

7. One-Stop-Shop

Antrag des Regierungsrates vom 8. Februar 2023 und Antrag der Kommission für Staat und Gemeinden vom 6. Oktober 2023 zum Postulat KR-Nr. 5/2021

KR-Nr. 5/2021

Michèle Dünki-Bättig (SP, Glattfelden), Präsidentin der Kommission für Staat und Gemeinden (STGK): Mit dem vorliegenden Postulat wurde der Regierungsrat aufgefordert, dem Kantonsrat aufzuzeigen, wie die Unternehmen ihren Behörden-gang künftig in einem One-Stop-Shop erledigen könnten; dies mit dem Ziel, dass Ämter und Behörden als Dienstleisterinnen wahrgenommen werden. Der Regierungsrat hat mit der Festsetzung der Strategie Digitale Verwaltung 2018 bis 2023 bereits die Grundlagen für eine gezielte und koordinierte Digitalisierung der Verwaltung und die Entwicklung eines digitalen Leistungsangebotes gelegt. Er ist deshalb der Auffassung, dass die wesentlichen Elemente des von den Postulanten formulierten Anliegens in der Strategie enthalten sind und als Teil der vom Regierungsrat angestrebten digitalen Transformation betrachtet werden können. Die STGK teilt diese Einschätzung und beantragt Ihnen deshalb heute, das Postulat als erledigt abzuschreiben. Besten Dank.

Christina Zurfluh Fraefel (SVP, Wädenswil): Wesentliche Anliegen des Postulates sind im Leitbild Digitale Verwaltung des Regierungsrates enthalten und können als Teil der vom Regierungsrat angestrebten Transformation betrachtet werden. Bei einem One-Stop-Shop für Unternehmen müssen alle föderalen Stufen gemeinsam betrachtet werden. Mit der Vorstudie «Fokussierung der Angebote für Unternehmen» hat die kantonale Verwaltung einen guten Eindruck erhalten, wie Unternehmen ihre Geschäfte mit der Verwaltung abwickeln möchten. Da gibt es die Plattform Zürikonto. Dies soll ein zentraler Einstiegspunkt werden für natürliche und juristische Personen zum Bezug von digitalen Leistungen der Verwaltung. Der Start der Pilotphase ist für anfangs 2024 geplant. Dann die Prozessoptimierung beim Handelsregisteramt: Da gibt es Vereinfachungen des Gründungsprozesses im Kanton Zürich und die Prozessbetrachtung läuft end-to-end, auch für Notariate. Weiter gibt es die e-Work-Permits. Das ist eine moderne Umgebung zum digitalen Abwickeln von Arbeitsbewilligungen.

Dann die neuen Aktivitäten und der Ausblick dazu: Es gibt eine Koordinationsstelle für Unternehmen aus der Strategischen Initiative Leistungen, angesiedelt bei der Standortförderung, dann das Zürikonto für Unternehmen. Es ist eine Erweiterung des Leistungsangebotes für Unternehmenskunden angedacht. Dann eine Abstimmung mit easygov, das ist eine technische Teilintegration und ein prozessualer Abgleich. Weiter gibt es ein neues Standortförderungs- und Unternehmensentlastungsgesetz. Unter Paragraf 7 steht «Der Kanton stellt ein bedarfsge-rechtes elektronisches Informations- und Leistungsangebot für Unternehmen zur Verfügung», also der Aufbau eines One-Stop-Shops als Informationsangebot mit

Integration von Leistungen aus dem Zürikonto. Fazit: Der Kanton und die Verwaltung sind aktiv geworden. Vieles ist in Planung und/oder in der Umsetzung. Wir von der SVP/EDU schreiben ab.

Isabel Bartal (SP, Zürich): Die grundlegende Vision dieses Postulates besteht darin, alle notwendigen Schritte zur Erreichung eines Zieles zentral durchzuführen, also die Idee eines One Stop-Shops, und diese Idee ist gut und wichtig. Die Regierung hat in der STGK überzeugend gezeigt, dass sie auf dem Weg zu einem One-Stop-Shop ist. Projekte, wie zum Beispiel das Zürikonto, streben an, Behördenleistungen zentral zugänglich zu machen. Und dieses Zürikonto, zeigt sich, kann sich zu einer All-in-One-Lösung für Unternehmen und Einzelpersonen entwickeln. Ich möchte nur anmerken, obwohl die Verwaltung auf dieses Ziel hinarbeitet, dass die Komplexität hoch ist, weil verschiedene statische Ebenen eingebunden und verknüpft werden müssen. Dennoch haben wir den Eindruck gewonnen, dass die Verwaltung auf einem guten, bis sehr guten Weg ist. Die Regierung schlägt vor, das Postulat als erledigt abzuschreiben. Der Postulant bestätigt, dass dem zugestimmt werden kann. Wir sind ebenfalls mit der Abschreibung des Postulates einverstanden.

