

**Beschluss des Kantonsrates
zum Postulat KR-Nr. 5/2021 betreffend One-Stop-Shop**

(vom)

Der Kantonsrat,

nach Einsichtnahme in den Bericht und Antrag des Regierungsrates vom 8. Februar 2023,

beschliesst:

I. Das Postulat KR-Nr. 5/2021 betreffend One-Stop-Shop wird als erledigt abgeschlossen.

II. Mitteilung an den Regierungsrat.

Der Kantonsrat hat dem Regierungsrat am 19. April 2021 folgendes von den Kantonsräten Martin Huber, Neftenbach, Tobias Weidmann, Hettlingen, und Cyrill von Planta, Zürich, am 11. Januar 2021 eingereichte Postulat zur Berichterstattung und Antragstellung überwiesen:

Der Regierungsrat wird aufgefordert, dem Kantonsrat aufzuzeigen, wie die Unternehmen ihre Behördengänge künftig in einem One-Stop-Shop erledigen können. Das Ziel soll sein, dass Ämter und Behörden als Dienstleister wahrgenommen werden. Neue, bestehende, kleine und grosse Unternehmen sollen proaktiv Unterstützung erfahren.

Bericht des Regierungsrates:

I. Einleitende Bemerkungen

Mit der Festsetzung der Strategie Digitale Verwaltung 2018–2023 hat der Regierungsrat die Grundlagen für eine gezielte und koordinierte Digitalisierung der Verwaltung und der Entwicklung eines digitalen Leistungsangebots gelegt (RRB Nr. 390/2018). Das vom Regierungsrat im Rahmen dieser Strategie festgesetzte Leitbild sieht vor, dass die kantonale Verwaltung eine offene und digital vernetzte Organisation sein

soll, die sowohl nach innen als auch nach aussen bedürfnisgerecht, sicher und durchgängig digital agiert. Zur einfacheren Aufgabenerfüllung sollen die Möglichkeiten der Digitalisierung zielgerichtet und konsequent eingesetzt werden. Das digitale Leistungsangebot soll sich dabei an den Bedürfnissen der Nutzenden ausrichten und aus der 360-Grad-Sicht aller Beteiligten umgesetzt werden. Im Grundsatz soll die kantonale Verwaltung also als digitale Dienstleisterin verstanden werden. Gleichwohl ist es wichtig, alle Anspruchsgruppen zu erreichen und teilhaben zu lassen. Analoge Kanäle sollen deshalb weiterhin zur Verfügung gestellt werden, wo sich dies als sachgemäss zeigt. Wesentliche Elemente des von den Postulanten formulierten Anliegens sind in diesem Leitbild enthalten und können als Teil der vom Regierungsrat angestrebten digitalen Transformation betrachtet werden.

Die zentrale Idee eines One-Stop-Shops ist es, alle Schritte, die zum Erreichen eines Ziels notwendig sind, an einem Ort durchführen zu können. Verschiedene Vorhaben aus dem Impulsprogramm zur Umsetzung der Strategie Digitale Verwaltung 2018–2023 tragen dazu bei, das kantonale Leistungsangebot im Sinne dieser Idee auszugestalten. So wurden namentlich im Rahmen des Vorhabens IP 1.7 «Fokussierung der Angebote für Unternehmen» gezielt die Bedürfnisse der Unternehmen erhoben. Das Projekt IP 2.7 «Zürikonto» hat zum Ziel, dass Behördenleistungen an einem Ort zentral zugänglich gemacht werden. Die Vernehmlassungsvorlage für ein neues Gesetz über die Standortförderung und die Unternehmensentlastung (vgl. RRB Nr. 908/2022) sieht zudem in § 7 Abs. 3 eine Regelung für ein bedarfsgerechtes elektronisches Angebot für Unternehmen vor.

2. Der Begriff des One-Stop-Shops

Ziel eines One-Stop-Shops ist, dass sämtliche für eine Privatperson oder für ein Unternehmen notwendigen Behördengänge an einem zentralen Ort durchgeführt werden können. Je nach Bedürfnis der Zielgruppe kommt grundsätzlich sowohl ein digitaler als auch ein physischer Ort oder eine sachgemässe Kombination davon infrage. Im Kontext der öffentlichen Verwaltung wird auch der Begriff «One-Stop-Government» verwendet.

