

STRATEGIE

Digitale Dienste der Walliser Behörden

April 2022



CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS

Das Wallis geht digital

Die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien spielen in unserem Leben eine immer wichtigere Rolle und beschleunigen einen gesellschaftlichen Wandel, der bereits vor mehreren Jahrzehnten begonnen hat. In einer immer stärker vernetzten Welt verlagern sich die gesamte Bevölkerung und die Unternehmen jeden Tag weiter in den „digitalen“ Raum.

Mit dem raschen technologischen Fortschritt steigen die Nachfrage und der Bedarf der Bevölkerung und der Wirtschaft nach digitalen Dienstleistungen. Die Walliser Behörden wollen die Chancen dieser Entwicklung zielstrebig nutzen und die Digitalisierung der Dienstleistungen in allen öffentlichen Bereichen des Kantons rasch vorantreiben.

Bereits vor Jahren hat der Kanton verschiedene Projekte zur digitalen Transformation gestartet, welche die Interaktion mit der Bevölkerung und den Unternehmen erleichtern sollen, so zum Beispiel „eUmzug“ (elektronische Meldung und Erfassung von Umzügen, Wegzügen und Zuzügen), „eConstruction“ (elektronische Verwaltung der Baugesuche), „eVendanges“ (offizielle Webanwendung des Kantons Wallis für die Weinlesekontrolle), „eGB Wallis“ (Einführung des informatisierten eidgenössischen Grundbuches und Einrichtung eines Grundstückinformationssystems), „VSTax/TellTax“ (Ausfüllen und Übermittlung der Steuererklärung auf elektronischem Weg) oder auch das „Quellensteuer-Portal“ (elektronische Übermittlung der Abrechnungen durch den Arbeitgeber).

Mit der vorliegenden Strategie „Digitale Dienste der Walliser Behörden“ möchte der Staatsrat die rechtlichen, technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen schaffen sowie die Architektur und die Basisdienste (wie Authentifizierung, elektronische Unterschrift oder ein einheitliches Portal) einrichten, die für die Entwicklung der digitalen Dienste erforderlich sind. Darüber hinaus will er die digitale Transformation der Dienstleistungen auf alle Walliser Behörden ausdehnen und letztlich die Verwaltungsabläufe auf allen Ebenen vereinfachen. Es geht jedoch nicht nur darum, Dienste auf den digitalen Kanal zu übertragen, sondern diese Dienste im Lichte der Möglichkeiten der heutigen Technologien auch neu zu überdenken.

In seiner Rolle als Förderer der digitalen Transformation der Walliser Behörden hat der Staatsrat die Vision, dass „die digitalen Dienste von der Bevölkerung, den Unternehmen und den Behörden für die Interaktion untereinander prioritär gewählt werden“. Der Schlüsselfaktor zur Verwirklichung dieser Vision wird die Zusammenarbeit sein. Die Strategie wurde darum in enger Zusammenarbeit mit dem Verband der Walliser Gemeinden erarbeitet. Dies verdeutlicht den Willen des Kantons und der Gemeinden, ihre Kräfte bei der Umsetzung dieser gemeinsamen Vision zu bündeln sowie die staatlichen und parastaatlichen Institutionen und anderen Akteure der Digitalisierung mit einzubeziehen. Gestützt auf das starke akademische und wissenschaftliche Netzwerk und die Kompetenzen der Unternehmen unseres Kantons, werden die Behörden zusammen die gemeinsame technologische Infrastruktur schaffen, die für diese Transformation notwendig ist. Sie werden sich für jede der großen Realisierungen einsetzen, die den Übergang zu einem Wallis markieren werden, das den Wünschen seiner Bevölkerung und seiner Unternehmen im Bereich der Digitalisierung immer mehr entgegen kommt.



Roberto Schmidt
Chef des Departementes für Finanzen
und Energie (DFE)

Stéphane Coppey
Präsident des Verbandes
der Walliser Gemeinden

Einleitung

1.1 HINTERGRUND



Innerhalb einer Generation haben die Informations- und Kommunikationstechnologien eine zentrale Rolle in unserer Gesellschaft eingenommen, die alle Bereiche des täglichen Lebens betrifft und unsere Art zu kommunizieren, zu konsumieren und zu arbeiten verändert. Für die heutige Gesellschaft ist es ganz selbstverständlich, ja sie erwartet es sogar, Käufe online zu tätigen, ein Bankkonto übers Internet zu eröffnen, den Kontostand abfragen zu können oder verschiedene Formalitäten orts- und zeitungebunden erledigen zu können. Um diesen Erwartungen gerecht zu werden, musste sich fast der gesamte Privatsektor neu erfinden und seine Dienstleistungs- und Produktpalette sowie seine Vertriebskanäle digitalisieren.

