



Fact-Sheet Einwohnerportal^{PLUS}

Einwohnerportal^{PLUS} in Kürze

Das Einwohnerportal^{PLUS} ist erstens ein Kundeportal, mit welchem die Bürgerinnen und Bürger ihre Verwaltungsleistungen bestellen und verwalten können. Zweitens ist es eine Prozessmaschine, die die Verwaltungsleistungen automatisiert abwickeln und die für die bestellte Verwaltungsleistung benötigten Daten aus den unterschiedlichen Datenbanken verknüpfen kann. Dadurch entsteht ein doppelter Nutzen. Auf der einen Seite können die Bürgerinnen und Bürger ihre Verwaltungsleistungen zentral an einem Ort zu jeder Uhrzeit beziehen, auf der anderen Seite wird die Verwaltung entlastet und kann die vorhandenen Ressourcen effizienter einsetzen. Das Einwohnerportal^{PLUS} soll bis Ende 2021 entwickelt und mit ersten Verwaltungsprozessen einsatzfähig sein. Bis Ende 2023 ist das Ziel, 80 Prozent sämtlicher Verwaltungsleistungen über das Einwohnerportal^{PLUS} abzuwickeln.

Kundenzentrierung

Der Kunde bzw. Bürger steht im Zentrum, das ist die Prämisse des Einwohnerportal^{PLUS}. Die Verwaltung richtet ihr Handeln grundsätzlich nach den gesetzlichen Vorgaben aus und hat den Anspruch diese in hoher Qualität umzusetzen. Mit dieser Haltung muss sich der Bürger oft nach der Verwaltung richten. Die Erwartungshaltung der Bevölkerung gegenüber der Verwaltung hat sich allerdings verändert. Es wird erwartet, dass sich die Verwaltung wie die Privatwirtschaft den Bedürfnissen der Kunden anpasst und als kundenorientierter und moderne Dienstleister auftritt. Das Einwohnerportal^{PLUS} wird diesen Ansprüchen in hohem Masse gerecht, in dem der Grossteil der Verwaltungsleistungen über ein einziges Portal bezogen werden können.

Vernetzung in der Verwaltung

Das Einwohnerportal^{PLUS} ist nicht nur Kundenportal, sondern auch Prozessmaschine, die die Verwaltung vernetzt. Unabhängig von Staatsebene, Departement oder Abteilung werden die für einen Verwaltungsprozess benötigten Informationen in den unterschiedlichen Datenbanken bezogen, vernetzt und entweder dem Bürger direkt ausgegeben oder einem Verwaltungsmitarbeiter für die weitere Bearbeitung zur Verfügung gestellt. Die Verwaltungsprozesse können also vom Einwohnerportal^{PLUS} bis in die Verwaltung End-to-End abgewickelt werden. Mit der Realisierung von zahlreichen Schnittstellen, werden die bereits bestehenden Systeme und Applikationen angeschlossen. Die Verwaltung kann bei Bedarf mit ihren Fachapplikationen wie bisher weiterarbeiten.

IT-Sicherheit

Der Schutz vor Missbrauch und Betrug ist für den Erfolg des Einwohnerportal^{PLUS} zentral. Die eindeutige Authentifizierung sowie die Echtheit der aufgerufenen Informationen müssen immer gewährleistet sein. Hierfür können bereits bestehende und zuverlässige Systeme eingesetzt werden. Die Thematik IT-Sicherheit und Datenschutz besitzt zudem in der Programmorganisation einen hohen Stellenwert.

Einordnung und Umsetzbarkeit

Schirmherrin des Einwohnerportal^{PLUS} soll die von Kanton und Gemeinden getragene Organisation E-Government Aargau sein. Das Einwohnerportal^{PLUS} ist als Ergänzung zu den bereits angestossenen Digitalisierungsbemühungen des Kantons einzuordnen. Eine enge Koordination ist deshalb zwingend notwendig. Die Umsetzbarkeit des Einwohnerportal^{PLUS} wurde mit einem Klick-Dummy und einem Machbarkeitsnachweis (Proof of Concept) nachgewiesen. In fünf ausgewählten Use Cases konnten Datenbanken aus den drei Staatsebenen angebunden und verknüpft werden, um Geschäftsfälle abwickeln zu können.

