auf die Vertriebsschicht konzentriert. Themen und Anforderungen zur Schicht «Produktion» werden im jeweiligen Detailkonzept der einzelnen Leistungen im Sinne des Gesamtprozesses (Prozessschicht) beschrieben (siehe Hervorhebung in Abb. 2).

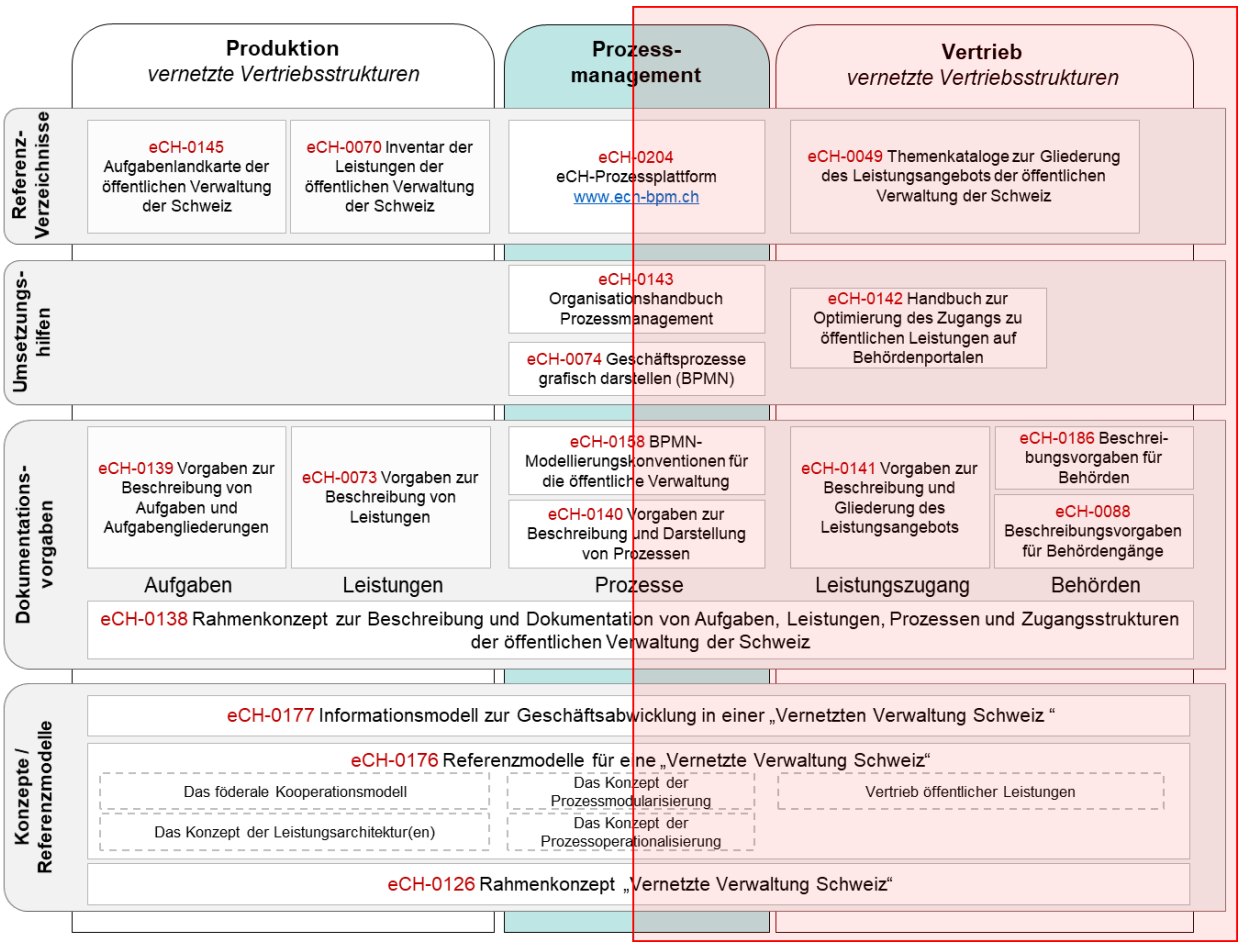


Abbildung 2: eCH-Ergebnislandkarte «Vernetzte Verwaltung Schweiz»

3 Zweck des Dokuments und Grundsätze

Das Dokument «Front Office Konzept» beschreibt, welche Voraussetzungen und Grundlagen erfüllt werden müssen, damit dem Grundsatz der Gestaltung von durchgängig digitalen Prozessen Folge geleistet werden kann. Zudem beschreibt es die Ziele sowie die Ausgestaltung eines Front Offices mit einer zentralen Portal-Komponente. Im Front Office bereitgestellte Services und Funktionalitäten müssen so konzipiert sein, dass sie im «Backoffice» einfach und effizient verarbeitet werden können und das Ergebnis dem Kunden ebenso einfach und effizient präsentiert werden kann. Oder anders formuliert: Was der Kunde sieht, ist nur der Anfang und das Ende eines durchgängigen und möglichst medienbruchfreien Prozesses.

Beim Projekt Front Office handelt es sich um ein umfassendes technisches aber insbesondere auch ein Organisationsentwicklungsprojekt, welches den beteiligten Organisationseinheiten und auch den verschiedenen Stakeholdern viel abverlangt. Den grossen Herausforderungen kann mit der Einhaltung einiger wichtiger Grundsätze, welchen das Konzept Rechnung trägt, begegnet und der Change-Prozess dadurch wirksam unterstützt werden.

Wichtige Grundsätze, welches das Konzept ergänzend zu den erwähnten Punkten verfolgt, sind:

- **Durchgängige Prozesse umsetzen**
  Eine Neugestaltung («Digitalisierung») von Leistungen und Prozessen kann nur erfolgversprechend umgesetzt werden, wenn stets medienbruchfreie durchgängige End-zu-End-Prozesse im Zentrum stehen und als Ziel verfolgt werden. Der Prozess muss aus Kundensicht von ihm aus über alle beteiligten Stellen und IT-Services und Applikationen gestaltet werden. Das funktioniert nur, wenn die bestehenden Silos verlassen werden. In der

Ziellösung gibt es idealerweise keine manuelle Arbeit mehr; das einzige Papier, das anfällt, ist die Bestätigungskopie des Endkunden, die dieser freiwillig für seine Akten ausgedruckt hat.

- **Standardisierung von Prozessen**
  Gleiches soll gleich erledigt werden: Ein möglichst hoher Standardisierungsgrad ist – logischerweise auch über die institutionellen Grenzen hinweg – anzustreben. Auf diese Weise wird die Nutzung der zahlreichen Dienstleistungen unterschiedlicher Zuständigkeiten aus Sicht des Benutzers kundengerecht und wesentlich vereinfacht.

- **Einhaltung Informationssicherheit und Datenschutz**
  Entscheidende Querschnittsthemen, welche es stets fachlich, technisch und organisatorisch einzuhalten gilt, sind die Informationssicherheit und die Bestimmungen des Datenschutzes sowie der weiteren rechtlichen Grundlagen. Bei Bedarf sind diese Bestimmungen zielgerichtet anzupassen, ansonsten ist den Vorgaben mit geeigneten Massnahmen Rechnung zu tragen. Dies betrifft unter anderem den rechtskonformen Einsatz von «neuen» Services wie digitale Signaturen und Identitäten oder den Einsatz eines Data-Hubs bzw. Portals mit neuen Sammlungen von Daten oder Profilen zugunsten digitalisierter Prozesse.

- **Keine Individuallösungen**
  Das Rad muss nicht immer neu erfunden werden: Der Kanton Glarus und die Glarner Gemeinden verfolgen tendenziell eine Strategie des «Early Followers». Es soll einerseits von bestehenden erfolgreichen Lösungen und Erfahrungen in anderen Verwaltungen wie auch der Privatwirtschaft (E-Banking, E-Shops, Google-Suche, E-Ticketing etc.) profitiert werden (Blick zur Seite). Andererseits stehen primär etablierte Lösungsbausteine oder bestehende Schnittstellen im Vordergrund, welche beschafft und integriert werden sollen. Eine wertvolle Quelle bilden insbesondere die Aktivitäten und Ergebnisse von E-Government Schweiz (siehe www.egovernment.ch). Nur in Ausnahmefällen sollen selbst gebaute oder beauftragte Individuallösungen verfolgt werden.

- **Keine Silolösungen**
  Bisher wurden zu einzelnen Leistungen (z.B. Steuern oder Strassenverkehr) Silolösungen realisiert, indem zu den Fachapplikationen gewisse Services wie Online-Masken, Individualformularen, Identifikations- oder Profil-Services dazu gebaut wurden. Dies völlig losgelöst von ähnlichen Initiativen anderer Dienststellen derselben Organisation. Im Sinne der Kundenzentrierung soll der Kanton Glarus sich von solchen Lösungsansätzen konsequent distanzieren.

4 Abgrenzungen

Das Front Office Konzept hat den Charakter eines Grobkonzepts, welches klare und einheitliche Leitplanken für die Umsetzung des Front Office liefert. Es beinhaltet keine detailliert ausgearbeiteten und umsetzungsbereiten Leistungen (z.B. Spezifikationen für einzelne zu digitalisierende Leistungen und Prozesse oder Infrastrukturkomponenten/Werkzeuge), sondern bildet einen gemeinsamen Rahmen und definiert Handlungsempfehlungen dafür. Bei der Evaluation der Front Office-Potenziale wurde ein Fokus auf die Innensicht der Departemente gelegt. Eine Markt- und Bedürfnisanalyse auf Kundenseite war explizit nicht im Scope dieses Auftrags.

Ebenfalls nicht Bestandteil des vorliegenden Konzepts sind Anpassungen in den Fachapplikationen oder deren Ersatz, weil beispielsweise das End-of-Life erreicht ist. Grundsätze der Integration dieser sind jedoch enthalten.

Diesbezüglich wird in diesem Konzept nur auf die wichtigsten ca. 20 Potenziale für digitale Leistungen konkreter eingegangen. Dies im Sinne einer Umsetzungseinheit bzw. Ausbaustufe 1 einer Reihe von Umsetzungseinheiten und einem etappierten Vorgehen. Mit den sorgfältig ausgewählten Massnahmen und Arbeitspaketen der Umsetzungseinheit 1 wird jedoch eine wiederverwendbare Vorleistung für den weiteren Ausbau des Front Offices und E-

Government geleistet. Zusammen mit den Departementen und Gemeinden wurden weitere Leistungen identifiziert und im Sinne eines Arbeitsvorrats priorisiert, welche für weitere Ausbauschritte in Betracht gezogen werden können. Dieser Arbeitsvorrat wird stetig mit parallellaufenden Projekten auf den einzelnen Ebenen (Gemeinde, Kanton, Bund) abgeglichen und angepasst.

Betreffend organisatorische Auswirkungen die Ausführungen im Kapitel 9.10 Organisationsentwicklung auch bezüglich des Angebots von nicht-digitalen in Kombination mit digitalen Leistungen zu beachten. Im Zentrum steht dabei die Schaffung einer gemeinsamen Fachstelle Digitalisierung für den Kanton sowie die Gemeinden sowie gemeinsame Steuerungsstrukturen im Sinne einer «ordnenden und koordinierenden Hand». Mögliche Lösungsansätze für die Ansiedlung einer Fachstelle Digitalisierung sind:

- Bei der Staatskanzlei oder dem Finanzdepartement als übergreifende Stabsstelle
- Bei der IT des Kantons bzw. der gemeinsamen IT von Kanton und Gemeinden (Strategie, nicht Betrieb oder Entwicklung)
- In einer separaten Anstalt

Wichtige Grundsätze sind dabei:

- Gemeinsame, paritätische Führung
- Gemeinsame Digitalisierungsstrategie (ist hier mit DIGLA gegeben)
- Vereinbarung oder rechtliche Grundlagen zur Zusammenarbeit und bezüglich Finanzierung
- Rollende Planung, Priorisierung und Reporting

5 Übersicht und Beschreibung Portal

5.1 Idee

Der Grundgedanke des Front Office-Konzepts ist es, die Leistungen der Verwaltung bzgl. Art der Bereitstellung (Auf welchem Weg und wo werden die Leistungen bereitgestellt?) und der Inanspruchnahme (Was muss der Bürger wo beitragen?) an die Bedürfnisse der Kunden auszurichten.

Um dies umzusetzen, bringt aus der Erfahrung von anderen Kantonen eine zentrale Bereitstellung der Leistungen viele Vorteile, um den Anforderungen der Kunden gerecht zu werden. Folgende Inhalte und Ziele sind für das Front Office und die Bereitstellung der Dienstleistungen der Verwaltung über ein einziges Portal des Kantons Glarus angedacht:

- ein nach Kundengruppen strukturierter Einstieg(spunkt) zu möglichst allen Leistungen und Prozessen
- verständliche und leicht zugängliche Informationen in strukturierter und auf die Benutzer ausgerichteter Form
- einfache, barrierefreie Suche und Benutzung
- eine für alle Gerätetypen geeignete Lösung (responsiv)
- Serviceebene zur Abwicklung der Anwendungsfälle mit allen notwendigen Diensten
- ein einziges Benutzerkonto für alle Behördengänge (bei Bedarf mehrere Profile)
- integrierte Dienste mit einer einheitlichen Navigationslogik
- sofortige/rasche Beantwortung jeder Anfrage dank maximaler Automatisierung.
- Logische Verknüpfung der Daten aus verschiedenen Systemen und Datenquellen
- Eindeutige Identifikation der Bürger durch eID (produktunabhängig!) oder alternative sichere Lösung
- Sicherstellung des «need to knows» Prinzips der Benutzer mittels Identity- und Accessmanagement (es wird nur das gesehen, was benötigt wird und erlaubt ist)

- Sichere Lösungen zur Identifikation, Authentifizierung und Autorisierung (Berechtigungserteilung) der Benutzer in ihren jeweiligen Rollen. Zusätzlich bei Bedarf Einsatz einer Lösung für die Verwaltung und die Berücksichtigung von Signaturlösungen der Benutzer.
- Qualifizierte elektronische Signatur damit die Geschäfte, welche eine Unterschrift benötigen, elektronisch abgewickelt werden können
- digitaler Briefkasten für die sichere Zustellung von Mitteilungen des Kantons / der Gemeinden
- 24/7-Verfügbarkeit der Dienstleistungen

5.2 *Zielbild*

Die nachfolgende Übersicht zeigt die relevanten und nötigen Komponenten eines Front Office. Die einzelnen Komponenten werden untenstehend zusätzlich erläutert.

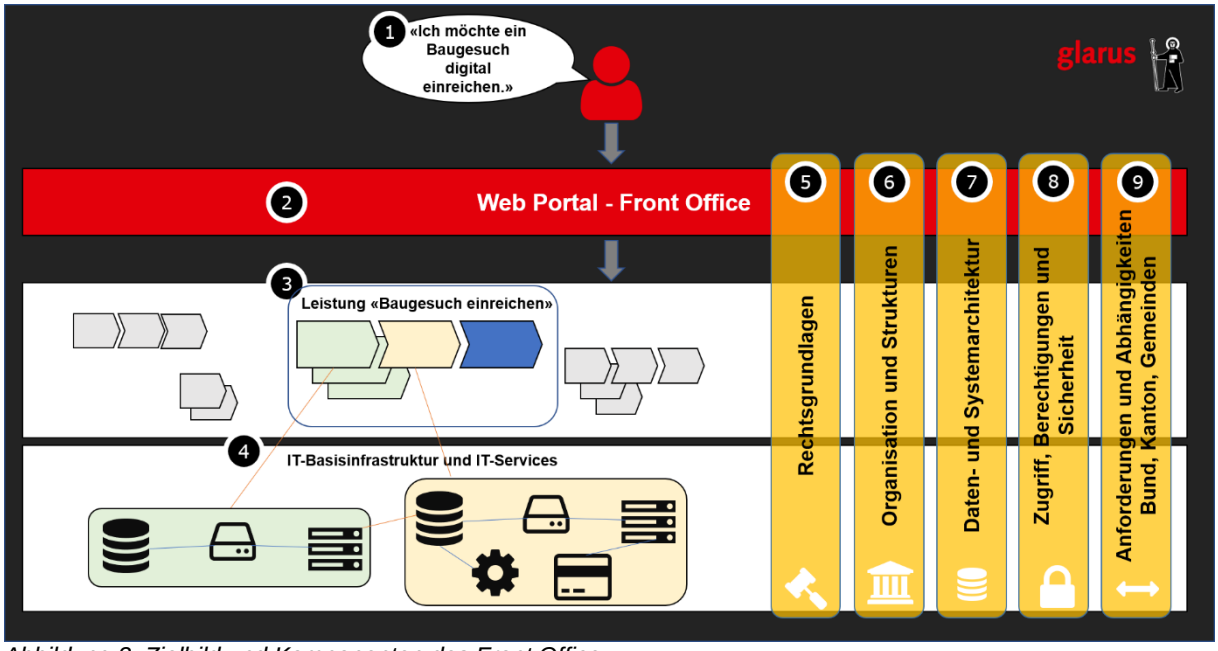


Abbildung 3: Zielbild und Komponenten des Front Office

Die Elemente des Portals:

