

„Guichet virtuel“, ein Wegweiser vom Bürger zum Staat

Projekt *Plattform Zivilst@nd Schweiz*¹

von Michel Montini, wissenschaftl. Adj. beim Eidg. Amt für das Zivilstandswesen

1. Zielsetzungen des Projektes

Das Projekt *Plattform Zivilst@nd Schweiz* ist kein eigenständiges Projekt. Es ist in erster Linie Teil des Hauptprojektes Guichet virtuel, dessen Strukturen Ihnen vorgängig durch Herrn Franz Neff, Verantwortlicher für das *content management*, näher gebracht worden sind. In zweiter Linie ist das Projekt Bestandteil des elektronischen Kommunikationskonzepts unseres Amtes (*e-government*). Dieses moderne Konzept vereint Dienstleistung am Bürger und Entlastung der Verwaltung. Es werden verschiedene Projekte parallel geführt: das derzeit Wichtigste ist sicher das Projekt *INFOSTAR* (Informatisierung der Zivilstandsregister), bei welchem die Kantone eine wesentliche Rolle spielen.

Der erste Auftritt unseres Amtes im Internet liegt schon einige Jahre zurück. Er erfolgte zeitgleich mit demjenigen des Bundesamtes für Justiz, welchem wir unterstehen. Am Anfang wurden nur grundlegende Informationen vermittelt, nämlich die Aufgaben unseres Amtes und die Kompetenzen und Kontaktadressen der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen.

Seit Mai dieses Jahres konnte das Angebot immens erweitert werden. Unser Ziel ist es, den Zivilstandsbeamten und -beamtinnen, den Aufsichtsbehörden und dem Personal der Vertretungen alle notwendigen Arbeitsdokumente auf elektronischem Weg zukommen zu lassen. Die gesamten Gesetzestexte, die seit 1997 publizierten Weisungen und Mitteilungen sowie die Zivilstandsformulare können bereits auf unserer Homepage abgerufen werden. Die älteren Kreisschreiben, welche in den konventionellen Handbüchern zu finden sind, werden nach und nach im Internet unter Vornahme allfälliger Anpassungen veröffentlicht.

Wir befinden uns momentan in einer Übergangsphase: einige Informationen, welche für die breite Bevölkerung bestimmt sind, beispielsweise unsere Merkblätter über die Heirat, sind noch auf unserer Internetseite veröffentlicht. In Zukunft werden wir auf die Verbreitung dieser Informationsblätter für Bürger verzichten, weil solche Auskünfte im Guichet virtuel integriert werden. Unsere *Homepage* wird sich dann ausschliesslich an Spezialisten richten.

In diesem Zusammenhang ist erfreulicherweise festzustellen, dass sich unsere Internetseiten seit der Überarbeitung einer regen Besucherzahl erfreuen (die Besucherzahlen haben sich seit April mit 5'500 bis Juli mit 17'500 mehr als verdreifacht). Jetzt gelangt man sogar direkt, ohne über die Hauptseite des BJ zu gehen, auf unsere Seiten (unter www.eazw.admin.ch oder www.zivilstandswesen.admin.ch bzw. entsprechend in französisch, italienisch und englisch).

2. Stand des Projektes; Resultate der Umfrage bei den Praktikern

Das Projekt begann mit einer Vereinbarung zwischen den Kantonen und der Bundeskanzlei. Diese hält in einem Pflichtenheft genau fest, welche Geschäfte im Hinblick auf die Schaffung einer *Plattform Zivilst@nd Schweiz* umzusetzen sind. Die

¹ Vortrag gehalten anlässlich der Jahresversammlung der Konferenz der Kantonalen Aufsichtsbehörden im Zivilstandswesen, vom 20. September 2001. Siehe auch unsere Internetseite unter Plattform <http://www.eazw.admin.ch/themen/eazw/plattform-d.htm>.

Bundeskanzlei hat einen Kredit gewährt, welcher uns erlaubt, gewisse Arbeiten, welche nicht durch unsere eigenen Mitarbeiter durchgeführt werden können, auf Mandatsbasis zu vergeben. Im Einzelnen ging es dieses Jahr darum, eine Umfrage bei der Basis durchzuführen, welche den Informationsbedarf des Publikums definiert und Themenseiten über die Heirat und den Namen vorzubereiten.

Die Umfrage wurde im April lanciert. Mit Ausnahme von vieren haben alle befragten Dienste geantwortet; einige Antworten sind uns mit beachtlicher Verspätung zugegangen (die Einsendefrist war auf Ende Mai vorgesehen) so dass die Bewertung der Ergebnisse erst kürzlich abgeschlossen werden konnte. Unser Amt dankt bei dieser Gelegenheit noch einmal allen Personen, die sich die Zeit genommen haben, den Fragebogen auszufüllen. Dieser war, um die Bedürfnisse der künftigen Benutzer des Guichet möglichst exakt zu definieren, relativ detailliert ausgefallen.

