

# LexGo Gemeinden/Städte: Umsetzungshilfe für die Revision des VRG

**Version/Stand**  
**V2.1 (Oktober 2024)**

## **Impressum / Kontakt**

Geschäftsstelle egovpartner  
Neumühlequai 10  
8090 Zürich  
+41 43 259 20 50  
info@egovpartner.zh.ch

Die vorliegende Umsetzungshilfe wurde von der APP Unternehmensberatung AG im Auftrag vom Netzwerk egovpartner in Zusammenarbeit mit der Stadt Adliswil erarbeitet.

## Management Summary

Die vorliegende Umsetzungshilfe unterstützt Gemeinden und Städte bei der Anpassung an neue Bestimmungen des kantonalen Verwaltungsrechtspflegegesetzes (VRG) sowie der Verordnung über elektronische Verfahrenshandlungen im Verwaltungsverfahren (VEVV). Die Vorlage tritt zum 1. Januar 2026 in Kraft und enthält für bestimmte Teile eine zweijährige Übergangsfrist.

Die wichtigsten Neuerungen sind die Pflicht zur Schaffung eines massgeblichen Kanals für elektronische Eingaben an die Gemeinden und Städte, die Nutzung von elektronischen Signaturen an Stelle von händischen Unterschriften, die Pflicht zur elektronischen Kommunikation mit anderen Behörden sowie die Einführung der elektronischen Aktenführung nach einer zweijährigen Übergangsfrist.

Die Umsetzungshilfe enthält einen Überblick über die wichtigsten Änderungen, deren Auswirkungen auf die Organisation und die technische Infrastruktur der Gemeinden und Städte sowie ein mögliches Vorgehen zur Anpassung an die Neuerungen.

Der Fokus der Umsetzungshilfe gilt der Einhaltung der neuen rechtlichen Vorgaben („Compliance“) per Inkrafttreten. Nicht im Zentrum steht die möglichst weit gehende Digitalisierung einer Gemeinde bzw. einer Stadt.

Die Ausführungen dieser Umsetzungshilfe beziehen sich auf die rechtskräftigen Fassungen des VRG vom 30. Oktober 2023 sowie der VEVV vom 26. Juni 2024.

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Zielsetzung der Umsetzungshilfe und Abgrenzung</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Einleitung</b>	<b>6</b>
2.1	Ausgangslage	6
2.2	Inhalt der Vorlage	6
2.3	Auswirkungen	7
	Sicherstellung der Erreichbarkeit für elektronische Eingaben	7
	Nutzung von elektronischen Signaturen	8
	Partielle Pflicht zur elektronischen Kommunikation	9
	Elektronische Aktenführung und Gewährung Akteneinsicht	9
2.4	Gegenüberstellung Formerfordernisse	10
<b>3</b>	<b>Prozessbeispiele</b>	<b>11</b>
3.1	Beispielprozess «Gesuch um Nutzung des öffentlichen Grunds»	11
	Ist-Prozess	11
	Soll-Prozess	12
3.2	Beispielprozess «Rechtsmittelverfahren vor dem Bezirksrat»	13
	Ist-Prozess	13
	Soll-Prozess	14
<b>4</b>	<b>Technische Rahmenbedingungen</b>	<b>15</b>
4.1	Erreichbarkeit für elektronische Eingaben	15
4.2	Nutzung von elektronischen Signaturen	17
4.3	Elektronische Aktenführung	18
4.4	Gewährung Akteneinsicht	18
<b>5</b>	<b>Standardvorgehen</b>	<b>19</b>
5.1	Strategie & Projekt	19
	Überblick verschaffen	19
	Projektumfang klären	19
	Budget und Zeitplanung erstellen	20
	Inhaltliche Vertiefung	20
5.2	Sicherstellung der Erreichbarkeit für elektronische Eingaben	20
	Definition Eingaben und massgeblicher Kanal	20
	Beschaffung und Einführung anerkannte Zustellplattform	21
	Beschaffung und Einführung eines alternativen Kanals	21
	Anpassung der tangierten Prozesse	21
5.3	Nutzung von elektronischen Signaturen	21
	Analyse der Nutzung von Signaturen, Freigaben oder Visa	21
	Beschaffung und Einführung eines Produkts	21
	Anpassung der tangierten Prozesse	22
5.4	Elektronische Aktenführung	22
	Analyse Ausgangslage	22
	Beschaffung und Einführung Geschäftsverwaltungssystem	22