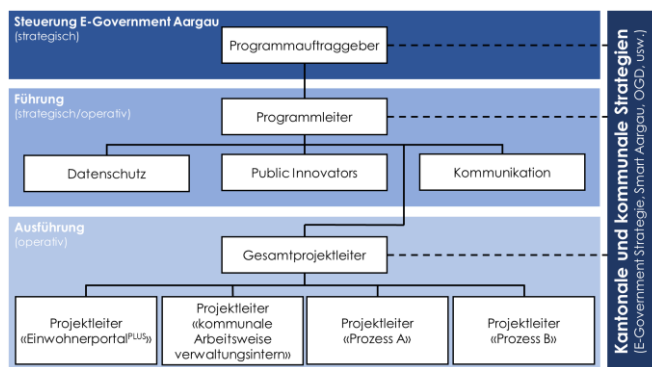
Public Innovators

Obwohl die technische Machbarkeit nachgewiesen werden konnte, bedeutet das noch nicht,

dass die Realisierung des Einwohnerportal^{PLUS} problemlos möglich ist. Denn das Einwohnerportal^{PLUS} ist nicht bloss ein IT-Projekt, sondern es geht viel mehr um Kultur, Rollenverständnis, Prozesse und Kooperation. Die grössten Herausforderungen bei der Umsetzung des Einwohnerportal^{PLUS} sind deshalb nicht technischer, sondern organisatorischer Art. Für eine erfolgreiche Umsetzung ist es zwingend notwendig, die Verwaltungen aus allen Bereichen an Bord zu haben. Um dies zu gewährleisten wird ein Gefäss mit sogenannten Public Innovators aufgebaut. Das Ziel ist, aus Betroffenen Beteiligte zu machen, die sich während der Realisierungsphase einbringen können und die Akzeptanz des Einwohnerportal^{PLUS} in den kantonalen und kommunalen Verwaltungsabteilungen im Kanton Aargau schaffen sollen. Aber auch nach Einführung des Einwohnerportal^{PLUS} soll die Gemeinschaft der Public Innovators bestehen bleiben, um die Digitalisierung der Verwaltungsleistungen stets voranzutreiben und zu verbessern.

Programmorganisation

Zur Realisierung des Einwohnerportal^{PLUS} wird eine Programmorganisation nach HERMES installiert. Verantwortlich für die Steuerung und Auftraggeber ist das Steuerungsgremium von E-Government Aargau. Für die Programmführung wird ein Programmleiter eingesetzt, welcher das Bindeglied zwischen der Steuerungs- und Ausführungsebene ist. Er ist weiter für die Kompetenzbereiche Datenschutz, Public Innovators und Kommunikation zuständig. Ihm untergeordnet auf der Ausführungsebene ist der Gesamtprojektleiter, der sämtliche Projekte koordiniert. Als Projekte sind die Entwicklung des Einwohnerportal^{PLUS}, die Arbeitsweise verwaltungsintern sowie einzelne Projekte für die Implementierung von Verwaltungsprozessen (inkl. Entwicklung der notwendigen Schnittstellen) in das Einwohnerportal^{PLUS}. Auf allen Ebenen ist ein Abgleich mit den kantonalen Strategien wichtig und erforderlich.



Finanzierung

Die Finanzierung des Einwohnerportal^{PLUS} soll während der Realisierungsphase (2020 bis 2023) mit einem Digitalisierungsfünfliber pro Jahr und Einwohner, der paritätisch durch die Gemeinden und den Kanton getragen wird, sichergestellt werden. Dadurch stehen rund CHF 14 Mio. zur Verfügung. Nach aktueller Planung wird dieser Betrag wie folgt eingesetzt: 57% Entwicklung Schnittstellen, 14 % Reserve, 11 % Entwicklung Einwohnerportal, 8 % Aufbau und Betrieb Public Innovators, 6 % Prozessmodellierung, 4 % Projektorganisation. Die Entwicklung der Schnittstellen zu bestehenden Systemen wird voraussichtlich ein wesentlicher Anteil der zur Verfügung stehenden Mittel brauchen. Diese Schnittstellen sind für die Zielerreichung, bis ins Jahr 2023 80 % sämtlicher Verwaltungsprozesse digitalisiert zu haben, essenziell. Sollten allerdings die Mittel zur Erreichung dieses Ziels nicht ausreichen, wird darauf verzichtet, weitere Schnittstellen zu realisieren.

Flankierende Massnahmen

Um die Akzeptanz der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen und insbesondere des Einwohnerportal^{PLUS} steigern zu können, werden in den Bereichen Aus- und Weiterbildung, Politik, Wirtschaft und Kommunikation flankierende Massnahmen umgesetzt. Die Themen rund um die Digitalisierung in der Verwaltung sollen verstärkt Eingang in die Aus- und Weiterbildungsangebote im Bereich der öffentlichen Verwaltung finden. Mit gezieltem Lobbying soll die Politik über das Einwohnerportal^{PLUS} informiert werden. Die Politik ist entscheidend für die Finanzierung, als Taktgeber innerhalb der Verwaltung (Exekutive) und als Gesetzgeber, um die notwendigen Gesetzesanpassungen vorzunehmen. Mit einem intensiven Austausch mit Vertretern der Wirtschaft, können allenfalls Synergien genutzt und von bestehendem Know-how profitiert werden. Mit einer gezielten Kommunikation sollen Akzeptanz und Vertrauen in das Einwohnerportal^{PLUS} aufgebaut und gestärkt werden.