

Abschlussbericht DVS «IN 21 eFormularservice-Portal für Gemeinden»

Projektstand Dezember 2024



powered by



unterstützt durch



Inhalt

Vision eFormularservice-Portal «Amtomat».....	3
Pilotprojekt - Verlauf	4
2023 – Proof of Concept (PoC)	4
Q1 2024 – Beschaffung abgeschlossen	4
Q2 2024 – Technische Einrichtung der Kernmodule	4
Q3 2024 – Konzeption der ersten eServices	4
Q4 2024 – Entwicklung der ersten eServices	5
Pilotprojekt - Ausblick, nächste Schritte	6
Q1 2025 – Servicekatalog und erste eServices.....	6
Q2 2025 – Konto, Posteingang und AGOV	6
Q3 2025 – Abschluss der Pilotphase und Rollout.....	7
Fazit	8

Einleitung

Das Projekt eFormularservice-Portal «Amtomat» – ein gemeinsames Vorhaben der Gemeinden Uster, Horgen, Thalwil und Kloten – verfolgt das Ziel, ein skalierbares Service-Portal zu entwickeln. Dieses Portal ermöglicht es, digitale Verwaltungsleistungen effizient, benutzerfreundlich und vollständig digital bereitzustellen.

In Zeiten wachsender Anforderungen an die digitale Verwaltung bietet das eFormularservice-Portal «Amtomat» eine Lösung, die sowohl Bürger:innen als auch Verwaltungen unterstützt. Einwohner:innen erhalten einen unkomplizierten Zugang zu wichtigen Services, während Verwaltungen ihre Abläufe standardisieren und automatisieren können.

Seit 2024 wird das Vorhaben in Form eines Pilotprojekts umgesetzt. Dabei liegt der Fokus auf der technischen Entwicklung, der Einführung erster digitaler Services und abschliessend der schrittweisen Einbindung weiterer Gemeinden. Mit diesen Massnahmen legt «Amtomat» den Grundstein für eine zukunftsorientierte, moderne Verwaltung, die sowohl effizient als auch bürgernah ist.

Vision eFormularservice-Portal «Amtomat»

"Kollaborativ entwickeln, kollektiv nutzen" – das Projekt eFormularservice-Portal «Amtomat» steht für eine zukunftsweisende digitale Verwaltung, die durch Kooperation und gemeinsame Innovation erst Gemeinden im Kanton Zürich, längerfristig in der ganzen Schweiz unterstützt.

Die Vision von «Amtomat» ist es, eine Plattform zu schaffen, die Verwaltungsdienstleistungen einfacher, effizienter und bürgernäher gestaltet. Die Idee beruht auf einer gemeinsamen Basis: Gemeinden entwickeln und nutzen digitale Services kooperativ, wodurch Synergien entstehen und der Zugang zu hochwertigen digitalen Lösungen für alle Kommunen – unabhängig von ihrer Grösse – möglich wird.

Das eFormularservice-Portal versteht sich als Grundstein für eine moderne Verwaltungslandschaft, die auf Skalierbarkeit und Flexibilität setzt. Ziel ist es, Gemeinden ein wachsendes Angebot an eServices bereitzustellen, das bei Bedarf an lokale Bedürfnisse angepasst werden kann. Gleichzeitig schafft die Plattform standardisierte Prozesse, die nicht nur Zeit und Ressourcen sparen, sondern auch eine konsistente und hochwertige Nutzererfahrung bieten.

Im Kern steht eine nachhaltige Zusammenarbeit zwischen den Gemeinden. Durch die gemeinsame Entwicklung und den kollektiven Einsatz von Ressourcen werden nicht nur Kosten reduziert, sondern auch innovative Ansätze gefördert, die den Herausforderungen einer digitalisierten Gesellschaft gerecht werden. Das eFormularservice-Portal «Amtomat» stellt sicher, dass Bürger:innen einen einfachen und direkten Zugang zu Verwaltungsleistungen erhalten, während Verwaltungsmitarbeitende von automatisierten, effizienten Prozessen profitieren.

Pilotprojekt - Verlauf

Das Projekt eFormularservice-Portal «Amtomat» entwickelte sich in mehreren klar definierten Phasen, um eine stabile Grundlage für die Einführung eines eFormularservice-Portals zu schaffen. Beginnend mit einer umfassenden Evaluierung der besten Lösung wurde der Fokus auf die technische Umsetzung und die Entwicklung erster Services gelegt. Die schrittweise Einführung in den Pilotgemeinden zeigt bereits erste Erfolge und legt den Grundstein für die weitere Skalierung.