	Anpassung der tangierten Prozesse	22
5.5	Gewährung Akteneinsicht	23
	Ausgangslage und Infrastruktur	23
	Anpassung der tangierten Prozesse	23
	<b>Anhang</b>	<b>24</b>
	Anhang I: Checklisten	24
	Sicherstellung Erreichbarkeit für elektronische Eingaben	24
	Nutzung von elektronischen Signaturen	26
	Elektronische Aktenführung	28
	Anhang II: Flussdiagramme	30
	Diagramm: Gesuch um Nutzung des öffentlichen Grunds	30
	Diagramm: Rechtsmittelverfahren vor dem Bezirksrat	31

# 1 Zielsetzung der Umsetzungshilfe und Abgrenzung

Das vorliegende Dokument verfolgt das Ziel, Gemeinden und Städte im Kanton Zürich bei der Anpassung an die neuen Vorgaben des VRG zu unterstützen. Dazu werden in diesem Dokument die folgenden Punkte aufgegriffen:

- Beschreibung der wichtigsten neuen rechtlichen Vorgaben sowie deren Auswirkungen auf Gemeinden und Städte (Kap. 2)
- Beispielhafte Veranschaulichung der Änderungen anhand von zwei typischen Gemeinde- / Stadtprozessen (Kap. 3)
- Erläuterung von technischen Rahmenbedingungen (Kap. 4)
- Standardvorgehen zur Umsetzung der neuen Vorgaben (Kap. 5).

Diese Umsetzungshilfe dient als Unterstützung für Gemeinden und Städte und ist rechtlich nicht bindend. Sie enthält Vorschläge und Orientierungshilfen, jedoch keine Produktempfehlungen und macht keine Vorgaben zur konkreten organisatorischen und technischen Umsetzung. Massgeblich sind die [Bestimmungen des VRG](#) und der [VEVV](#).

## 2 Einleitung

### 2.1 Ausgangslage

Der Kantonsrat hat am 30. Oktober 2023 ohne Gegenstimme eine Teilrevision des VRG und somit die Einführung von elektronischen Verfahrenshandlungen verabschiedet. Die Vorlage tritt per 1. Januar 2026 in Kraft schafft mittels notwendiger Änderungen am VRG sowie weiteren Gesetzen die Grundlagen für einen durchgängigen, rechtsverbindlichen elektronischen Behördenverkehr im Kanton Zürich.

Die Vorlage ist für Gemeinden und Städte von grosser Bedeutung, fallen sie doch in den Anwendungsbereich des VRG sowie der entsprechenden Verordnung. Von den Regelungen betroffen sind nämlich Verfahrenshandlungen im kantonalen Verwaltungsverfahren, die von den Gemeinden, den Städten, der Bezirke und des Kantons vorgenommen werden.

### 2.2 Inhalt der Vorlage

Bislang sind rein elektronische Verwaltungsverfahren nicht möglich, knüpft das aktuelle VRG doch schriftliche Verfahrenshandlungen an die Papierform. Die Vorlage bezweckt, dieses Formerfordernis anzupassen und sieht folgende für Gemeinden und Städte wichtige Änderungen vor:

- Sicherstellung der Erreichbarkeit für elektronische Eingaben
- Nutzung von elektronischen Signaturen
- Partielle Pflicht zur elektronischen Kommunikation
- Elektronische Aktenführung und Akteneinsicht

Hinzu kommen Bestimmungen zur Handhabung von Fristen bei elektronischen Verfahrenshandlungen sowie technische und organisatorische Anforderungen an die elektronischen Verfahrenshandlungen.

Die Vorlage sieht eine gestaffelte Einführung vor. Während die Sicherstellung der Erreichbarkeit für elektronische Eingaben, die Nutzung elektronischer Signaturen sowie die partielle Pflicht zur elektronischen Kommunikation per 1. Januar 2026 der Vorlage gelten, werden die elektronische Aktenführung und Gewährung der Akteneinsicht erst

#### **Betroffene Handlungen**

Verfahrenshandlungen sind formelle Handlungen im Rahmen eines Verfahrens, die auf Rechtswirkungen ausgerichtet sind. Diese Verfahrenshandlungen werden in Gesetz und Verordnung als Eingaben bezeichnet. Welche Eingaben unterschriftsbedürftig sind, ist nicht abschliessend geregelt. egovpartner hat jedoch im Rahmen einer Analyse Dokumente wie Verfügungen / Bescheinigungen, die auf kommunaler Stufe häufig vorkommen, juristisch auf die Unterschriftsbedürftigkeit überprüfen lassen. Die Analyse ist im Mitgliederbereich verfügbar. Zu beachten ist der Vorrang spezialgesetzlicher Bestimmungen für elektronische Verfahrenshandlungen gemäss § 4d Abs. 4 VRG. Informelles Handeln wie die Beantwortung einer Auskunftsanfrage per E-Mail ist von den Änderungen im VRG nicht betroffen und ist im Falle von nicht unterschriftsbedürftigen Eingaben weiterhin zulässig.