Martin Huber (FDP, Neftenbach): Als Erstes möchte ich mich für den ausführlichen Bericht bedanken. Vor allem hat mir gefallen, dass sehr viel von Kundinnen und Kunden gesprochen wird, dies ist die richtige Denkweise auch für einen Monopolanbieter. Was sind die Wünsche der Unternehmen und Bürger für die Interaktion mit der Verwaltung? Sie wünschen tiefe Einstiegshürden und geringen Aufwand, ebenso einfache, selbsterklärende, digitale und standardisierte Prozesse. Wo stehen wir? Der One Stop-Shop heisst zurzeit Zürich Services oder Zürikonto. Leider sind noch nicht viele Dienstleistungen aufgeschaltet. Vielleicht ist das Silo-Denken der einzelnen Direktionen noch zu stark. Vor allem der Baubewilligungsprozess sollte möglichst rasch integriert werden. Gespannt bin ich auf die Königsdisziplin: ein kundenfreundliches, digitales Baubewilligungsverfahren für Windräder im CH-Services (*Anspielung auf die ausführliche Diskussion über die dringliche Interpellation KR-Nr. 413/2023*) Aber Spass beiseite, das habe ich heute dazu geschrieben. Aber die Richtung stimmt, weiter so.

Aber was wird noch gewünscht? Schön wäre natürlich ebenso nur ein Online-Zugang für den ganzen Kanton, sodass die kommunalen Behördengänge nicht nötig wären. Im Hintergrund sollen dann die Anfragen richtig weitergeleitet werden. Wichtig ist auch für den Kunden, dass er jederzeit weiss, wo er im Prozess der Dienstleistung steht. Bei Unklarheiten sollte die verantwortliche Person für jeden Prozessschritt mit Name, E-Mail, Telefonnummer bekannt sein, um die Kundenfreundlichkeit jederzeit zu gewährleisten. «Keep it simple and stupid» für die Kunden, die Anforderungen an den One Stop-Shop sind gross. Sie sind aber von der Verwaltung und der Regierung erkannt und werden laufend verbessert. Besten Dank. Die FDP stimmt der Abschreibung des Postulates zu.

Gabriel Mäder (GLP, Adliswil): Wir danken dem Regierungsrat herzlich für die ausführliche Beantwortung unseres Postulates. Wer den Bericht gelesen hat, durfte feststellen, dass die Staatskanzlei und alle involvierten Stellen mit grossem Engagement an der Umsetzung einer zentralen elektronischen Anlaufstelle für Unternehmungen arbeiten. Soweit es sich uns erschliesst, wurden dabei alle relevanten Stakeholder abgeholt, sowohl seitens des Bundes und der Gemeinden, vor allem aber auch aus der Privatwirtschaft. Es freut uns, dass auch die Bedürfnisse der KMU separat erhoben und angemessen berücksichtigt wurden und dass für sie bedarfsgerechte, zielgruppenbasierte Lösungskonzepte angeboten werden sollen, stehen doch bei Kleinunternehmungen die Zuführung von Informationen und eine Schritt für Schritt-Prozess-Begleitung im Vordergrund, während für die grossen Firmen Verfügbarkeit und hohe Kapazitäten in der Bearbeitung prioritär sind. Die Firmen werden es Ihnen danken. Mit dem Zürikonto als zentralem Zugriffspunkt ist eine Lösung in Planung, welche die bestehenden Angebote konsolidieren soll. Dass die bewährten Systeme weiterhin genutzt werden sollen, um die Entwicklungsrisiken und -kosten zu minimieren, freut uns sehr. Der Wechsel von den Impulsprogrammen hin zu den strategischen Initiativen ist aus strategischer Sicht zur Führung der Digitalisierungsbestrebungen in der Verwaltung verständlich. Leider wurden dadurch auch die Vorhaben 1.7, Fokussierung der Angebote für Unternehmungen, und 1.2, das Zürikonto, eingestellt, was bedauerlich ist. Aber aus dem vorliegenden Bericht wird deutlich, dass die Umsetzung des One Stop-Shops in der Verwaltung weiterhin hohe Priorität genießt.

Trotz allem Lob für den Bericht und die Anstrengungen hätten wir uns gewünscht, dass die kritischen Punkte breiter adressiert worden wären. Welches sind die kritischen Meilensteine bei der Umsetzung des Projekts? Wie gestaltet sich die Planung auf der zeitlichen Achse? Welche Bedürfnisse der Unternehmungen können nicht umgesetzt werden? Dass die Umsetzung des One-Stop-Shops holprig wird, ist absehbar, hat der Regierungsrat doch erst vor Wochenfrist die Einstellung der kantonalen e-ID beantragt ... *(Die Redezeit ist abgelaufen.)*

Ratspräsidentin Sylvie Matter: Die vorberatende Kommission schlägt die Abschreibung des Postulates vor. Ein anderer Antrag wurde nicht gestellt. Somit ist das Verfahren beendet.

Das Postulat KR-Nr. 5/2021 ist abgeschlossen.

Das Geschäft ist erledigt.