



Jahresbericht 2011

Inhalt

- Einleitung
- E-Government-Strategie Luzern
- Rahmenvereinbarung
- E-Government Luzern
 - Organisation
 - Finanzen
- Tätigkeiten 2011
 - Projekte
 - Kommunikation
- Umsetzung Strategie
- Ausblick

Impressum

Fachstelle E-Government Luzern
Bahnhofstrasse 19, 6002 Luzern
+41 41 228 55 47
info@egovernment-luzern.ch
www.egovernment-luzern.ch

19. Januar 2012

Einleitung

Der Kanton Luzern und alle 87 Luzerner Gemeinden gehen E-Government partnerschaftlich an. Der Regierungsrat und der Vorstand des Verbands Luzerner Gemeinden haben die E-Government-Strategie 2010 verabschiedet. Damit werden die Verwaltungsdienstleistungen auch auf elektronischem Weg noch bürgernaher und effizienter erbracht und die Zusammenarbeit zwischen den Verwaltungen optimiert.

Mit konkreten Handlungsschwerpunkten wird die E-Government-Strategie Luzern seit Januar 2011 durch die Organisation E-Government Luzern umgesetzt.

Der Fortschritt der Strategieumsetzung ist über Controllingberichte zu erfassen, die jährlich zu erstellen sind. Im Bericht sind unter anderem Aussagen zur Erreichung der strategischen Ziele, zur Konformität des Projektportfolios, zur Nutzung der E-Government-Angebote und zum Status der bereitzustellenden Voraussetzungen zu machen.

Nach einem Jahr können zu diesen Themen nur beschränkt Aussagen gemacht werden. Mit dem vorliegenden Bericht werden insbesondere die Tätigkeiten 2011 und die Umsetzung der Strategie festgehalten.

E-Government-Strategie Luzern

Die E-Government-Strategie Luzern ist auf einen Zeithorizont von 10 Jahren ausgelegt. Sie nennt die Bereiche, in denen prioritär das elektronische Leistungsangebot für Wirtschaft und Bevölkerungen realisiert und die dazu erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen sind.

Die E-Government-Strategie Luzern orientiert sich an folgenden zentralen Grundsätzen (Leitlinien):

- E-Government im Kanton Luzern wird vom Kanton und den Gemeinden gemeinsam auf bzw. ausgebaut und betrieben.
- Der Kanton und die Gemeinden betreiben ein kundenorientiertes E-Government. Das Angebot orientiert sich an den Bedürfnissen der Wirtschaft und der Bevölkerung.
- Die Prozesse werden optimiert und standardisiert. Wo notwendig sollen die Strukturen angepasst werden. Die Wirtschaft und die Bevölkerung werden vermehrt in die Prozesse einbezogen.
- Der Datenaustausch über verschiedene Verwaltungsebenen hinweg soll vereinheitlicht werden und möglichst medienbruchfrei erfolgen.
- E-Government-Vorhaben werden hinsichtlich Nutzen und Wirtschaftlichkeit beurteilt.

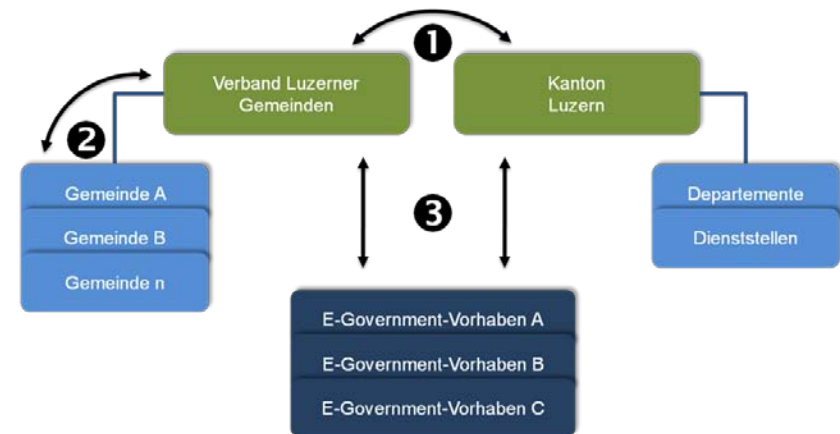
Rahmenvereinbarung

Die Zusammenarbeit von Kanton und Gemeinden ist in der Rahmenvereinbarung für die Umsetzung der E-Government-Strategie Luzern geregelt. Die Luzerner Gemeinden haben den Verband Luzerner Gemeinden (VLG) mit der Wahrnehmung ihrer E-Government-Interessen beauftragt.

Der Kanton Luzern und die Luzerner Gemeinden regeln darin die Organisation und die Finanzierung der Zusammenarbeit (Steuerungsgremium, Fachstelle) und die Bedingungen für die Durchführung und Finanzierung gemeinsamer Projekte.

Die Rahmenvereinbarung zwischen Kanton und VLG für die Umsetzung der E-Government-Strategie Luzern ist seit 1. Januar 2011 in Kraft.

[Link zur Rahmenvereinbarung](#)

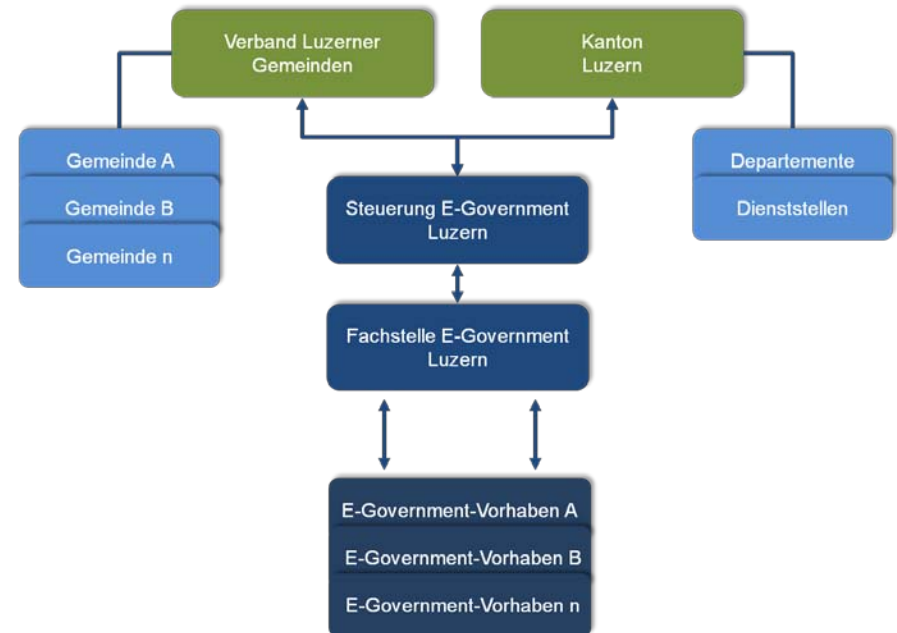


- ❶ Rahmenvereinbarung Kanton - VLG
- ❷ Beschluss Generalversammlung VLG
- ❸ Projekt- und Betriebsvereinbarungen

E-Government Luzern

In der Rahmenvereinbarung für die Umsetzung der E-Government-Strategie Luzern ist die Organisation von E-Government Luzern geregelt. Der Kanton Luzern, vertreten durch den Regierungsrat vertritt die Interessen der kantonalen Verwaltung. Der VLG, vertreten durch den Vorstand, diejenigen der Gemeinden.

Die beiden Auftraggeber bringen ihre Bedürfnisse über die Steuerung E-Government Luzern in die Fachstelle E-Government Luzern ein.



Organisation

Die **Steuerung** E-Government Luzern trägt die Verantwortung für die koordinierte Umsetzung der E-Government-Strategie.

Mitglieder Steuerung

- Marcel Schwerzmann
Regierungsrat, Vorsitz
- Fritz Zanzerl
Leiter Dienststelle Informatik
(ab 1.12.2011)
- Herbert Lustenberger
Gemeinderat Ebikon (VLG)
- René Müller
Gemeindeschreiber Hildisrieden (VLG)
- Stefan Hermann
Base-Net Informatik AG
- Lawrence Reid (bis 31.7.2011)
- Christian Schär (1.8. bis 30.11.2011)

Als zentrales, operativ tätiges Element für die Umsetzung der E-Government-Strategie wirkt die **Fachstelle** E-Government Luzern. Die Fachstelle ist mit zwei Personen, je einem Beauftragten/einer Beauftragten von VLG und Kanton besetzt.

Mitglieder Fachstelle

- Stephan Arnold
Beauftragter Kanton
- Gérald Strub
Beauftragter Gemeinden

Im Organisationshandbuch sind die Organisationsstrukturen, Abläufe und Regelungen ausgeführt und festgelegt. Link zum [Organisationshandbuch](#).

Finanzen

	Budget 2011	Ist 2011
Unterstützung Erarbeitung Projekte	80'000	9'806.40
Kommunikation	20'000	17'091.75
Total	100'000	26'898.15

Die Finanzierung des Sachaufwands erfolgt je zur Hälfte durch den Kanton Luzern und durch den Verband Luzerner Gemeinden. Die personellen Ressourcen der Vertreter der Steuerung und der Fachstelle werden durch die Parteien zur Verfügung gestellt.

Tätigkeiten 2011

Projekte

- Baugesuche und -bewilligungen eBAGE für Gemeinden
- Vorstudie im Objektwesen
- Konzept Zugang zu Informationen und Leistungen
- Vorstudie Ziel-Informatikarchitektur
- Ausbau LUnet, LWL für Gemeinden
- Zusammenarbeit in der Informatik

Kommunikation

- Corporate Design
- Kommunikationskonzept
- Website egovernment-luzern.ch
- Newsletter
- Info-Veranstaltung
- Facebook

Auf den folgenden Seiten werden einzelne Projekte und Kommunikations-Aktivitäten detaillierter vorgestellt.

Tätigkeiten 2011: Projekte

eBAGE für Gemeinden

Die Steuerung E-Government Luzern hat im Januar 2011 das Projekt eBAGE für Gemeinden freigegeben. Das Projektteam unter der Leitung von René Müller prüfte die Einbindung der Gemeinden und der Bauherren sowie der Architekten in die Baugesuchs- und Bewilligungslösung des Kantons Luzern. Das Projektteam hat Massnahmen erarbeitet, welche die Durchgängigkeit der Prozesse verbessern, so dass Baugesuche von der Erfassung durch den Bauherren bis zur Bewilligung und Aufbewahrung der Unterlagen medienbruchfrei abgewickelt werden können. Im Weiteren konnte aufgezeigt werden, wie die künftige Organisation für die Weiterentwicklung von eBAGE auszugestalten ist.

Die Projektgruppe schlägt im Schlussbericht ein Vorgehen in 3 Phasen vor.

- Phase 1: Die Akzeptanz von eBAGE soll mittels Schulung und dem Einbau von Tracking-Funktionen verbessert werden.
- Phase 2: In dieser Phase soll an Erweiterungen und der Technologischen Basis von eBAGE gearbeitet werden
- Phase 3: Die Faktoren Finanzen, Politik und Kommunikation werden in dieser Phase gearbeitet.

Für die Umsetzung der weiteren Schritte wurde Ende 2011 unter der Leitung von Mario Conca (rawi) die Arbeitsgruppe eBAGE mit Vertretern des Kantons, der Gemeinden und einem Architekten eingesetzt.

Tätigkeiten 2011: Projekte

Vorstudie Objektwesen

Nebst den Einwohner- und Finanzdaten bilden die Daten und Informationen des Objektwesens eine weitere wichtige Informationsquelle für die Abwicklung von Amtsgeschäften. Die Datenhaltung in den kommunalen und kantonalen Stellen ist wenig koordiniert und stark auf deren individuellen Anforderungen und Aufträge ausgelegt.

Im Rahmen des E-Government-Projekts «Objektwesen, Erstellen einer Vorstudie zur Erarbeitung eines Vorgehensplans» hat die Fachstelle in mehreren Workshops eine Übersicht der Situation im Kanton Luzern erstellt, das Interesse der Anspruchsgruppen an Optimierung im Objektwesen sowie Ideen für die anzustrebende Lösung ermittelt.

Aufgrund dieser Ergebnissen wurde die Fachstelle E-Government Luzern beauftragt, einen Projektantrag für die weitere Bearbeitung zu erstellen. Als grundsätzliches Projektvorgehen wurden folgende Schritte festgelegt:

- Vertiefen der Ist-Analyse pro Domäne mit allen Anspruchsgruppen
- Erarbeiten von Lösungsvarianten mit detailliertem Vorgehen
- Regelung der Verantwortlichkeiten und Kostenschätzung.

Die Steuerung E-Government Luzern hat an der Sitzung vom 21. November 2011 den Projektantrag genehmigt. Das Kickoff für dieses Projekt wurde kurz vor Jahresende durchgeführt.

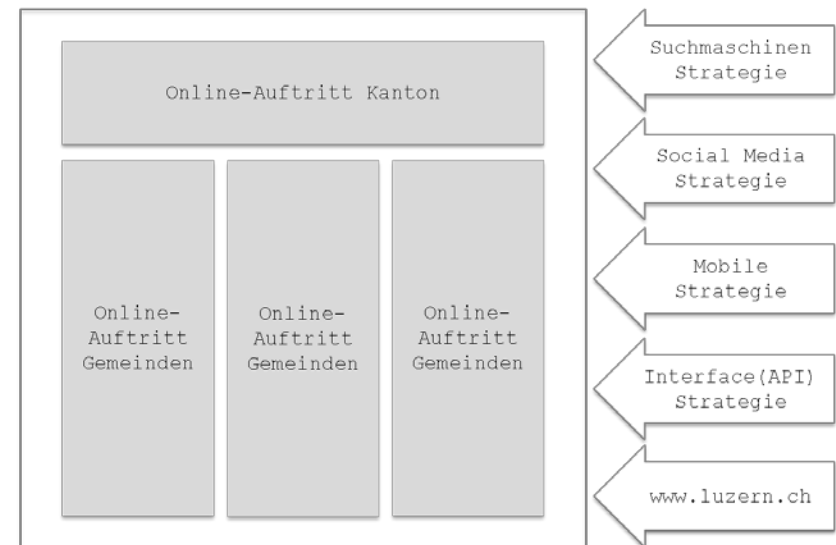
Zugang zu Informationen und Leistungen

Die Fachstelle E-Government Luzern befasst sich mit der Frage, wie der Online-Zugang zu öffentlichen Informationen und Leistungen optimiert werden kann. Dies im Rahmen des Handlungsschwerpunkts «E-Government-Portal».

Konkret sollen die Einwohner und andere Zielgruppen mit möglichst wenig Zeitaufwand und unter bestmöglicher emotionaler Prägung an die wichtigen Informationen und Leistungen gelangen.

Das erarbeitete Konzept befasst sich mit der Frage: Welches sind die Online-Kanäle auf denen die Zielgruppen ökonomisch und benutzerfreundlich bedient werden können?

Die folgenden «Strategien» stehen dabei im Fokus dieses Konzepts.



Die Fachstelle wird ab 2012 die Umsetzung des Konzepts vornehmen.

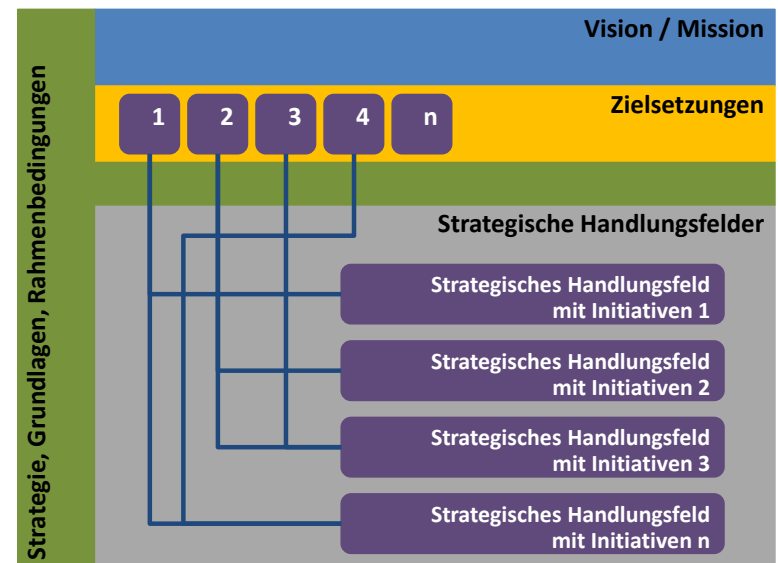
Tätigkeiten 2011: Projekte

Zusammenarbeit in der Informatik

Der Regierungsrat des Kantons Luzern, der Vorstand des Verbands Luzerner Gemeinden (VLG), der Verein IGGI sowie die Stadt Luzern haben im Sommer 2011 die «Absichtserklärung zur Zusammenarbeit von Kanton und Luzerner Gemeinden in der Informatik» unterzeichnet. Ziel ist, die Zusammenarbeit und Koordination für eine effiziente Aufgabenerfüllung zu fördern.

Eine Arbeitsgruppe, welche aus den Absichtserklärungs-Partnern besteht, erarbeitete eine Vision und Mission sowie Zielsetzungen, entsprechende strategische Handlungsfelder mit konkreten Initiativen sowie einen Vorschlag einer Umsetzungsorganisation. Die Ergebnisse konnten per Ende 2011 in einem Bericht zuhanden der Partner festgehalten werden.

Die Partner werden Anfang 2012 den Ergebnisbericht in ihren Organisationen besprechen, darüber Beschluss fassen und die Ergebnisse in ihre Strategien einfließen lassen. In der weiteren Phase wird die Arbeitsgruppe die Organisation konkretisieren und mit der Umsetzung beginnen.



Tätigkeiten 2011

Kommunikation

- Definition des Erscheinungsbilds, **Corporate Design** E-Government Luzern.
- Führen der **Website** www.egovernment-luzern.ch.
- **Kommunikationskonzept:** Ziel, E-Government-Angebote und Aktivitäten zur Umsetzung der Strategie verwaltungsintern und -extern verbreiten.
- **Newsletter**, erste Ausgabe im Oktober 2011.
- Eröffnen und führen eines **Facebook**-Accounts.



Tätigkeiten 2011: Kommunikation

Info-Veranstaltung

Die erste Info-Veranstaltung von E-Government Luzern verlief am 5. Dezember 2011 sehr erfolgreich. Knapp 120 Personen informierten sich über die aktuellen und künftigen Schwerpunkte von E-Government im Kanton Luzern.

- Regierungspräsident Marcel Schwerzmann sprach in einem Begrüssungsreferat über die Zusammenarbeit der föderalen Ebenen.
- Herbert Lustenberger, Vorstandsmitglied VLG, informierte über das Engagement des VLG im E-Government.
- Stephan Arnold und Gérald Strub orientierten über den Inhalt der E-Government-Strategie und gaben einen Rückblick zum Geschehen im 2011 und einen Ausblick ins 2012.

- Gregory Gerhard gab als Gastreferent einen Überblick über die Entwicklung und den Einsatz von Social Media sowie deren Erfolgskriterien.

Den Besuchern wurde ein Apéro offeriert sowie ein Gutschein für den Bezug einer SuisseID überreicht.



Tätigkeiten 2011: Kommunikation

Facebook

Soziale Medien wie Facebook, Twitter oder YouTube sind zu einem integralen Bestandteil der heutigen Kommunikationskultur geworden. Jeder dritte Schweizer führt ein Facebook-Account. Facebook ist die zweitmeist besuchte Webseite der Schweiz. In diesem Kontext müssen sich die Luzerner Gemeinden und der Kanton die Frage stellen, wie sie die sozialen Medien zielführend für die interne und externe Kommunikation einsetzen können und wollen.

E-Government Luzern sammelt gemeinsam mit einigen Gemeinden kantonalen Dienststellen Erfahrungen mit Facebook. Wir freuen uns auf zahlreiche «posts».

The screenshot shows the Facebook interface for the page 'E-Government Luzern'. The header includes the Facebook logo, navigation icons, and a search bar. The profile picture is a blue graphic with white arrows. The page name is 'E-Government Luzern' with the subtitle 'Regierungsbehörde · Luzern' and an 'Info bearbeiten' link. Below the profile information is a 'Pinnwand' (Timeline) section with a 'BEARBEITEN' button. The main content area shows three posts:

- Post 1:** A link shared by 'E-Government Luzern'. The link is titled 'Schweiz bekommt Social Media Fachstelle - IT-Markt' from 'www.it-markt.ch'. The text describes the appointment of Manuel P. Nappo as the first expert for Social Media Management at the University of Applied Sciences in Zurich. It mentions collaboration with companies, associations, and administrations on research and training projects. The post has 17 likes and was shared on January 5, 2012, at 17:05.
- Post 2:** A video post shared by 'E-Government Luzern' titled 'Witziger Einsatz von Social Media'. The video is titled 'Neujahrsansprache 2012 Rickenbach LU' from 'www.youtube.com'. The text describes the New Year's address by Roland Häfeli, the community president of Rickenbach LU. The post has 3 likes and was shared on January 3, 2012, at 13:50.
- Post 3:** A link shared by 'E-Government Luzern' titled 'eGovernment Newsletter' from 'www.egovernment.ch'. The text invites users to look back on the activities of the E-Government Switzerland program in 2011. The post has 0 likes and was shared on January 3, 2012, at 13:50.

Umsetzung Strategie

Umgesetzt wird die E-Government-Strategie Luzern über konkrete Projekte. Die Handlungsschwerpunkte bestimmen die Bereiche, in denen Projekte für das Erreichen der strategischen Ziele erforderlich sind. Wir unterscheiden Handlungsschwerpunkte

- Leistungsangebot Wirtschaft und Bevölkerung
- Leistungserbringung behördenübergreifend und verwaltungsintern
- Informationsangebot
- Voraussetzungen.

Ziel ist, diese Handlungsschwerpunkte bis 2020 durch Projekte umzusetzen.

Die Projekte werden im Umsetzungsplan priorisiert und terminiert. Der Umsetzungsplan umfasst eine Projektübersicht mit Roadmap. Die Roadmap ist das Planungsinstrument, das die Umsetzung der einzelnen Projekte aufzeigt.

Die nachfolgenden Seiten dokumentieren die Aktivitäten pro Handlungsschwerpunkt 2011 und in den Folgejahren.

Umsetzung Strategie

Handlungsschwerpunkte Leistungsangebot Wirtschaft und Bevölkerung

Handlungsschwerpunkt	2011	2012 ff.
Bewilligungsverfahren	X	X
Beitragswesen		X
Submission	X	X
Melde- und Erklärungspflichten	X	
Elektronische Formulare	X	X
Elektronische Rechnungsstellung und Zahlung		X
Bestellungen und Reservationen		
Bestellung von amtlichen Dokumenten		
Wahlen und Abstimmung	X	
Online Kontaktaufnahme	X	X

Handlungsschwerpunkte Leistungserbringung behördenübergreifend und verwaltungsintern

Handlungsschwerpunkt	2011	2012 ff.
Aktenführung, Geschäftsverwaltung	X	X
Datenaustausch	X	X
Optimierung der behördenübergreifenden Prozesse im Sozialbereich		
Optimierung der Prozesse im Schul- und Berufsbildungsbereich		X
Elektronischer Zugriff auf Register	X	X

Umsetzung Strategie

Handlungsschwerpunkte Informationsangebot

Handlungsschwerpunkt	2011	2012 ff.
E-Government-Portal		X
Information	X	X
Informationsdienst		X
Collaboration, Social Media		X

Handlungsschwerpunkte Voraussetzungen

Handlungsschwerpunkt	2011	2012 ff.
Ziel-Informatikarchitektur, Standardisierung		X
Einrichten einer Datenaustauschplattform	X	X
Identifikation, Autorisierung und elektronische Unterschrift		X
Rechtsgrundlagen		X

Ausblick

Steuerung und Fachstelle E-Government Luzern werden sich 2012 speziell mit diesen Themen befassen:

- **Objektwesen Luzern**
Projekt Ausarbeiten von Lösungsvarianten für ein gesamtheitliches Objektwesen.
- **Zugang zu Informationen und Leistungen**, Umsetzung Konzept.
- Erarbeiten einer **Ziel-Informatikarchitektur** als Vorgabe für die Informatikinfrastruktur.
- **Zusammenarbeit** von Kanton Luzern und Luzerner Gemeinden **in der Informatik**: Umsetzung Initiativen aus Ergebnisbericht, insbesondere Definition der gemeinsamen Organisation.
- **Ausbau LUnet**, LWL-Anschlüsse für Gemeinden: Grundlagen und Angebot für Gemeinden.
- **Rechtsgrundlagen**: Klären des Anpassungsbedarfs für die elektronische Abwicklung von Verwaltungsgeschäften.
- **GEVER**: Vorstudie Koordination in der Geschäftsverwaltung von Kanton und Gemeinden.
- **Social Media**: Klären Umgang von Social Media in der Verwaltung, Definition von Leitlinien.
- **Prämienverbilligungen**
- **KTI-Forschungsprojekt Smarx-Adressen**
- **Kommunikation**
- u.a.