1. Januar 2028 zwingend.

## 2.3 Auswirkungen

### Sicherstellung der Erreichbarkeit für elektronische Eingaben

Gemeinden und Städte müssen sicherstellen, dass sie elektronische Eingaben von Privaten und anderen Behörden empfangen können. Sie müssen hierzu einen massgeblichen Kanal bezeichnen, über den Eingaben elektronisch übermittelt werden können.

- Gemeinden und Städte können eine vom Bund anerkannte Zustellplattform als massgeblichen Kanal bezeichnen.
- Behörden können einen alternativen massgeblichen Kanal bezeichnen. Dieser Kanal muss die folgenden Anforderungen erfüllen: Schutz vor unrechtmässiger Kenntnisnahme bei der Übermittlung, unveränderte Information, Quittierung von Zeitpunkt der Abgabe von Eingaben sowie erstmaligem Abruf der Anordnung. Zudem müssen auch unterschäftsbedürftige Eingaben über diesen Kanal abgewickelt werden können. Falls die Behörde mit den alternativen Kanälen nicht alle betreffenden Verfahren abdecken können, so unterhält sie für diese zudem eine allgemeine elektronische Adresse auf einer vom Bund anerkannten Zustellplattform.
- Nutzung des Webzugangs des Kantons («Zürikonto»). Dieser Kanal wird für die kantonale Verwaltung schrittweise in Betrieb genommen, steht Gemeinden und Städten aktuell noch nicht zur Verfügung. Das «Zürikonto» ist keine anerkannte Zustellplattform gemäss gesetzlichen Vorgaben des Bundes und kann nur für Eingaben und Leistungen als massgeblichen Kanal genutzt werden, die tatsächlich ins «Zürikonto» eingebunden sind. egovpartner informiert über aktuelle Entwicklungen regelmässig auf seiner Homepage: [Zürikonto für Gemeinden und Städte | egovpartner](#).

### Zustellplattformen

Es gibt zwei [vom Bund anerkannte Zustellplattformen](#). Beide können als Plugins in den üblichen E-Mailprogrammen wie bspw. Outlook verwendet werden. Nach der Installation kann beim Versand eines E-Mails ein neues Icon markiert werden, das den Versand einer verschlüsselten Nachricht ermöglicht. Mit der Versandart «Einschreiben» stellt die Zustellplattform eine signierte Versand- und Empfangsquittung aus. Behörden lassen sich bei der Zustellplattform registrieren und werden mittels einer Nachricht an die registrierte E-Mailadresse auf Eingaben aufmerksam gemacht, die via Zustellplattform übermittelt werden. Mehr dazu in [Kapitel 4](#).

## Nutzung von elektronischen Signaturen

Als Pendant zur handschriftlichen Unterschrift werden digitale unterschriftsbedürftige Eingaben von Privatpersonen respektive behördliche Anordnungen mit einer qualifizierten elektronischen Signatur (QES) versehen. Die QES stellt die Unversehrtheit eines Dokuments sowie die Identität der oder des Unterzeichnenden sicher und ist nicht mit einer gescannten handschriftlichen Unterschrift zu verwechseln. Unter gewissen Bedingungen können Behörden auch geregelte elektronische Siegel verwenden. Mehr dazu in [Kapitel 4](#).

### Qualifizierte Elektronische Signatur

Es gibt mehrere [vom Bund anerkannte Anbieterinnen von Zertifizierungsdiensten](#). Diese stellen die Infrastruktur für die QES zur Verfügung. Die Nutzung einer QES bedingt die einmalige Identifikation der signierenden Person. Die QES wird auf PDF-Dateien elektronisch (bspw. mittels Mausclick) angebracht und besteht aus Informationen, die zusätzlich in die PDF-Datei integriert werden.

### Geregeltes elektronisches Siegel

Der Unterschied von geregelten elektronischen Siegeln zur QES besteht u.a. darin, dass ein Siegel nicht personalisiert ist, sondern einer Organisation zugeordnet ist. Ein geregeltes elektronisches Siegel kann gemäss den Anforderungen von [§ 15 Abs. 2 VEVV](#) eingesetzt werden. Ein typischer Anwendungsfall sind Verfügungen, die in so grosser Anzahl ausgestellt werden, dass sie nicht einzeln signiert werden.