Dieser Wandel im Konsumverhalten zeigt sich auch in den Erwartungen der Bevölkerung und der Unternehmen an die Art und Weise, wie öffentliche Dienstleistungen von Bund, Kanton, Gemeinden oder von halbstaatlichen Einrichtungen und Institutionen erbracht werden. Die Walliser Behörden¹ haben die gestiegenen Ansprüche zur Kenntnis genommen und entsprechende Veränderungen eingeleitet, um darauf reagieren zu können. Während einige Projekte bereits umgesetzt wurden, sind andere noch im Gange. Da die diesbezüglichen Arbeiten von den verschiedenen Behörden und ihren privaten Dienstleistern unabhängig voneinander durchgeführt werden, muss ein Mangel an Koordination und ein ineffizienter Einsatz der Mittel festgestellt werden. Aus dieser Erkenntnis entstand der gemeinsame Wille, die Zusammenarbeit der verschiedenen Akteure zu intensivieren und zu formalisieren; eine Zusammenarbeit, die der Staatsrat im Jahre 2019 ins Zentrum seiner angestrebten Digitalisierung gesetzt hat. Darüber hinaus hat die jüngste sanitäre und wirtschaftliche Covid-19-Krise, die zur Schließung der bedienten Schalter führte, die Notwendigkeit, öffentliche Dienstleistungen online zu erbringen, noch weiter beschleunigt.

Allerdings dient dieser Wandel nicht der Verwirklichung eines Selbstzwecks, sondern ist ein Mittel, um eine noch leistungsfähigere öffentliche Verwaltung zu entwickeln, die verschiedene Bedürfnisse erfüllt, wie zum Beispiel:

- die örtlichen und zeitlichen Einschränkungen von Schalterdiensten aufzuheben;
- die Bearbeitung von Anträgen zu beschleunigen dank einer Überprüfung der damit verbundenen Arbeitsprozesse, wie z. B. die parallele Durchführung gewisser Vorgänge und der Verzicht auf den Postversand von Briefen;
- das Verständnis und die Transparenz von Verfahren zu verbessern, was durch eine Übertragung von analogen auf digitale Formate ermöglicht wird, und
- die Förderung einer transversalen Arbeitsweise, sowohl intern zwischen den Walliser Behörden als auch extern zu anderen Kantonen, zum Bund oder sogar zu anderen Staaten.

Digitale Dienstleistungen sollen eine bessere Kontrolle oder langfristig sogar eine Senkung der Betriebskosten des Staates ermöglichen und damit letztendlich eine effizientere Nutzung der öffentlichen Gelder gewährleisten.

Wie die Dienstleistungen an traditionellen Schaltern müssen aber auch digitale Dienstleistungen die Informationssicherheit und den Datenschutz gewährleisten. Diese Dienstleistungen sollten nach Möglichkeit für jedermann zugänglich sein, unabhängig von Alter, Herkunft oder Bildungsstand. Dies ist die Grundvoraussetzung für eine normale Anwendung.

Erinnern wir daran, dass der Bund, die Kantone und die Gemeinden – trotz der Schwierigkeiten, die der Föderalismus insbesondere für interinstitutionelle Verfahren mit sich bringt – bereits seit 2008 eng gemeinsam an der Umsetzung einer digitalen Verwaltung in der Schweiz arbeiten.

¹ Der Begriff „Walliser Behörden“ ist im engen Sinne der Definition zu verstehen, die im Gesetz über die Information der Öffentlichkeit, den Datenschutz und die Archivierung (GIDA) vom 09.10.2008 (Stand 01.09.2011), Artikel 3, Absatz 1, verankert ist.

Seit Januar 2022 wird diese Umsetzung unter der Aufsicht der neuen Organisation „Digitale Verwaltung Schweiz“ fortgesetzt. In enger Zusammenarbeit mit den Kantonen und Gemeinden unterstützt die neue Organisation die Einführung technischer Infrastrukturen sowie prioritärer Dienste, welche für alle Behörden nützlich sind. Die vorliegende Strategie „Digitale Dienste der Walliser Behörden“ fügt sich somit vollständig in das nationale Konzept ein, das sie auf kantonaler Ebene umsetzt. In der Strategie werden neben einer Vision, den Zielen, Grundsätzen und operativen Schwerpunkten auch die Grundzüge eines Umsetzungsprogramms skizziert.

1.2 ERARBEITUNG UND GRUNDLAGEN

Im Jahr 2019 hat der Staatsrat seine Ambitionen in Bezug auf die Digitalisierung der Walliser Behörden definiert und dabei folgende Ziele formuliert:

- die Erbringung ihrer Leistungen über den digitalen Kanal selektiv ausweiten;
- den Rahmen für die Zusammenarbeit zwischen dem Staat und den Interessengruppen institutionalisieren und deren Eigenleistung aufwerten;
- die Nutzung dieser Leistungen durch die Bevölkerung fördern und für Unternehmen systematisch einführen;
- die Nutzung des digitalen Kanals beim Informationsaustausch zwischen den Behörden fördern; und
- den Staat Wallis als Hüter der digitalen Verwaltungsdaten der Bevölkerung etablieren.

Diese Ziele sind das Ergebnis gemeinsamer Arbeiten der Walliser Gemeinden, der staatlichen und parastaatlichen Institutionen und des Staates Wallis und eigentliches Kernstück des zweiten Teils der Informatikstrategie 2015-2024, welche die Modernisierung des Staates und die Umsetzung der digitalen Verwaltung bezweckt.

Die vorliegende Strategie, mit der dieses Vorhaben umgesetzt werden soll, wurde auf der Grundlage dieser Vorarbeiten entwickelt und fügt sich vollständig in die nationale Strategie E-Government Schweiz² ein, welche eine Stärkung der interkantonalen und nationalen Zusammenarbeit vorsieht.