1. Kundengruppe
2. Webportal des Front Office mit Login
3. Auflistung der zur Verfügung stehenden Leistungen angepasst auf die Rolle und Berechtigungen des Users (vgl. dazu Kapitel 7 Leistungen mit Front Office Potenzial)
4. IT-Basisinfrastruktur und IT-Services welche das Grundgerüst des Portals und der Leistungen darstellen – Die Bevölkerung und Unternehmen müssen sich auf dem Portal anmelden können um anschliessend das digitale Leistungsangebot des Kantons Glarus zu nutzen. (vgl. dazu Kapitel 8 Technische Basisinfrastruktur und Werkzeuge)
5. Rechtsgrundlagen, welche zur Benutzung des Portals zu klären sind (vgl. dazu Abschnitt 6.1.1)
6. Organisation (vgl. dazu Abschnitt 6.1.2)
7. Daten- und Systemarchitektur (vgl. dazu Abschnitt 6.1.3)
8. Sicherstellung, dass die Benutzer die korrekten Berechtigungen für Ihre Leistungen haben und dass die Services den entsprechenden Sicherheitsstandard erfüllen (vgl. dazu Abschnitt 6.1.4)
9. Anforderungen und Abhängigkeiten auf Ebene Bund, Kanton und Gemeinde (vgl. dazu Abschnitte 6.1.5 und 6.1.6)

Wichtig bei der Gestaltung des Front Office ist die logische Verknüpfung der entsprechenden Basisinfrastruktur (Punkt 4) mit den nötigen Fachapplikationen bzw. der GEVER-Lösung (Punkt 3). Diese zwei Ebenen bilden den technischen und fachlichen Unterbau des Front Office, auf welchem das Portal als «Front End» beruht. Der Zusammenhang zwischen Informationsbeschaffung, Nutzung von Behördenleistungen und Integration der Fachanwendungen im Front Office-Portal kann wie folgt dargestellt werden:

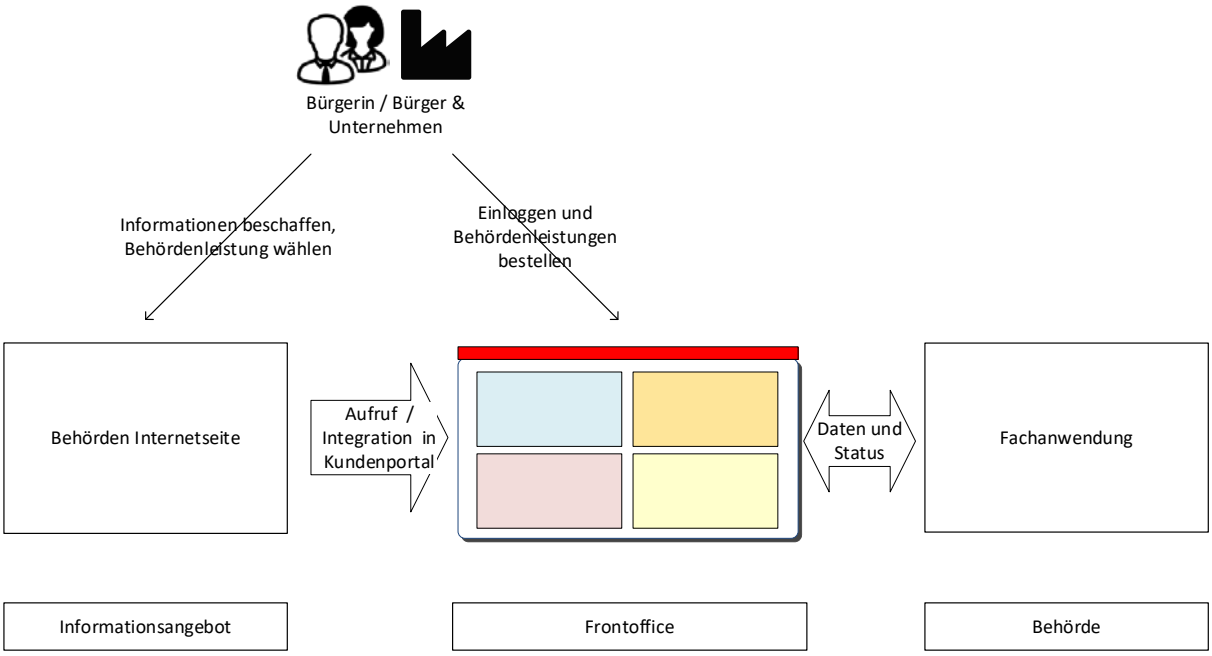


Abbildung 4: Zusammenhang zwischen Informationsbeschaffung, Nutzung von Behördenleistungen und Integrationen im Front-Office

5.2.1 Zielgruppen

Die Leistungen des Front Office zielen auf folgende Kunden- resp. Zielgruppen ab. Jede Kundengruppe besitzt jeweils unterschiedliche Sichten und Bedürfnisse an das Front Office:

- Natürliche Personen, die über das Internet auf das Portal und damit realisierte Dienste zugreifen (Benutzer), und in der Rolle als Privatperson oder als Vertreter von Unternehmen (juristische Personen) Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch nehmen oder Unterstützungsfunktionen wie die Verwaltung von Einstellungen im Portal durchführen.
- Unternehmen (juristische Personen) mit ihren spezifischen von Einzelpersonen unabhängigen, Bedürfnissen
- Mitarbeiter der Kantonsverwaltung, zugelassene Mitarbeiter anderer Verwaltungen (z.B. Gemeinden) oder anderer Institutionen mit besonderen Berechtigungen, die auf Backend-Funktionalitäten über das Kantonsnetz zugreifen
- Mitarbeiter, die für den Betrieb des Front Offices zuständig sind und dafür umfassenden Zugriff benötigen.

5.2.2 Webportal

5.2.2.1 Funktionale Übersicht

Die folgende Übersicht zeigt die wichtigsten Kategorien und Funktionalitäten eines Front Offices, welche zur Interaktion mit einem Kunden notwendig sind:

Abbildung 5: Kategorien und Funktionalitäten Front Office

Funktionen eines Front Office werden idealerweise in Form von modularen, wiederverwendbaren Bausteinen/Services zugunsten durchgängig digitalisierter Leistungen und Prozesse bedarfsgerecht zusammengestellt. Diese können zusammengefasst wie folgt beschrieben werden:

1. **Kundenkonto**

Sichere Zustellung Dokumente
Die Verwaltung stellt Bürgern und Unternehmen Beschlüsse und Entscheide elektronisch sicher zu. Diese Zustellung muss rechtlichen Vorgaben entsprechen. Mit der sicheren Zustellung können die Abholung durch den Kunden geprüft und allfällige Fristen sichergestellt werden.

Ablage Geschäftsfall-Dokumente
Mit der Anmeldung am Kundenportal kann der Kunde auf seine zugestellten Beschlüsse und Entscheide oder auf seine Anträge zugreifen. Er kann die Dokumente abholen und auf seinen persönlichen Geräten speichern oder sie in der Ablage des Kundenkontos verwalten.

Historie Geschäftsfälle
Die mit der Verwaltung getätigten und abgeschlossenen Geschäftsfälle sind in der Geschäftsfall Historie ersichtlich. Liegen die Geschäftsfall-Dokumente noch im Kundenportal, sind sie in den Geschäftsfällen verlinkt. In der Geschäftsfall Historie ist auch die Art des Geschäfts, das Datum sowie die zuständige Verwaltungsstelle/Gemeinde ersichtlich.

Status Geschäftsfälle
Die mit der Verwaltung gestarteten und noch hängigen Geschäftsfälle sind im Geschäftsfall Status ersichtlich. Sobald ein Geschäftsfall abgeschlossen wird, ist er in der Geschäftsfall Historie zu finden.

Erweiterte Funktionalität Login
Mit dem Login auf das Portal wird sichergestellt, dass die User nur das sehen, was sie sehen dürfen/sollen. Durch die eindeutige Identifikation wird ermöglicht, künftig den Nutzern auch proaktiv Informationen und News zur Verfügung zu stellen, welche spezifisch auf ihre Profile

passen. Diesbezüglich sind speziell die beiden laufenden Vorhaben «Elektronische Publikation/Amtsblatt» und «Newsletter im Newsroom» sowie weitere laufende Projekte zu berücksichtigen.

2. Kunden Management

Registrierung, Personen-Identifikator
Die erste Anmeldung am Kundenportal führt automatisch eine Registrierung durch und erstellt ein Kundenkonto. Im Hintergrund wird die eID des Kunden mit der in der Verwaltung geführten und bekannten Person verbunden. Mit dem Personen-Identifikator wird die Verbindung der Kunden-Stammdaten aus den Fachapplikationen mit dem am Portal angemeldeten Kunden hergestellt.

Mehrfach verwendbare Daten
Im Portal werden (in Ergänzung zu den vom Kunden selbst bewirtschafteten Profildaten) keine «Kunden-Stammdaten» gepflegt. Es werden mehrfach wiederverwendbare Daten aus den (kantonalen) Registern (voraussichtlich GERES für Personendaten) unter Einbezug einer sicheren Authentifizierungslösung (Name, Vorname, eMail, Geburtsdatum, SMS-fähige Telefonnummer) und allenfalls aus weiteren Fachapplikationen genutzt. Diese Daten sind Kopien und müssen allenfalls regelmässig aus den führenden Systemen aktualisiert werden. Für diese Zwecke bietet sich ein sogenannter Data-Hub an, welcher die benötigten Fachdaten redundant und Datenschutz-konform für E-Government zur Verfügung stellt.

Profil-Management, Einstellungen
In der Verantwortung des Kunden liegt die Pflege seiner Portal-Profildaten. Dazu gehören beispielsweise die gewünschte Benachrichtigungs-E-Mail-Adresse, optional eine Zahlverbindung oder die Favoriten auf oft verwendete Behördenleistungen.

Login (für Bürger, Unternehmen, Schulen, Gemeinden)
Es gibt Behördenleistungen die zwingend einen eindeutig identifizierten Kunden voraussetzen. Das Login geschieht mittels einer Web Application Firewall (WAF) inkl. 2-Faktor-Authentisierung oder einer alternativen sicheren Authentifizierungslösung. Dies bringt den Vorteil, dass durch die Authentifizierung einfache Formulare, die keiner qualifizierten Signatur bedürfen, vom System resp. Portal vorausgefüllt werden. Zu beachten gilt es hier jedoch, dass Geschäfte, die nicht nur von Glarner Bürgern (sondern Auswärtigen) abgewickelt werden können, diesen ohne Authentisierung zur Verfügung stehen sollen.

Vertretungen/Delegationen
Im Portal kann der Kunde für sich einen oder mehrere Stellvertreter definieren und sie mit der Befugnis ausstatten, ein oder mehrere Geschäfte in seinem Namen auszuführen. Als Beispiel könnte ein Stellvertreter eingesetzt werden, der die Steuererklärung des Bürgers ausfüllt und einreicht. Im Rahmen der Detailkonzeption sind die verschiedenen Formen der Vertretung (bspw. Beistand, Treuhänder, Steuerberater, …) grundsätzlich und anschliessend pro Leistung zu klären und zu spezifizieren.

Zugriffsmanagement und Berechtigungen
Mit dem Zugriffsmanagement wird sichergestellt, dass nur der am Portal angemeldete Kunde seine eigenen Dokumente und Vorgänge zugreifen und diese verwalten kann. Durch eine Stellvertretung oder Delegation können auch weiteren Personen Zugriff auf die Dokumente erteilt oder entzogen werden.

3. Behördenleistungen

Start Webapplikationen und Formulare
Im Portal werden die Behördenleistungen in Form von Applikationen oder Formularen gestartet. Für jede digitale Behördenleistung ist festgelegt, ob sie zwingend durch einen authentisierten Benutzer ausgeführt werden muss. Durch die Authentisierung können die neuen Geschäftsfalldaten direkt einem Bürger oder einem Unternehmen zugeordnet werden.

Beim Ausfüllen von Formularen wird der Benutzer unterstützt, indem zum Beispiel die Wohnadresse im Antragformular bereits ausgefüllt ist.
Setzt eine niederschwellige Behördenleistung keine Authentisierung voraus, kann sie auch ohne Login gestartet werden. Idealerweise wird aber – mindestens nach der Verbreitung der eID in der Bevölkerung – für alle Dienstleistungen eine und dieselbe Authentifizierung(smethode) eingesetzt, welche auch stets mit dem Profil und dem Kundenkonto verbunden ist.

Abruf Bürgerinformationen
Als autorisierter Benutzer kann dem Kunden Zugriff auf personalisierte Informationen im Verwaltungssystem gewährt werden. Zum Beispiel könnte er den Strombezug aus dem letzten Jahr abrufen oder die bezahlten oder noch offenen Steuern abfragen. Das setzt voraus, dass die Fachapplikation diesen Zugriff vorsieht.

Prüfung Authentisierung
Verlangt ein Geschäft zwingend einen authentisierten Benutzer, so wird beim Start der Applikation oder des Antragformulars der Status des Benutzers geprüft. Ist der Benutzer nicht authentifiziert, wird er auf die Login-Seite umgeleitet. Hier kann er sich anmelden und wird dann zurück in die Applikation oder auf das Antragsformular geleitet.

4. Leistungskatalog

Leistungskatalog mit Leistungsbeschreibung
Die Behördenleistungen werden aufgelistet, beschrieben sowie mit Schlagworten zum einfachen Finden und der URL ergänzt. Dabei kann es sich um Gemeinde- oder Kantonsleistungen handeln. Zu jeder Leistung wird definiert, ob der Kunde zwingend authentifiziert sein muss, um die Leistung zu beziehen. Eine Strukturierung nach Themen, Lebensbereichen, am häufigsten genutzten Dienstleistungen, Personengruppen/Rollen kann die intuitive Navigation wesentlich erleichtern. Wichtig ist die Einhaltung einer einheitlichen und leicht verständlichen Sprache (Kommunikation).

Suche nach Leistungen
Mit einer Frei-Text-Suche kann der Bürger oder die Unternehmen die gewünschte Leistung im Leistungskatalog suchen und finden. Die Resultate werden in einer Liste gezeigt und aufgerufen, ähnlich wie bei der Google-Suche.

5.2.2.2 Benutzersicht

Die folgende Grafik zeigt schematisch den Prozess auf, welcher der Benutzer bei der Nutzung einer E-Government Lösung bzw. des Front Offices durchläuft, welche Lösungskomponenten bei den einzelnen Prozessschritten unterstützen und welche Schnittstellen (z.B. zu Fachanwendungen und Registern) dazu benötigt werden:

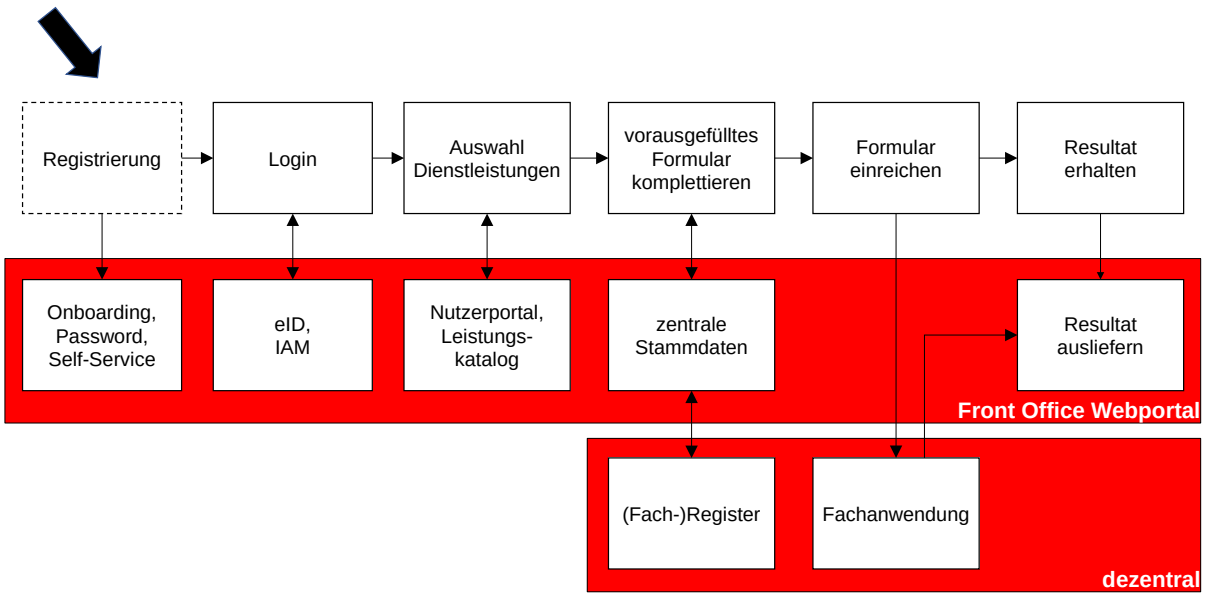


Abbildung 6: Benutzersicht bei der Verwendung des Front Office Portals

6 Übergreifende Anforderungen und Abhängigkeiten

Im folgenden Abschnitt werden die in Kap 5.2 beschriebenen übergreifenden Anforderungen 5 bis 9 aus dem Zielbild genauer beschrieben und mit weiteren Themen untermauert.