### Validator

Für die Prüfung der Gültigkeit einer QES oder eines geregelten elektronischen Siegels stehen mehrere Möglichkeiten zur Verfügung. So kann die PDF-Datei in den [Validator](#) des Bundes geladen werden. Dieser prüft, ob die Signatur zum Zeitpunkt des Signierens gültig war und das Dokument unverändert ist. Anschliessend stellt der Validator eine Bestätigung aus. Beim diskreten Validator kann eine Signatur direkt aus einer Fachapplikation geprüft werden. Es ist hierzu jedoch ein Nutzungsvertrag der Gemeinde bzw. der Stadt mit eOperations nötig. Mehr zum Validator des Bundes und den datenschutzrechtlichen Folgen der Nutzung erfahren Sie [hier](#).

Die Prüfung einer Signatur ist auch Werkzeugen wie dem Adobe Acrobat Reader oder Produkten anderer Hersteller möglich, bedingt jedoch vertiefere Kenntnisse zu elektronischen Signaturen gemäss ZertES.



## **Partielle Pflicht zur elektronischen Kommunikation**

Behörden werden verpflichtet, in Verfahren nach VRG untereinander elektronisch zu kommunizieren. Dazu stehen ihnen die vom Bund anerkannten Zustellplattformen zur Verfügung. In folgenden Fällen kommunizieren Behörden auch mit Privaten elektronisch:

- wenn Private von sich aus Verfahrenshandlungen elektronisch vornehmen,
- wenn Private Verfahrenshandlungen mit einer elektronischen Eingabe starten,
- wenn Private der Behörde zu verstehen geben, dass sie in Verwaltungsverfahren elektronisch verkehren wollen,
- bei Privaten, die berufsmässig Personen vor Gemeinden und Städten vertreten (wie bspw. Anwälte).

## **Elektronische Aktenführung und Gewährung Akteneinsicht**

Gemeinden und Städte sind verpflichtet, bis zum 1. Januar 2028 auf eine elektronische Aktenführung umzustellen. Diese Pflicht gilt für Akten, die Teil eines Verwaltungsverfahrens nach VRG sind. In diesem Zusammenhang muss auch [§ 7 der Verordnung über die Informationsverwaltung und -sicherheit \(IVSV\)](#) genannt werden, der den Grundsatz der elektronischen Aktenführung für Kanton und Gemeinden festhält. Um auf elektronische Aktenführung umzusteigen, müssen physische Akten gemäss den Vorgaben der VEVV in elektronische umgewandelt werden, sofern sie sich dazu eignen. Die Akteneinsicht erfolgt ab 1. Januar 2028 grundsätzlich elektronisch über den im Verfahren genutzten elektronischen Kanal oder vor Ort bei der Behörde.

## 2.4 Gegenüberstellung Formerfordernisse

Folgende Tabelle zeigt die unterschiedlichen Formerfordernisse nach aktuellem sowie nach künftigen Recht auf:

	<b>Schriftliche Verfahren in Papierform</b>	<b>Schriftliche Verfahren in elektronischer Form</b>
Form der Eingabe	Papier	Elektronisch, Formate gemäss Vorgabe der Behörde via – Anerkannte Zustellplattformen – Weitere massgebliche Kanäle
Ort der Eingabe	Post (Einschreiben) oder persönliche Abgabe am Schalter	– Anerkannte Zustellplattformen – Weitere massgebliche Kanäle
Unterschrift auf Eingabe	eigenhändige Unterschrift	QES
Form der Anordnung	Papier	PDF-Datei, Beilagen in anderen Formaten möglich
Unterschrift auf Anordnungen	eigenhändige Unterschrift	– QES – Geregeltes elektronisches Siegel
Bereitstellen der Anordnung	Post	Derselbe massgebliche Kanal, über den das Gesuch eingegangen ist

*Tabelle 1: Gegenüberstellung Formerfordernisse*

## 3 Prozessbeispiele

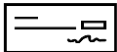
Die beiden Prozessbeispiele illustrieren die bevorstehenden Änderungen im Kontakt der Behörde mit Privaten und mit einer anderen Behörde, die ebenfalls dem VRG unterstellt ist. Zunächst wird jeweils der aktuelle Ablauf beschrieben anschliessend der Ablauf gemäss den neuen gesetzlichen Vorgaben. Die beschriebenen Prozesse sind im Anhang III zusätzlich als Flussdiagramme modelliert.