1.3 INSTITUTIONELLER UMFANG

Die Strategie „Digitale Dienste der Walliser Behörden“ soll als Leitfaden für die Digitalisierung des öffentlichen Dienstes im Kanton Wallis dienen, und zwar für:

- den Staat, der die treibende Kraft hinter der Digitalisierung ist;
- die Gemeinden, sowohl für die Einwohner- als auch Bürgergemeinden, denen bei der Entwicklung einer vollständig digitalen öffentlichen Verwaltung im Wallis als Partner eine wichtige Funktion zukommt. Die Strategie konzentriert sich auf die Interaktionen der Gemeinden mit dem Kanton oder untereinander, sei es durch die Nutzung gemeinsamer Basisinfrastrukturen oder durch die Einrichtung gemeinsamer Dienstleistungen³; und,
- die involvierten staatlichen und parastaatlichen Strukturen in ihrer Interaktion mit den Behörden.

² <https://www.egovernment.ch/de/umsetzung/e-government-strategie/>

³ Gemeinsame Dienstleistungen sind solche, die das Zusammenwirken mehrerer Behörden erfordern. Dies ist zum Beispiel in den Bereichen Steuern, Bildung, Sozialversicherungen oder Bauwesen der Fall.





1.4 ANDERE ZIELGRUPPEN

Zusätzlich zu den Behörden, welche den institutionellen Perimeter bilden, muss die Mitwirkung bestimmter Akteure erwähnt werden, ohne die diese Transformation wesentlich erschwert würde. Dazu gehören:

- die akademischen Kreise und öffentlich-privaten Partnerschaften oder die *HES-SO*, das *IDI-AP* oder auch das *Swiss Digital Center*, welche ihre Kompetenzen im Bereich der Digitalisierung weit über die Grenzen des Wallis hinaus positionieren;
- die Kompetenzzentren *Antenne Région Valais romand* und *Regions- und Wirtschaftszentrum Oberwallis*, welche die Gemeinden bereits in verschiedenen Bereichen begleiten und die interinstitutionelle Zusammenarbeit erleichtern; sowie
- die privaten IT-Anbieter der verschiedenen Behörden, welche als Akteure digitale Leistungen erstellen, bereitstellen und implementieren. Diese privaten Partner spielen eine zentrale Rolle bei der Umsetzung dieser Strategie, insbesondere bei der Realisierung von technischen oder funktionalen Schnittstellen.

1.5 LEISTUNGSEMPFÄNGER

Die Digitalisierung der öffentlichen Dienste orientiert sich an den Bedürfnissen der Bevölkerung und der Unternehmen, welche diese in erster Linie nutzen. Aber auch die Walliser Behörden selbst sollen von dieser Digitalisierung profitieren können, insbesondere durch die Vereinfachung und Optimierung von Verwaltungsprozessen, was wiederum den Nutzern zum Vorteil gereicht.

1.6 ZUSAMMENARBEIT UND GESETZLICHE GRUNDLAGE

Auf nationaler Ebene legt die öffentlich-rechtliche Rahmenvereinbarung über die Digitale Verwaltung Schweiz besonderes Augenmerk auf die Schnittstellen zwischen den Gemeinden und dem Kanton, sei es durch die Nutzung gemeinsamer Basisinfrastrukturen oder durch die Einrichtung gemeinsamer Dienstleistungen.

Will man die Digitalisierung der öffentlichen Dienste erleichtern und die Verwaltungsprozesse vereinfachen, müssen Querverbindungen und Synergien innerhalb des institutionellen Perimeters so weit wie möglich gefördert werden. Folglich ist die Umsetzung einer Digitalstrategie im Wallis nur dann möglich, wenn die Koordination zwischen dem Staat, den Gemeinden, den staatlichen und parastaatlichen Institutionen und ihren Dienstleistern effizient und abgestimmt ist.

Aufgrund dieser Feststellung und in der Kontinuität der nationalen Vereinbarung, hat der Staatsrat entschieden, der institutionellen Zusammenarbeit einen Rahmen zu geben, der alle Walliser Behörden abdeckt. Die Umsetzung der vorliegenden Strategie muss sich daher auf eine gesetzliche Grundlage stützen können, die insbesondere die Organisation der Zusammenarbeit sowohl zwischen den beteiligten Parteien als auch zwischen den institutionellen Ebenen regelt (Verantwortlichkeiten, Aufgaben, Zeitplan, Finanzierung). Die Erarbeitung eines entsprechenden kantonalen Gesetzes ist im Gange und wird eine unentbehrliche Grundlage für die Umsetzung der vorliegenden Strategie bilden.

Vision

2

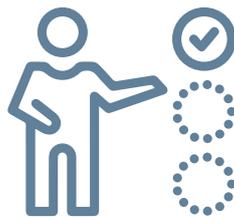


In seiner Rolle als Vermittler und Förderer der Digitalisierung der Walliser Behörden legt der Staatsrat folgende Vision fest:

„ Die digitalen Dienste werden von der Bevölkerung, den Unternehmen und den Behörden für ihre Interaktionen untereinander prioritär gewählt. “

Alle Behörden teilen diese Vision und tragen sie auf ihrer jeweiligen Ebene weiter. So schaffen sie ein Umfeld, in welchem:

- die Bevölkerung und die Unternehmen Informations- und Kommunikationstechnologien nutzen, welche zur geläufigen Form des Austauschs in ihren Beziehungen mit ihren Behörden werden;
- die Behörden untereinander auf elektronischem Wege interagieren; und
- die Qualität, Sicherheit und Aufbewahrung der Daten durch eine einmalige Erhebung nachweislich gewährleistet sind. Der Austausch und die Wiederverwendung dieser gemeinsamen Daten über den digitalen Kanal sind die Norm.