6.1.1 Rechtsgrundlagen

Die Umsetzung des Front Office bedingt eine Anpassung resp. Erarbeitung von generellen und allenfalls spezialrechtlichen Rechtsgrundlagen für einzelne Leistungen und Prozesse, welche ggf. angepasst werden müssen (siehe Punkt 5 auf dem Zielbild). Dies geschieht im Teilprojekt 3. Folgende Ziele wurden für das parallele Teilprojekt «Schaffung einer Digitalisierungsgesetzgebung» definiert

- Hauptziel:
  E-Government ist in der kantonalen Gesetzgebung implementiert
- Teilziele gemäss aktualisierter Terminplanung:
  1. Regelung der finanziellen Förderung der digitalen Transformation ist bis Ende Oktober 2020 erarbeitet. Der Beschluss ist für die Landsgemeinde 2022 vorgesehen.
  2. Regelung der Informatik-Zusammenarbeit Kanton und Gemeinden ist bis Ende 2020 erarbeitet. Der Beschluss ist für die Landsgemeinde 2022 vorgesehen.
  3. Gesetzgebungsvorlage (Entwurf Gesamtvorlage) zur Implementierung von E-Government ist bis Ende April 2021 erarbeitet. Der Beschluss ist für die Landsgemeinde 2022 vorgesehen.

Mit diesem Teilprojekt muss seitens Front Office-Konzept bzw. dessen Umsetzung eine laufende Abstimmung vorgenommen werden, damit die Ergebnisse positiv zugunsten der Umsetzung des Front Offices bzw. Portals eingesetzt werden können.

Die spezialgesetzlichen Regelungen muss jede Dienststelle für sich zusammen mit den verantwortlichen Rechtsdiensten klären. Es geht dabei darum, wo notwendig das digitale Angebot zu legitimieren und Hindernisse in den Rechtsgrundlagen wie das Verlangen eines persönlichen Erscheinens eines Kunden oder dessen von ihm handschriftlich unterschriebenen Papierdokument für einen rechtsgültigen Antrag zu verlangen. Mit solchen Vorgaben wird eine umfassende und durchgängige digitale Abwicklung eines Prozesses verhindert.

Grundsätzlich muss jede Leistung bzw. der digitale Prozess auf Rechtskonformität geprüft werden, bevor sie umgesetzt und insbesondere produktiv geschaltet werden darf.

6.1.2 Organisation

Die Sofortmassnahme aus DIGLA zur Regelung der organisatorischen und finanziellen Zusammenarbeit zur Digitalisierung (insbesondere Kanton und Gemeinden; Punkt 6 auf dem Zielbild) ist ebenfalls für das Front Office relevant und wird im Teilprojekt 2 erarbeitet.

Gemäss Digitalisierungsstrategie Glarus wird folgendes Ziel verfolgt:
Der Kanton Glarus verfügt über schlagkräftige Strukturen, um schnell, flexibel und zielgerichtet die Herausforderungen des digitalen Wandels zu meistern.

Um diesem Anspruch Rechnung zu tragen, wurden in der Digitalisierungsstrategie folgende Ziele definiert:

- Hauptziel:
  Die Ausgestaltung der Zusammenarbeit der Informatik des Kantons und der Gemeinden und die Steuerung von Informatikprojekten bzw. Digitalisierungsstrategie ist bis Ende 2020 geklärt.

- Teilziele:
  1. Lösung zur gemeinsamen Informatik Kanton – Gemeinden ist ausgearbeitet. (Betrieb der IKT-Infrastruktur für Kanton und Gemeinden)
  2. Organisation: gemeinsame Struktur ist in der Lage, die Digitalisierungsstrategie (DIGLA) operativ umzusetzen (Identifikation und Definition der Anforderungen, finanzielle Auswirkungen sind bekannt).

Dazu wurden folgende weiterführenden Massnahmen definiert:

1. Schaffen gemeinsamer Steuerungsstrukturen und Prozesse in Verwaltung, Wirtschaft und Bevölkerungsgruppen zur Umsetzung und (rollenden) Anpassung der Digitalisierungsstrategie (z. B. in Form von Steuerungsgremien)
2. Schaffen einer Fachstelle Digitalisierung für den Kanton (vgl. Legislaturplanung 2019–2022, M 2.2)
3. Planung von departementsspezifischen Massnahmen/Projekten durch die Departemente bzw. nachgeordneten Organisationseinheiten in Abstimmung mit der Fachstelle Digitalisierung (z. B. mittels separater Roadmap, Mehrjahresplanung, …)
4. Synergiepotenziale in den Zusammenarbeitsmöglichkeiten der IT von Kanton und Gemeinden prüfen (vgl. Legislaturplanung 2019–2022, M 2.3)

Auch mit dem Teilprojekt 2 zur Schaffung geeigneter organisatorischer Strukturen im Rahmen der Sofortmassnahmen der Umsetzung der Digitalisierungsstrategie muss das Front Office-Konzept eine laufende Abstimmung sicherstellen, damit die Ergebnisse positiv zugunsten der Umsetzung des Front Offices bzw. Portals eingesetzt werden können.

6.1.3 Datenmanagement

Zahlreiche in der Verwaltung vorhandene Daten werden für unterschiedlichste Leistungen und Prozesse immer wieder verwendet und sollten deshalb zentral vorgehalten und beispielsweise in elektronische Formulare vorabgefüllt oder eingegebene Daten verifiziert werden können. Auf diese Weise können die Benutzerfreundlichkeit der Online-Dienstleistungen sowohl beim Kunden wie auch der Verwaltung deutlich gesteigert werden. Zudem werden die Effizienz und Qualität erhöht und die Fehlerhäufigkeit gleichzeitig reduziert. Aktuell existiert keine Strategie für den Umgang mit (Stamm)Daten und die Governance der Daten, um

zu regeln, wer welche Daten beziehen kann und wer für das Anlegen sowie die Bewirtschaftung der Datensätze verantwortlich ist.
Für Personendaten wird im Kanton Glarus GERES eingesetzt, welches regelmässig durch die Gemeinden aktualisiert wird. Änderungen an Personendaten werden im Hintergrund an diverse Fachapplikationen weitergeleitet, bzw. können via Webservices bezogen werden.

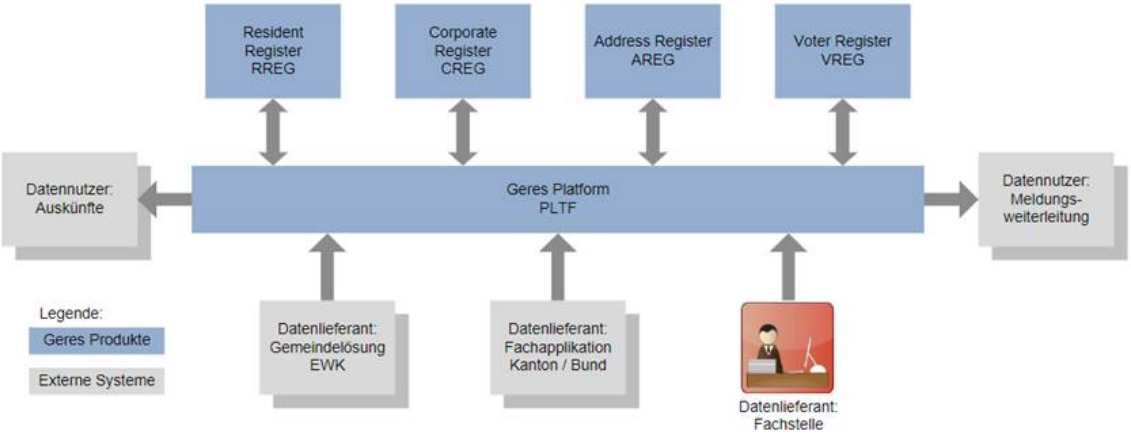


Abbildung 7: GERES Datenmanagement

Zur technischen Umsetzung wird voraussichtlich ein Data-Hub benötigt. In Form eines Data-Hubs können Daten entsprechend vorgehalten werden, einerseits zur automatischen Befüllung und andererseits zur Validierung der eingegebenen Daten. Dies wird auch im Zusammenspiel mit der Formularlösung und den Fachapplikationen im Kapitel 8.3.2 WAF und Übersetzungsdienste noch näher ausgeführt.

6.1.4 Zugriff, Berechtigungen und Sicherheit

Der Zugriff der Bürger auf das Front Office Portal sollte bezüglich Zugriffsberechtigung, Authentifizierung und Sicherheit geregelt sein. Die Bürger greifen via Webclients durch die WAF auf die Fachanwendungen und Formularlösungen zu. Die Anmeldung wird über das Portal mit dem Authentifizierungsmodul der WAF sichergestellt.

Authentifizierung
Die Authentifizierung der Benutzer erfolgt über das Authentifzierungsmodul der WAF. Mittels eines Mehrfaktorauthentifizierungsverfahren wird die Identität verifiziert (bspw. Authentificator App, SMS-Token (mTAN), SwissID, eID)

Zugriffsberechtigungen
Die Zugriffsberechtigungen werden pro Anwendung festgelegt und in einem Benutzer- / Berechtigungskonzept festgehalten.

Web Application Firewall (WAF)
Die WAF filtert den Webverkehr für die angebundenen Applikationen und stellt die korrekte Verbindung zwischen Benutzer und Applikation sicher.

Identity Management
Ein Teil des Identiy- und Accesmanagements (IAM) stellt das Identity Management dar, welches bspw. mit Self Services ein Zurücksetzen des Passworts oder der Mehrfachauthentifizierung ermöglicht

6.1.5 Abhängigkeiten Kanton und Gemeinden

Bezüglich Umsetzung des Front Office Konzepts sind bereits realisierte, aber auch geplante Vorhaben und Massnahmen des Kantons Glarus sowie der Glarner Gemeinden mit einzubeziehen. Es gilt dabei der Grundsatz, dass kurz bevorstehende oder laufende Projekte zu Digitalisierung nicht gestoppt oder gebremst werden sollen. Für die zukünftigen Vorhaben sollen aber die Grundlagen und Spielregeln verbindlich eingehalten werden und schon bei der Planung, Konzeption oder Beschaffung berücksichtigt werden. Als Beispiel kann hier das laufenden Projekt im Handelsregisteramt aufgeführt werden, welches zum Ziel hat, als erstes die Digitalisierung des Unternehmensgründungsprozesse zu ermöglichen. Dieses Vorhaben hat bereits die konzeptionellen Arbeiten abgeschlossen und steht vor dem Übergang in die nächste Phase mit der Ausarbeitung des konkreten Angebots und der anschliessenden Implementierung.

Verschiedene für die Priorisierung der zu digitalisierenden Leistungen und Prozess relevante Kriterien werden dadurch zusätzlich unterstützt wie beispielsweise die Bereitschaft und der politische Wille zur Umsetzung, Sicherstellung der Finanzierung, Einbezug und Nutzen der Kundenbedürfnisse sowie der Verwaltung, rechtliche Grundlagen, notwendige personelle Ressourcen.

6.1.6 Abhängigkeiten Bund/E-Government Schweiz

Nachfolgend werden die aus Sicht Front Office Glarus wichtigsten laufenden Vorhaben im Bereich eGovernment auf Bundesebene kurz aufgeführt. Für eine vollständige Sicht auf Laufende Bundes- und Schweizweiten Projekte siehe: https://www.egovernment.ch/de/umsetzung/umsetzungsplan/

6.1.6.1 Identifizierung und IAM

- **eID Schweiz** (Voraussichtlicher Fertigstellungstermin Ende 2021)
  Das Projekt eID erarbeitet die Grundlagenkonzepte und Rahmenbedingungen für eID Lösungen. Die dadurch entstehenden Abhängigkeiten und zu implementierenden Standards sind zu prüfen.

- **SwissID**
  Mehrere Kantone setzen bezüglich Identifikation/Authentisierung von Bürgern beim Einsatz von E-Government Angeboten neben den Grundlagen des eID-Gesetzes und den Services von IDV Schweiz auf die neue **SwissID.** Sie wollen aktiv die Verbreitung und Nutzung der SwissID als Authentifizierungsverfahren unterstützen. Der Funktionsumfang der SwissID kann folgender Grafik entnommen werden:

Abbildung 8: Funktionsübersicht SwissID

Die elektronische Signatur ist erst in Planung und zu einem späteren Zeitpunkt verfügbar bzw. verbreitet. Für die Verwaltungsseite ist eine Siegellösung (Organisationszertifikat) möglich und könnte für den Kanton Glarus geprüft sowie gemäss Erfahrungen in anderen Kantonen rasch und kostengünstig eingesetzt werden.

- **Signaturvalidator** (wird ab Anfang 2021 ausgerollt)
  Der im Projekt zu entwickelnde Signaturvalidator wird den heutigen Validator ablösen. Er wird der Schweizerischen Gesetzgebung und Standards entsprechen und die Validierung von elektronisch signierten Dokumenten gemäss ZertES (Verfügungen, Urkunden, Strafregisterauszüge, etc.) ermöglichen. Dafür steht der Bundesverwaltung, den kantonalen und kommunalen Behörden, aber auch der Bevölkerung sowie Dritten eine webbasierte Lösung zur Verfügung.

Auch der Kanton Glarus hat sich entschieden, zu diesen Themen keine individuellen Insellösungen zu bauen, sondern auf etablierte Services zu setzen, welche integriert werden können.

6.1.6.2 E-Services

Als Beispiel für laufende Vorhaben können das Projekt eUmzug Schweiz oder e-Urkunde genannt werden. Für weitere Vorhaben sei auf den Umsetzungsplan E-Government Schweiz verwiesen (https://www.egovernment.ch/index.php/download_file/1747/3410/).

6.1.6.3 Daten

- **Aufbau behördenübergreifende Stammdatenverwaltung** (Voraussichtlicher Fertigstellungstermin 2023)
  Die auf Bundesebene definierten Stammdaten (Umsetzung der Strategie Bundesstammdaten) sollen auch für die öffentlichen Verwaltungen von Kantonen und Gemeinden verfügbar gemacht werden.
  Dabei soll eine Übersicht der rechtlichen, organisatorischen und technischen Massnahmen erstellt werden, die notwendig sind, um den Zugriff auf die Bundesstammdaten durch die Kantons- und Gemeindeverwaltungen zu ermöglichen. Ferner soll eine Identifikation und Dokumentation, in welchen Kernregister oder nationale Dienste, die Stammdaten und dazu gehörige eindeutige Identifikatoren geführt werden, erstellt werden. Es wird ein Vorschlag eines Governance-Modells für die nationale Dateninfrastruktur erstellt.
  Von besonderem Interesse sind folgende Kernregister und Referenzsysteme:
  Unternehmen:
  - Betriebs- und Unternehmensregister (BUR)
  - Unternehmensidentifikationsregister (UID)

  Objekte und Geoinformation:
  - Gebäude- und Wohnungsregister (GWR)
  - Bundes Geodaten-Infrastruktur (BGDI)

  Personen:
  - Gemeinde und kantonale Einwohnerregister (KEWR) via Nationaler Adressdienst (NAD).

  Langfristiges Ziel ist es, dass diese fünf Basisregister und Infrastrukturen durch eine zentrale Organisation namens "Nationale Dateninfrastruktur" koordiniert werden, aber dass die Führung dieser Basisregister und Infrastrukturen dezentral durch die jeweils zuständigen Stellen sichergestellt wird.

- **Aufbau nationaler Adressdienst** (Voraussichtlicher Fertigstellungstermin 2023)
  Ein nationaler Adressdienst (NAD) für Behörden und Dritte mit gesetzlichem Auftrag erlaubt es, Adressen von Personen, die in der Schweiz gemeldet sind, schweizweit suchen und abgleichen zu können. Für jede Behörde, die diese Information zwecks Erfüllung ihres Auftrags braucht, bietet der neue Dienst einen klaren Mehrwert. Ziel ist es, dass Verwaltungen und Dritte ihre Aufgaben einfacher wahrnehmen und diese schneller ausführen können, was zu Effizienzgewinnen führt. Ein weiteres Ziel ist, die

Qualität von Adressdaten, die in bestehenden Systemen der öffentlichen Hand bereits geführt werden, zu verbessern. Einzelne Fachaufgaben können so qualitativ besser erfüllt werden. Bei schriftlichen Kontaktaufnahmen können durch die Reduktion von Retouren Kosteneinsparungen erzielt werden.

- **Anonymisierte und nicht vertrauliche Daten von Bund, Kantonen und Gemeinden frei zugänglich machen (Open Government Data)** (Voraussichtlicher Fertigstellungstermin 2023)
  Das Angebot einer freien Nutzung zu maschinell bearbeitbaren Verwaltungsdaten («Open Government Data» kurz «OGD») ist Bestandteil von transparenten, wirtschaftlichen und medienbruchfreien elektronischen Behördenleistungen für die Bevölkerung, Wirtschaft und Verwaltung sowie die Wissenschaft. Frei verfügbare Behördendaten vereinfachen durch einfach zugängliche Informationen die Entwicklung innovativer Lösungen und ermöglichen wirtschaftliche Innovation.
  Um das Angebot an freien Behördendaten möglichst effizient zu gestalten, koordinieren Bund, Kantone und Gemeinden ihre Datenpublikation und leisten damit gemeinsam einen wichtigen Beitrag zum Aufbau des schweizerischen Datenökosystems. Ziel ist es, diese Koordination direkt zu unterstützen und zu konkretisieren.