### 3.1 Beispielprozess «Gesuch um Nutzung des öffentlichen Grunds»

Im Beispielprozess «Gesuch um Nutzung des öffentlichen Grunds» ersucht eine Person um die Nutzung des öffentlichen Grunds bspw. für eine Standaktion. Der Prozess kann in der Praxis je nach Gemeinde bzw. Stadt unterschiedlich ablaufen. Dies bezieht sich auch darauf, ob die Eingabe von einem Gesuchsteller oder einer Gesuchstellerin als unterschriftsbedürftig betrachtet wird oder nicht. Während die eine Gemeinde bzw. Stadt ein Gesuch auch ohne eigenhändige Unterschrift entgegen nimmt, kann die andere Gemeinde bzw. Stadt ein solches Gesuch zurückweisen und auf die Vervollständigung des Gesuchs durch eine eigenhändige Unterschrift beharren. Viele Gemeinden bzw. Städte bieten aktuell die Möglichkeit an, ein Gesuch über ein Webformular oder ein ausgefülltes eingescanntes und via E-Mail zugestelltes Formular einzureichen. In beiden Fällen kann der Gesuchsteller bzw. die Gesuchstellerin aufgrund fehlender eigenhändiger Unterschrift jedoch nicht identifiziert werden. Damit sind via diese Formulare übermittelte Gesuche nicht als unterschriftsbedürftige Eingaben gemäss § 4f VRG zu betrachten. In diesem Beispielprozess wird davon ausgegangen, dass ein solches Gesuch als unterschriftsbedürftig betrachtet wird und die Parteien in einem formellen Verfahren sind.

#### Ist-Prozess

##### Eingabe

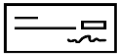


Der Prozess wird von einem Gesuchsteller oder einer Gesuchstellerin mit einem eigenhändig unterschriebenen Gesuch angestossen, welches per Brief zugestellt oder persönlich vorbeigebracht wird. Dabei übermittelt der Gesuchsteller bzw. die Gesuchstellerin die nötigen Informationen und ersucht um Bewilligung des Gesuchs.

##### Verarbeitung



Mitarbeitende der Gemeinde bzw. Stadt empfangen das Gesuch und setzen einen Stempel mit dem Eingangsdatum auf den Umschlag, um die Berechnung von allfälligen Fristen zu ermöglichen. Zusätzlich wird das Gesuch eingescannt und im Geschäftsverwaltungssystem zur Dokumentation abgelegt. Anschliessend wird geprüft, ob das Gesuch bearbeitet werden kann (formelle Voraussetzungen). Das Gesuch wird dann bearbeitet und eine entsprechende Verfügung erstellt, ausgedruckt und der unterschriftsberechtigten Person zur Unterschrift zugestellt. Falls Gebühren anfallen, wird eine Rechnung erstellt und diese ausgedruckt. Die Abwicklung des Geschäfts wird in einem Geschäftsverwaltungssystem und/oder in einem physischen Dossier dokumentiert.



### **Zustellung**

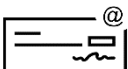
Die unterschriebene Verfügung sowie die Rechnung werden via Einschreiben an den Gesuchsteller bzw. die Gesuchstellerin geschickt. Zwecks Dokumentation der Zustellung werden diverse Dokumente, welche die Zustellung belegen, im Geschäftsverwaltungssystem bzw. dem physischen Dossier abgelegt. Hierzu gehört bspw. die Empfängerliste der Post.

### **Soll-Prozess**

Der beschriebene Sollprozess geht davon aus, dass

- die Gemeinde bzw. Stadt eine der zwei vom Bund anerkannten Zustellplattformen als massgeblichen Kanal bezeichnet hat und die registrierte E-Mailadresse sowohl bei der anerkannten Zustellplattform als auch im Verzeichnis der Staatskanzlei eingetragen ist,
- ein Geschäftsverwaltungssystem zur Dokumentation des Dossiers verwendet,
- der Gesuchsteller bzw. die Gesuchstellerin über eine eigene QES verfügt.

Diese Annahme wird getroffen, da die gesuchstellende Person in der Lage sein muss, eine elektronische Signatur auf dem elektronisch eingereichten Gesuch anzubringen. Zu beachten ist, dass Privaten auch nach Inkrafttreten der neuen VRG-Bestimmungen weiterhin die Möglichkeit offensteht, brieflich mit den Behörden zu verkehren.



