

„Guichet virtuel“, ein Wegweiser vom Bürger zum Staat

Projekt *Plattform Zivilst@nd Schweiz*¹

von Michel Montini, wissensch. 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 vereinigt 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.

"Guichet virtuel", un guide du citoyen vers l'Etat

Projet *plate-forme ét@t civil suisse*¹

par Michel Montini, adjoint scientifique à l'Office fédéral de l'état civil

1. Objectifs du projet

Le projet *plate-forme ét@t civil suisse* n'est pas un projet indépendant. Il s'inscrit premièrement dans le projet principal Guichet virtuel dont les structures vous ont été présentées tout à l'heure par Monsieur Franz Neff, responsable du *content management*. Deuxièmement, il fait partie intégrante du concept de communication électronique de notre office (*e-government*; cyberadministration). Un concept moderne constitue à la fois un service au citoyen et une décharge pour l'administration.

Différents projets sont menés en parallèle: le plus important est bien sûr *INFOSTAR* (tenue informatisée des registres de l'état civil) où les cantons ont un rôle primordial à jouer.

Par ailleurs, notre service a fait son apparition sur Internet il y a quelques années déjà en même temps que l'Office fédéral de la justice dont il dépend. Au début, seules quelques informations rudimentaires étaient diffusées, en particulier les tâches de notre service et les compétences et adresses de chaque collaborateur et collaboratrice.

Depuis le mois de mai de cette année, l'offre s'est très largement élargie. Notre objectif est de diffuser électroniquement tous les documents nécessaires à l'accomplissement du travail des officiers de l'état civil, des autorités de surveillance et du personnel des représentations. L'ensemble des textes légaux, les directives édictées depuis 1997 et les formules de l'état civil peuvent désormais être consultés sur notre *homepage*. S'agissant des circulaires plus anciennes, disponibles dans les Manuels conventionnels, elles seront reprises petit à petit après avoir été au besoin actualisées.

Nous nous trouvons actuellement dans une phase intermédiaire: certaines informations destinées au grand public, comme nos mémentos sur le mariage sont encore éditées sur notre site Internet. A l'avenir toutefois, nous pourrions renoncer à diffuser ces notices informatives pour le citoyen car les renseignements correspondants seront intégrés dans le Guichet virtuel, en préparation. Notre *homepage* s'adressera alors exclusivement aux spécialistes.

A ce propos, il est très réjouissant de constater que nos pages Internet, auxquelles il est désormais possible d'accéder directement, sans passer par le site principal de l'OFJ (sous www.ofec.admin.ch ou www.etatcivil.admin.ch ou les équivalents allemand, italien et anglais) connaissent un grand succès depuis leur réaménagement (leur fréquentation a plus que triplé passant de quelque 5'500 "visites" en avril à plus de 17'500 en juillet).

2. Etat du projet; résultats de l'enquête effectuée auprès des praticiens

Le projet a démarré par une convention passée avec la Chancellerie fédérale qui définit dans un cahier des charges très précis les opérations à effectuer en vue de la création d'une *plate-forme ét@t civil suisse*. Dans la mesure où ces travaux ne

¹ Exposé donné lors de l'Assemblée annuelle de la Conférence des autorités cantonales de surveillance de l'état civil, le 20 septembre 2001. Voir également nos pages consacrées à la plate-forme sous <http://www.eazw.admin.ch/themen/eazw/plattform-f.htm>.

peuvent être menés avec les effectifs ordinaires de notre office, une participation financière a été octroyée par la Chancellerie fédérale, laquelle a permis de rémunérer certains travaux sur la base de mandats. Concrètement, il était question cette année de faire une enquête auprès de la base destinée à définir les besoins d'information du public et de préparer les fiches thématiques sur le mariage et le nom.