Behördengänge fallen bei Unternehmen insbesondere im Zusammenhang mit der Unternehmensgründung, administrativen Melde- und Abrechnungspflichten und Steuererklärungen an. Kleinstunternehmen mit bis zu zehn Beschäftigten machen gegen 90% der Unternehmen im Kanton Zürich aus. Bei ihnen besteht der administrative Aufwand nicht nur aus dem vorzunehmenden Behördengang, sondern er umfasst namentlich auch das Sammeln von Informationen darüber, welche Rechte

und Pflichten ihnen zukommen und welche notwendigen Schritte sich daraus ergeben. Teil eines wirksam ausgestalteten One-Stop-Governments ist deshalb immer auch die Bereitstellung bedürfnisgerechter Informationen sowie kontextabhängiger Hinweise.

Für ein umfassendes Dienstleistungsangebot ist es zudem unerlässlich, dass auch der Zugang zu Behördenleistungen anderer Staatsebenen bzw. Informationen zu diesem in die Ausgestaltung des One-Stop-Governments miteinbezogen werden. Informationen und Leistungsangebote sollen auch ohne Vorwissen über die Zuständigkeiten innerhalb der Verwaltungsstrukturen einfach zu finden sein. Damit kann dem Umstand Rechnung getragen werden, dass dieses Wissen oftmals nicht vorhanden ist und auch keine Voraussetzung sein sollte, um Rechte und Pflichten wahrnehmen zu können.

3. Bestehendes Angebot der Standortförderung des Kantons Zürich

Die Standortförderung im Amt für Wirtschaft und Arbeit (AWA) bietet seit jeher einen «Offline-One-Stop-Shop», teilweise auch unter diesem Namen, an. Die Standortförderung ist Ansprechstelle sowohl für ansässige als auch für ansiedlungswillige Unternehmen. Unternehmen richten sich an die Standortförderung sowohl mit allgemeinen Anliegen als auch in Fällen, in denen sie die für ihr Anliegen zuständige Verwaltungseinheit nicht kennen oder in denen ein Anliegen verschiedene Verwaltungsstellen betrifft. Die Standortförderung vermittelt die zuständigen Stellen und koordiniert bei Bedarf Gespräche mit allen involvierten Stellen.

2011 trat das Gesetz zur administrativen Entlastung der Unternehmen (EntlG; LS 930.1) in Kraft. Es bezweckt, dass der administrative Aufwand der Unternehmen bei der Erfüllung von Vorschriften möglichst gering ist (§ 1 Abs. 1 EntlG). Um die Unternehmen zu entlasten, wurde mit dem Erlass dieses Gesetzes eine eigene Informations- und Koordinationsstelle geschaffen, die insbesondere die Aufgaben der Auskunftserteilung, der Vermittlung der zuständigen Stellen und der Koordination der Verwaltungsverfahren wahrnimmt (§ 4 Abs. 1 EntlG). Die Informations- und Koordinationsstelle ist bei der Standortförderung im AWA angesiedelt. Die Nachfrage zeigt, dass ein Bedarf nach diesem Offline-Angebot besteht. Die bei der Standortförderung eingehenden Anfragen zeigen aber gleichzeitig auf, dass ein stärker auf die Fragen der Unternehmen ausgerichtetes digitales Informations- und Transaktionsangebot einen hohen Nutzen stiften könnte.