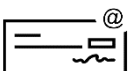
### **Eingabe**

Der Prozess wird von einem Gesuchsteller bzw. einer Gesuchstellerin angestoßen. Dieser bzw. diese besucht die Homepage der Gemeinde bzw. Stadt oder das Verzeichnis der Staatskanzlei, wo die anerkannte Zustellplattform als massgeblicher Kanal für elektronische Eingaben mitsamt einer E-Mailadresse definiert ist. Der Gesuchsteller bzw. die Gesuchstellerin übermittelt das Gesuch in Form einer PDF-Datei versehen mit seiner/ ihrer QES über die Zustellplattform an die Gemeinde bzw. Stadt.



### **Verarbeitung**

Mitarbeitende der Gemeinde bzw. Stadt erhalten auf der bei der Zustellplattform registrierten E-Mailadresse eine Notifikation über das eingegangene Gesuch. Das Gesuch wird abgerufen und im Geschäftsverwaltungssystem abgelegt. Der Fristenlauf wird bspw. mittels einer Erinnerung im Geschäftsverwaltungssystem dokumentiert. Anschliessend prüfen Mitarbeitende, ob das Gesuch vollständig und gültig signiert ist. Das Gesuch wird dann bearbeitet und eine Verfügung wird erstellt. Anschliessend wird diese der unterschriftsberechtigten Person elektronisch zur Unterschrift zugestellt. Diese Person versieht die Verfügung mit einer QES. Die signierte Verfügung wird im Geschäftsverwaltungssystem zur Dokumentation abgelegt. Falls Gebühren anfallen, wird eine Rechnung erstellt.



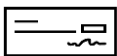
### **Zustellung**

Rechnung und Verfügung werden dem Gesuchsteller bzw. der Gesuchstellerin via anerkannte Zustellplattform zugeschickt, wobei die Verfügung als PDF-Datei übermittelt werden muss. Dabei wird zwecks Dokumentation der Zustellung die von der Zustellplattform zur Verfügung gestellte Funktion «Einschreiben» gewählt. Die von der Zustellplattform generierte Versand- und Empfangsquittung wird im Geschäftsverwaltungssystem abgelegt.

## 3.2 Beispielprozess «Rechtsmittelverfahren vor dem Bezirksrat»

Der Beispielprozess beinhaltet die Abwicklung eines Rechtsmittelverfahrens vor dem Bezirksrat. Die Erarbeitung der Verfügung durch die Gemeinde bzw. Stadt und deren Anfechtung durch den Adressaten wird nicht betrachtet. Der Ablauf kann im Falle von Repliken/Dupliken durch die rekurrierende Person weitere Male durchlaufen werden.

### Ist-Prozess



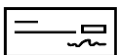
#### Eingabe

Der Prozess wird vom Bezirksrat angestossen und erfolgt mittels einer händisch unterzeichneten Präsidialverfügung, die der Gemeinde bzw. Stadt brieflich mittels Einschreiben sowie einer Empfangsbestätigung zugestellt wird. Darin wird die Gemeinde bzw. Stadt zur Einreichung einer Stellungnahme sowie der Akten aufgefordert.



#### Verarbeitung

Mitarbeitende der Gemeinde bzw. Stadt empfangen die Präsidialverfügung und setzen einen Stempel mit dem Eingangsdatum auf den Umschlag, um die Berechnung von Fristen zu ermöglichen. Zusätzlich wird die Präsidialverfügung eingescannt und im Geschäftsverwaltungssystem zur Dokumentation abgelegt. Die Empfangsbestätigung wird unterzeichnet und dem Bezirksrat zurückgeschickt. Anschliessend erarbeiten die Mitarbeitenden der Gemeinde bzw. Stadt eine Stellungnahme, welche ausgedruckt und von der unterschriftsberechtigten Person unterzeichnet wird. Die unterschriebene Stellungnahme wird ebenfalls eingescannt und im Geschäftsverwaltungssystem zur Dokumentation abgelegt.



#### Zustellung

Die Gemeinde schickt die Originalversion der Stellungnahme mit den Akten im Doppel via Einschreiben an den Bezirksrat. Im Geschäftsverwaltungssystem bzw. im physischen Dossier werden die ausgefüllte sowie die von der Post abgestempelte Empfängerliste und die ausgedruckte Bestätigung der Zustellung abgelegt.