3 Grundsätze



Um eine kohärente Weiterentwicklung der digitalen Verwaltung der Walliser Behörden zu gewährleisten ist es notwendig, einen Rahmen für die Art und Weise zu schaffen, wie diese Digitalisierung durchgeführt werden soll. In dieser Hinsicht stützt sich die vorliegende Strategie weitgehend auf die Grundsätze, welche die Mitglieder der Europäischen Union (EU) und der Europäischen Freihandelsassoziation (EFTA) in der Erklärung von Tallinn zu eGovernment⁴ ratifiziert haben. Diese Grundsätze sollen dazu beitragen, die digitale Transformation der europäischen Verwaltungen weiter voranzutreiben und den Kulturwandel, den dieser Prozess mit sich bringt, zu begleiten. Im Jahr 2018 haben die Kantone diese Grundsätze übernommen⁵, was E-Government Schweiz analog dazu in seiner Strategie 2020-2023⁶ getan hat.

3.1 DIGITAL ALS ERSTE WAHL

Ähnlich wie bei der E-Government-Strategie Schweiz 2020-2023, deren Leitgedanke der Vorrang des digitalen Kanals (Digital First) ist, gilt auch bei der vorliegenden Strategie der Grundsatz des digitalen Vorrangs als oberstes Prinzip. Dieses Prinzip besteht darin, der Bevölkerung und den Unternehmen die wichtigsten Dienstleistungen der Behörden vorrangig über den digitalen Kanal anzubieten, parallel zu den traditionellen Schaltern. Die bisherige Form der Leistungserbringung wird also nicht aufgegeben, sondern ergänzt. Neben der Förderung einer digitalen Kultur soll der digitale Vorrang auch die Unabhängigkeit von Schalterstandorten oder -öffnungszeiten ermöglichen.

3.2 EINMALIGE DATENERHEBUNG – „ONCE-ONLY“

Soweit als möglich befolgen die Walliser Behörden den Grundsatz der einmaligen Datenerhebung⁷, wonach die Daten nur einmal bereitgestellt werden müssen. Dies bedeutet, dass die Walliser Behörden darauf achten, keine Daten anzufordern, über die sie bereits verfügen. Zu diesem Zweck müssen gemeinsame und standardisierte Register eingerichtet werden, welche für die befugten Behörden zugänglich sind und sich auf die Vernetzung und die systematische Wiederverwendung von vorhandenen oder erzeugten Daten stützen. Die einheitliche und quellenbasierte Verwaltung der Daten soll so die Qualität und Sicherheit der Daten erhöhen und gleichzeitig die Einführung digitaler Dienstleistungen erleichtern, die sich auf aktuelle und verifizierte Daten stützen.

⁴ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/ministerial-declaration-egovernment-tallinn-declaration>

⁵ https://kdk.ch/fileadmin/redaktion/themen/e-government/eitlinien/leitlinien-e-government_20180927.pdf

⁶ https://www.egovernment.ch/index.php/download_file/1729/3460/

⁷ Der Begriff einmalige Datensammlung bezieht sich hier auf den englischen Begriff „once only“

3.3 INFORMATIONSSICHERHEIT UND DATENSCHUTZ

Die Informationssicherheit und der Datenschutz müssen als Voraussetzung für die Entwicklung digitaler Dienstleistungen betrachtet werden. Diese ist deshalb im Rahmen der Informationspolitik und des Datenschutzes des Staates Wallis verankert. Während die Informationspolitik die Ziele und Mechanismen der Informationssicherheit innerhalb der Walliser Behörden definiert, zielt sie gleichzeitig darauf ab, nicht nur die Sicherheit der Informationssysteme zu gewährleisten, sondern auch die Daten während ihres gesamten Nutzungszyklus zu betreuen, von der Erhebung bis zur Archivierung oder deren Löschung.

Auf diesem Weg fördert die Bereitstellung zuverlässiger digitaler Leistungen, basierend auf Informationssicherheit und Datenschutz, das Vertrauen in deren Nutzung. In diesem Sinne sind Kommunikationsmassnahmen, welche auf das Zielpublikum zugeschnitten sind, ob dies die Bevölkerung, die Unternehmen oder das Personal der Walliser Behörden sei, unerlässlich, um dieses Vertrauen zu stärken.

3.4 OFFENHEIT UND TRANSPARENZ

Soweit es die Rechtsgrundlage erlaubt, müssen Daten, die bei der Bereitstellung digitaler Dienstleistungen erhoben, erzeugt oder verarbeitet werden, in maschinenlesbaren und offenen Formaten zur freien Weiterverwendung zur Verfügung gestellt werden. Diese Daten müssen anonymisiert werden, wenn dies nötig ist, um die Informationssicherheit und den Datenschutz zu gewährleisten.

