



INTERN

Beschluss zur Digitalen Transformation und IKT-Lenkung Bund

Antrags- und Beschlussformular

Titel / Geschäft: **Strategische Leitlinie «Benutzerorientierte Behördenportale»**

Kurzbeschreibung: Mit dem vorliegenden Beschluss werden die Departemente und Verwaltungseinheiten beauftragt, Behördenportale interoperabel zu gestalten und bei der Entwicklung der Portale und der Portallandschaft die Benutzerperspektive (Unternehmen und Personen) in den Vordergrund zu stellen.

Antragsteller/in: Bereich DTI der BK

Antragsdatum: 09. November 2021

Beschlussdatum: *Datum der digitalen Signatur*

Dokumentidentifikation: Nr. A-2021-000 - Nr. B-2021-036

Genehmigung: Delegierter für DTI

Status:

| | | |
|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| in Arbeit | Antrag | genehmigt |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

| Beteiligter Personenkreis: | |
|----------------------------|---|
| Autor/in: | Strategische Initiative 3 (Once-Only Prinzip) und Strategische Initiative 2 (Kundenorientierung) |

1 Ausgangslage

Die Digitalisierungsstrategie des Bundes mit den Massnahmenbereichen C2 (Portale und Schnittstellen) und C1 (Kundenorientierung leben und vorleben) hat zum Ziel, die Leistungen der Bundesverwaltung via Behördenportale digital zugänglich zu machen und diese benutzerzentriert anzubieten. Benutzerzentrierung bedeutet die Anforderungen, Bedürfnisse und Interessen des Benutzers ins Zentrum des Denkens und Handelns zu stellen¹. Behördenleistungen sollen über die Kanäle Behördenportale (Mensch zu Maschine – H2M) sowie elektronische Schnittstellen - API (Maschine zu Maschine – M2M) als digitale Behördenleistungen verfügbar gemacht werden. Damit entspricht die vorliegende Leitlinie auch der Ambition «**Digitaler Kanal zwischen Bevölkerung und Verwaltung ist etabliert**» der Digitalen Verwaltung Schweiz (DVS): «*Der Bevölkerung und der Verwaltung steht ein digitaler Kanal zur Verfügung, um Behördengeschäfte über Verwaltungsgrenzen hinweg wahrnehmen zu können. Die dafür erforderlichen gemeinsamen Standards, Infrastrukturen und institutionellen Grundlagen sind bis 2026 schweizweit geschaffen.*»

Als Grundlage für die strategische Leitlinie «Benutzerorientierte Behördenportale» für die Bundesverwaltung sowie Folgearbeiten dient die «Integrations-Sollarchitektur für Behördenleistungsportale», welche durch das SECO im Rahmen des Umsetzungsziel 1 (UZ1) der E-Government Strategie Schweiz 2021-23 erarbeitet wurde. Die Erarbeitung der Integrations-Sollarchitektur für Behördenleistungsportale wurde durch einen Fachausschuss begleitet, in dem neben zahlreichen Kantonen auch die zentralen Behördenportal-Anbieter der Bundesverwaltung vertreten waren (neben dem SECO, das GS-UVEK und aus dem EFD das BIT sowie die ESTV).

Neben der Digitalisierungsstrategie des Bundes fordern auch die GSK mit dem Auftrag vom November 2019 zu den Synergiepotentialen der E-Government Plattformen des Bundes sowie die Empfehlungen der EFK im Rahmen der Prüfung von Synergiepotenzialen bei IT-Portalen des Bundes (EFK-20386)² die Portallandschaft des Bundes an einer Soll-Architektur auszurichten, Synergiepotentiale zu erschliessen sowie eine portalübergreifende Benutzerzentrierung sicherzustellen.