4. Bedürfnisse der Unternehmen

Ein wesentliches Element der Strategie Digitale Verwaltung 2018–2023 ist, dass die Bedürfnisse der verschiedenen Anspruchsgruppen ins Zentrum gestellt werden. Die Bedürfnisse der Einwohnerinnen und Einwohner als spezifische Nutzengruppe von staatlichen Leistungen sind der Verwaltung dank der im Rahmen von Projekten erfolgten Zusammenarbeit mit Nutzenden und durchgeführten Befragungen bereits gut bekannt. Um indessen nicht nur die Bedürfnisse der Bevölkerung, sondern auch jene der Unternehmen gezielt ansprechen zu können, wurde im Rahmen des Impulsprogramms (IP) zur Umsetzung der Strategie Digitale Verwaltung 2018–2023 das Vorhaben IP 1.7 «Fokussierung der Angebote für Unternehmen» lanciert. Ziel dieses Vorhabens war, die Bedürfnisse der Unternehmen zu erheben und den Koordinations- und Abstimmungsbedarf innerhalb der Verwaltung aufzuzeigen. Die entsprechenden Erkenntnisse, kombiniert mit den Praxiserfahrungen des AWA, zeigen, wie die Bedürfnisse von Unternehmen angesprochen und die Interaktion mit der Verwaltung optimiert werden können.

4.1 Ergebnisse aus dem Vorhaben IP 1.7 «Fokussierung der Angebote für Unternehmen»

Behördenleistungen wie etwa eine Eintragung in das Handelsregister oder die Erteilung einer Arbeitsbewilligung sind eine wichtige Grundvoraussetzung für die Geschäftstätigkeit von Unternehmen und sollen daher so einfach wie möglich angeboten und abgewickelt werden können. Um die Bedürfnisse von Unternehmen in der Interaktion mit der öffentlichen Verwaltung zu erheben, wurden im Rahmen einer Vorstudie zwischen Juli 2020 und August 2021 Befragungen bei Unternehmen unterschiedlicher Grösse durchgeführt. Die Befragungen haben ergeben, dass bei den Unternehmen der Wunsch besteht nach:

- tiefen Einstiegshürden und geringerem Aufwand;
- einfachen, selbsterklärenden und standardisierten Anwendungen;
- standardisierten Machine-to-Machine-(M2M-)Schnittstellen, die auch ältere Standards unterstützen;
- einem Frontend, das auf möglichst vielen, auch älteren Geräten genutzt werden kann.

Dabei hat die Verwaltung die Spannweite zwischen den Bedürfnissen und Möglichkeiten von Einzelunternehmen einerseits und von hochtechnisierten Grossunternehmen andererseits abzudecken. Ziel ist, die Abläufe schneller, einfacher und verständlicher auszugestalten, um den administrativen Aufwand der Unternehmen zu senken. Optimierte Abläufe wirken sich entlastend auf Unternehmen aus und können damit wesentlich zur Standortattraktivität des Kantons beitragen.

Aus der Vorstudie resultieren zwölf Handlungsempfehlungen, welche die Interaktion mit der öffentlichen Verwaltung für Unternehmen vereinfachen. Die Umsetzung dieser Handlungsempfehlungen erfolgt im Rahmen der strategischen Initiative Leistungen (siehe RRB Nr. 1362/2021 und das nachfolgende Kapitel 5.1).

4.2 Erfahrungen aus der Praxis

Die erwähnte Vorstudie im Vorhaben IP 1.7 «Fokussierung der Angebote für Unternehmen» zeigt die Bedürfnisse der Unternehmen und den daraus resultierenden Handlungsbedarf schwergewichtig für den Bereich der Informationen und Transaktionen (Abwicklung von Behördenkontakten) auf. Die Erfahrungen der Standortförderung im AWA als oftmals erste Anlaufstelle für Unternehmen zeigen, dass «die Unternehmen» keine homogene Gruppe und ihre Bedürfnisse insofern differenziert zu betrachten sind. Kleinstunternehmen benötigen ein Informationsangebot, das ihnen ihre Rechte und Pflichten überhaupt erst aufzeigt und bewusst macht. Sind diese grundsätzlichen Fragen geklärt, muss die Abwicklung der entsprechenden Behördenleistung direkt vom selben Ort aus möglich sein. Grosse Unternehmen beschäftigen demgegenüber Fachleute üblicherweise in Stabsfunktionen, die über die rechtlichen Vorgaben in ihren jeweiligen Fachbereichen gut informiert sind. Vielmehr als das Bestehen eines Informationsangebots ist für solche Unternehmen wesentlich, dass sie grössere Mengen von Transaktionen effizient abwickeln können, so z. B. über elektronische Schnittstellen von ihren eigenen Fachsystemen zu den staatlichen Stellen (z. B. zu den Sozialversicherungsanstalten). Unabhängig von ihrer Grösse bzw. von der Komplexität der Unternehmensstruktur signalisieren Unternehmen bei komplexen Sachverhalten Interesse und Bedarf an persönlichem Austausch (Gesprächsrunden) und aktiver Kommunikation.