Das Echo ist sehr positiv: die Schaffung einer *Plattform Zivilst@nd Schweiz* wird besonders begrüsst, und die vorgeschlagenen Themen werden weitgehend befürwortet. Die Verbindungen (*links*) zu anderen Diensten der Verwaltung wurden ebenfalls als nützlich erachtet. Es geht aus der Untersuchung deutlich hervor, dass der Internet-Bürger Zugang zu einer vollständigen Information hinsichtlich des Zivilstandswesens haben und mit den betreffenden Dienststellen kommunizieren können muss. Andererseits müssen die Möglichkeiten für Privatpersonen, elektronische Transaktionen durchzuführen, begrenzter ausfallen. In dieser Hinsicht wird im Allgemeinen angenommen, dass Bürger Zivilstandsdokumente *online* bestellen, erhalten und zahlen können müssen. Zahlreiche Intervenienten sind ausserdem der Ansicht, dass man Gesuche um Vorbereitung der Eheschliessung ebenfalls informatisiert durchführen können sollte. Dagegen sind die Ansichten betreffend Namenserkklärungen geteilt und andere *online* Transaktionen werden fast einstimmig abgelehnt (Kindesanerkennung, Zustimmungserklärung für die Anerkennung, Erklärungen betreffend der Voraussetzungen für die Eheschliessung). Was die Meldungen von Zivilstandsfällen anbelangt, ist eine sehr breite Mehrheit der Teilnehmer der Umfrage der Ansicht, dass die Polizei und Spitäler sie elektronisch durchführen können müssen, während sie Privatpersonen eher weiterhin konventionell machen müssten.

3. Weiteres Vorgehen

Die Ergebnisse der Umfrage sind sehr ermutigend. Sie spornen uns an, auf diesem Weg fortzufahren. Momentan arbeiten wir in enger Zusammenarbeit mit den Mitgliedern der Paritätischen Informatik - Kommission Themenseiten über die Heirat und den Namen aus. Wir werden demnächst der Bundeskanzlei vorschlagen, das Informationsangebot für das nächste Jahr gemäss den Ergebnissen der Untersuchung auszudehnen (unter anderem in Betracht gezogene Themen: Geburt, Kindesanerkennung, Adoption, Auflösung der Ehe, Tod).

Die in Vorbereitung befindlichen Themenseiten über die Heirat und den Namen werden danach der Dienststelle von Herrn Franz Neff vorgelegt. Diese wird die Texte vereinfachen und eine Darstellung (Layout) gewährleisten, die den Standards des künftigen Guichet virtuel entspricht. Die Texte werden schliesslich im Guichet (unter www.ch.ch) publiziert, welcher eventuell zunächst nur einer eingeschränkten Benutzergruppe zugänglich sein wird (Lösung Extranet).

Die Kommunikationsmöglichkeiten zwischen Bürger und Zivilstandsbehörden hängen vom Fortschritt der Einführung des Behördenverzeichnisses durch die Bundeskanzlei

und der Vernetzung der verschiedenen Dienste ab. Die Einführung von elektronischen Transaktionen wird in einer zweiten Stufe verwirklicht. Die notwendigen gesetzlichen Grundlagen werden derzeit im Rahmen der Änderung des schweizerischen Zivilgesetzbuches bezüglich der elektronischen Führung der Personenstandsregister ausgearbeitet. Gemäss dem Projekt ist vorgesehen, dass der Bundesrat bestimmt, welche Operationen elektronisch durchgeführt werden können (Zivilstandsanzeigen, Erklärungen zum Personenstand, Mitteilungen und Registerauszüge; siehe Artikel 48 Abs. 5 des Gesetzesentwurfes). Es wird im Ermessen des Bundesrates liegen, Datum und Ausmass dieser Neuerungen unter Berücksichtigung des Bedarfes der Praxis und des Entwicklungsstandes der Technik festzusetzen. Dabei werden überdies die Grundsätze der Datensicherheit und des Datenschutzes zu beachten sein. Im Augenblick ist erst die *online* Dokumentenbestellung denkbar (sofern der Interessent diese Methode akzeptiert, da sie bezüglich des Datenschutzes nicht ganz ohne Risiko ist, und sofern das Zivilstandsamt und seine Aufsichtsbehörde dieser zustimmen). In Zukunft müssten alle geeigneten Transaktionen elektronisch durchgeführt werden können.