

Sitzung vom 26. Juni 2024

**717. Anfrage (Einbindung von Unternehmenskunden
bei der Umsetzung der digitalen strategischen Initiativen)**

Die Kantonsräte Gabriel Mäder, Adliswil, Beat Habegger, Zürich, und Marc Bochsler, Wettswil a. A., haben am 22. April 2024 folgende Anfrage eingereicht:

Mit Beschluss Nr. 1362/2021 (Leitsätze zu «gemeinsam digital unterwegs») hat der Regierungsrat die Ambition festgelegt, dass die Einwohnerinnen und Einwohner sowie Unternehmen ihre Rechte und Pflichten einfach, durchgängig und sicher wahrnehmen können. Diese Ambition setzt voraus, dass die kantonale Verwaltung rechtliche, organisatorische und technische Rahmenbedingungen erarbeitet, damit digitale Leistungen erbracht werden können.

Diese Zielsetzung wird, gestützt auf RRB Nr. 1362/2021, mit zwei verschiedenen Arten von Vorhaben umgesetzt: Einerseits mit Vorhaben der Direktionen, andererseits mittels fünf strategischer Initiativen (SI) mit Querschnittscharakter, um die digitale Transformation der kantonalen Verwaltung ganzheitlich anzugehen.

Laut der Ambition der SI soll das Leistungsangebot konsequent auf die Kundenbedürfnisse ausgerichtet sein. Ein grosses Kundensegment sind dabei die Unternehmungen im Kanton Zürich.

In diesem Zusammenhang bitten wir den Regierungsrat, uns folgende Fragen zu beantworten:

1. Wie ermittelt der Kanton die Bedürfnisse von Unternehmen hinsichtlich Verwaltungsdienstleistungen? Mit welchen Verbänden, privaten Unternehmen oder weiteren Organisationen wird dazu der regelmässige Dialog gepflegt?
2. Mit welchen Konzepten plant der Kanton, die Bedürfnisse der Unternehmen bezüglich digitaler Angebote im Rahmen der strategischen Initiativen aufzunehmen?
3. Welche konkreten Massnahmen wurden oder werden ergriffen, um die Koordination innerhalb der kantonalen Verwaltung bezüglich der Entwicklung von digitalen Angeboten für Unternehmen zu verbessern? Anhand welcher Kriterien werden die verschiedenen Massnahmen priorisiert?

4. Wie werden dabei die Verantwortlichkeiten zwischen den verschiedenen Regierungsstellen geregelt? Wie wird sichergestellt, dass eine übergreifende Koordination zwischen den Direktionen stattfindet und Doppelspurigkeiten vermieden werden?
5. Gibt es Pläne, die Zusammenarbeit mit Unternehmen und deren Einbindung in den Prozess der digitalen Transformation, wie sie beispielsweise beim «Tag des Standorts» gefördert wurde, weiter zu stärken? In welcher Form ist diese geplant? Sind dazu spezielle Gremien geplant?

Auf Antrag der Staatskanzlei

beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Anfrage Gabriel Mäder, Adliswil, Beat Habegger, Zürich, und Marc Bochsler, Wettswil a. A., wird wie folgt beantwortet:

Als eine der fünf strategischen Initiativen (SI) zur Umsetzung der Strategie Digitale Verwaltung umfasst die SI Leistungen drei Handlungsfelder (RRB Nr 1331/2022, S. 3 ff.). Im Handlungsfeld 1 «Leistungen für externe Leistungsbezügerinnen und Leistungsbezüger» werden Leistungen für die unterschiedlichen Kundengruppen mit fachlicher Verankerung in der Stammorganisation in Form von Projekten digitalisiert. Die Bedürfnisse und Anforderungen der verschiedenen Kundengruppen an die Verwaltung bzw. an das digitale Leistungsangebot der Verwaltung sollen systematisch erhoben werden und in die Priorisierung und Prozessgestaltung einfließen. Anhand dieser Priorisierung werden Digitalisierungsprojekte angestossen.