Die für die Entwicklung digitaler Leistungen notwendige Überprüfung der Prozesse fördert deren Transparenz, indem der Ablauf und der Stand der Prozesse Schritt für Schritt nachverfolgt werden können, was zur Rückverfolgbarkeit der Datenverwendung beiträgt.

3.5 INTEROPERABILITÄT UND STANDARDISIERUNG

Die Walliser Behörden achten auf die Entwicklung effizienter und kostengünstiger Prozesse und greifen zu diesem Zweck auf interoperable Systeme zurück, insbesondere bei gemeinsamen Dienstleistungen. Diese Systeme erleichtern die vollständige Digitalisierung der Prozesse zwischen den verschiedenen institutionellen Ebenen⁸ und den automatisierten Austausch ohne manuelles Eingreifen.

Darüber hinaus verwenden die Walliser Behörden, wann immer möglich, Lösungen, die auf national oder international anerkannten Standards basieren.

Diese beiden Grundsätze sind von grosser Bedeutung, da Interoperabilität ohne gemeinsame und verbindliche technische Standards nicht erreicht werden kann.

⁸ Dies bedeutet, dass die Systeme zwischen den Gemeinden untereinander, zwischen einer Gemeindebehörde und der kantonalen Behörde, zwischen den Kantonen untereinander oder schliesslich zwischen den Walliser Behörden und dem Bund fähig zur Zusammenarbeit sein müssen.



3.6 INKLUSION

Die digitale Transformation der öffentlichen Dienste bietet die Möglichkeit, eine inklusivere Gesellschaft anzustreben, indem der Grundsatz des Zugangs zu öffentlichen Leistungen für alle gewährleistet wird. Die Einhaltung dieses Prinzips ist zudem eine gesetzliche Pflicht, welche im Behindertengleichstellungsgesetz verankert ist.

Digitale Dienstleistungen sollen einfach zu nutzen, intuitiv anzuwenden und benutzerfreundlich sein. Sie müssen der gesamten Bevölkerung ermöglichen, unabhängig von den Fähigkeiten oder Eigenheiten jedes Einzelnen, ihre Bürgerrechte voll ausüben und barrierefrei auf alle von ihren Behörden bereitgestellten Dienstleistungen zugreifen zu können.

3.7 WIRTSCHAFTLICHKEIT UND NACHHALTIGKEIT

Die Umsetzung digitaler Leistungen richtet sich nach der Priorität, welche sich aus dem Verhältnis zwischen dem angestrebten Ergebnis und den dafür eingesetzten Mitteln ergibt. Die Strategie zielt also nicht darauf ab, systematisch alle staatlichen Leistungen auf den digitalen Kanal umzustellen, sondern diejenigen auszuwählen, die für ihre Empfänger am relevantesten sind und für die betreffende Behörde ein Gewinnpotenzial darstellen.

Bei der Entwicklung digitaler Dienstleistungen ist man bestrebt, so weit wie möglich auf Bezugsquellen und Technologien zurückzugreifen, die einen begrenzten ökologischen Fussabdruck hinterlassen. Dies entspricht der Energiestrategie des Staates Wallis und seinem Klimaplan.

Schlussendlich müssen die Prinzipien der Wirtschaftlichkeit und der Nachhaltigkeit gemeinsam betrachtet werden, da sie zu unterschiedlicher Festlegung von Prioritäten führen können.



Ziele

4



Um in einem ersten Schritt die notwendigen Rahmenbedingungen zu schaffen und in einem zweiten dann die von der vorliegenden Strategie getragene Vision zu verwirklichen, verfolgt die Strategie folgende Ziele:

- **Erleichterung der Interaktionen**

zwischen der Bevölkerung, den Unternehmen und den Behörden untereinander durch den Einsatz einer technischen Infrastruktur, die es ermöglicht, digitale Leistungen über den digitalen Kanal zu erbringen;

- **Beschleunigung der digitalen Transformation**

der öffentlichen Dienste, die von den Walliser Behörden in koordinierter Weise erbracht werden und auf optimierten und standardisierten Verwaltungsverfahren beruhen. Diese werden dadurch noch leistungsfähiger und entsprechen noch vermehrt den Ansprüchen der Benutzer;

- **Schaffung der technischen, organisatorischen und rechtlichen Rahmenbedingungen**

für die Entwicklung und Erbringung digitaler Dienstleistungen, insbesondere für solche, die eine enge Zusammenarbeit zwischen den Behörden erfordern;

- **Förderung der Wiederverwendung**

von Daten in öffentlichem Besitz unter Gewährleistung ihrer Sicherheit und **Inwertsetzung** dieser Daten auf innovative Weise, indem beispielsweise die politische Entscheidungsfindung unterstützt und die Entstehung neuer Geschäftsmodelle ermöglicht werden; und

- **Gewährleistung der digitalen Kompetenzen der Beteiligten und der Anwender**

durch geeignete Sensibilisierungs- und Schulungsmassnahmen.



5 Operative Schwerpunkte



Die operativen Schwerpunkte dienen dazu, die festgelegte Vision unter Einhaltung der formulierten Grundsätze zu erreichen. Sie bilden den Rahmen für die konkreten Massnahmen (Projekte, Kampagnen, Schulungen usw.), welche im Zuge des Implementierungsplans realisiert werden.