7 Leistungen mit Front Office Potenzial

Die nachfolgend erarbeiteten Leistungspotenziale fürs Front Office sind als ersten Umsetzungsschritt resp. Ausbaustufe des Front Office zu verstehen.

7.1 Vorgehen und Auswahlkriterien

Zur Eruierung der Leistungen mit Front Office-Potenzial wurde ein dreistufiges Vorgehen gewählt:

1. **Basis eCH Leistungsinventar**
   Als Basis und umfassende Übersicht über die Dienstleistungen der Verwaltung wurde das Leistungsinventar des Vereins eCH verwendet (eCH-0070-Standard Leistungsinventar eGov CH), welche Leistungen der öffentlichen Verwaltung schweizweit einheitlich identifiziert und bezeichnet. Es werden darin sämtliche öffentlichen Leistungen (vgl. [eCH-0073]) aufgeführt, die den beiden Bezugsgruppen „Privatpersonen“ und „Unternehmen“ (natürliche und juristische Personen) vermehrt auch elektronisch anzubieten sind. Damit besteht im eCH Leistungsinventar bereits ein Fokus auf Digitalisierungspotenziale von Leistungen der öffentlichen Verwaltung.

   Das Leistungsinventar deckt allerdings nicht das gesamte Leistungsspektrum der staatlichen Verwaltungstätigkeit ab. Insbesondere werden hier Leistungen zu Führungs- und Unterstützungsaufgaben, welche zur Erbringung von öffentlichen Leistungen (d.h. den gesetzlich vorgeschriebenen „Kernaufgaben“) nötig sind, nicht erfasst.

   Dieses Leistungsinventar wurde konsolidiert, mit entsprechenden Fragen (Kriterien) hinsichtlich Front Office Potenzial versetzt, und die Leistungen den Departementen resp. Gemeinden im Kanton Glarus zugewiesen.

2. **Triagierung und Gruppierung der Leistungen**
   Nach der Sichtung des Leistungsinventars und der Beantwortung der Fragen durch die Departemente, wurde eine erste Triagierung und thematische Gruppierung der Leistungen hinsichtlich dem Front Office Potenzial vorgenommen. Dieser Vorschlag wurde mit den Departementen und Gemeinden anschliessend abgestimmt.

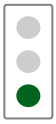
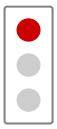
3. **Erarbeitung des Front Office in Ausbaustufe 1**

Schliesslich wurden die so eruierten Potenziale in Form von sogenannten Steckbriefen detaillierter ausgearbeitet. Daraus entstand das Front Office in der Ausbaustufe 1. In der nachfolgenden Übersicht finden sich die entsprechenden Leistungen. Die detaillierteren Steckbriefe finden sich in Anhang 10.1 Steckbriefe.

Die in den Steckbriefen enthaltenen Informationen beruhen auf dem im Konzept vorhandenen Informationsstand und Wissen. Die Steckbriefe müssen im Detailkonzept in Zusammenarbeit mit den entsprechenden Stellen noch detailliert ausgearbeitet werden (z.B. in Bezug auf den Prozess der Leistungserbringung). Die weiteren (hier nicht berücksichtigten) Leistungen dienen als Arbeitsvorrat für die weiteren Ausbauschritte des Front Office-Portals. Diese sind im momentanen Stand für Ausbaustufe 2 von 2022 bis 2023 und für weitere Ausbaustufe(n) 3-n 2024 bis 2026 geplant.

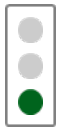
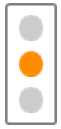
7.2 Priorisierte Front Office Leistungen

Die nachfolgend aufgeführten priorisierten Front Office Leistungen für die erste Ausbaustufe sind bezüglich der Umsetzbarkeit gemäss folgendem dreistufigen Ampelsystem gekennzeichnet:

Status	Beschreibung und Kriterien
	- Umsetzung in 2020 / 2021 geplant, im Gang oder einfach umsetzbar - Bereits etablierte organisatorische Schnittstellen vorhanden - Bereits umgesetzte produktive Schnittstellen oder Softwaresysteme vorhanden oder out-of-the-box Lösung auf dem Markt erhältlich - Keine der übergreifenden Anforderungen und Abhängigkeiten behindert Umsetzung
	- Noch keine Umsetzung geplant / im Gang - organisatorische Schnittstellen bekannt oder bestehende organisatorische Schnittstellen können genutzt werden - Schnittstellen und Systeme teilweise vorhanden, Neubeschaffung resp. Umsetzung mit spezifischen Anforderungen nötig - Übergreifende Abhängigkeiten und Anforderungen innerkantonal lösbar oder können mit (temporären) Workarounds gelöst werden
	- Noch keine Umsetzung geplant - Neuer Prozess muss für die Leistungserbringung geschaffen oder organisationsübergreifend angepasst werden - Neue Schnittstellen müssen geschaffen, resp. Softwaresysteme beschafft werden - Komplexe, übergreifende Anforderungen / Abhängigkeiten, bei welchen die Umsetzung zeitlich und inhaltlich nicht absehbar und beeinflussbar ist

Nr.	Bezeichnung Front-Office Potenzial	Begründung	enthaltene Leistungen	Departement	Ampel	Kommentar
1	Anmeldeverfahren für Schulen und Ausbildungen	Eine Übersicht über sämtliche Angebote ab Sek. II wäre sinnvoll. Eine elektronische Anmeldung ist heutzutage erwartbar und die Daten können in nachgelagerten Prozessen weiterverwendet werden. Zudem erscheint eine mögliche Umsetzung als nicht aufwendig	- Anmeldung zur Berufsschule erfassen - Anmeldung zur Prüfung EFZ - Anmeldung Aufnahmeprüfung Gymnasium / FM / BM	DBK		- Anpassung Formularlösung notwendig - Authentisierung und Autorisierung notwendig
2	Vermietung Sportbusse, Sportmaterial und Koordination Raumbenutzung	Die Reservation von Ressourcen sollte online möglich sein und die Verrechnung könnte ebenfalls online erfolgen. Wir erachten die Umsetzung dieser Leistung als „Quick-Win“. Zudem werden ähnliche Anforderungen auch in anderen Departementen vorhanden sein.	- Sportbusse - vermieten - Sportmaterial - vermieten - Koordination Raumbenutzung sicherstellen	DBK		- Anpassung Formularlösung notwendig
3	Kommunikation zwischen Lehrbetrieb und Kanton in der Berufsbildung	Diesbezüglich stehen bereits einige Angebote zur Verfügung, welche es aber auszubauen gilt. In div. Kantonen sind Bestrebungen im Gange, den Austausch zwischen Lehrbetrieben und Berufsbildung zu digitalisieren und zu vereinfachen.	- Bewilligung für die Ausbildung von Lehrlingen erteilen - Genehmigung eines Lehrvertrags - erteilen	DBK		- Prozess muss im Detail aufgenommen und analysiert werden - Authentisierung und Autorisierung notwendig
4	Baubewilligungsverfahren	Wird sowohl von Gemeinden als auch vom DBU als erstrebenswertes Potenzial genannt.	sämtliche Leistungen im Baubewilligungsverfahren	Gemeinde		- Anpassung Formularlösung notwendig - Prozess muss im Detail aufgenommen und analysiert werden - Authentisierung und Autorisierung notwendig
5	Beantragung Jagd- / Fischereipatent	Digitale Lösung ist aktuell in Vorbereitung in Zusammenarbeit mit weiteren Kantonen (NW, OW, GR). In diesem Zusammenhang wird auch der Digitalisierungsprozess für Abschuss- und Fangstatistik analysiert.	- Abgabe Jagdpatent - Abgabe Fischereipatent	DBU		- Anpassung Formularlösung notwendig - Authentisierung und Autorisierung notwendig
6	Beiträge Energieförderprogramm	Beim Bund besteht bereits ein Portal. Kantonale Anbindung / Ergänzung zusätzlicher Leistungsangebote des Kantons.	- Förderbeiträge bewilligen	DBU		- Authentisierung und Autorisierung notwendig

7	Abrufen von Grundstückinformationen im Geoportal	Digitale Lösung vorhanden bzw. im Laufe 2020 im Ausbau (Grundstücksbeschrieb mit Katasterauszug, öffentlich-rechtliche Eigentumsbeschränkungen, Eigentümerauskunft via Grundbuchdaten).	- Grundstücksinformationen im Geoportal abrufen	DBU		- bereits in Umsetzung
8	Online-Steuererklärung	Einführung ohnehin geplant per 2021 (vorbehältlich der Zustimmung der Landsgemeinde zur Änderung des Steuergesetzes) betrifft potentiell alle Haushalte	- Steuererklärung einreichen - Fristverlängerungen beantragen	DFG		- Authentisierung und Autorisierung notwendig - Signatur ist zu klären - Standardlösung auf dem Markt vorhanden
9	Gesuch für Individuelle Prämienverbilligung	- hohe Nachfrage [betrifft rund 22% der Glarnerinnen und Glarner] - politisch wichtiges Thema, bei dem eine möglichst einfache Gesuchstellung erwünscht ist - bereits hohe Digitalisierung im Back-Office-Bereich (Schnittstellen zu Krankenversicherungen)	- Gesuch für IPV stellen	DFG		- Anpassung Formularlösung notwendig - Authentisierung und Autorisierung notwendig
10	Bewilligungen für Gesundheitsberufe	Dienstleistung bereits online vorhanden wichtig wären Schnittstellen im Back-Office-Bereich (Formularsoftware/Axioma sowie allenfalls nationale Register)	- diverse Bewilligungen	DFG		- Prozess muss im Detail aufgenommen und analysiert werden - Authentisierung und Autorisierung notwendig
11	Beantragung Beglaubigung und Apostille	digitale Abwicklung dieser Beglaubigungen. Heute wird diese Dienstleistung per Post oder physisch abgewickelt und die Gebühren müssen direkt am Schalter beglichen werden	- diverse Beglaubigungen und Apostillen	SK		- Anpassung Formularlösung notwendig - Authentisierung und Autorisierung notwendig
12	Memorialsanträge und Petitionen	Memorialsanträge und Petitionen müssen heute physisch eingereicht werden. Eine digitale Abwicklung könnte sowohl die effiziente Bearbeitung erleichtern sowie auch einen Beitrag zu einer erhöhten Partizipation beitragen.	- Einreichen von Petitionen - Einreichen von Memorialsanträgen	SK		- Anpassung Formularlösung notwendig - Authentisierung und Autorisierung notwendig
13	Interaktiver Staatskalender	Der Staatskalender besteht heute aus diversen PDF's. Eine interaktive Übersicht mit Einbindungsmöglichen in weitere Kalender wäre hier sinnvoll.	- Staatskalender anschauen - Finden des richtigen Ansprechpartners	SK		- voraussichtlich mit dem CMS umsetzbar

14	Digitaler Antrag für Bewilligungen und Gesuche	Mit dem Standard können anschliessend verschiedene Abläufe adaptiert werden: Wirtschafts-/Tourismusförderung Abwicklung, Nacht- und Sonntagsarbeit; Drittstaaten und Dienstleistungserbringer EU/EFTA sowie Grundstückerwerb von Ausländer BewG	- Wirtschafts- und Tourismusförderung - Bewilligung Nacht- und Sonntagsarbeit - Bewilligung Grundstückserwerb von Ausländer - Bewilligung Drittstaaten und Dienstleistungserbringer EU/EFTA	DVI		- Anpassung Formularlösung notwendig - Authentisierung und Autorisierung notwendig
15	Beglaubigungen und Beurkundungen im Handelsregister und Grundbuchamt	Durch die digitale Signatur sollen erste Grundlagen für Beglaubigungen bzw. Beurkundungen geschaffen werden. Damit wir eine effiziente und kundenfreundliche Registereintragung beim Handelsregister sowie Grundbuchamt erreicht. Das Bedürfnis nach digitaler Signatur wurde ebenfalls von der glarnersach als Potenzial genannt.	- Beglaubigungen und Beurkundungen im Handelsregister und Grundbuchamt	DVI		- rechtliche Grundlagen bez. qualifizierter elektronische Signatur vs. es elektronische Signatur ist zu klären - bspw. Einsatz von Swiss ID und weitere Abhängigkeiten - Anpassung Formularlösung notwendig
16	Digitale Beratung für Standardfragen	Schaffung einer Grundlagenkonstruktion für einfache Beratungsprozesse (Gründungsberatung, Arbeitsrechtsberatung, Innovationsberatung, Vermittlung von Immobilien).	- Gründungsfragen - Arbeitsrechtberatung - Innovationsberatung - Vermittlung von Immobilien	DVI		- Einsatz von einfachen Formularlösungen bis Online Kommunikationslösungen via bspw. Chat-Bots möglich
17	Services Einwohneramt	Von den Gemeinden wurden diverse Bedürfnisse hinsichtlich Einwohnerservices genannt. Die Digitalisierung dieser Prozesse soll zusammengefasst werden einfach umgesetzt werden. Insbesondere die Information über Adressänderungen wurde ebenfalls von der glarnersach genannt.	- Bezug Einwohnerbestätigungen / Adressänderung - Meldung von Ein-/ Auszügen durch oder Verwaltung (Drittmeldepflicht)-Umzug (Zu- und Wegzug) - Namensänderung - Ausländerausweis - SBB-Tageskarten Versand - Abrechnung Kurtaxen	Gemeinden		- Zugriff auf Fremdsysteme notwendig (NEST, eBill) - Prozess muss im Detail aufgenommen, analysiert und angepasste werden - Klärung der Datenhoheit und Bewirtschaftung
18	Services Grundbuchamt	Die Digitalisierung des Baubewilligungsprozess und entsprechende Geschäfte in Zusammenhang mit dem Grundbuch stellt ein Bedürfnis der Gemeinden dar (siehe auch Nr. 15). Gewisse Services des Grundbuchamts können jedoch auch losgelöst von diesem Prozess und für weitere Empfänger separat umgesetzt werden.	- Austausch Grundbuchmutationen Gemeinde / Kanton - Baugesuche / Baubewilligungsverfahren - ev. Services für Datenbezüger prüfen (bspw. Banken)	Gemeinden		- vgl. Bezug zu Nummer 15 oder auch 4 (Abstimmung ist noch notwendig)

19	Services Schulen / Bildung	Es gibt mehrere Leistungen im Bereich Bildung auf Gemeinde, die zusammengefasst werden und gesammelt angeboten werden können.	- Diverse Anmeldungen / Bestätigungen / Formular - Dispensationen - Schulbestätigung - Tagesstruktur Anmeldung / Mutationen	Gemeinden		- Anpassung Formularlösung notwendig - Authentisierung und Autorisierung notwendig
20	Duplikat Fahrzeug- und/oder Führerausweis	Die „automatische“ Erstellung im System nach kundenseitiger Auftragseingabe/-erfassung von Duplikaten (Fahrzeug- und /oder Führerausweise wegen Verlust) hätte signifikante zeitliche Einsparungen zur Folge.	-Duplikat Fahrzeug- und Führerausweis	SJD		- CARI eGov Services - Authentisierung und Autorisierung notwendig
21	Services Betreibungs- und Konkursamt	Betreibungsregisterauskünfte	- Auskünfte über Betreibungen anfragen	SJD		- Authentisierung und Autorisierung notwendig - Signatur ist zu klären
22	Services Migrationsamt	Mit den neuen Ausländerausweisen können diese Leistungen überwiegend digitalisiert werden. Umsetzung voraussichtlich im Jahr 2021. Die entsprechende Prozessevaluierung mit den EWK läuft bereits. Zudem können via Onlineschalter weitere Leistungen im Asyl- und Ausländerbereich angeboten werden (Verlängerungen, Regelungen)	- Ausstellung Ausländerausweis für EU/EFTA und Nicht EU/EFTA Staatsangehörige - Verlängerungen und Regelungen im Asyl und Ausländerbereich	SJD		- Umsetzung 2021 geplant
23	Services Kreiskommando	Der häufigste Kontakt zwischen Armeeangehörigen und Kreiskommando sind Dienstverschiebungen	- Dienstverschiebungen AMZ	SJD		- Anpassung Formularlösung notwendig - Authentisierung und Autorisierung notwendig

8 Technische Basisinfrastruktur und Werkzeuge

8.1 Grundstruktur zur Analyse

Für die Umsetzung eines Front Office Portals wurde ein generisches Modell erstellt, welches auch als Grundlage für die IST- Aufnahme der benötigten Elemente genommen wurde. Auf Basis dessen kann dann eine GAP Analyse erstellt werden, um schlussendlich ein entsprechendes SOLL-Bild zu erhalten.