5. Stand in der Verwaltung heute

5.1 Aktivitäten im Kanton Zürich

Der Kanton Zürich ist ein wettbewerbsfähiger Wirtschafts- und Innovationsstandort. Der Regierungsrat verfolgt eine Standortpolitik, die auf attraktive Rahmenbedingungen ausgerichtet ist. Ziel ist, die Wettbewerbsfähigkeit des Standorts zu erhalten und weiter zu stärken. Dafür ist die in der Volkswirtschaftsdirektion angesiedelte Standortförderung zuständig.

Am 30. Juni 2022 wurde die Vernehmlassung zum Entwurf eines neuen Standortförderungs- und Unternehmensentlastungsgesetzes (SFUEG) eröffnet (vgl. RRB Nr. 908/2022). Zur weiteren Stärkung der Wettbewerbs- und Innovationsfähigkeit des Kantons Zürich sollen in diesem die wesent-

lichen Aufgaben, Ziele und Grundsätze der Standortförderung verankert werden. Diese sollen die Grundlage für bedürfnisgerechte und wirkungsvolle Massnahmen bilden, damit die Standortförderung den wirtschaftlichen Entwicklungen und somit auch den Bedürfnissen der Unternehmen am Wirtschaftsstandort Zürich Rechnung tragen kann. Das geltende EntlG soll aufgehoben werden. Der Vernehmlassungsentwurf des SFUEG sieht insbesondere auch eine Regelung vor, wonach der Kanton ein bedarfsgerechtes elektronisches Angebot für Unternehmen zur Verfügung stellen soll (§ 7 Abs. 3). Es soll dem Umstand Rechnung getragen werden, dass ein effizienter Zugang zu Behördendienstleistungen einen wesentlichen Standortfaktor darstellt. Damit nimmt der Vernehmlassungsentwurf die Anliegen des vorliegenden Postulats bereits weitgehend auf.

Für den Zugang zu Behördendienstleistungen bestehen mit dem kantonalen Webauftritt (ZHweb) und der kantonalen Transaktionsplattform (ZHservices) bereits zentrale Informations- und Serviceplattformen. Über diese Plattformen können Online-Formulare genutzt und Transaktionen abgewickelt werden. Der Webauftritt ordnet das Angebot an Informationen und Online-Diensten nach Themen, damit diese auch ohne Vorwissen über die Zuständigkeiten innerhalb der Verwaltungsstrukturen einfach zu finden sind.

Im Rahmen von fünf strategischen Initiativen soll die weitere Umsetzung der Strategie Digitale Verwaltung vorangetrieben werden (vgl. RRB Nr. 1362/2021). Der Kanton Zürich verfolgt dabei die Ambition, seinen Einwohnerinnen und Einwohnern sowie Unternehmen zu ermöglichen, ihre Rechte und Pflichten einfach, durchgängig digital und sicher wahrzunehmen. Das Leistungsangebot soll auch in der digitalen Welt konsequent auf die Kundenbedürfnisse ausgerichtet sein. Dabei bilden die strategischen Initiativen Recht, Daten, Infrastruktur und Organisation die Grundlage für die strategische Initiative Leistungen. Im Rahmen der strategischen Initiative Leistungen sollen die Bedürfnisse der Unternehmen gezielt angesprochen werden und gebündelt in die Gestaltung des kantonalen Leistungsangebots einfließen.