Im Rahmen des Leistungsangebots der Behördenportale bezieht sich die Integrations-Sollarchitektur für Behördenleistungsportale auf folgende Leistungstypen:

- Bewilligungsverfahren (z.B. Baubewilligung)
- Meldeverfahren (z.B. Meldeverfahren für kurzfristige Erwerbstätigkeit von Staatsangehörigen EU/EFTA)
- Antragsverfahren (z.B. Antrag auf eine Wohnsitzbestätigung oder zur Einbürgerung)
- Anmeldeverfahren (z.B. Anmeldung zur Mehrwertsteuer)
- Deklarationsverfahren (z.B. Mehrwertsteuerabrechnung)
- Informationsleistung (z.B. Betreuungsauskunft)

¹ [Digitalisierungsstrategie des Bundes Massnahmenbereich C1](#)

² [Prüfung von Synergiepotenzialen bei IT-Portalen des Bundes](#)

2 Zielsetzungen

Mit dem vorliegenden Beschluss werden die Departemente und Verwaltungseinheiten beauftragt, Behördenportale interoperabel zu gestalten und bei der Entwicklung der Portale und der Portallandschaft die Benutzerperspektive (Unternehmen und Personen) in den Vordergrund zu stellen.

Die folgenden Zielsetzungen beschreiben die übergreifende Umsetzung der Aufgaben und Empfehlungen der im Kapitel eins erwähnten Aufträge und Strategien (Digitalisierungsstrategie Bund, Empfehlungen aus dem EFK Auftrag zum Synergiepotential der E-Government Plattformen und GSK Prüfung von Synergiepotentialen bei IT-Portalen des Bundes):

- Digitale Behördenleistungen werden aus Benutzersicht gestaltet (Outside-In-Prinzip) und orientieren sich an einer übergreifenden, dem Kundenanliegen folgenden Customer Journey. Anbieter von digitalen Behördenleistungen und von Portalen stimmen sich diesbezüglich regelmässig miteinander ab.
- Die Bundesverwaltung schafft den digitalen Zugang zu Behördenleistungen einerseits über APIs³, andererseits via Behördenportale. Dafür betreibt die Bundesverwaltung so viele Portale wie notwendig, aber so wenige wie möglich.
- Die Portalbetreiber stellen die Interoperabilität und Synergie innerhalb der Portale der Bundesverwaltung sowie hin zu den Portalen der föderalen Verwaltung sicher. Die Interoperabilität der Behördenportale reduziert Medienbrüche und sorgt für die Umsetzung des Once-Only Prinzips.
- Ein Behördenleistungsverzeichnis führt die Leistungsbezüger zu den digital verfügbaren und für sie relevanten Leistungen.
- Behördenleistungen für Unternehmen werden so gestaltet und angeboten, dass der volkswirtschaftliche Nutzen des Leistungsbezugs maximiert wird.
- Die VE's sind verantwortlich für die Bereitstellung von interoperablen API's, die sich sowohl in verschiedene Behördenportale einbinden lassen, wie auch direkt von Leistungsbezügern oder Intermediären genutzt werden können.

Zur Umsetzung der Zielsetzungen definiert die strategische Leitlinie «Benutzerorientierte Behördenportale» Gestaltungsprinzipien als Beschluss des Delegierten für die digitale Transformation und IKT Lenkung.

3 Gestaltungsprinzipien

(1) Behördenleistungen werden kundenzentriert angeboten

Umsetzung: Behördenleistungen, die aus Sicht der Benutzer zusammengehören sind logisch, einfach verfügbar und orientieren sich an einer übergreifenden Customer Journey⁴.

³ Das Bereitstellen von Behördenleistungen über APIs (vgl. Leitlinie «API First» und API Architektur Bund) unterstützt auch den Aufbau und die Integration von Portalen. «API First» steht nicht im Konflikt mit der Bereitstellung von Portalen.

⁴ Die übergreifende Customer Journey ist ein wichtiges Werkzeug, um die **Reise des Kunden**/Benutzers bei der Befriedigung seiner Bedürfnisse über **alle föderalen Ebenen** anschaulich in einem Prozess (end-to-end, ganzheitlich, transparent und nutzerzentriert) darzustellen. Alle Berührungspunkte des Kunden/Benutzers mit der Dienstleistung werden berücksichtigt (outside-in).

Auch wenn sich die Leistungen auf mehr als ein Behördenportal verteilen, die Portalbetreiber stellen sicher, das Benutzer sich nur einmal identifizieren und authentifizieren sowie Daten nur einmal erfassen müssen (Once-Only Prinzip und Kundenzentrierung). Die Grundlage für die Interoperabilität von Behördenportalen und den Behördenleistungen bilden insbesondere die Integrations-Sollarchitektur für Behördenleistungsportale und die API Architektur Bund.