Das generische Modell / Struktur sieht wie folgt aus:

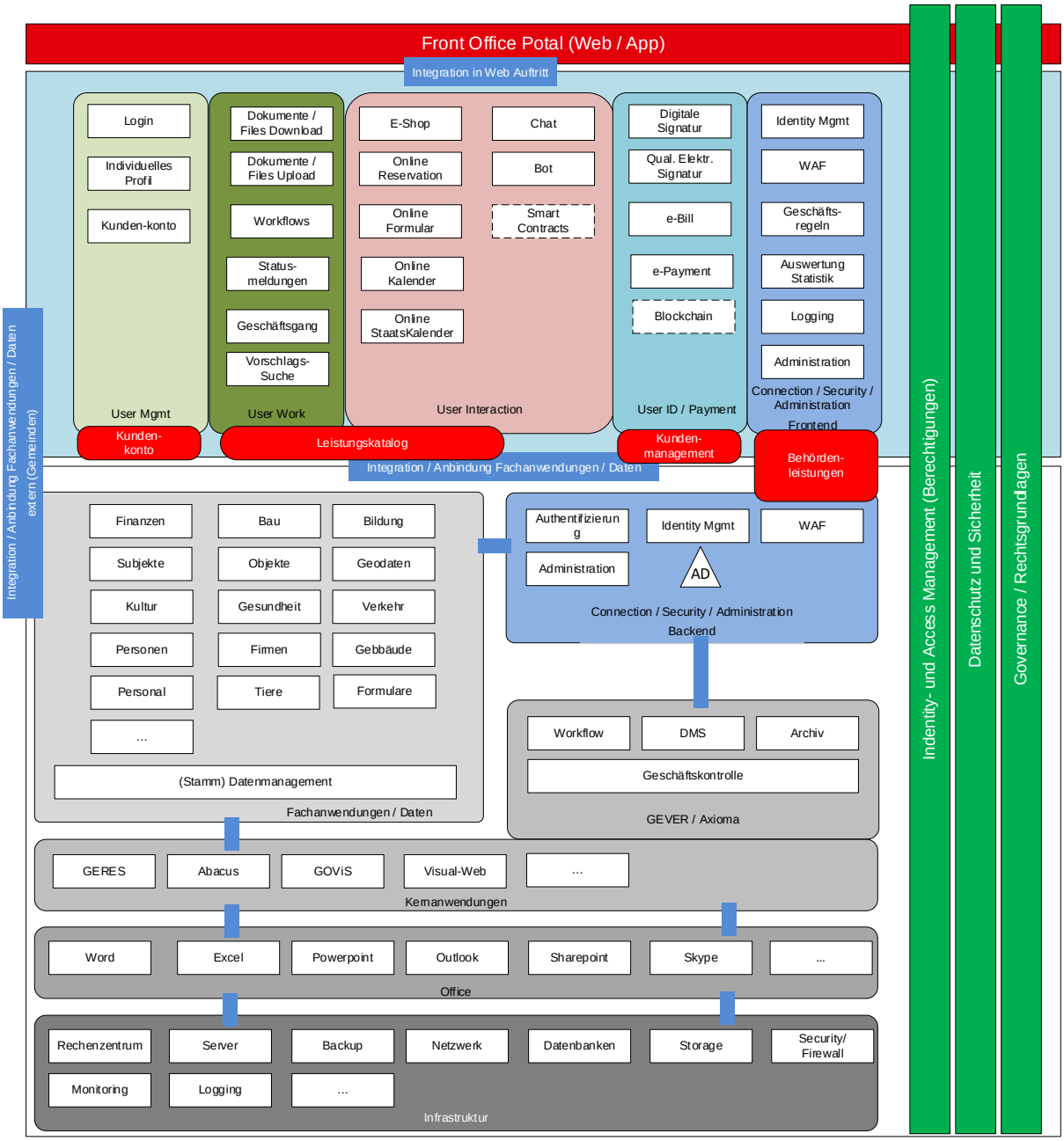


Abbildung 9: Generisches Modell Front Office Kanton Glarus

Der hellblau markierte Bereich beschreibt die zentralen Elemente für das Front Office Portal.

8.2 IST

Der Kanton Glarus und die Gemeinden haben bereits einige Basiskomponenten im Einsatz, welche auch für das Front Office Portal eingesetzt werden können.

8.2.1 Basisinfrastruktur Kanton

Zusammen mit dem Leiter Informatikdienst wurden die Fachanwendungen und Elemente identifiziert, welche heute bereits im Einsatz sind und im Kontext zu dem Front Office Portal stehen.

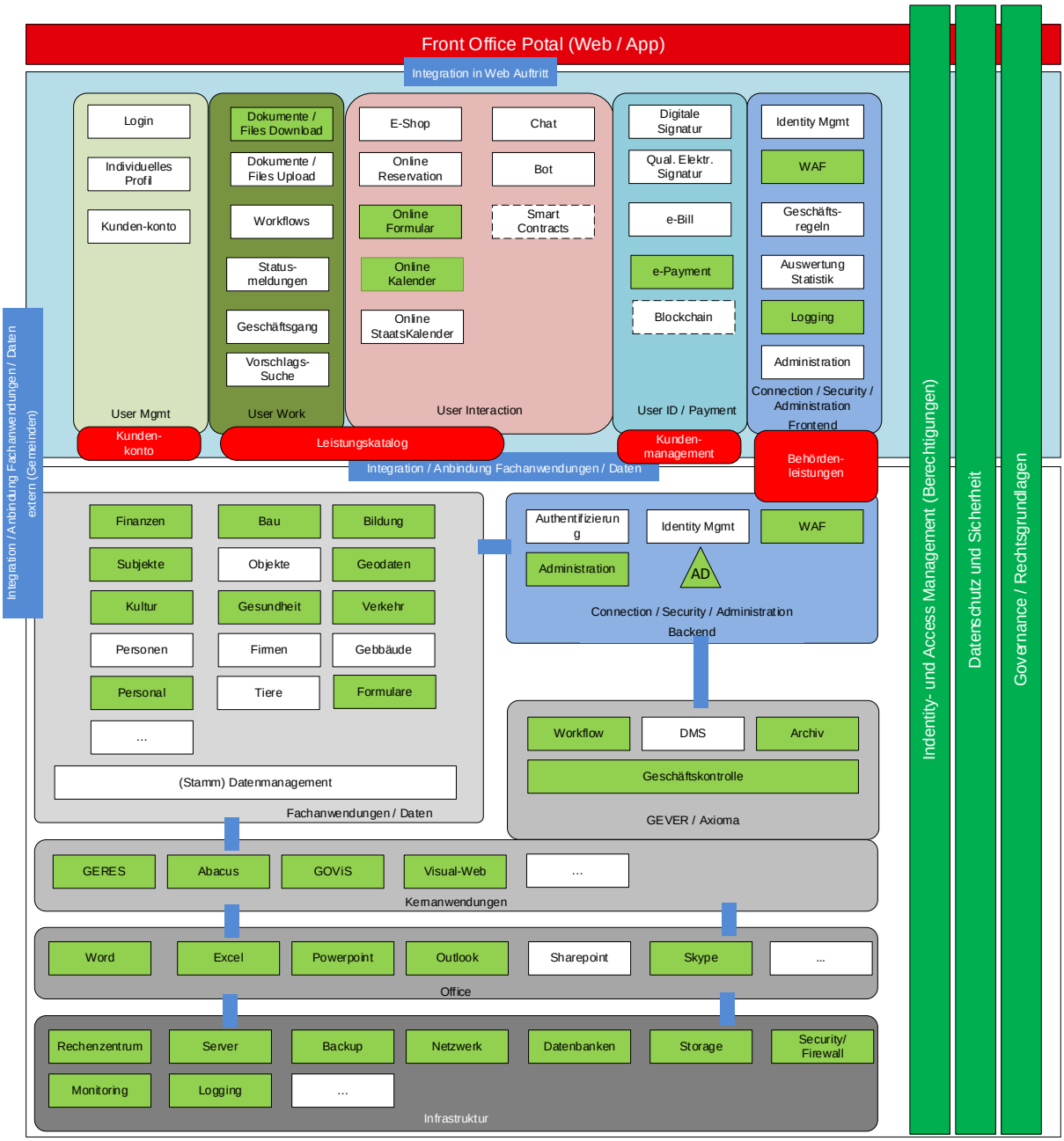


Abbildung 10: Übersicht IST-Situation Basisinfrastruktur Kanton

Die hellgrün markierten Elemente sind bereits komplett oder teilweise vorhanden. Auf eine detaillierte Ausführung was welche Funktion bisher erfüllt wird hier nicht weiter eingegangen.

8.2.2 Basisinfrastruktur Gemeinden

Bei den Gemeinden präsentiert sich folgendes Bild:

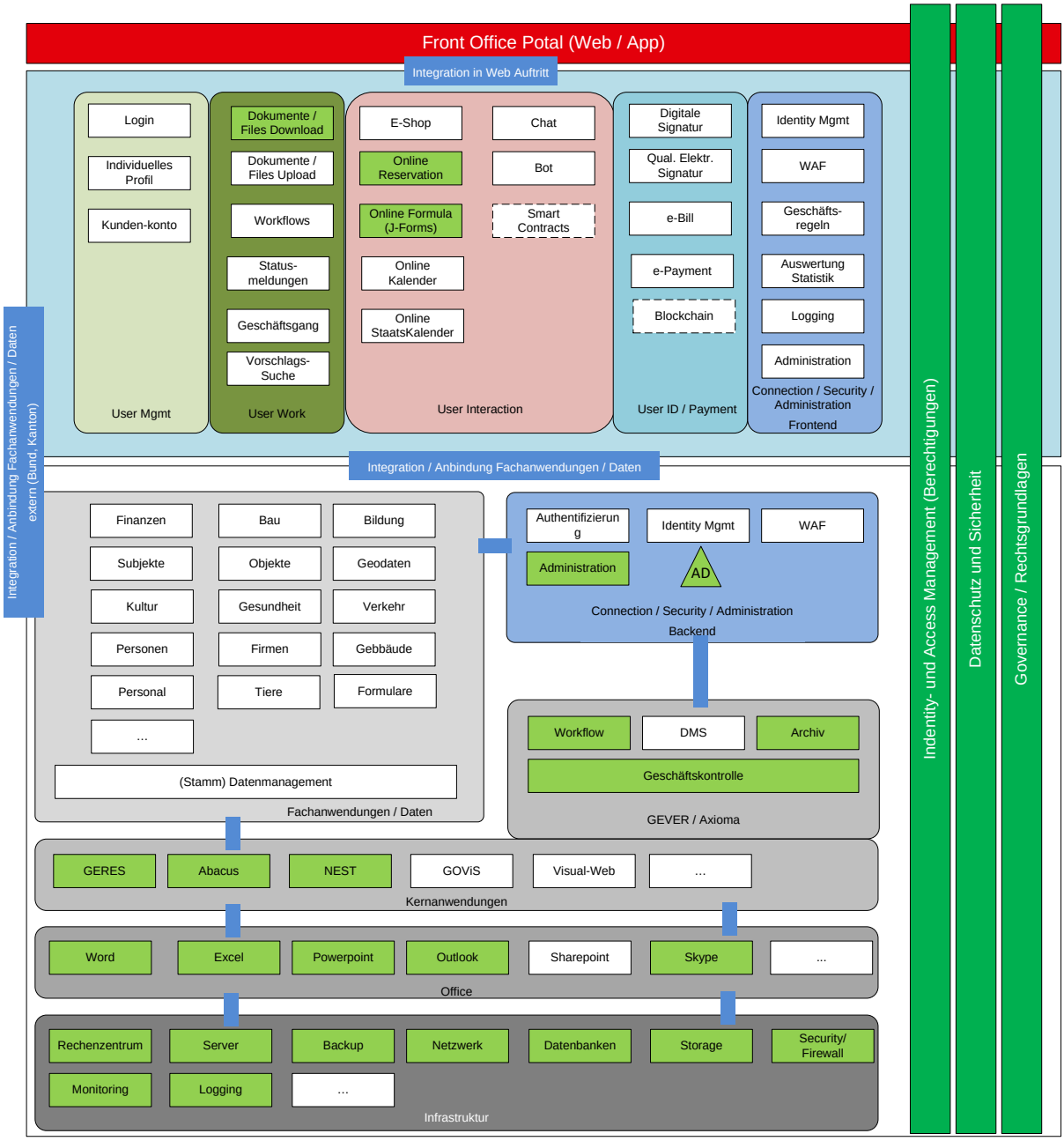


Abbildung 11: Übersicht IST-Situation Basisinfrastruktur Gemeinden

Im Front Office Bereich sind bei den Gemeinden Downloads und ein einfaches Formular im Einsatz.

8.3 GAP Analyse / SOLL

Aufgrund der technologischen Weiterentwicklung sollten nun im Rahmen von Detailanalysen geprüft werden, inwiefern die bestehenden Komponenten die identifizierten Anforderungen für die durchgängige Digitalisierung des Leistungsangebots bereits erfüllen, wo Lücken bestehen und wie diese Lücken geschlossen werden können. Wenn möglich sollen bereits bestehende Lösungen verwendet werden. Die nachfolgende Grafik zeigt mit den orangen eingefärbten Elementen jene Punkte, welche es gilt, in der nächsten Phase auszudetaillieren, bzw. zu spezifizieren. Die Auflistung ist nicht als abschliessend zu betrachten, zeigt aber die wichtigsten Handlungsfelder auf.

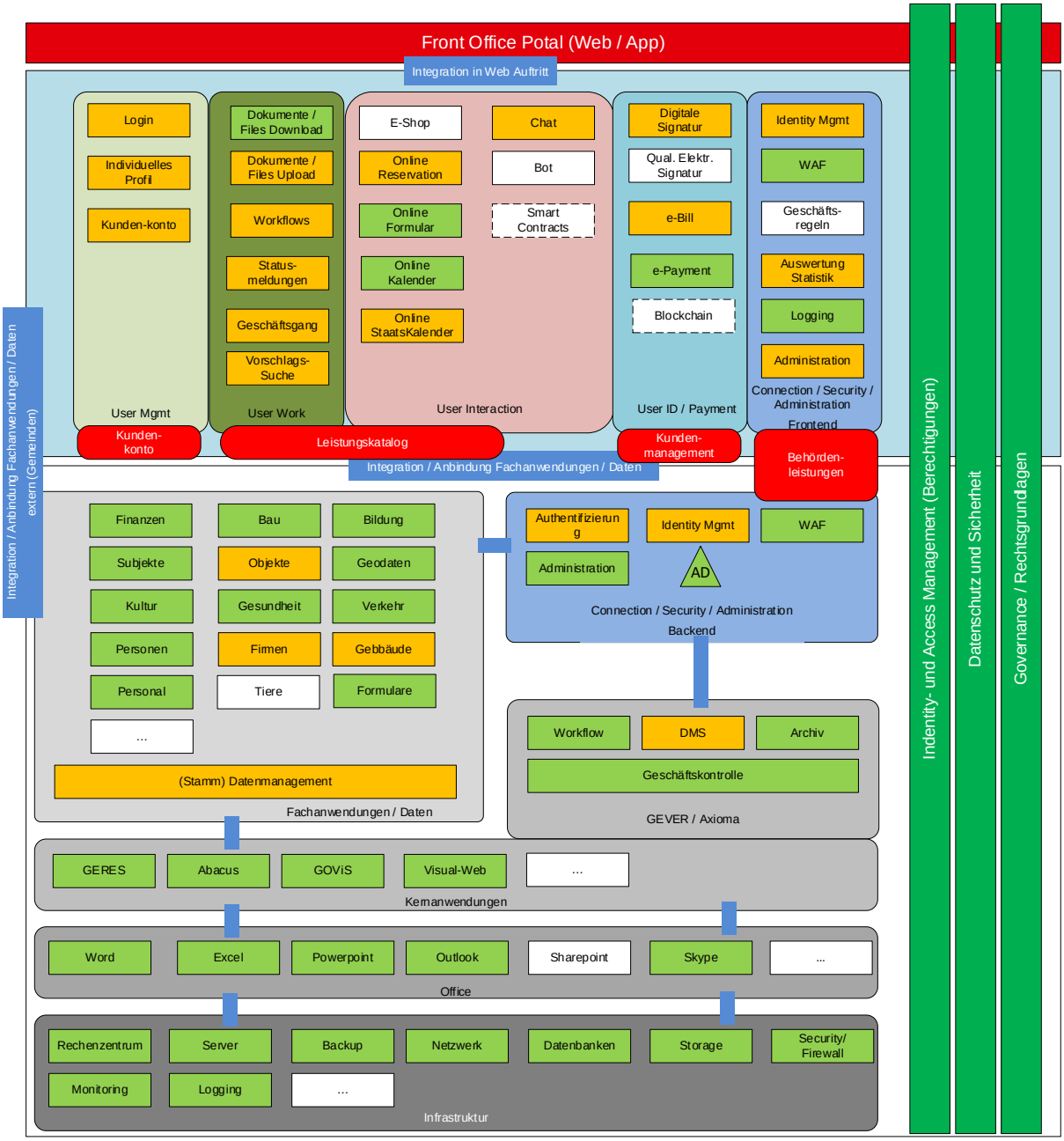


Abbildung 12: GAP Analyse Basisinfrastruktur Kanton

Aus heutiger Sicht sollten die folgenden zentralen Komponenten weiter ausgebaut oder zur Beschaffung ausdetailliert werden (es werden nur die wichtigsten Komponenten beschrieben, im Gesamtkontext sind auch die weiteren Elemente zu betrachten):

8.3.1 Formularlösung

Der Kanton Glarus hat bereits eine etablierte (Online-)Formularlösung evaluiert, beschafft und eingeführt, welche bei mehreren anderen Kantonen – auch im Zusammenspiel mit Portalen oder Fachapplikationen – im Einsatz ist. Dabei handelt es sich um die Lösung «a-forms2web», welches als strategisch gesetzt ist.