Zunächst bedarf es einer gemeinsamen und ausbaufähigen Infrastruktur aus Basisdiensten (operativer Schwerpunkt 1). Diese verankert die interinstitutionelle Zusammenarbeit und ermöglicht in einem zweiten Schritt die Erweiterung des digitalen Leistungsangebots (operativer Schwerpunkt 2). Zu diesem Zweck müssen die Führung, die Organisation sowie die Art und Weise der Finanzierung dieser Umsetzung in einer gesetzlichen Grundlage verankert werden (operativer Schwerpunkt 3). Nachdem digitale Verfahren auf Daten beruhen, ist es von entscheidender Bedeutung, deren Qualität und Schutz zu gewährleisten, ihre Wiederverwendung zu fördern und den Austausch von Daten zu systematisieren (operativer Schwerpunkt 4). Schliesslich sind die Entwicklung und Bereitstellung von Dienstleistungen nur dann sinnvoll, wenn sie auch genutzt werden. Deshalb ist es wichtig, sie zu fördern und das Vertrauen in ihre Nutzung zu stärken (operativer Schwerpunkt 5).

5.1 DIE INFRASTRUKTUR UND DIE BASISDIENSTE FÜR DIE ENTWICKLUNG DER DIGITALEN LEISTUNGEN AUFBAUEN

Die Bereitstellung digitaler Dienstleistungen kann nicht ohne die Entwicklung von Basisdiensten erfolgen, die quasi das Fundament bilden, auf dem aufgebaut werden kann. Diese Basisdienste wurden zum Teil bereits im Rahmen der Informatikstrategie 2015-2024 des Staates Wallis erfasst oder befinden sich bereits in der Einführungsphase. Damit diese Dienste jedoch von allen Behörden genutzt werden können, muss der Konzipierung und dem Einsatz der Basisdienste besondere Aufmerksamkeit gewidmet werden.

Diese Basisdienste – wie die Authentifizierung, die elektronische Signatur oder das einheitliche Portal – müssen standardisiert und technologisch erprobt sein. Ihre Einführung erfolgt unter der Aufsicht der Kantonalen Dienststelle für Informatik (KDI). Einmal eingesetzt, verwenden die Walliser Behörden sie systematisch⁹ bei der Bereitstellung neuer Leistungen.

Die Infrastruktur beschreibt, wie die Basisdienste miteinander interagieren und sich gegenseitig ergänzen. Sie muss robust, zukunftssicher und offen sein. Zunächst muss sie eine stabile Grundlage bilden, auf der die Behörden ihre digitalen Dienstleistungen aufbauen können. Die Infrastruktur muss aber auch offen¹⁰ genug bleiben, um die Integration neuer Basisdienste zu ermöglichen, die aus zukünftigen technologischen Fortschritten hervorgehen.

⁹ Sofern kein Gesetz etwas anderes vorschreibt

¹⁰ Hier bezieht sich der Begriff „offen“ auf die englische Bezeichnung „open architecture“.



5.2 DIE ZUSAMMENARBEIT ZWISCHEN DEN VERSCHIEDENEN INSTITUTIONELLEN EBENEN DURCH DIE ENTWICKLUNG GEMEINSAMER LEISTUNGEN VERANKERN UND AUSBAUEN

Die Zusammenarbeit zwischen Behörden der gleichen oder anderer institutioneller Ebenen wird durch die Bereitstellung gemeinsamer digitaler Leistungen gestärkt. Als Auftraggeber dieses Projekts steuert der Staat Wallis gemeinsam mit den Behörden anderer institutioneller Ebenen die Bewertung, Planung und Gestaltung dieser Leistungen.

Der Umsetzung gemeinsamer digitaler Dienstleistungen kommt eine grosse Bedeutung zu, ist aber auch sehr komplex, da sie mehrere Behörden zusammenbringt, die auf unterschiedlichen Weisen kommunizieren.

Aus technischer Sicht bedeutet dies, dass technische Lösungen verwendet werden müssen, die auf gemeinsamen Standards beruhen (siehe Grundsatz der Interoperabilität). Aus funktionaler Sicht müssen die Behörden eine Angleichung ihrer eigenen Verwaltungsprozesse anstreben, um möglichst reibungslos interagieren sowie ihre Prozesse transparenter gestalten zu können.

5.3 DIE RECHTSGRUNDLAGE, DIE FÜHRUNG, DIE ORGANISATION UND DIE FINANZIERUNGSSTRUKTUREN FÜR DIE DIGITALE TRANSFORMATION DES ÖFFENTLICHEN DIENSTES SCHAFFEN

In Zusammenhang mit der Umsetzung der digitalen Verwaltung muss ein Spezialgesetz zu digitalen Dienstleistungen (CyberG) erarbeitet werden. Insbesondere muss dieses Gesetz:

- die Grundsätze für die digitale Transformation der öffentlichen Dienste festlegen;
- einen unterstützenden Rahmen für die Organisation, Entwicklung, den Betrieb, die Nutzung und die Finanzierung digitaler Behördendienste schaffen, und
- die Erhebung, Aufbewahrung, Bereitstellung und Zugänglichkeit von öffentlichen Daten regeln.