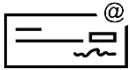


#### Verarbeitung Rechtsmittelentscheid

Der Bezirksrat fällt den Rechtsmittelentscheid und versendet diesen mittels eines eingeschriebenen Briefes an die Gemeinde bzw. Stadt. Der Beschluss wird eingescannt und im Geschäftsverwaltungssystem bzw. im physischen Dossier abgelegt.

## Soll-Prozess

Der beschriebene Sollprozess setzt voraus, dass eine anerkannte Zustellplattform als massgeblicher Kanal für die Kommunikation zwischen Behörden genutzt wird, und die Gemeinde bzw. die Stadt zudem bereits über ein Geschäftsverwaltungssystem verfügt.



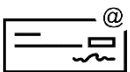
### Eingabe

Der Bezirksrat erstellt eine elektronische Präsidialverfügung in Form einer mit einer QES versehenen PDF-Datei und stellt diese der Gemeinde bzw. Stadt via anerkannte Zustellplattform zu.



### Verarbeitung

Mitarbeitende der Gemeinde bzw. Stadt erhalten auf der bei der Zustellplattform registrierten E-Mailadresse eine Notifikation, dass eine Nachricht eingegangen ist. Daraufhin wird die Präsidialverfügung abgerufen und im Geschäftsverwaltungssystem abgelegt. Der Fristenlauf wird mittels einer Erinnerung im Geschäftsverwaltungssystem dokumentiert. Anschliessend erarbeiten die Mitarbeitenden der Gemeinde bzw. Stadt eine Stellungnahme und speichern diese im Geschäftsverwaltungssystem ab. Die unterschriftsberechtigte Person unterzeichnet die Stellungnahme in Form einer PDF-Datei mittels einer QES. Die so signierte Stellungnahme wird ebenfalls im Geschäftsverwaltungssystem zur Dokumentation abgelegt.



### Zustellung

Anschliessend wird dem Bezirksrat die Stellungnahme als PDF-Datei mit den vorhandenen Akten via anerkannte Zustellplattform zugestellt. Dabei wird zwecks Dokumentation der Zustellung die von der Zustellplattform zur Verfügung gestellte Funktion «Einschreiben» gewählt. Die generierte Versand- und Empfangsquittung wird im Geschäftsverwaltungssystem abgelegt.



### Verarbeitung Rechtsmittelentscheid

Der Bezirksrat fällt einen Rechtsmittelentscheid und stellt diesen auf elektronischem Weg via anerkannte Zustellplattform der Gemeinde bzw. Stadt zu. Mitarbeitende der Gemeinde bzw. Stadt rufen diesen Entscheid auf der anerkannten Zustellplattform ab und dokumentieren ihn im Geschäftsverwaltungssystem.

## 4 Technische Rahmenbedingungen

### 4.1 Erreichbarkeit für elektronische Eingaben

#### Bezeichnung eines massgeblichen elektronischen Kanals

Es gibt drei mögliche elektronische Kanäle, die die Gemeinden bzw. Städte für elektronische Verfahrenshandlungen bezeichnen können, wobei die technischen Rahmenbedingungen dazu variieren und die anerkannten Zustellplattformen zwingend als massgeblichen Kanal bezeichnet werden müssen. Zusätzlich ist zu beachten, dass Gemeinden bzw. Städte für unterschiedliche Rechtsgebiete und Verfahrensarten unterschiedliche Kanäle bestimmen können.

Massgeblicher Kanal  
§ 4e Abs. 1 VRG  
§ 2 Abs. 3 VEVV

#### – Anerkannte Zustellplattformen

Die aktuell zwei vom Bund anerkannten Zustellplattformen Privasphere und Incamail sind untereinander interoperabel und mit Plugins in E-Mail-Clients wie Lotus Notes oder Outlook zu integrieren. Für die Registrierung der E-Mail-Adresse im Verzeichnis der Zustellplattform und der Installation der notwendigen Infrastruktur folgen die Gemeinden und Städte den von den Betreibern zur Verfügung gestellten Prozessen und Installationshilfen.

#### – Von der Gemeinde bzw. Stadt definierter massgeblicher Kanal

Der Kanal muss gewährleisten, dass die Übermittlung vor Einsicht geschützt ist, die Information unverändert übermittelt wird und die Zeitpunkte der Abgabe und des erstmaligen Abrufs quittiert werden. Ob die von vielen Gemeinden bzw. Städten genutzten elektronischen Formularlösungen den Anforderungen genügen, muss die Gemeinde bzw. Stadt mit ihren IT-Providern abklären. Entscheidet sich eine Gemeinde bzw. Stadt für eine Formularlösung, muss für diese zusätzlich bei unterschrittsbedürftigen Handlungen die Zurechenbarkeit der Eingabe zur entsprechenden Person sichergestellt werden. Dies kann mittels QES oder einer vom Bund ausgewiesenen amtlichen Identität erfolgen.