L'enquête a été lancée en avril. Tous les services interrogés ont répondu sauf quatre; certaines réponses nous sont parvenues avec passablement de retard (le délai de réponse initial était prévu à fin mai) si bien que l'évaluation des résultats n'a pu être bouclée que récemment. Notre service remercie encore une fois toutes les personnes qui ont pris le temps de répondre au questionnaire envoyé, qui était relativement détaillé afin de définir très exactement les besoins des futurs utilisateurs du Guichet.

L'écho est très positif: la création d'une *plate-forme ét@t civil suisse* est particulièrement saluée et les thèmes proposés sont largement approuvés. Les liens (*links*) avec d'autres services de l'administration sont également jugés utiles.

Il ressort très clairement de l'enquête que le citoyen-internaute doit avoir accès à une information complète en matière d'état civil et pouvoir communiquer avec les services concernés. En revanche, les possibilités d'effectuer des transactions électroniques pour les particuliers doivent être plus limitées. A cet égard, il est très généralement admis que les personnes privées doivent pouvoir commander, obtenir et payer des documents d'état civil en ligne. De nombreux intervenants estiment en outre que les demandes en vue du mariage devraient également pouvoir s'effectuer de manière informatisée. Par contre, les avis sont partagés s'agissant des déclarations concernant le nom et d'autres transactions en ligne sont presque unanimement désapprouvées (reconnaissance d'enfants, consentement à la reconnaissance, déclarations relatives aux conditions du mariage).

En ce qui concerne les annonces de faits d'état civil, les participants à l'enquête estiment à une très large majorité que la police et le corps médical doivent pouvoir les effectuer de manière électronique tandis que les particuliers devraient plutôt continuer à les faire de manière conventionnelle.

3. Suite des opérations

Les résultats de l'enquête sont très encourageants. Ils nous incitent à continuer sur cette voie. Actuellement, nous préparons les fiches thématiques sur le mariage et le nom, en étroite collaboration avec les membres de la Commission paritaire informatique. Nous allons prochainement proposer à la Chancellerie fédérale d'étendre l'offre d'informations pour l'année prochaine conformément aux résultats de l'enquête (entre autres thèmes envisagés: naissance, reconnaissance d'enfant, adoption, dissolution du mariage, décès).

Les fiches en préparation sur le mariage et le nom seront ensuite soumises aux services dirigés par Monsieur Franz Neff, lesquels s'occuperont de vulgariser les textes et d'assurer une présentation (*lay out*) conforme aux standards du futur Guichet virtuel. Les textes seront finalement diffusés dans le Guichet (sous www.ch.ch) qui sera tout d'abord éventuellement accessible à un groupe restreint d'utilisateurs (solution Extranet).

S'agissant des possibilités de communication entre particuliers et l'état civil, elles dépendent de l'avancement de la mise en place par la Chancellerie fédérale du répertoire des unités administratives suisses et du degré de connexion des différents services. Quant à la mise en place de transactions électroniques, elles seront

réalisées dans un deuxième temps. Les bases légales nécessaires sont en train d'être élaborées à l'occasion de la révision du Code civil suisse relatif à la tenue informatisée des registres de l'état civil. Conformément au projet, le Conseil fédéral sera habilité à définir quelles opérations pourront s'effectuer de manière informatisée (annonces de faits d'état civil, déclarations concernant l'état civil, communications et établissement d'extraits des registres; voir art. 48 al. 5 du projet). Le gouvernement sera libre de fixer la date et l'ampleur de ces innovations au moment le plus opportun, en fonction des besoins de la pratique et du développement de la technique. Il y aura lieu en outre de respecter bien sûr les principes de sécurité et de protection des données. Pour l'instant, seule la commande de document est envisageable *on line* (si l'intéressé accepte ce mode de procéder qui n'est pas sans risque du point de vue de la protection des données et pour autant que l'office de l'état civil et son autorité de surveillance agréent un tel traitement du dossier). A l'avenir, toutes les transactions jugées adéquates devraient pouvoir s'effectuer de manière électronique.

DFJP/OFJ/OFEC/MO
Berne, septembre 2001