Einige bestehende spezifische Rechtsgrundlagen, die von diesem Transformationsprozess betroffen sind, müssen angepasst werden. Dabei handelt es sich insbesondere um:

- das Gesetz über das Verwaltungsverfahren und die Verwaltungsrechtspflege (VVRG), welches den Beweiswert von digitalen Daten und Dokumenten im Bereich der Verwaltungsverfahren festlegt; und
- spezifischere Rechtsgrundlagen wie das Gesetz über die Referenzdatenbanken und die Harmonisierung des Personenregisters, des Betriebs- und Unternehmensregisters sowie des Gebäude- und Wohnungsregister (GRDB) oder das Baugesetz (BauG); dies im Hinblick auf die Umsetzung und die obligatorische Nutzung der Basisdienste.

Die Umsetzung der Strategie und ihre regelmässige Beurteilung beruhen auf einer Organisationsstruktur, in welcher die Vertreter der Behörden, insbesondere des Kantons und der Gemeinden, vertreten sind. Diese Struktur besteht aus einem Steuerungsausschuss, dessen Ziel es ist, den Staatsrat bei seiner Entscheidungsfindung zu unterstützen, aber auch die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen institutionellen Ebenen zu fördern. Darüber hinaus greift die Organisation auf die verschiedenen Dienststellen des Staates und der Walliser Behörden zurück, um die digitale Transformation der Behörden zu entfalten, zu kommunizieren, zu begleiten und zu unterstützen.

Die Finanzierung der Umsetzung der Strategie wird von allen Beteiligten getragen, wobei die Modalitäten und Schlüssel für die Kostenverteilung im Gesetz festgelegt werden.



¹¹ Bezieht sich auf Einzeldaten und/oder digitale Datensätze.

¹² Der Zugang zu Daten wird durch verschiedene Gesetze geregelt, darunter im Allgemeinen das Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG) und dessen kantonales Vollzugsgesetz GIDA (Gesetz über die Information der Öffentlichkeit, den Datenschutz und die Archivierung). Andere, spezifischere Massnahmen ergänzen die Verwaltung digitaler Daten, so wie das Bundesgesetz über den Einsatz elektronischer Mittel zur Erfüllung von Behördenaufgaben (EMBaG), das in Anlehnung an nationale Ansätze wie „Open Data“ und „Open Government“ das Prinzip der systematischen Zugänglichkeit der eigenen Daten für die Nutzer detailliert beschreibt (auf Englisch „open by default“).

5.4 VERWALTUNG UND INWERTSETZUNG DIGITALER DATEN WÄHREND IHRES GESAMTEN LEBENSZYKLUS¹¹

Digitale Daten sind sensible Quellen, die eine geregelte Verwaltung erfordern, insbesondere in Bezug auf Erhebung, Zugang, Austausch, Nutzung, Qualität, Speicherung oder Aufbewahrung. Angesichts des wachsenden Volumens und der Vielzahl der zu berücksichtigenden Datenquellen ist es entscheidend, einen koordinierten Ansatz zu entwickeln, der sich insbesondere auf gemeinsame (technische und funktionale) Standards stützt. Dies gilt insbesondere bei der Erfassung, der Kategorisierung, Ergänzung und Auswertung von Daten, um zu vermeiden, dass unvollständige, irrelevante oder gar falsche Daten oder Datensätze produziert oder übermittelt werden.

Vor diesem Hintergrund setzen die Behörden alles daran, den ordnungsgemässen Umgang mit den ihr anvertrauten Daten zu gewährleisten.

Innerhalb der Verwaltung sollen die Interaktionen zwischen den staatlichen Stellen und anderen Behörden systematisch digital erfolgen. Dies bedeutet, dass der Austausch digitaler Daten nach standardisierten Protokollen die Regel und nicht die Ausnahme sein soll.

Für Unternehmen bietet der Zugang zu digitalen Daten neue Möglichkeiten zur Wertschöpfung. Gewisse öffentliche Daten sollten deshalb systematisch zugänglich gemacht werden, in Übereinstimmung mit den geltenden gesetzlichen Bestimmungen und in Erwägung der nationalen Bestreben zur Veröffentlichung von Daten¹².



5.5 DIGITALE ANGEBOTE FÖRDERN UND IHRE NUTZUNG BEGLEITEN

Die digitale Transformation der öffentlichen Dienste verändert nicht nur die Art und Weise, wie die Bevölkerung und die Unternehmen mit ihren Behörden interagieren, sondern auch die Zusammenarbeit der einzelnen Behörden miteinander. Infolgedessen müssen alle Nutzer, Leistungsempfänger und Beteiligten vorbereitet, informiert, sensibilisiert, geschult und sogar auf mehr oder weniger spezifische Weise betreut oder unterstützt werden. Diese Massnahmen sollen verhindern, dass der digitale Graben noch grösser wird und tragen dazu bei, dass jeder und jede in vollem Umfang von der digitalen Transformation der öffentlichen Dienste profitieren kann. Zu diesen Akteuren gehören:

- Dienstleister (wie Architekten, Treuhänder oder Notare), die an allen Phasen der Umsetzung digitaler Leistungen beteiligt sind;
- bei verschiedenen Behörden tätige private oder öffentliche IT-Dienstleister, die in dieser Funktion zur Entwicklung digitaler Dienste beitragen und sich an der Festlegung und Umsetzung von Standards beteiligen müssen;
- die Behörden und ihr Verwaltungspersonal, die als Hauptnutzer bei der Einführung digitaler Dienste informiert und hinzugezogen sowie in ihrer ordnungsgemässen Nutzung geschult werden; darüber hinaus kann das Personal in einigen Fällen zu Kommunikations-, Begleit- oder Unterstützungsmassnahmen beitragen; und,
- die Lehrpersonen, die dafür sorgen, dass ihre Schülerinnen und Schüler im Hinblick auf die Berufe der Zukunft für die Nutzung neuer Technologien sensibilisiert und geschult werden.

Die Anwendung der neuen digitalen Leistungen kann nur dann effektiv sein, wenn die Nutzer sie unterstützen und ihnen vertrauen. Dazu ist eine umfangreiche Kommunikationsarbeit notwendig, die von spezifischen Massnahmen begleitet wird, wie z. B.:

- die Sensibilisierung für die Vorteile, welche die digitalen Leistungen mit sich bringen;
- die Sensibilisierung für die Sicherheit sowie für die korrekte Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien;
- eine Begleitung, die sich auf virtuelle Assistenten¹³ oder auf Videotutorials stützt, und
- der Einsatz eines operativen Supports, welcher mögliche Vorfälle oder Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung von digitalen Leistungen entgegennimmt.



¹³ Aus dem Englischen
„chatbots“ oder „callbots“
(Gesprächsagenten)



6 Umsetzung



Die Umsetzung dieser Strategie erfolgt in zwei aufeinanderfolgenden Vierjahreszyklen. Während in den ersten vier Jahren die Validierung und Umsetzung der Rahmenbedingungen im Fokus stehen, sollen die folgenden vier Jahre einen effektiven und nachhaltigen Übergang zu einer breiten Palette an digitalen Dienstleistungen ermöglichen.

Die erste Phase (2023-2026) dient dazu, die Rahmenbedingungen zu validieren und die technische und funktionale Infrastruktur zu schaffen. Diese dient als Grundlage für den Einsatz umfangreicher neuer digitaler Dienstleistungen, ausgerichtet auf alle strategischen Ziele und gemäss geltenden Grundsätzen. Dieser erste Zyklus baut auf sechs Säulen auf:

- Schaffung der gesetzlichen Grundlage für die digitalen Dienste der Walliser Behörden und falls nötig Anpassung der bestehenden allgemeinen¹⁴ oder spezifischen¹⁵ Gesetzesgrundlagen;
- Einsetzung einer Governance, einer Organisationsstruktur und der notwendigen Modalitäten für die Steuerung der Strategie;
- Sicherstellung der Finanzierung und der Ressourcen, welche für die Umsetzung der Strategie erforderlich sind, z. B. durch Rahmenkredite oder durch einen Fonds;
- Bereitstellung von Basisdiensten und Einführung der im Implementierungsplan genannten gemeinsamen Leistungen;
- Identifizierung und Mobilisierung der Akteure, welche zur Unterstützung oder Betreuung der Digitalisierung beitragen können; und
- Ermöglichung einer systematischen Nutzung gemeinsamer Register.

Aufbauend auf dieser Grundlage ermöglicht der zweite Zyklus (2027-2030) anschliessend die breite Einführung, Verstärkung und dauerhafte Nutzung der digitalen Dienstleistungen. Die Ziele sind wie folgt definiert:

- Erweiterung des Leistungsangebots gemeinsamer sowie behördenspezifischer Dienstleistungen über das einheitliche Portal;
- Unterstützung einer systematischen Öffnung und Wiederverwendung der Daten;
- die Festlegung von Verwaltungs- und Bewertungsindikatoren für digitale Dienstleistungen (z. B. Nutzungsrate, Qualität und Effizienz oder Akzeptanz bei den Nutzern) und falls notwendig die Einleitung von Korrekturmassnahmen;
- die Werbung für digitale Leistungen bei allen Interessensgruppen und Einrichtung von Begleitmassnahmen; und,
- Monitoring der alten Technologie und Identifizierung neuer Basisdienste, die in diesem Zusammenhang entstehen können; ggf. Anpassung der Rechtsgrundlagen sowie der bestehenden technischen und funktionalen Grundlagen.

Die Einführung dieser Strategie erfolgt im Rahmen des Implementierungsplan. Dieser wird in regelmässigen Abständen überprüft und enthält alle Leistungen und Massnahmen, die zur Umsetzung der Strategie durchgeführt werden müssen.

¹⁴ Zum Beispiel das Gesetz über das Verwaltungsverfahren und die Verwaltungsrechtspflege (VVRG) oder das Gesetz über die Information der Öffentlichkeit, den Datenschutz und die Archivierung (GIDA)

¹⁵ Insbesondere das Gesetz über die Referenzdatenbanken und die Harmonisierung des Personenregisters, des Betriebs- und Unternehmensregisters sowie des Gebäude- und Wohnungsregister (GRDB)



Département des finances et de l'énergie
Service de l'administration numérique
Departement für Finanzen und Energie
Dienststelle für die digitale Verwaltung

**CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS**

san@admin.vs.ch
ddv@admin.vs.ch