2023 – Proof of Concept (PoC)

- Ein **Proof of Concept** wurde mit fünf Lösungsanbietern durchgeführt.
- Ziel: Evaluierung der besten Lösung für die No-Code-Erstellung von Formularen.

Q1 2024 – Beschaffung abgeschlossen

- Auf Basis der PoC-Ergebnisse wurde die Beschaffung im **freihändigen Verfahren** mit drei Anbietern durchgeführt.
- Der Zuschlag ging an die Firma **Jaxforms**, die unter anderem durch Flexibilität und Benutzerfreundlichkeit überzeugte.

Q2 2024 – Technische Einrichtung der Kernmodule

- **Gemeindemandanten:** Einrichtung der Mandantenstruktur in einer SaaS/PaaS-Umgebung für die Pilotgemeinden **Uster, Horgen, Thalwil** und **Kloten**.
- **Formularcreator:** Konfiguration des zentralen Tools zur Erstellung von eFormularen und Übergabe erster Testversionen an die Gemeinden.
- **Workflowengine:** Einrichtung grundlegender Prozesse und Anbindung an Drittsysteme wie **Abacus, CMI** und **Innosolv**.
- **Datahub:** Integration des zentralen Datenmanagementsystems zur Verbindung der eFormular-Services mit bestehenden Fachsystemen.

Q3 2024 – Konzeption der ersten eServices

- **Entwicklung initialer Services:** Die Services **Wohnsitzbestätigung** und **Veranstaltungsbewilligung** wurden konzeptioniert und erste Prototypen erstellt.
- **Konsolidierung von SOLL-Prozessen:** Gemeindeübergreifende Abstimmung zur Standardisierung der Prozessabläufe.
- **Servicekatalog:** Erarbeitung eines Konzepts für den neuen, benutzerfreundlichen Servicekatalog.



Q4 2024 – Entwicklung der ersten eServices

- **Prototyping und Tests:** Die initialen Services wurden getestet und iterativ angepasst, basierend auf Feedback der Verwaltungsmitarbeitenden.
- **Servicekatalog-Prototyp:** Entwicklung einer ersten Version zur Erfassung und Darstellung der Services.
- **ISDS-Konzept:** Beauftragung eines Datenschutz- und Sicherheitskonzepts beim externen Partner **Consulteer**.

Pilotprojekt - Ausblick, nächste Schritte

Das Projekt schreitet mit klaren Zielen in die nächste Phase voran. Der Fokus liegt auf der **Weiterentwicklung des Serviceportfolios**, der Einbindung neuer Partnergemeinden und der finalen Evaluation der Pilotphase. Durch eine umfassende **digitale Partizipation** und die schrittweise Implementierung weiterer Funktionen wird sichergestellt, dass die Plattform benutzerorientiert, effizient und zukunftsfähig bleibt.

Q1 2025 – Servicekatalog und erste eServices

- **Digitale Partizipation:**
 - Durchführung der Kampagne "**most wanted eServices**" über die digitale Mitwirkungsplattform **E-Mitwirkung**, um die Bevölkerung aktiv in die Priorisierung und Weiterentwicklung der Services einzubinden.
- **Servicekatalog:**
 - Entwicklung eines benutzerfreundlichen **Online-Katalogs**, der bspw. Filterfunktionen unterstützt und einfach in die Webseiten der Gemeinden integriert werden kann.
- **Go-Live der initialen eServices:**
 - Die Services **Wohnsitzbestätigung** und **Veranstaltungsbewilligung** werden produktiv geschaltet.
- **ISDS-Konzept:**
 - Umsetzung der Massnahmen aus dem vorliegenden Konzept für Datenschutz und Informationssicherheit.
- **Zusammenarbeit und Onboarding:**
 - Entwicklung eines **Organisationskonzepts** für die langfristige Zusammenarbeit der Akteure.
 - Standardisierung eines **Onboarding-Prozesses** für neue Partnergemeinden, um eine reibungslose Integration zu ermöglichen.
- **Automatisierte Workflows:**
 - Integration weiterer Workflows für Genehmigungen, Zahlungen und Rückmeldungen, um den Automatisierungsgrad der Plattform zu erhöhen.

Q2 2025 – Konto, Posteingang und AGOV

- **Bürgerkonto:**
 - Einführung des Bürgerkontos mit **AGOV-Integration**, das sichere Anmeldungen und eine übersichtliche Kommunikation über einen **Posteingang** ermöglicht.