Zur Umsetzung der übergeordneten Ambition werden Basisleistungen wie namentlich das Zürikonto geschaffen. Mit dem Zürikonto sollen Behördenleistungen an einem Ort zentral zugänglich gemacht werden. Alle Leistungen können über den kantonalen Webauftritt gesucht werden, wobei für jede Leistung eine Schritt-für-Schritt-Anleitung vorliegen soll. Wo für den Bezug einer Leistung ein Login nötig ist oder bestimmte Angaben gespeichert werden sollen, sollen diese im Zürikonto als Benutzerkonto ausgewiesen werden können. Das Zürikonto soll sich dabei an natürliche Personen, Unternehmen und unternehmerisch Tätige richten und mittelfristig auch Leistungen der kommunalen Ebene umfassen.

Mit dem Zürikonto wird ein zentraler Zugriffspunkt auf dem kantonalen Webauftritt für die Abwicklung von Transaktionen mit der Verwaltung geschaffen, der das Potenzial besitzt, sich zu einem One-Stop-Government sowohl für Unternehmen als auch für natürliche Personen zu entwickeln.

Neben diesen übergreifenden Bestrebungen arbeiten verschiedene Projekte fachbereichsspezifisch auf die übergeordnete Ambition hin:

5.1.1 Prozessoptimierung im Handelsregisteramt

Während das Handelsregisteramt intern durchgängig digital arbeitet, werden Eingaben noch immer zu über 90% in Papierform eingereicht. Aus diesem Grund wurde eine Prozessanalyse durchgeführt, die im Mai 2022 in einer Studie resultierte. Gestützt darauf ist ein Vorhaben geplant, wonach die Führung des Gründungsprozesses der Verwaltung übertragen werden soll und Personen bei der Gründung proaktiv unterstützt werden. Dies umfasst auch alle nötigen Schritte im Notariat.

5.1.2 Elektronische Arbeitsbewilligungen / e-Work Permits

Im Zuge der Ablösung der Fachapplikation im AWA sollen elektronische Arbeitsbewilligungen künftig über das Zürikonto beantragt werden können. Elektronische Arbeitsbewilligungen sind damit eine wichtige erste Leistung, die von Unternehmen zentral bezogen werden kann (vgl. RRB Nr. 168/2022).

5.1.3 Elektronische Bewilligungen im Gesundheitswesen

Die heute sehr umfangreichen Bewilligungen im Gesundheitswesen sollen künftig digital beantragt und abgewickelt werden können. Dies umfasst sämtliche Bewilligungen und Zulassungen für natürliche wie auch juristische Personen, die im zahnmedizinischen, medizinischen sowie pharmazeutischen Umfeld tätig sind. In diesem Zusammenhang stehende Institutionen können zukünftig Bewilligungen über das Zürikonto beantragen, administrieren sowie Meldungen elektronisch durchführen (vgl. RRB Nr. 462/2022).

5.1.4 Elektronische Bewilligungen im Taxi- und Limousinenwesen

Mit Inkrafttreten des Gesetzes über den Personentransport mit Taxis und Limousinen wird das Taxi- und Limousinenwesen neu zu einer kantonalen Regulierungs- und Vollzugsaufgabe werden. Der Vollzug erfolgt über die neu geschaffene Fachstelle Gewerbemässige Personenbeförderung beim Amt für Mobilität. Sämtliche vom Kanton ausgestellten Bewilligungen (z. B. Taxiausweis, Taxifahrzeugbewilligung) sollen über eine benutzerfreundliche Kundenplattform digital beantragt werden können. Aufgrund der zeitlichen Dringlichkeit erfolgt dies in einem ersten Schritt

über das ZHweb, bevor dann ein weiterer Ausbau auf der kantonalen Transaktionsplattform ZHservices bzw. dem Zürikonto geprüft werden soll. Parallel dazu wird für Einzelfälle ein analoger Zugang möglich sein.