Referenz: Das Prinzip entspricht den Zielsetzungen der Digitalisierungsstrategie des Bundes (Massnahmenbereiche C1 und C2), den Empfehlungen 4 und 5 der EFK Prüfung von Synergiepotenzialen bei IT-Portalen des Bundes sowie Teilauftrag 1 des GSK Auftrags zur Überprüfung Synergiepotential der E-Government Plattformen des Bundes.

(2) Für eine neue Behördenleistung muss das geeignete Portal evaluiert werden

Umsetzung: Beim Aufbau neuer oder bei Anpassung bestehender von nach aussen gerichteten digitalen Behördenleistungen muss das/die geeignete(n) Behördenportal(e) unter den bestehenden Portalen evaluiert werden. Prioritär sollen bestehende Portale und Komponenten genutzt werden, anstatt neue Behördenportale aufzubauen. Die Portalbetreiber stellen entsprechende Leistungsbeschreibungen ihrer Portale zur Verfügung.

Referenz: Das Prinzip entspricht den Zielsetzungen der Digitalisierungsstrategie des Bundes (Massnahmenbereiche C1 und C2), der Empfehlung 2 und 3 der EFK Prüfung von Synergiepotenzialen bei IT-Portalen des Bundes sowie Teilauftrag 2 des GSK Auftrags zur Überprüfung Synergiepotential der E-Government Plattformen des Bundes.

(3) Behördenleistungen werden zentral dokumentiert

Umsetzung: Die (digitalen) Behördenleistungen der Bundesverwaltung müssen in einem Behördenleistungsverzeichnis dokumentiert werden. Dazu wird ein Behördenleistungsverzeichnis aufgebaut, auf dem die (digitalen) Behördenleistungen der Bundesverwaltung (inkl. API) und potentiell auch die der föderalen Verwaltung aufgeführt werden. Das Behördenleistungsverzeichnis ist aus Sicht der Benutzenden gestaltet. Es dient primär dazu, die Benutzenden zu den relevanten Behördenleistungen zu führen.

Referenz: Das Prinzip entspricht den Zielsetzungen der Digitalisierungsstrategie des Bundes (Massnahmenbereich C2), der Empfehlung 4 und 5 der EFK Prüfung von Synergiepotenzialen bei IT-Portalen des Bundes sowie Teilauftrag 3 des GSK Auftrags zur Überprüfung Synergiepotential der E-Government Plattformen des Bundes.

(4) Die Portalowner koordinieren das übergreifende Behördenleistungsangebot

Umsetzung: Die Anbieter von Behördenleistungen und die Portalowner der BVerw stimmen sich untereinander und mit Portalangeboten der Kantone und Gemeinden ab, um eine übergreifende Benutzerperspektive sicherzustellen. Die BK (DTI) koordiniert gemeinsam mit den Portalownern das übergreifende Behördenleistungsangebot der Bundesverwaltung. Dazu legen sie gemeinsame methodische Instrumente⁵ und Abstimmungsprozesse fest und verpflichten sich zur Integration ihres Systems (für die Behördenleistung) entsprechend der föderalen Integrations-Sollarchitektur für Behördenleistungsportale. Für die einzelne Behördenleistung ist das jeweilige Fachamt verantwortlich.

⁵ Z.B. Geschäftssituationen, Lebenslagen, übergreifende Customer Journeys oder andere zweckdienliche Instrumente

Referenz: Das Prinzip entspricht den Zielsetzungen der Digitalisierungsstrategie des Bundes (Massnahmenbereich C2) sowie der Empfehlung 2 und 3 der EFK Prüfung von Synergiepotenzialen bei IT-Portalen des Bundes.

(5) Anpassungen erfolgen im Rahmen des ordentlichen Lebenszyklus

Umsetzung: Bestehende Behördenleistungen und Portale werden im Rahmen des ordentlichen Lebenszyklus schrittweise und wirtschaftlich an den Gestaltungsprinzipien der strategischen Leitlinie «Benutzerorientierte Behördenportale» angepasst.

Referenz: Keine.