- **Aufbau zusätzlicher eServices:**
 - Entwicklung und Abklärung von **20 weiteren Services**, darunter:
 - Terminbuchung
 - Anträge für Parkkarten
 - Steuerliche Meldungen
 - Sozialhilfeanträge
 - Raumreservierungen
- **Nutzerakzeptanztests:**
 - Evaluation der Benutzerfreundlichkeit und Effizienz der neuen Services durch reale Nutzungstests.
- **Öffentlichkeitsarbeit:**
 - Aufklärung der Bürger:innen über neue digitale Dienstleistungen durch Erklärvideos, Gemeindegwebseiten und Newsletter.
- **Supportstrukturen:**
 - Aufbau eines Helpdesks für Gemeinden und Nutzer:innen zur Unterstützung bei der Einführung und Nutzung der Plattform.

Q3 2025 – Abschluss der Pilotphase und Rollout

- **Evaluation der Pilotphase:**
 - Technische und organisatorische Bewertung der Pilotservices mit Fokus auf:
 - Plattformstabilität
 - Nutzererfahrung (Bürger:innen und Verwaltungsmitarbeitende)
 - Kosteneffizienz und Ressourcenaufwand
- **Optimierungen:**
 - Identifikation und Behebung von Schwachstellen der Plattform.
 - Ausbau des **Datahubs** zur besseren Integration weiterer Schnittstellen und Systeme.
- **Skalierung der Plattform:**
 - Rollout des eFormularservice-Portals für interessierte Gemeinden im Kanton Zürich.
 - **Kosteneffizientes Lizenzmodell:** Preisgestaltung zwischen **4'500 und 15'000 CHF**, abhängig von Gemeindegrösse und Serviceumfang.
 - Ziel: Bereitstellung eines breiten Grundsets an eServices, das weiteren Gemeinden zugänglich gemacht wird.

Fazit

Das Projekt eFormularservice-Portal «Amtomat» ist ein eindrucksvolles Beispiel für interkommunale Zusammenarbeit und die erfolgreiche Umsetzung digitaler Transformation. Unterstützt durch die Digitale Verwaltung Schweiz und eine Anschubfinanzierung von egovpartner konnte das Projekt technisch und organisatorisch solide aufgestellt werden.

Die bisherigen Erfahrungen der Pilotgemeinden sind durchweg positiv: Der Formularcreator ermöglicht eine intuitive und schnelle Erstellung von Formularen, ohne dass IT-Fachwissen erforderlich ist, während die Workflowengine durch Automatisierung erhebliche Effizienzsteigerungen verspricht. Der enge Austausch zwischen den Gemeinden und dem Anbieter trägt dazu bei, Kinderkrankheiten frühzeitig beheben zu können und die Plattform schnell weiterzuentwickeln.

Das Projekt hat in kurzer Zeit wesentliche Meilensteine erreicht. Die mandantenfähige Plattform wurde in den vier Pilotgemeinden erfolgreich implementiert, und Kernmodule wie der Formularcreator, die Workflowengine und der Datahub wurden erfolgreich eingeführt und getestet. Die beiden ersten eServices – Wohnsitzbestätigung und Veranstaltungsbewilligung – bieten die Gelegenheit die praktische Anwendbarkeit der Plattform zu demonstrieren und liefern wichtige Erkenntnisse zur Verbesserung der Effizienz und Nutzerfreundlichkeit. Trotz der erzielten Fortschritte bestehen noch Herausforderungen, insbesondere bei der Integration bestehender Fachsysteme, welche punktuell Anpassungen erfordern.

Darüber hinaus adressiert das eFormularservice-Portal zentrale Herausforderungen einer digitalen Verwaltung. Es steigert die Effizienz durch Automatisierung, reduziert Kosten durch gemeinsame Entwicklung und Nutzung und stellt eine benutzerfreundliche Plattform bereit, die sowohl für Bürger:innen als auch für Verwaltungsmitarbeitende deutlichen Mehrwert verspricht. Dank der partizipativen Weiterentwicklung werden die Bedürfnisse der Nutzer:innen kontinuierlich berücksichtigt, was das Vertrauen in die Plattform stärkt und ihre Akzeptanz fördert.

Mit diesen Erfolgen legt «Amtomat» den Grundstein für eine moderne und zukunftsfähige digitale Verwaltung. Die Fortschritte zeigen, dass durch Kooperation und innovative Ansätze selbst komplexe Transformationsprojekte effektiv umgesetzt werden können. Das Projekt ist ein Vorreiter für digitale Verwaltungsinnovationen und bietet ein nachhaltiges Modell, das anderen Gemeinden als Inspiration dienen kann.

19.12.2024, Lucas Nicolussi

(CDO Stadt Uster, Projektleiter eFormularservice-Portal «Amtomat»)