Für Unternehmen soll in diesem Handlungsfeld ein digitaler zentraler Kontaktpunkt (One-Stop-Shop) eingerichtet werden, an den sich diese spezifische Kundengruppe mit ihren Anliegen richten kann und der gegebenenfalls für die Weiterleitung an die richtige Stelle sorgt. Das digitale Angebot für Unternehmen soll dahingehend optimiert werden, dass sie an einem Punkt je nach Situation und Fragestellung alle nötigen Informationen sowie den direkten Zugang zu gegebenenfalls benötigten Leistungen finden. Ebenfalls sollen über diesen zentralen Kontaktpunkt relevante Informationen und Leistungen verfügbar sein. Damit kommt die Verwaltung der politischen Forderung nach einem One-Stop-Shop für Unternehmen nach (vgl. Berichterstattung zum Postulat KR-Nr. 5/2021 betreffend One-Stop-Shop) und stärkt den Wirtschaftsstandort Zürich.

In früheren Projekten erhobene Anforderungen von Unternehmen an die Verwaltung (Projekt «Fokussierung der Angebote für Unternehmen» aus dem Impulsprogramm 2020 zur Umsetzung der Strategie Digitale Verwaltung, vgl. RRB Nr. 326/2020) fliessen in die Gestaltung des Leis-

tungsangebots ein. Wo möglich und sinnvoll sollen beispielsweise technische Schnittstellen für Unternehmen eingerichtet werden, damit Unternehmen ihre Daten direkt an die Verwaltung übermitteln können.

Im Handlungsfeld 2 «Basis für die digitale Leistungserbringung» werden Grundlagen geschaffen, um den Kundinnen und Kunden der kantonalen Verwaltung die Interaktion und den Leistungsbezug zu vereinfachen und für die Direktionen und ihre Ämter ein Basisangebot bereitzustellen. So steht beispielsweise seit April 2024 das Zürikonto zur Nutzung zur Verfügung. Das Zürikonto ist ein Benutzerkonto, das an einem Ort die digitalen Leistungen der Verwaltung zugänglich macht – sowohl für Privatpersonen als auch für Organisationen und Unternehmen. Das Zürikonto nutzt das AGOV-Login (Authentifizierungsdienst der Schweizer Behörden), ein Login, das schweizweit von stetig mehr Kantonen eingesetzt wird und das der Kanton Zürich als Pilotkanton gemeinsam mit dem Kanton Appenzell Ausserrhoden per Januar 2024 als erster Kanton eingeführt hat. Aus Sicht der Nutzenden bedeutet dies einen grossen Schritt in Richtung Vereinfachung und Vereinheitlichung, da für verschiedene Dienste in verschiedenen Kantonen künftig dasselbe Login verwendet werden kann. Der geplante One-Stop-Shop wird Funktionalitäten des Zürikontos ebenfalls nutzen.

Die ideale Leistungserbringung an natürliche Personen wie auch an Unternehmen bedingt auch die Berücksichtigung von Querschnittthemen. Erst die Abstimmung mit weiteren Akteurinnen und Akteuren im E-Government-Umfeld, die direkt oder indirekt in die Erbringung einer Leistung involviert sind, ermöglicht einen umfassenden Ansatz für eine medienbruchfreie End-to-End-Digitalisierung. Der Kanton Zürich nimmt gegenüber Entwicklungen auf Bundesebene eine aktive Rolle ein, um die Anliegen des grössten Wirtschaftskantons an der richtigen Stelle platzieren und die Entwicklung mitgestalten zu können. Dafür wird im Handlungsfeld 3 «Querschnittthemen für die Leistungserbringung» die Zusammenarbeit mit der kommunalen Ebene und mit dem Bund – mit der Bundesverwaltung ebenso wie mit der Zusammenarbeitsorganisation Digitalen Verwaltung Schweiz – in den Fokus gerückt.

Zur Umsetzung der Massnahme RRZ 8c «Das digitale Angebot der kantonalen Leistungen für Unternehmen weiterentwickeln» der Legislaturziele des Regierungsrates (RRB Nr. 871/2023) arbeitet das Amt für Wirtschaft mit der SI Leistungen zusammen und ist für den Einbezug von Unternehmen in die Leistungsgestaltung der kantonalen Verwaltung sowie die Koordination von Themen rund um Leistungen für Unternehmen innerhalb der Verwaltung zuständig.

Unternehmen als Kundengruppe der öffentlichen Verwaltung mit spezifischen Anforderungen werden auch in der neuen Strategie Digitale Verwaltung 2025+, die zurzeit unter der Federführung der Staatskanzlei erarbeitet wird, gezielt angesprochen, und neue Formen der Zusammenarbeit sollen künftig geprüft und gefördert werden. So sollen beispielsweise Roundtables mit Vertreterinnen und Vertretern der Wirtschaft, der Wissenschaft und der Zivilgesellschaft und Möglichkeiten von öffentlich-privaten Partnerschaften (Public Private Partnership) geprüft und initiiert werden.

Zu Frage 1:

Der Kanton Zürich legt grossen Wert darauf, die Bedürfnisse der Unternehmen präzise zu ermitteln und einen guten Dialog mit den Unternehmen zu pflegen. Dies geschieht in erster Linie durch regelmässige Dialoge und Kooperationen mit den kantonalen Wirtschaftsverbänden, Branchenorganisationen und privaten Unternehmen durch die Standortförderung im Amt für Wirtschaft. Hierzu werden regelmässig Unternehmensgespräche, Workshops und Veranstaltungen durchgeführt, um ein breites Spektrum an Meinungen und Bedürfnissen zu erfassen. Zudem hat die in der Standortförderung angesiedelte Koordinationsstelle Unternehmensentlastung als Auskunftsstelle für Unternehmen einen regelmässigen Kontakt mit den Unternehmen und erhält dadurch ein vertieftes Verständnis der Anliegen und Bedürfnisse der Zielgruppe.

Zu Frage 2:

Zur systematischen Integration der Unternehmensbedürfnisse in die digitalen Angebote sind im Rahmen der SI Leistungen konkrete Massnahmen geplant. Im Rahmen des Vorhabens zur Bereitstellung eines One-Stop-Shops für Unternehmen wird gegenwärtig unter der Federführung des Amtes für Wirtschaft ein Konzept erarbeitet, um den Einbezug von Unternehmen bei der Ermittlung von Bedürfnissen hinsichtlich digitaler Angebote sicherzustellen. Damit soll die kundenorientierte Entwicklung digitaler Angebote in Ergänzung zu den bestehenden Kanälen der Ermittlung der Bedürfnisse der Unternehmen unterstützt werden (vgl. Beantwortung der Frage 5).

Zu Fragen 3 und 4:

Im Rahmen des erwähnten Konzepts für den Einbezug der Unternehmen im Bereich digitale Angebote wird auch die Zusammenarbeit innerhalb der kantonalen Verwaltung angesprochen und organisiert. Zusätzlich zur verwaltungsinternen Zusammenarbeit im Rahmen der SI Leistungen ist eine spezifisch auf Unternehmensbedürfnisse ausgerichtete interne Koordination geplant. Ein vom Amt für Wirtschaft koordiniertes Gremium wird eine zentrale Rolle bei der Entwicklung und Abstimmung der Digitalisierungsvorhaben für die Unternehmen spielen.

Dies soll gewährleisten, dass alle Beteiligten auf gemeinsame Ziele hinarbeiten und Doppelspurigkeiten vermieden werden. Diese Massnahme hat innerhalb der SI Leistungen eine hohe Priorität.

Zu Frage 5:

Die Einbindung der Unternehmen im geplanten Projekt «One-Stop-Shop» soll institutionalisiert und verstetigt werden. Mit einem Gremium mit Wirtschaftsvertreterinnen und -vertretern sollen ein regelmässiger Austausch und die Aufnahme von Bedürfnissen der Unternehmen gewährleistet werden. Gegen innen werden die Bedürfnisse der Unternehmen in Bezug auf digitale Angebote durch das in der Beantwortung der Fragen 3 und 4 erwähnte verwaltungsinterne Gremium koordiniert. Durch eine Zusammenarbeit dieser beiden Gremien soll eine kontinuierliche und effektive Einbindung aller Stakeholder im Transformationsprozess gefördert und die Zusammenarbeit zwischen der Wirtschaft und dem Kanton auch im Bereich E-Government systematisch gepflegt werden.

Für beide Gremien und die Konzeption des One-Stop-Shops ist das Amt für Wirtschaft verantwortlich. So wird gleichfalls sichergestellt, dass die ermittelten Themen und Bedürfnisse auch in den weiteren Anlässen und Plattformen des Amtes für Wirtschaft einbezogen und Schnittstellen und Synergien optimal genutzt werden können.

II. Mitteilung an die Mitglieder des Kantonsrates und des Regierungsrates sowie an die Staatskanzlei.

Vor dem Regierungsrat
Die Staatsschreiberin:
Kathrin Arioli