5.2 Aktivitäten auf Bundesebene

Unter dem Namen EasyGov.swiss hat das Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) des Bundes einen Online-Schalter für Unternehmen entwickelt. Dieser soll zu einem One-Stop-Shop auf Bundesebene für Unternehmen ausgebaut werden. So können beispielsweise Grenzgängerbewilligungen EU/EFTA seit August 2022 über dieses Portal beantragt und dem Migrationsamt digital übermittelt werden. Der Weg zum Endausbau von EasyGov.swiss ist allerdings lang und die nötige Architektur zur Integration von Bundes-, kantonalen und kommunalen Leistungen komplex. Dies hat das SECO in der umfassenden Studie zur Integrations-Sollarchitektur für Behördenleistungsportale, Januar 2022, beschrieben (einsehbar unter seco.admin.ch/dam/seco/de/dokumente/Publikationen_Dienstleistungen/Publikationen_Formulare/Standortfoerderung/Studien_Berichte/studie_architekturreview_easygov.pdf.download.pdf/Studie%20Architekturreview%20EasyGov.pdf). Die Studie zeigt auf, wie die Interoperabilität zwischen Behördenportalen umgesetzt werden kann. Für den Kanton Zürich ist es unerlässlich, sich im Rahmen der Weiterentwicklung des kantonalen Portals (ZHservices und darauf aufbauend das Zürikonto) mit dem SECO abzustimmen, damit die künftig nötige Daten- und Prozessinteroperabilität gewährleistet werden kann. Die schrittweise Umsetzung dieser Sollarchitektur und deren Standardisierung wird im Rahmen der Digitalen Verwaltung Schweiz weiterverfolgt.

6. Ausblick

Gestützt auf die Strategie Digitale Verwaltung 2018–2023 zielen verschiedene Aktivitäten und Vorhaben technischer, prozessualer und rechtlicher Art auf die Vereinfachung der Interaktion zwischen Unternehmen und der (kantonalen) Verwaltung ab. Entlang der Leitsätze «gemeinsam digital unterwegs» besteht mit den strategischen Initiativen ein optimaler Rahmen, um diese Aktivitäten und Vorhaben zu koordinieren und weiter voranzutreiben. Information und Kommunikation sowie das Angebot für Unternehmen sollen stringent aufeinander abgestimmt und aktiv gesteuert werden. Im Rahmen der strategischen Initiative Leistungen wurde hierfür im AWA, Bereich Standortförderung, per Januar 2023 eine Stelle geschaffen (RRB Nr. 1331/2022).

Erste Handlungsfelder für diese Stelle zeichnen sich anhand der laufenden Aktivitäten ab. So sollen die wichtigsten Handlungsempfehlungen aus den Ergebnissen des Vorhabens IP 1.7 «Fokussierung der Ange-

bote für Unternehmen» umgesetzt werden. Im Vordergrund steht hierbei insbesondere die Koordination aller für Unternehmen relevanten Leistungen, um diese möglichst harmonisiert digital über einen Kanal oder über standardisierte technische Schnittstellen anzubieten, eine aktive und zielgerichtete Kommunikation an Unternehmen über Leistungen oder Schnittstellen, die neu zur Verfügung stehen, sowie das Erstellen von Richtlinien und Hilfsmittel für Umgang und Anwendung von Standards.

Alle Leistungen, die sich an Unternehmen richten, sind bereits heute in die Themenstruktur des kantonalen Webauftritts eingebunden. Diese Strukturierung entlang von Themen ermöglicht es, alle themenrelevanten Informationen an einem Ort zu finden, ohne Kenntnisse zu den einzelnen Zuständigkeiten vorauszusetzen. Ein Mehrwert für Unternehmen könnte geschaffen werden, indem diese themenzentrierte Perspektive künftig durch eine zielgruppenspezifische Perspektive ergänzt wird. In dieser Perspektive könnten diejenigen Leistungen, die für Unternehmen relevant sind, an einem Ort zusammengeführt werden, der sowohl gezielte Informationen bereitstellt als auch das Starten von Transaktionen ermöglicht. In Kombination mit dem Zürichkonto, das die zentrale Abwicklung von Transaktionen ermöglichen wird, bietet dies den optimalen Rahmen, um dem Anliegen nach einem One-Stop-Government gerecht zu werden.

Gestützt auf diesen Bericht beantragt der Regierungsrat dem Kantonsrat, das Postulat KR-Nr. 5/2021 als erledigt abzuschreiben.

Im Namen des Regierungsrates

Der Präsident:	Die Staatsschreiberin:
Ernst Stocker	Kathrin Arioli