4 Begründung

Mit der strategischen Leitlinie «Benutzerorientierte Behördenportale» treibt die BK DTI die Umsetzung der strategischen Grundlagen in der Bundesverwaltung vorwärts.

In der Digitalisierungsstrategie des Bundes sind sämtliche relevanten Grundlagen wie übergeordnete Strategien und Deklarationen einbezogen und als strategische Ausrichtung formuliert. So ist auch die Tallinn Deklaration mit dem Prinzip «Interoperability by Default» adressiert, welches ebenfalls in die E-Government Strategie Schweiz aufgenommen wurde.

5 Auswirkungen

Zur Umsetzung der Prinzipien wird der Bereich DTI der BK gemeinsam mit den Departementen und wo notwendig mit der föderalen Verwaltung entsprechende Grundlagen erarbeiten. Dies beinhaltet beispielsweise eine Entscheidungshilfe für die Evaluation von Behördenportale (Prinzip 2) inkl. zugehöriger Gouvernanz. Dies erfolgt im Rahmen der Umsetzung der Digitalisierungsstrategie des Bundes und der Erarbeitung der EFK Empfehlungen bis Ende 2022.

1) Auf Behördenportale mit bereits digital verfügbaren Behördenleistungen:

Die Verwaltungseinheiten sind angehalten zu prüfen, ob ihre Behördenportale und darauf zugängliche Behördenleistungen der Integrations-Sollarchitektur für Behördenleistungsportale aus dem UZ1 entsprechen. Die Prüfung bildet neben der Integrations-Sollarchitektur für Behördenleistungsportale die Grundlage für die übergreifend interoperable und benutzerorientierte Gestaltung der Behördenportale des Bundes.

2) Auf laufende und künftige Vorhaben:

Die Verwaltungseinheiten stellen sicher, dass Behördenleistungen via API⁶ und über ein Behördenportal zugänglich sind und diese im zentralen Behördenleistungsverzeichnis dokumentiert werden. Zur Ermittlung des passenden Behördenportals zur angebotenen Leistung, führt die VE vorgängig eine Evaluation über die bestehenden Behördenportale durch. Die DTI wird gemäss Empfehlung 3 aus dem EFK Prüfbericht zu den IT Portalen des Bundes eine entsprechende Entscheidungshilfe erarbeiten und dabei Rahmenbedingungen wie beispielsweise das Unternehmensentlastungsgesetz berücksichtigen⁷.

3) Auf die Benutzer der Behördenportale:

⁶ Gemäss der Leitlinie «API-First» und API Architektur Bund und dem Entspricht der in der Integrations-Sollarchitektur beschriebenen Schnittstelle "Behördengang ↔ Geschäftsbearbeitung"

⁷ [Bundesgesetz über die Entlastung der Unternehmen von Regulierungskosten \(Unternehmensentlastungsgesetz, UEG\)](#)

Die Bundesverwaltung bietet einen einfachen, unkomplizierten und effizienten Service public, der auf Benutzerbedürfnisse zugeschnitten ist. Damit leistet sie einen wesentlichen und nachhaltigen Beitrag zur Digitalisierung für die Schweiz und die Volkswirtschaft.

6 Ergebnisse der Konsultationen

Die Departemente wurden im Rahmen der Sitzung des Digitalisierungsrat Bund von 9. November 2021 und zusätzlich schriftlich konsultiert. Sämtliche Bemerkung konnten berücksichtigt werden. Es verbleiben keine Differenzen.

7 Antrag

Die DTI beantragt dem Delegierten für DTI, das untenstehende Beschlussdispositiv gutzuheissen.

Beschluss des Delegierten für DTI

Die strategische Leitlinie «Benutzerorientierte Behördenportale» mit den folgenden Gestaltungsprinzipien wird genehmigt:

- (1) Behördenleistungen werden kundenzentriert angeboten**
- (2) Für eine neue Behördenleistung muss das geeignete Portal evaluiert werden**
- (3) Behördenleistungen werden zentral dokumentiert**
- (4) Die Portalowner koordinieren das übergreifende Behördenleistungsangebot**
- (5) Anpassungen erfolgen im Rahmen des ordentlichen Lebenszyklus**

Digitale Signatur des D-DTI: