



REGIERUNG
DES FÜRSTENTUMS LIECHTENSTEIN



E-Government Strategie Liechtenstein

April 2019

Einleitung

2 | Die Digitalisierung durchdringt, hinterfragt und verändert die Art und Weise wie Menschen, Organisationen und Maschinen miteinander kommunizieren, Daten austauschen und verarbeiten. Die Leistungserbringung des Staates ist davon genauso betroffen wie es die Produktions- und Dienstleistungsprozesse der Wirtschaft sowie die Nutzung der IT im privaten Umfeld sind. Die Vernetzung der Systeme, die Verfügbarkeit von Daten sowie die Verbreitung von Computern und mobilen Geräten führen zu neuen Möglichkeiten und neuen Ansprüchen. Mit dem E-Government werden die Vorteile dieser Entwicklung genutzt, um nicht nur Leistungen einfacher zugänglich zu machen sondern auch die dahinter liegenden Prozesse zu vereinfachen und durchgängig zu digitalisieren.

Liechtenstein hat sich frühzeitig mit E-Government auseinandergesetzt und die hierzu erforderlichen rechtlichen Grundlagen geschaffen. Bereits im Jahr 2008 hat die Regierung eine umfassende E-Governmentstrategie verabschiedet und in der Folge sukzessive Leistungen auf dem elektronischen Weg angeboten. Gleichzeitig wurden die rechtlichen Rahmenbedingungen laufend weiterentwickelt. Das E-Government ist heute integraler Bestandteil der staatlichen Tätigkeit.

Mit der Unterzeichnung der «Tallinn Declaration on E-Government» reiht sich Liechtenstein in die Gemeinschaft der europäischen Staaten ein, die das E-Government anhand gemeinsamer Grundsätze umsetzen. Im Zentrum stehen dabei hochwertige, nutzerorientierte digitale Dienstleistungen für Bürger¹ und Unternehmen.

Die vorliegende E-Government Strategie basiert auf den Erkenntnissen aus der Umsetzung der Strategie aus dem Jahr 2008, nimmt die Grundsätze der «Tallinn Declaration on E-Government» für Liechtenstein auf und dient der Umsetzung der «Digitalen Agenda Liechtenstein», in welcher die Regierung im März 2019 die übergreifenden Überlegungen im Thema Digitalisierung vorstellt und konkrete Handlungsfelder und deren Zielsetzungen sowie Massnahmen formuliert hat.

Die E-Government Strategie beinhaltet eine Vision, Prinzipien und Leitlinien zur Umsetzung der Digitalen Services wie auch definierte Handlungsschwerpunkte. Diese werden in der vorliegenden E-Government Strategie konzentriert dargestellt. Die Umsetzung der Strategie erfolgt mittels einzelner Vorhaben.

Obwohl die Landesverwaltung stark auf E-Government setzt, wird Bürgerinnen und Bürgern weiterhin ein nicht-elektronischer Zugang zu sämtlichen Leistungen der Verwaltung ermöglicht. Das E-Government soll jedoch den Zugang zu Verwaltungsleistungen erleichtern und die Geschäftsabwicklung effizienter gestalten. Die Verwaltung ermöglicht damit sowohl auf dem elektronischen wie nicht-elektronischen Weg eine kundenfreundliche, persönliche und kompetente Leistung.

¹ Unter dem Begriff «Bürger» werden alle Einwohnerinnen und Einwohner Liechtensteins sowie alle weiteren Personen, die Kontakt mit liechtensteinischen Behörden haben, verstanden.

Inhaltsverzeichnis

1.	Vision	4	3
2.	Mission	4	
3.	Tallinn Declaration	4	
4.	Prinzipien zur Umsetzung von digitalen Services	4	
5.	Ziele	5	
6.	Leitlinien zur Umsetzung von digitalen Services	6	
7.	Handlungsschwerpunkte	6	

1. Vision

Staatliche Institutionen sind mit Bevölkerung und Wirtschaft digital und grenzüberschreitend vernetzt. Bürger und Unternehmen können auf ihre Daten zugreifen und diese in Verwaltungs- und Geschäftsprozessen einsetzen. Verwaltungsleistungen sind digital, einfach und nachvollziehbar nutzbar.

2. Mission

Staat und Verwaltung werden unter Nutzung digitaler Technologien organisiert. Die Regierung schafft die Voraussetzungen für die Digitalisierung in Liechtenstein.

3. Tallinn Declaration

Mit der Unterzeichnung der «Tallinn Declaration on E-Government» durch Regierungschef Adrian Hasler verpflichtet sich Liechtenstein zur Umsetzung der verschiedenen Grundsätze, welchen in der E-Government Strategie eine zentrale Bedeutung zukommen. Dabei handelt es sich um die Grundsätze «Digital-by-default, inclusiveness and accessibility», «Once Only», «Trustworthiness and Security», «Openness and Transparency» und «Interoperability by default».

4. Prinzipien zur Umsetzung von digitalen Services

Folgende Prinzipien sind bei der Umsetzung von Verwaltungsleistungen einzuhalten:

Digital-by-Design

Verwaltungsprozesse müssen im Zeitalter der Digitalisierung grundlegend hinterfragt und mit digitaler Logik neu gedacht und entworfen werden. Bestehende Prozesse werden nicht nur digitalisiert sondern grundlegend transformiert und «end-to-end» betrachtet. Entgegenstehende rechtliche oder organisatorische Rahmenbedingungen werden gegebenenfalls angepasst.

Once Only

Informationen und Dokumente, wie beispielsweise zu erbringende Nachweise, werden automatisiert in Verwaltungsprozessen genutzt. Kunden müssen diese nicht mehr einbringen, sofern sie bei einer Behörde schon vorliegen. Nur in begründeten Ausnahmefällen ist ein Abweichen von diesem Prinzip möglich. Basierend auf einer rechtlichen Grundlage oder der Einwilligung des Betroffenen stellen die Behörden die interne Weiterverwendung sicher.

Digital-by-Default

Digitale und medienbruchfreie Prozesse werden zum Standard. Digitale Informationen und Dokumente sind authentische Quellen für Behörden, Bürger und Unternehmen. Die durchgehende Digitalisierung der Behörden ist die Basis für beschleunigte, vereinfachte, digitale und organisationsübergreifende Prozesse zwischen Staat, Bevölkerung und Wirtschaft.

Automatisierung

Zahlreiche Verwaltungsleistungen werden durch Veränderung in der realen Welt notwendig. Anknüpfend an diese Veränderungen können Verwaltungsleistungen, wo sinnvoll, auch ohne Antrag vollautomatisiert angestossen und durchgeführt werden. Verfahren werden auf die Möglichkeit des Verzichts auf einen Antrag und auf ihre Automatisierungsfähigkeit geprüft.

Mobile-First

Die Internetnutzung erfolgt vermehrt über mobile Endgeräte. Die meist genutzten Verwaltungsleistungen für Bürger sind daher für die Verwendung auf mobilen Endgeräten zu optimieren.

Verständlichkeit der Sprache & Umfang reduzieren

Beim Design der digitalen Verwaltungsleistungen wird eine klare und verständliche Sprache eingesetzt, die sich an den Bedürfnissen der Kunden orientiert. Vorhandene Inhalte sind zu hinterfragen, zu reduzieren und in ihrer Sprache zu vereinfachen.

E-Government Dienstleistungen, deren Nutzung durch nicht in Liechtenstein ansässige Personen sinnvoll ist, werden auf Deutsch und Englisch angeboten.

Nutzer-Fokussierung

Die digitalen Leistungen werden nach den Bedürfnissen der Kunden möglichst einfach ausgestaltet. Kunden sind Bürger und Unternehmen.

5. Ziele

Das Land Liechtenstein stellt seine Verwaltungsleistungen auf Basis der konsequenten Digitalisierung und der Nutzung der digitalen Daten zur Verfügung.

Ziele für die Politik

- Die Regierung definiert langfristige Strategien und Ziele zur Digitalisierung von Verwaltung, Bevölkerung und Wirtschaft. Alle Politikfelder werden dabei berücksichtigt, sind untereinander vernetzt und mit der Digitalen Agenda abgestimmt.
- Gesetzes-, Organisations- und Projektvorhaben werden stets auf ihre Digitalisierungsfähigkeit und Automatisierungseignung geprüft.
- Die Regierung beobachtet und evaluiert fortlaufend die Realisierung der E-Government Projekte auf Zielerreichung und inwieweit organisatorische oder rechtliche Rahmenbedingungen angepasst werden müssen.

Ziele für digitale Verwaltungsleistungen

- Die wichtigsten Verwaltungsleistungen für Bürger und Unternehmen sind mit hohem Automatisierungsgrad digital, vereinfacht und nutzerorientiert konzipiert.
- Die von der Landesverwaltung bereitgestellte elektronische Identität (eID) wird von staatlichen Institutionen zur Identifizierung eingesetzt und in der Wirtschaft breit genutzt.
- Die einfache und die nachweisliche Zustellung von behördlichen Dokumenten erfolgt digital.
- Bürger und Wirtschaft können über einen Zugangspunkt (Bürgerportal bzw. Unternehmensportal) auf Verwaltungsleistungen zugreifen. Sie können ihre persönlichen Daten einsehen und weitergeben.

Ziele für digitale Datennutzung

- Informationen und Dokumente werden innerhalb der Landesverwaltung ausschliesslich digital über Aktenverwaltungssysteme und Fachanwendungen verarbeitet. Wenn Akten vorgelegt werden sollen, wird die elektronische Version vorgelegt.
- Informationssicherheit und Datenschutz sind integraler Bestandteil jedes Projekts. Die Vertraulichkeit, die Integrität und die Verfügbarkeit sämtlicher IT-Systeme und Daten sind zu gewährleisten.

Ziele für digitale Kooperation

- Einführung einer Plattform für den sicheren Austausch von Informationen und der Zusammenarbeit zwischen der Verwaltung, Bevölkerung und Wirtschaft (Li-Connect).
- Gemeinsam entwickelte Dienstleistungen zwischen allen Behörden, staatsnahen Betrieben und der Wirtschaft fördern die Zusammenarbeit und verbessern die Servicequalität für alle Beteiligten.
- Das Land Liechtenstein kooperiert mit den EWR Staaten und der Schweiz im Rahmen der EIF² konformen Services.

Ziele für digitale Veränderungen

- Chancen und Risiken der Digitalisierung werden im Gesamtkontext verstanden und die Erkenntnisse daraus in der Personal- und Organisationsentwicklung der Landesverwaltung angewendet.
- Verwaltungsprozesse werden übergreifend aus der Sicht der Anwender optimiert und mittels digitaler Infrastruktur, modernen Arbeitsplätzen und entsprechenden Werkzeugen unterstützt.
- Mittel und Ressourcen zur Stärkung der digitalen Handlungskompetenz sämtlicher Mitarbeitenden der Landesverwaltung und zur Schulung der Potenziale der digitalen Innovation werden bereitgestellt.

6. Leitlinien zur Umsetzung von digitalen Services

Zeit- und ortsunabhängige Leistungen

Bürger und Unternehmen können zeit- und ortsunabhängig mit den Behörden auf digitalem Weg interagieren.

Einfache und beschleunigte Prozesse

Die Digitalisierung vereinfacht und beschleunigt die Verwaltungs- und Geschäftsprozesse. Bevölkerung und Wirtschaft agieren mit der Verwaltung medienbruchfrei.

Sichere elektronische Identifizierung

Bevölkerung und Wirtschaft schenken digitalen Transaktionen Vertrauen, dank einem weit verbreiteten und sicheren staatlichen elektronischen Identifizierungsmittel (eID). Die eID wird bei staatlichen Institutionen als einziges Identifizierungsmittel eingesetzt und steht auch der Wirtschaft zur Nutzung zur Verfügung.

Interoperabilität

Fachanwendungen und Systeme werden nach internationalen Standards gestaltet, so dass sie wiederverwendbar und interoperabel sind.

Transparentes staatliches Handeln

Die Verwaltung erhöht die Transparenz staatlichen Handelns und stärkt damit das Vertrauen der Bevölkerung in die Legitimität.

Hohes Niveau an Datensicherheit und Datenschutz

Die Datensicherheit und der Datenschutz sind in elektronischen Verwaltungsleistungen als «security-by-design» sichergestellt.

7. Handlungsschwerpunkte

Integrierte eGovernment Basisdienste

Die Verwaltung stellt Basisdienste wie z.B. eID, eSignatur, eZustellung, ePayment, eRechnung oder die elektronische Aktenführung bereit, die für eine Vielzahl von elektronischen Dienstleistungen der Landesverwaltung verwendbar sind. Soweit möglich werden diese Basisdienste auch anderen staatlichen Institutionen zur Verfügung gestellt.

LiConnect

Mit einer internetgestützten Plattform (LiConnect) werden Daten aus unterschiedlichen Datenquellen der Landesverwaltung vernetzt, um Bürgern oder Unternehmen effiziente Verwaltungsleistungen zu ermöglichen. LiConnect schafft auch für die Wirtschaft einen Zugang zu Datenquellen und bietet eine Plattform zwischen Unternehmen untereinander. Der Zugang zu den Datenquellen wird durch Gesetze oder Ermächtigung der Bürger oder Unternehmen geregelt.

Bürgerportal und -konto

Die Landesverwaltung schafft ein Portal, das den Bürgern den Zugang zu den zentralen Verwaltungsinformationen und -leistungen ermöglicht. Das Bürgerportal ist thematisch aus Sicht des Kunden geordnet und integriert die Informationen aller Behörden.

Durch Authentifizierung mit seiner eID erhält der Kunde Zugriff auf sein personalisiertes Bürgerkonto. Dort kann er auf seine behördlichen Daten zugreifen und diese in Verwaltungs- und Geschäftsprozessen weiterverwenden.

Unternehmensportal und -konto

Die Landesverwaltung schafft ein Portal, das den Unternehmen den Zugang zu den zentralen Verwaltungsinformationen und -leistungen ermöglicht. Das Unternehmensportal ist thematisch aus Sicht des Kunden geordnet und integriert die Informationen aller Behörden. Im Unternehmenskonto können Unternehmen Verfahren initiieren, ihren Meldepflichten gebündelt nachkommen oder auch Einsicht auf ihre Daten haben. Die Bündelung der Meldepflichten der Unternehmer, die einmal geleistet wurde, kann so an unterschiedliche Stellen weitergeleitet werden. Eine zentrale Funktion hierfür ist ein Vollmachten-Mana-

gemen, über welches Vollmachten an Mitarbeitende erteilt werden können.

LLV Universalschalter

Mit der Bereitstellung von Universalschaltern sollen sämtliche digitalen Verwaltungsleistungen auch vor Ort in der Verwaltung erledigt werden können.

Aufbau eines digitalen Verständnis

Über gezielte Weiterbildungsmaßnahmen der Mitarbeitenden wird die digitale Transformation auf die gesamte Landesverwaltung angewendet. Mitarbeitende der Landesverwaltung werden regelmässig über die Fortschritte im E-Government sowie über die Entwicklungen im In- und Ausland informiert, um deren digitale Kompetenz weiter zu stärken und auszubauen.

Sicherstellung der Datensicherheit

Die Landesverwaltung setzt für ihre IT-Systeme Sicherheitsvorgaben, die regelmässig überprüft werden, um die Vertraulichkeit, die Integrität und die Verfügbarkeit der Daten zu gewährleisten. Diese Datensicherheit wird durch technische und organisatorische Massnahmen mit ausreichenden Sicherheitsstandards erreicht. Externe IT-Systeme, die Schnittstellen zur Verwaltung nutzen, müssen definierte Anforderungen in Bezug auf die Datensicherheit einhalten.

Stärkung der digitalen Zusammenarbeit

Die Kommunikation sowohl innerhalb als auch zwischen den staatlichen Institutionen erfolgt ausschliesslich über elektronische Kommunikationskanäle. Digitale Dokumente werden zum Original. Papierdokumente werden aus Verwaltungsprozessen eliminiert.

Regierung des Fürstentums Liechtenstein

Regierungsgebäude

Peter-Kaiser-Platz 1

Postfach 684

9490 Vaduz

T +423 236 61 11

office@regierung.li

www.llv.li