Formulare sind bei einer grossen Mehrheit der Leistungen der Verwaltung der Einstiegspunkt zu den Prozessen bzw. zur Abwicklung der Leistungen. Deshalb sind sie ein idealer Startpunkt zur Detailkonzeption, Spezifikation und anschliessenden Umsetzung von digitalisierten Leistungen und Prozessen. Zudem kann ein einheitlicher Auftritt und Vorgaben zentral eingerichtet und eine Entlastung der Ämter erreicht werden.

Die aktuelle Version von «aforms2web» wird nur für kantonale Geschäfte eingesetzt und ist noch stark ausbaufähig. Bei den Gemeinden sind aktuell einfache Formularlösungen im Einsatz. Künftig sollen die Gemeinden ebenfalls auf diese Lösung setzen.

8.3.2 WAF und Übersetzungsdienste

Wie bereits in Kapitel 6.1.4 Zugriff, Berechtigungen und Sicherheit beschrieben wird für eine saubere Authentisierung der Benutzer eine WAF benötigt, welche die Sicherheit des Front Office Portals sicherstellt. WAFs werden bspw. auch bei Zugriff auf Online Banking eingesetzt und schaffen damit die aktuell höchst mögliche Stufe an Sicherheit, womit auch vertrauliche Geschäfte / Behördengänge digital ermöglicht werden. Der Kanton Glarus hat vor Kurzem die Lösung «F5» beschafft und bereits im Einsatz. Für den Einsatz im Front Office Portal sind entsprechende Anpassungen/Erweiterungen zu prüfen und auszudetaillieren.

Im Zusammenspiel mit der Formularlösung stellt die WAF ein zentrales Element dar mit der Integration der Fachapplikationen. Technisch ist im Detail zu klären, inwiefern auch noch ein Übersetzungsdienst wie bspw. ein BizTalk Server sowie ein Data-Hub benötigt werden.

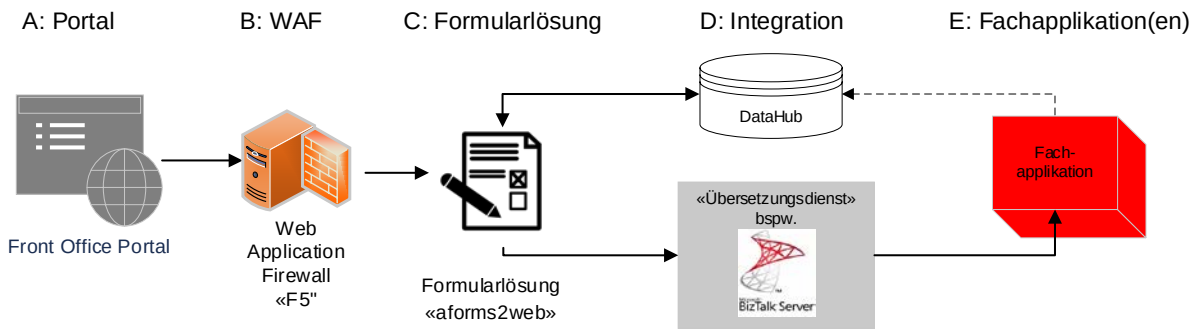


Abbildung 13: Zusammenspiel Formularlösung mit verschiedenen Fachapplikationen

8.3.3 ePayment

Im Kanton Glarus ist das Produkt Saferpay im Einsatz, welche für alle aktuellen e-Services eingesetzt wird. Dieses soll auch im neuen Front Office Portal eingesetzt werden.

8.3.4 eID

Das auf Bundesebene laufende Projekt eID sollte per Ende 2021 fertiggestellt sein. Sobald eine finale und «marktreife» eID-Lösung verfügbar, die Rechtsgrundlagen geschaffen und bei der Bevölkerung verbreitetet ist, sollte in einer weiteren Ausbaustufe des Front Office Portals die eID als Identifikationsmittel genutzt werden. Um aber bereits im Jahr 2021 die ersten Digitalisierungsschritte umzusetzen, ist zu prüfen, welche Leistungen auch mittels Mehrfachauthentifizierung durch die WAF bereits genügend sicher abgewickelt werden können. In einem nächsten Schritt wird als Authentifizierungsverfahren in die WAF die eID eingebaut.

8.3.5 Signaturlösung

Um Geschäfte abwickeln zu können, welche eine Signatur benötigen, die gleichgesetzt sind mit einer handschriftlichen Unterschrift, wird eine qualifizierte elektronische Signatur benötigt. Beispielsweise mit der SwissID auf Stufe 5 könnte dies mittelfristig realisiert werden. Hier wird empfohlen zu prüfen, welche der Geschäfte effektiv eine qualifizierte Unterschrift benötigen und welche abgewickelt werden können unter der Prämisse, dass ein Benutzer eindeutige identifiziert werden konnte.
Sobald eine Rechtsgrundlage für eine Lösung wie eID vorhanden ist, sollte dies umgehend verfolgt und integriert werden.

8.3.6 Chat

Mit einer Chatlösung können künftig Beratungen auch per Video und Telefonie mit Bürgern auf einem alternativen Weg erfolgen. Die aktuelle Pandemie hat aufgezeigt, dass alternative digitale Beratungen funktionieren und ein Bedürfnis der Bevölkerung darstellen.

8.3.7 Weitere Komponenten

Folgende weitere Komponenten sollten gemäss Priorisierung der umzusetzenden Leistungen/Prozesse der Ämter und Gemeinden in einer ersten Phase bezüglich einer Beschaffung analysiert werden:

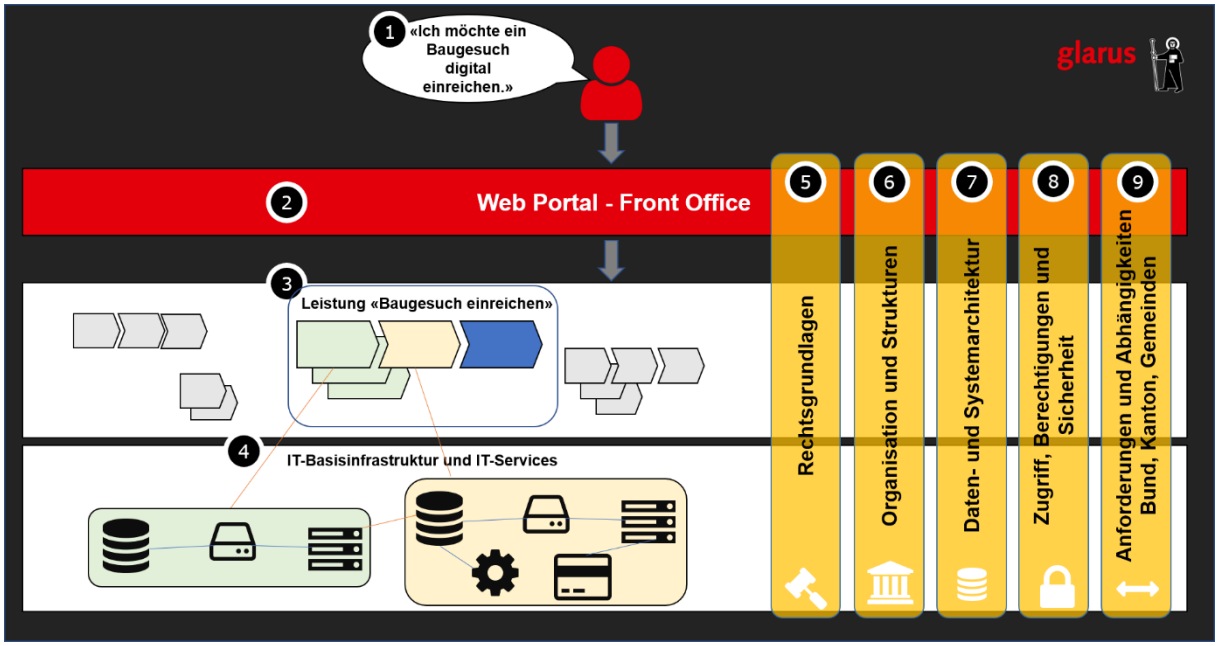
- Zur Verarbeitung der digital eingereichten Anträge soll die bestehende GEVER-Lösung Axioma flächendeckend überall dort eingesetzt werden, wo keine spezifischen Fachapplikationen im Einsatz sind
- Beschaffung Online Staatskalender
- Beschaffung e-Bill / e-Rechnungslösung

Die in den Rahmenbedingungen aufgeführten Themen sind hier nicht nochmals aufgeführt, stellen aber zentrale und über alle Sichten wichtige Elemente dar.

9 Umsetzung Front Office

Die Umsetzung des Front Office gemäss Konzept ist ein komplexes Vorhaben, welches Organisations- und Koordinationsaufgaben beinhaltet. Will man dieses Konzept effektiv und effizient umsetzen, braucht es eine ordnende Hand, eine übergreifende Steuerung sowie zusätzliches Knowhow und Ressourcen. Dies kann auf der koordinativ-planerischen Ebene durch die neu zu schaffende Fachstelle Digitalisierung abgedeckt werden und ist bereits angedacht. Diese Organisatorischen Anpassungen werden im Kapitel 9.10 konkreter ausgeführt.

Die Umsetzung des Front Office in der Ausbaustufe 1 bedarf mehreren Massnahmen, die nachfolgend anhand des eingangs beschriebenen Zielbilds beschrieben werden. Dabei bildet jedes nummerierte Element ein Handlungsfeld, zu welchem die entsprechenden Massnahmen aufgeführt werden. Diese werden anschliessend im Kapitel 9.12 Roadmap aufgeführt.



9.1 Handlungsfeld 1: Kundengruppe

9.1.1 Massnahme 1.1: Kundengruppen ausdetaillieren und Bedürfnisse klären

Nutzen / Begründung	Bedürfnisse und Anforderungen an das Front Office seitens Kunden sind geklärt
Ziel	- Die Kundengruppen mit Ansprüchen an das Front Office sind bekannt und deren Bedürfnisse geklärt - Bedürfnisse an Leistungen, die am Schalter resp. «Offline» erbracht werden, sind geklärt
Anforderungen und Abhängigkeiten	Keine bekannt
Grobe Umsetzungsbausteine und -schritte	- Kundengruppen ausdetaillieren - Bedürfnisse abholen (z.B. in Interviews) - Anforderungen an Front Office ableiten und entsprechende Massnahmen treffen
Grober Zeitplan	*Siehe separates Dokument Roadmap*

9.2 Handlungsfeld 2: Portal

9.2.1 Massnahme 2.1: Aufnahme laufende Projekte

Nutzen / Begründung	Eine Übersicht über das Projektportfolio im Zusammenhang mit dem Front Office wurde seitens CSP gesichtet. Im Rahmen der Analyse und Erarbeitung der Leistungen sind neue Informationen zu laufenden Projekten aufgetaucht. Es braucht eine gesamtheitliche Erhebung zu den laufenden Projekten, um Abhängigkeit zu klären und Doppelspurigkeiten im Front Office (Portal) zu vermeiden.
Ziel	- Laufende Projekte mit Zusammenhang zu den Leistungspotenzialen sind aufgenommen - Abhängigkeiten zu den Potenzialen und Zuständigkeiten im Front Office sind geklärt
Anforderungen und Abhängigkeiten	Je nach konkretem Vorhaben gilt es die Abhängigkeiten kantonalen und übergeordneten Bundesprojekten zu beachten (siehe auch 9.9 Handlungsfeld 9)
Grobe Umsetzungsbausteine und -schritte	- Aufnahme der laufenden Projekte und Initiativen in Zusammenarbeit mit den Departementen und Dienststellen - Abstimmung mit Leistungspotenzialen und ev. Konsolidierung der Potenziale
Grober Zeitplan	*Siehe separates Dokument Roadmap*

9.2.2 Massnahme 2.2: Beschaffung und Einführung Portal

Nutzen / Begründung	Siehe dazu Abschnitt 5.2.2. Die Beschaffung einer Portallösung bildet die Voraussetzung und den technologischen Rahmen für das Angebot der Leistungen.
Ziel	- Eine zeitgemässe Portallösung, welches die Anforderungen der Basisinfrastruktur und der Leistungspotenziale erfüllt, ist beschafft.
Anforderungen und Abhängigkeiten	Vor resp. bei der Beschaffung der Portallösung gilt es sicherlich, sämtliche Abhängigkeiten (siehe Kapitel 6) nochmals zu beachten und die Anforderungen zu konkretisieren.

	Zudem sind bestehende Lösungsansätze zu prüfen. Dazu gehört beispielweise das iGovPortal, welches bei mehreren Kantonen (SG, SO, JU, FR, GR) bereits im Einsatz ist. Infos dazu sind unter https://www.igovportal.ch/ zu finden. Von einer Eigenentwicklung ist abzusehen!
Grobe Umsetzungs-bausteine und -schritte	1. Initialisierung 2. Konzeption und Anforderungserhebung 3. Realisierung (inkl. Beschaffung) 4. Einführung
Grober Zeitplan	*Siehe separates Dokument Roadmap*

9.3 Handlungsfeld 3: Leistungen Front Office Ausbaustufe 1

9.3.1 Massnahme 3.1: Detailkonzeption Ausbaustufe 1

Nutzen / Begründung	Die erarbeiteten Leistungspotenziale müssen im Rahmen einer Detailkonzeption noch vertieft ausgearbeitet werden (bspw. Aufnahme technische und funktionale Anforderungen, Aufnahme des Prozesses der Leistungserbringung), damit diese im Front Office realisiert werden können.
Ziel	- Die Leistungspotenziale der Ausbaustufe 1 sind soweit ausdetailliert, dass diese ins Front Office Portal integriert werden können
Anforderungen und Abhängigkeiten	Es gilt hier sicherlich die laufenden kantonalen, sowie Bundesinitiativen zu beachten (siehe Kap. 6).
Grobe Umsetzungsbausteine und -schritte	1. Ausdetaillierung der Leistungen: Prozessaufnahme, Abhängige Systeme und übergeordnete Anforderungen 2. Spezifikation der einzelnen Leistungen (Lösungsdesign Formular, Daten, Prozessschritte, Organisationsentwicklung, Stakeholdermanagement/Kommunikation, Prüfung rechtliche Grundlagen, Datenschutz etc.) 3. Realisierung der Leistungen für den digitalen Bezug via Portal
Grober Zeitplan	*Siehe separates Dokument Roadmap*

9.3.2 Massnahme 3.2: Detailkonzeption Ausbaustufen 2-x

Die Detailkonzeption der weiteren Ausbaustufen gestaltet sich analog Massnahme 3.1. Mit den weiteren Ausbaustufen werden die weiteren Leistungen bezüglich Front Office Portal analysiert und gegebenenfalls umgesetzt.

9.4 Handlungsfeld 4: Konsolidierung und Erweiterung Basisinfrastruktur

Entsprechend den Ergebnissen der Detailkonzepte sind unter Umständen Anpassungen und Beschaffungen im Bereich eGov-Basisinfrastruktur nötig. Allfällige Massnahmen sollen in den Detailkonzepten in Form einer detaillierten Umsetzungsplanung aufgeführt werden.

9.5 Handlungsfeld 5: Rechtsgrundlagen

Die grundsätzlichen Rechtsgrundlagen für das Front Office und die angebotenen Leistungen werden im separaten Teilprojekt TP3 «Schaffung einer Digitalisierungsgesetzgebung» erarbeitet. Je nach Ergebnissen müssen diese in der Detailkonzeption des Portals (siehe 9.3.1) nochmals präzisiert werden.

9.6 Handlungsfeld 6: Organisation und Strukturen

Die Schaffung geeigneter organisatorischer Strukturen und Arbeit hin zu einer gemeinsamen Informatik Kanton & Gemeinden für das Front Office und die angebotenen Leistungen werden im separaten Teilprojekt TP2 erarbeitet. Je nach Ergebnissen müssen diese in der Detailkonzeption des Portals (siehe 9.3.1) nochmals präzisiert werden. Die Erarbeitung eines Einführungskonzepts, um die organisatorischen Aspekte hinsichtlich Veränderungen der Leistungserbringung und -inanspruchnahme intern und extern zu adressieren (z.B. Das Geschäft wird nicht mehr am Schalter, sondern digital erledigt), ist zu diskutieren. Ein weiteres zentrales Element auf der koordinativ-planerischen Ebene ist die neu zu schaffende Fachstelle Digitalisierung, wie sie bei zahlreichen privaten Unternehmen und immer mehr im Verwaltungsumfeld eingesetzt wird.
Zudem werden für die Digitalisierungsprojekte im IT-Umfeld weitere 2-3 Stellen (IT-Projektleiter) notwendig, zur Umsetzung über die nächsten Jahre.

9.7 Handlungsfeld 7: Daten- und Systemarchitektur

9.7.1 Massnahme 7.1: Erstellung Datenmanagement-Katalog

Nutzen / Begründung	Der Umgang mit den Daten ist im Sinne einer Data Governance und Datenmanagement bekannt. Technischen Umsetzungsmassnahmen wie Einsatz eines Data-Hubs oder einer Datenaustauschplattform sind und geregelt und ein Regelwerk für deren Einsatz definiert.
Ziel	- Eine Datenmanagement Strategie und ein Datenkatalog ist erstellt - Die Spielregeln für den Datenaustausch und die Datennutzung zwischen den Dienststellen bzw. deren Fachapplikationen zugunsten von E-Government, also auch in Richtung der externen Benutzer/Kunden, ist definiert (Gesetzlich, organisatorisch, Vereinbarungen) - Es ist geklärt, wer für die Datenerstellung und -bewirtschaftung verantwortlich ist - Die Datenklassifizierungen wurden gemacht und der Schutzbedarf ist definiert inkl. Schutzmassnahmen - Die Datenbezüger sind definiert und wo notwendig ist eine Datenaustauschvereinbarung erstellt (unter Prüfung und Einhaltung der Datenschutzvorgaben) - Definition der Datenübersetzung und -validierung zwischen Front Office und Fachapplikationen (bspw. Einsatz eines Data-Hub und Übersetzungsdienstleistung oder generischem Mapping für vereinfachte Konfiguration) - System- und Sicherheitsarchitekturen sind wo notwendig ergänzt oder erstellt.
Anforderungen und Abhängigkeiten	Bestehende Datenmodelle und Vereinbarungen sowie die Rechtsgrundlagen sind zu analysieren, eCH-Standards, bestehende Lösungen bei anderen Kantonen, Gemeinden oder Bund

Grobe Umsetzungsbausteine und -schritte	Noch zu definieren
Grober Zeitplan	*Siehe separates Dokument Roadmap*

9.8 Handlungsfeld 8: Berechtigungen, Sicherheit und Datenschutz

9.8.1 Massnahme 8.1. Zugriff und Berechtigungen

Nutzen / Begründung	Um die notwendigen Sicherheiten in der Benutzung des Front Office Webportals gewährleisten zu können sind Anpassungen an Systemen und Infrastruktur vorzunehmen.
Ziel	- Die WAF ist bez. den neuen Anforderungen analysiert und die notwendigen Anpassungen sind bekannt - Notwendigen Berechtigungen und Zugriffe sind bekannt und in einem Zugriffs- und Berechtigungskonzept beschrieben - Wo notwendig sind weitere Massnahmen zu treffen, um die entsprechenden Sicherheitsvorgaben einzuhalten - Die Netzwerk-Policy inkl. Zonenkonzept ist analysiert und wird bei Bedarf angepasst (Trennung und trotzdem Durchlässigkeit interne und extern E-Government Zonen)
Anforderungen und Abhängigkeiten	Noch zu definieren
Grobe Umsetzungsbausteine und -schritte	Noch zu definieren
Grober Zeitplan	*Siehe separates Dokument Roadmap*

9.9 Handlungsfeld 9: Abhängigkeiten auf Ebene Kanton, Gemeinden und Bund mit Einfluss auf das Front Office

Siehe dazu die Massnahmen im Rahmen der Teilprojekte 1 und 2 sowie die weiteren Ausführungen im Kapitel 6.

9.10 Handlungsfeld 10: Organisationsentwicklung

Damit die Veränderungen in der Organisation, welche durch die zunehmende Digitalisierung von Leistungen und Prozessen resultieren, berücksichtigt und die Organisation der einzelnen Dienststellen sowie der gesamten Verwaltung laufend darauf ausgerichtet werden können, sind zwei Arten von Massnahmen notwendig:

1) Veränderungen aufgrund von einzelnen digitalisierten Leistungen und Prozessen
Zu jedem einzelnen Prozess, welcher digitalisiert und ins Portal integriert wird, muss ein Geschäftsorganisationskonzept nach Hermes erstellt werden. Dieses zeigt auf, welche Veränderungen die Digitalisierung mit sich bringt, welche Konsequenzen dies auf die bestehende Organisation hat und wie die Anpassungen vorgenommen werden. Insbesondere ist zu beschreiben, wie das bisherige, konventionelle Angebot (z.B. Papierformulare per Post eingereicht oder die Bedienung der Kunden am Schalter) in Kombination mit dem neuen digitalen Angebot effektiv und effizient sichergestellt werden kann. Anzustreben ist, dass die Prozessabwicklungen bei analogen und digitalen Angeboten seitens der Verwaltung möglichst zusammengeführt wird und nicht aufwändige und kostenintensive Parallelprozesse betrieben werden. Insbesondere ist auch die Supportorganisation (Unterstützung der Benutzer bei fachlichen oder technischen Problemen) auf die veränderte Leistungserbringung auszurich-

ten. Die Auswirkungen der sich verändernden Ansprüche an die Verfügbarkeit der Leistungen sind zwingend in der Entwicklung und Ausbau der Supportorganisation zu berücksichtigen.

2) Summe der Veränderungen aus mehreren/vielen digitalisierten Angeboten
Mit steigender Anzahl digitaler Leistungsangebote sowie deren zu erwartender zunehmender Nutzung durch die Kunden («digitale Transformation») und damit verbundener mengenmässiger Reduktion der konventionellen Angebote, muss nach jeder Ausbaustufe eine Gesamtbetrachtung bezüglich Einfluss auf die Organisation (gesamte Verwaltung) vorgenommen sowie entsprechender Handlungsbedarf abgeleitet werden. Dabei ist eine ganzheitliche Analyse angezeigt von organisatorischen und personellen Konsequenzen der Verwaltung über räumliche und Standortfragen bis hin zu technischen und kommunikativen Auswirkungen und Massnahmen.
Neu geschaffenen bzw. geänderte Strukturen, Rollen und Stellen (beispielsweise die Fachstelle Digitalisierung) sind nach ca. 5 Jahren grundsätzlich auf Anpassungsbedarf zu überprüfen.

3) Erstellung Bereitschaft, Kompetenz und Kultur zur «richtigen» Digitalisierung
Neben zusätzliche Kapazitäten, Rollen und Strukturen im organisatorischen Bereich (s. Kapitel 9.6) sind Massnahmen zu treffen, damit bei den Mitarbeitenden der Verwaltung wie auch der Befähigung der externen Kunden zur Nutzung der Angebote. Diesbezüglich sind auch stets Anreizsysteme und Förder-/Motivationsmechanismen zu überlegen.

9.11 Handlungsfeld 11: Kommunikation

Zentrales und unterstützendes Element im Bereich der Organisationsentwicklung aber auch generell beim Auf- und Ausbau des Front Office ist die zeit- und adressatengerechte Kommunikation gegenüber allen beteiligten Stakeholdern – sowohl verwaltungsintern wie auch zu den externen Kunden. Dazu gehört auch ein zielgerichtetes Marketing sowie eine gemeinsame Kultur und Standards der Leistungsbeschreibungen, Dokumentation, Support- und Hilfestellungen etc. sowohl bei den neuen digitalen Leistungen wie auch in Kombination mit den parallel angebotenen konventionellen (nicht digitalen) Leistungen.

9.12 Roadmap

Die Roadmap zur Umsetzung des Front-Office-Konzepts setzt auf der Roadmap der Digitalisierungsstrategie auf und ist in einem separaten Dokument detailliert aufgeführt. Sie zeigt die konkretisierten Massnahmen auf, welche sich aus dem Konzept ergeben. Abhängigkeiten (insbesondere zwischen den verschiedenen Sofortmassnahmen untereinander sowie zwischen departementalen sowie kommunalen Umsetzungsprojekten und benötigten Infrastrukturkomponenten werden darin ebenfalls aufgezeigt.

10 Glossar

Begriff	Erklärung
Authentifizierung	Vorgang der effektiven Prüfung einer Identität eines Benutzers bzw. Kunden
BizTalk Server	Eine Art "Übersetzungsdienstleister", welche Daten aus Formularen so übersetzt, dass dies die Fachapplikationen verstehen und verarbeiten können. Zudem Datendrehscheibe für den sicheren Transport von Daten verteilter IT-Lösungen (insb. Auch Fachapplikationen und Register)
Data-Hub	Architekturkomponente zur redundanten und Datenschutz-konformen Datenhaltung für E-Government Leistungen z.B. zur Vorabfüllung von Formularen oder Verifikation von eingegebenen Daten
eID	Produktunabhängige Abkürzung für elektronische Identität. Dieses soll den Kunden eindeutig und sicher identifizieren.
IAM	Identity und Access Management - wird bspw. von der WAF übernommen, um die Benutzer zu identifizieren und ihnen die entsprechenden Berechtigungen zu erteilen.
need to know Prinzip	Ein Zugriff auf Daten soll so geregelt sein, dass nur auf Daten oder Informationen zugegriffen werden kann, welche für die Erfüllung einer Aufgabe benötigt werden.
Out-of-the-Box Lösung	Das zu beschaffende System wird so verwendet, wie diese entwickelt wurde. Anpassungen sollten nur bei Parameter Einstellung und keine Code-Veränderung gemacht werden.
qualifizierte elektronische Signatur	Bezeichnet die elektronische Signierung eines Geschäfts welche der Handunterschrift gleich gestellt ist
Responsiv Design	Eine Website wird so entwickelt, dass sie auf verschiedensten Ausgabegeräten einwandfrei betrachtet werden kann. Die Website passt sich den Vorgaben des Ausgabegeräts an (bspw. Handydisplay)
WAF	Eine Web Application Firewall wird als Vermittler zwischen Benutzer und den Systemen dazwischengeschaltet, um die Sicherheit bei dem Zugriff entsprechend zu steuern. Eine WAF kann bspw. verifizieren, ob der angemeldete Benutzer auch derjenige ist, für welchen sich dieser ausgibt, weiter können dem Benutzer diejenigen Zugriffe erteilt werden, für welche dieser die Berichtigung hat.
Webservice	Ein Webservice stellt eine Schnittstelle zwischen Anwendungen dar, über welche zwei Anwendungen miteinander kommunizieren können. So können bspw. über eine Webservice Schnittstelle diejenigen Daten laufend abgeholt werden, welche für die Ausführung einer Anwendung benötigt werden.

11 Anhänge

11.1 Steckbriefe

Die in den Steckbriefen enthaltenen Informationen beruhen auf dem im Konzept vorhandenen Informationsstand und Wissen. Die Steckbriefe müssen im Detailkonzept in Zusammenarbeit mit den entsprechenden Stellen noch detailliert ausgearbeitet werden (z.B. in Bezug auf den Prozess der Leistungserbringung).

11.1.1 Anmeldeverfahren für Schulen und Ausbildungen

Name der Leistung Anmeldeverfahren für Schulen und Ausbildungen		
Kurzbeschreibung Anmeldung an Schulen, Prüfung sowie Ausbildungen mittels einem formulargestützten Prozess. Der Fokus liegt dabei auf der Stufe Sek II.		
Anforderungen an die Umsetzung		
technisch	**organisatorisch**	
Tief – Umsetzung mit bestehender Formularlösung möglich. Die technische Umsetzung der Anforderungen im Anmeldeprozess ist zu klären (Welche Art der Signatur wird benötigt?).	Tief – nur ein Amt ist innerhalb der Verwaltung an der Leistungserbringung beteiligt. Den Prozess für die Anmeldung sowie die Zusammenarbeit mit den Gemeinden gilt es noch zu klären.	
Abhängigkeiten		
technisch	**Bund / Kanton**	**Rechtsgrundlagen**
Aktuell keine ersichtlich.	Die Art und Weise der Identifikation resp. digitaler Signatur ist zu klären und gegebenenfalls auf den aktuellen Stand bzgl. eID-Umsetzung Rücksicht zu nehmen.	Es ist zu klären, ob für einen digitalisierten Anmeldungsprozess Rechtsgrundlagen angepasst werden müssen, vor allem in Bezug auf Signaturen.
Kommentare		
-		

11.1.2 Vermietung Sportbusse, Sportmaterial und Koordination Raumbenutzung

Name der Leistung Vermietung Sportbusse, Sportmaterial und Koordination Raumbenutzung	
Kurzbeschreibung Die Reservation von Ressourcen ist ein grundsätzliches Bedürfnis über den ganzen Kanton hinweg. Im Sinne eines Pilots wird darum in einem ersten Schritt die Vermietung von Sportbussen, Sportmaterial und die Raumkoordination umgesetzt.	
Anforderungen an die Umsetzung	
technisch	**organisatorisch**
Tief – Umsetzung mit bestehender Formularlösung möglich.	Tief – keine Koordination zwischen Departementen / Ämtern nötig.
Abhängigkeiten	

technisch	**Bund / Kanton**	**Rechtsgrundlagen**
Aktuell keine ersichtlich.	Keine Abhängigkeiten erkennbar.	Es ist nicht absehbar, dass Rechtsgrundlagen angepasst werden müssen.

Kommentare
-

11.1.3 Kommunikation zwischen Lehrbetrieb und Kanton in der Berufsbildung

Name der Leistung Kommunikation zwischen Lehrbetrieb und Kanton in der Berufsbildung	
Kurzbeschreibung Der Austausch zwischen Lehrbetrieben und der Berufsbildung bzgl. administrativen Belangen der Berufslehre soll vereinfacht und digitalisiert werden.	
Anforderungen an die Umsetzung	
technisch	**organisatorisch**
Mittel – Die technische Umsetzung der Anforderungen im Anmeldeprozess ist zu klären (Welche Art der Signatur wird für welche Leistungen benötigt?).	Mittel – Prozess muss im Detail aufgenommen und analysiert werden.
Abhängigkeiten	

technisch	**Bund / Kanton**	**Rechtsgrundlagen**
Aktuell keine ersichtlich.	Die Art und Weise der Identifikation resp. digitaler Signatur ist zu klären und gegebenenfalls auf den aktuellen Stand bzgl. elD-Umsetzung Rücksicht zu nehmen.	Es ist zu klären, ob für einen digitalisierten Austausch Rechtsgrundlagen angepasst werden müssen, vor allem in Bezug auf Signaturen.

Kommentare
-

11.1.4 Baubewilligungsverfahren (Services Grundbuchamt analog)

Name der Leistung	
Baubewilligung	

Kurzbeschreibung
Der gesamte Baubewilligungsprozess soll End-to-End digital abgewickelt werden. Die Umsetzung ist mit Leistung 18 (Services Grundbuchamt) zu koordinieren.

Anforderungen an die Umsetzung	
technisch	**organisatorisch**
Hoch – Die technische Umsetzung ist aufgrund der Involvierung verschiedener Systeme auf Stufe Kanton sowie Gemeinde als komplex zu betrachten.	Hoch – Prozess ist komplex, läuft über verschiedene Staatsebenen und Stellen. Weiter sind die Anforderungen der Leistung 18 (Services Grundbuchamt) abzugleichen und aufzunehmen in der Ausdetaillierung.

Abhängigkeiten		
technisch	**Bund / Kanton**	**Rechtsgrundlagen**
Abhängigkeiten zu den involvierten Softwaresystemen sind zu klären.	Aktuell keine ersichtlich.	Es ist zu klären, ob für einen digitalisierten Baubewilligungsprozes s Rechtsgrundlagen angepasst werden müssen.

Kommentare
-

11.1.5 Beantragung Jagd- / Fischereipatent

Name der Leistung	
Beantragung Jagd- / Fischereipatent	

Kurzbeschreibung

Digitale Beantragung für die Abgabe von Jagd- und Fischereipatenten. Digitale Lösung ist aktuell in Vorbereitung in Zusammenarbeit mit weiteren Kantonen (NW, OW, GR).

Anforderungen an die Umsetzung

technisch	**organisatorisch**
Mittel – Umsetzung mit bestehender Formularlösung möglich. Technische Umsetzung der unterschiedlichen Anforderungen im Beantragungsprozess der beiden Patente ist zu klären (Unterschrift, Integration Versicherungsnachweis aus bestehender Fachapplikation und DataHub).	Tief – nur ein Amt resp. Abteilung ist innerhalb der Verwaltung an der Leistungserbringung beteiligt. Den Prozess für die Beantragung gilt es noch zu klären (Unterschrift bei Jagdpatent nötig, bei Fischereipatent nicht)

Abhängigkeiten

technisch	**Bund / Kanton**	**Rechtsgrundlagen**
Klärung Einbindung zukünftige digitale Lösung.	Die Art und Weise der Identifikation resp. digitaler Signatur ist zu klären und gegebenenfalls auf den aktuellen Stand bzgl. elD-Umsetzung Rücksicht zu nehmen.	Es ist zu klären, ob für einen digitalisierten Beantragungsprozess Rechtsgrundlagen angepasst werden müssen, vor allem in Bezug auf Signaturen.

Kommentare

-

11.1.6 Beiträge Energieförderprogramm

Name der Leistung	
Beiträge Energieförderprogramm	

Kurzbeschreibung
Die Leistungen des Kantons bezüglich Energieförderung sollen an das bestehende Portal des Bundes angebunden werden.

Anforderungen an die Umsetzung	
technisch	**organisatorisch**
Mittel – Die Anforderungen an die technische Umsetzung der Anbindung an das bestehende Bundesportal sind zu klären.	Tief – Keine Koordination zwischen Ämtern erkennbar.

Abhängigkeiten		
technisch	**Bund / Kanton**	**Rechtsgrundlagen**
Abhängigkeiten zu laufendem Bundessystem zu klären.	Aktuell keine ersichtlich.	Es ist nicht absehbar, dass Rechtsgrundlagen angepasst werden müssen.

Kommentare
-

11.1.7 Abrufen von Grundstückinformationen im Geoportal

Name der Leistung	
Abrufen von Grundstückinformationen im Geoportal	

Kurzbeschreibung

Grundstückinformationen sollen im Geoportal online abgerufen werden können. Die Umsetzung der digitalen Lösung ist bereits im Gange.

Anforderungen an die Umsetzung

technisch	**organisatorisch**
Tief – bereits in Umsetzung.	Tief – Keine Anforderungen ersichtlich.

Abhängigkeiten

technisch	**Bund / Kanton**	**Rechtsgrundlagen**
Keine Abhängigkeiten ersichtlich.	Aktuell keine ersichtlich.	Es ist nicht absehbar, dass Rechtsgrundlagen angepasst werden müssen.

Kommentare

-

11.1.8 Online-Steuererklärung

Name der Leistung	
Online-Steuererklärung	

Kurzbeschreibung
Die Steuererklärung soll vollumfänglich online ausgefüllt werden können. Die entsprechende Einführung ist bereits geplant.

Anforderungen an die Umsetzung	
technisch	**organisatorisch**
Mittel – Projekt bereits in Planung entsprechende Anforderungen müssen im Detailkonzept geklärt werden.	Tief – Prozess wird innerhalb eines Amtes abgewickelt.

Abhängigkeiten		
technisch	**Bund / Kanton**	**Rechtsgrundlagen**
Vergleiche laufendes Projekt.	Aktuell keine ersichtlich.	Eine Änderung des Steuergesetzes ist für die Landsgemeinde 2021 traktandiert.

Kommentare
-

11.1.9 Gesuch für Individuelle Prämienverbilligung

Name der Leistung	
Gesuch für individuelle Prämienverbilligung	

Kurzbeschreibung
Der Beantragungsprozess für eine individuelle Prämienverbilligung soll vollständig online abgewickelt werden können.

Anforderungen an die Umsetzung	
technisch	**organisatorisch**
Mittel – Projekt bereits in Planung entsprechende Anforderungen müssen im Detailkonzept geklärt werden.	Mittel – es ist im Detailkonzept zu klären, wie die Krankenversicherer in die Leistung resp. Leistungserstellung einbezogen werden sollen.

Abhängigkeiten		
technisch	**Bund / Kanton**	**Rechtsgrundlagen**
Einbindung bestehenden Schnittstellen zu Krankenversicherern.	Aktuell keine ersichtlich.	Es ist nicht absehbar, dass Rechtsgrundlagen angepasst werden müssen.

Kommentare
-

11.1.10 Bewilligungen für Gesundheitsberufe

Name der Leistung	
Bewilligungen für Gesundheitsberufe	

Kurzbeschreibung
Das Management von Bewilligungen für Gesundheitsberufe soll vereinfacht werden. Dazu müssten Schnittstellen im Back-Office-Bereich umgesetzt werden.

Anforderungen an die Umsetzung	
technisch	**organisatorisch**
Mittel – Die Anbindung von Schnittstellen zur Formularlösung/ Axioma sowie in nationale Register kann komplex sein und Bedarf einer Spezifizierung im Detailkonzept.	Mittel – die organisatorischen Schnittstellen zum Back-Office-Bereich müssen im Detailkonzept ebenfalls spezifiziert werden.

Abhängigkeiten		
technisch	**Bund / Kanton**	**Rechtsgrundlagen**
Bestehende Formularlösung / Axioma sowie nationale Register.	Aktuell keine ersichtlich.	Es ist zu klären, ob für einen digitalisierten Bewilligungsprozess Rechtsgrundlagen angepasst werden müssen, vor allem in Bezug auf Signaturen.

Kommentare
-

11.1.11 Beantragung Beglaubigung und Apostille

Name der Leistung	
Beantragung Beglaubigung und Apostille	

Kurzbeschreibung
Der Beantragungsprozess für Beglaubigungen soll vereinfacht, und komplett digitalisiert werden.

Anforderungen an die Umsetzung	
technisch	**organisatorisch**
tief – Die Umsetzung sollte mittels der bestehenden Formularlösung möglich sein.	Mittel – Es ist im Detailkonzept zu klären, ob und wie weit der Akt der Beglaubigung digitalisiert werden soll und kann.

Abhängigkeiten		
technisch	**Bund / Kanton**	**Rechtsgrundlagen**
Keine Abhängigkeiten erkennbar.	Aktuell keine ersichtlich.	Die Vorgaben der Gesetze auf Ebene Bund und Kanton sind für die Umsetzung des Beglaubigungsprozess es genauer zu analysieren (bspw. sGS 151.51, GS III B/3/1)

Kommentare
-

11.1.12 Memorialsanträge und Petitionen

Name der Leistung	
Memorialsanträge und Petitionen	

Kurzbeschreibung
Der Einreichungsprozess von Memorialsanträgen und Petitionen soll eine effiziente Bearbeitung erleichtern sowie einen Beitrag zu einer erhöhten Partizipation leisten.

Anforderungen an die Umsetzung	
technisch	**organisatorisch**
tief – Die Umsetzung sollte mittels der bestehenden Formularlösung möglich sein.	Tief – Es ist nicht erkennbar, dass eine Koordination zwischen Amtsstellen erfolgen soll.

Abhängigkeiten		
technisch	**Bund / Kanton**	**Rechtsgrundlagen**
Keine Abhängigkeiten erkennbar.	Aktuell keine ersichtlich.	Es ist zu klären, ob für einen digitalisierten Prozess Rechtsgrundlagen angepasst werden müssen, vor allem in Bezug auf Signaturen.

Kommentare
-

11.1.13 Interaktiver Staatskalender

Name der Leistung	
Interaktiver Staatskalender	

Kurzbeschreibung

Der Staatskalender besteht heute aus diversen PDF's. Eine interaktive Übersicht mit Einbindungsmöglichen in weitere Kalender wäre hier sinnvoll.

Anforderungen an die Umsetzung

technisch	**organisatorisch**
tief – Die Umsetzung sollte mittels einer Standardlösung out-of-the-box möglich sein.	Tief – Es ist nicht erkennbar, dass eine Koordination zwischen Amtsstellen erfolgen soll.

Abhängigkeiten

technisch	**Bund / Kanton**	**Rechtsgrundlagen**
Keine Abhängigkeiten erkennbar.	Aktuell keine ersichtlich.	Es ist nicht absehbar, dass Rechtsgrundlagen angepasst werden müssen.

Kommentare

-

11.1.14 Digitaler Antrag für Bewilligungen und Gesuche

Name der Leistung Digitaler Antrag für Bewilligungen und Gesuche	
Kurzbeschreibung Der Bewilligungs- und Gesuchprozess im DVI soll grundlegend digitalisiert werden. Mit diesem Standard können anschliessend verschieden Abläufe adaptiert werden.	
Anforderungen an die Umsetzung	
technisch	**organisatorisch**
Mittel – Die Umsetzung sollte mittels der bestehenden Formularlösung möglich sein. Trotzdem müssen die spezifischen Anforderungen im Detailkonzept vorher noch genau ausgearbeitet werden.	Tief – Es ist nur ein Departement von der Umsetzung betroffen. Zu klären gilt es, ob zwischen verschiedenen Ämtern Koordinationsbedarf besteht.
Abhängigkeiten	

technisch	**Bund / Kanton**	**Rechtsgrundlagen**
Allfällige Schnittstellen zu bereits bestehenden Systemen müssen beachtet werden.	Aktuell keine ersichtlich.	Es ist für die konkreten Leistungen zu klären, ob Rechtsgrundlagen angepasst werden müssen.

Kommentare
-

Name der Leistung	
Beglaubigungen und Beurkundungen im Handelsregister und Grundbuchamt	

Kurzbeschreibung

Durch die Umsetzung in einem digitalen Prozess soll eine effiziente und kundenfreundliche Registereintragung beim Handelsregister sowie Grundbuchamt erreicht werden.

Anforderungen an die Umsetzung

technisch	**organisatorisch**
Mittel – Die Umsetzung ist im Detailkonzept zu erarbeiten. Es wird empfohlen, die Umsetzung mit der Umsetzung der Leistung «Beantragung Beglaubigung und Apostille» zu koordinieren.	Tief – Es ist nur ein Departement von der Umsetzung betroffen. Zu klären gilt es, ob zwischen verschiedenen Ämtern Koordinationsbedarf besteht.

Abhängigkeiten

technisch	**Bund / Kanton**	**Rechtsgrundlagen**
Allfällige Schnittstellen zu bereits bestehenden Systemen müssen beachtet werden.	Die Art und Weise der Identifikation resp. digitaler Signatur ist zu klären und gegebenenfalls auf den aktuellen Stand bzgl. elD-Umsetzung Rücksicht zu nehmen.	Es ist zu klären, ob für einen digitalisierten Beglaubigungs- und Beurkundungsprozess die Rechtsgrundlagen angepasst werden müssen, vor allem in Bezug auf Signaturen.

Kommentare

-

Name der Leistung	
Digitale Beratung für Standardfragen	

Kurzbeschreibung

Schaffung von Grundlagen für digitale Beratungsprozesse im Sinne eines Standardmoduls für den künftigen Ausbau.

Anforderungen an die Umsetzung

technisch	**organisatorisch**
Mittel – Die allfällige Beschaffung eines geeigneten Werkzeugs/Software sowie Anbindungen und Schnittstellen ist Teil des Detailkonzepts.	Tief – Es ist nur ein Departement von der Umsetzung betroffen. Zu klären gilt es, ob zwischen verschiedenen Ämtern Koordinationsbedarf besteht.

Abhängigkeiten

technisch	**Bund / Kanton**	**Rechtsgrundlagen**
Allfällige Schnittstellen zu bereits bestehenden Systemen müssen beachtet werden.	Aktuell keine ersichtlich.	Es ist für die konkreten Leistungen zu klären, ob Rechtsgrundlagen angepasst werden müssen.

Kommentare

-

11.1.17 Services Einwohneramt

Name der Leistung	
Services Einwohneramt	

Kurzbeschreibung
Schaffung von Grundlagen für digitale Leistungen der Gemeinden. Dies soll durch die Umsetzung einiger Pilotleistungen gestartet werden.

Anforderungen an die Umsetzung	
technisch	**organisatorisch**
Mittel – Je nach Leistung sind unterschiedliche Anforderungen zu erwarten (einfache Formularlösung bis Änderung vom Stammdaten in bestehenden Systemen)	Tief – Pro Leistung ist nur ein Departement betroffen.

Abhängigkeiten		
technisch	**Bund / Kanton**	**Rechtsgrundlagen**
Allfällige Schnittstellen zu bereits bestehenden Systemen müssen beachtet werden.	Aktuell keine ersichtlich.	Es ist für die konkreten Leistungen zu klären, ob Rechtsgrundlagen angepasst werden müssen.

Kommentare
-

11.1.18 Services Schulen / Bildung

Name der Leistung	
Services Schulen / Bildung	

Kurzbeschreibung

Es gibt mehrere Leistungen im Bereich Bildung auf Gemeinde, die zusammengefasst werden und gesammelt angeboten werden können.

Anforderungen an die Umsetzung

technisch	**organisatorisch**
Tief – Die Umsetzung sollte mittels der bestehenden Formularlösung möglich sein.	Mittel – Austausch und organisatorische Schnittstellen zwischen Kantonen und Gemeinde sind zu klären.

Abhängigkeiten

technisch	**Bund / Kanton**	**Rechtsgrundlagen**
Allfällige Schnittstellen zu bereits bestehenden Systemen müssen beachtet werden.	Aktuell keine ersichtlich.	Es ist für die konkreten Leistungen zu klären, ob Rechtsgrundlagen angepasst werden müssen.

Kommentare

-

11.1.19 Duplikat Fahrzeug- und/oder Führerausweis

Name der Leistung Duplikat Fahrzeug- und/oder Führerausweis	
Kurzbeschreibung Die „automatische“ Erstellung im System nach kundenseitiger Auftragseingabe/-erfassung von Duplikaten (Fahrzeug- und /oder Führerausweise wegen Verlust) hätte signifikante zeitliche Einsparungen zur Folge. Darum soll diese Leistung vollständig elektronisch erstellt und bezogen werden können.	
Anforderungen an die Umsetzung	
technisch	**organisatorisch**
Mittel – Es gilt zu klären, wie die bestehende Lösung für die Beantragung resp. Erteilung von diesen Ausweisen aus technischer Sicht in das Portal eingebunden werden kann.	Tief – Es ist nur ein Amt von der Umsetzung betroffen.
Abhängigkeiten	

technisch	**Bund / Kanton**	**Rechtsgrundlagen**
Schnittstellen und technische Anbindungsmöglichkeiten der bestehenden Lösung ans Portal müssen im Detailkonzept spezifiziert werden.	Aktuell keine ersichtlich.	Es ist nicht absehbar, dass Rechtsgrundlagen angepasst werden müssen.

Kommentare
-

11.1.20 Services Betreibungs- und Konkursamt

Name der Leistung	
Services Betreibungs- und Konkursamt	

Kurzbeschreibung
Die Ausstellung von Betreibungsauskünften ist eine häufig bezogene Leistung und soll vollständig digital erfolgen.

Anforderungen an die Umsetzung	
technisch	**organisatorisch**
Tief – Es gilt zu klären, wie die bestehende Lösung für die Ausstellung von Betreibungsregisterauskünften aus technischer Sicht in das Portal eingebunden werden kann.	Tief – Es ist nur ein Amt von der Umsetzung betroffen.

Abhängigkeiten		
technisch	**Bund / Kanton**	**Rechtsgrundlagen**
Schnittstellen und technische Anbindungs-möglichkeiten der bestehenden Lösung ans Portal müssen im Detailkonzept spezifiziert werden.	Aktuell keine ersichtlich.	Es ist zu klären, ob für einen digitalisierten Bezug von Betreibungsregisterausk ünften die Rechtsgrundlagen angepasst werden müssen, vor allem in Bezug auf Signaturen und Siegel.

Kommentare
-

11.1.21 Services Migrationsamt

Name der Leistung	
Services Migrationsamt	

Kurzbeschreibung

Die Ausstellung der Ausländerausweise EU/EFTA und Nicht-EU/EFTA und Verlängerungen und Regelungen im Asyl und Ausländerbereich sollen als Pilotleistungen des Migrationsamtes im Front Office digitalisiert werden. Die Umsetzung ist bereits in Planung und soll 2021 angegangen werden.

Anforderungen an die Umsetzung

technisch	**organisatorisch**
Mittel – Es gilt zu klären, welche Schnittstellen der bestehenden Systeme noch realisiert oder angepasst werden müssen (bspw. EWK-Lösung mit Migrationsamt-Lösung mit SEM-Lösung)	Mittel – Es sind alle drei Staatsebenen betroffen. Der genaue Prozess muss auf jeden Fall sorgfältig im Detailkonzept aufgenommen und auf Anpassungsbedarf analysiert werden.

Abhängigkeiten

technisch	**Bund / Kanton**	**Rechtsgrundlagen**
Schnittstellen und technische Anbindungs-möglichkeiten der bestehenden Lösung ans Portal müssen im Detailkonzept spezifiziert werden.	Aktuell keine ersichtlich.	Es ist für die konkreten Leistungen zu klären, ob Rechtsgrundlagen angepasst werden müssen.

Kommentare

-

11.1.22 Services Kreiskommando

Name der Leistung	
Services Kreiskommando	

Kurzbeschreibung
Als Pilotleistung im DSJ (Kreiskommando) soll die häufig nachgefragte Dienstverschiebung umgesetzt werden.

Anforderungen an die Umsetzung	
technisch	**organisatorisch**
Mittel – Es gilt ob und wie ein bestehendes System zur Führung der Dienstverschiebung (PISA?) angebunden werden kann oder ob die Umsetzung mit einer Formularlösung erfolgt. Die genauen Spezifikationen und Funktionalitäten für die Leistung müssen im Detailkonzept aber noch spezifiziert werden.	Tief – Es ist nur ein Amt von der Umsetzung betroffen.

Abhängigkeiten		
technisch	**Bund / Kanton**	**Rechtsgrundlagen**
Schnittstellen und technische Anbindungs-möglichkeiten der bestehenden Lösung ans Portal müssen im Detailkonzept spezifiziert werden.	Aktuell keine ersichtlich.	Es ist nicht absehbar, dass Rechtsgrundlagen angepasst werden müssen.

Kommentare
-