Anforderungen Kanäle  
§ 2 Abs. 2 VEVV  
Identifizierung § 6 VEVV  
Quittung § 7 VEVV

#### – «Zürikonto»

Das «Zürikonto» ist ein Webportal, das sich aktuell im Aufbau befindet, und in einem ersten Schritt kantonalen Behörden zur Verfügung stehen wird. Anschliessend ist geplant, dass die Funktionalitäten des «Zürikonto», die bspw. die Abwicklung von Dienstleistungen ermöglichen, auch den Gemeinden bzw. Städten zur Verfügung gestellt werden. Weitere Informationen: [Website von egovpartner](#).

«Zürikonto»  
§§ 19 ff. VEVV

### **Formate**

Das Format von Eingaben wird von der Behörde bestimmt, wobei diese Angabe im Verzeichnis der Staatskanzlei über die Adresse der Behörde anzugeben ist. Die Behörden orientieren sich dabei an im jeweiligen Fachgebiet geläufigen und sicheren Formaten.

Von der Behörde ausgestellte Anordnungen sind als PDF-Datei zuzustellen. Beilagen können auch in anderen Formaten zugestellt werden.

Eingaben  
[§ 9 VEVV](#)  
Anordnungen  
[§ 14 VEVV](#)



## 4.2 Nutzung von elektronischen Signaturen

Unterschriftsbedürftige Eingaben sowie Anordnungen der Gemeinden bzw. Städte müssen mit einer QES bzw. einem geregelten elektronischen Siegel versehen werden. Die elektronische Signatur ermöglicht es, die Unversehrtheit eines Dokuments sowie der Identität der unterzeichnenden Person sicherzustellen. Die QES sowie die Anerkennungs Voraussetzungen sind im Bundesgesetz über die elektronische Signatur ZertES geregelt und basieren auf einer Infrastruktur, die von Zertifizierungsdiensten (Certification Service Providers CSP) verwaltet wird. Die aktuell vier vom Bund anerkannten Anbieterinnen von Zertifizierungsdiensten bieten unterschiedliche Produkte an. Aufgrund der weiten Verbreitung der Signaturen bei den Behörden und auch der Privatwirtschaft ist die Integration in bestehende IT-Infrastruktur weitgehend standardisiert.

Elektronische Siegel funktionieren ähnlich wie QES, sind aber unpersönlich. Sie dürfen u.a. eingesetzt werden, wenn Anordnungen aufgrund ihrer Anzahl nicht einzeln signiert werden (sogenannte «Massenverfügungen»). Ein elektronisches Siegel weist nach, welche Organisation das elektronische Dokument ausgestellt hat. Dadurch werden die Herkunft und die Integrität des Dokuments sichergestellt.

Gegenwärtig anerkannte CSP sind:

- [Swisscom](#)
- [QuoVadis Trustlink](#)
- [SwissSign](#) (Schweizerische Post)
- [Bundesamt für Informatik und Telekommunikation BIT](#)

Weitere Anbieter können Zertifikate einer anerkannten CSP nutzen, um ihre eigenen Dienste zu erbringen. Beispiele hierfür sind: [SwissID](#) (SwissSign), [Skribble](#) (Swisscom), [DocuSign](#) (Swisscom), [actaSign](#) (Swisscom). Die Gültigkeit von elektronischen Signaturen nach schweizerischem Recht kann mit dem [Validator](#) des Bundes überprüft werden.

Weitere Informationen:

[Website egovpartner](#)

[Elektronische Signatur \(admin.ch\)](#)

[Liste der anerkannten Anbieterinnen von Zertifizierungsdiensten \(admin.ch\)](#)

[eCH-Standard zur Bewahrung der Gültigkeit von Signaturen in einem PDF](#)

Elektronische  
Signaturen  
[§ 4e VRG](#)  
[§ 15 VEVV](#)

## 4.3 Elektronische Aktenführung

Akten, die Bestandteil eines Verwaltungsverfahrens im Sinne des VRG sind, müssen grundsätzlich elektronisch geführt werden. Dabei müssen die Gemeinden und Städte die Grundsätze zur Akten- und Dossierführung aus dem [Gesetz über die Information und den Datenschutz](#), dem [Archivgesetz](#) und der [Verordnung über die Informationsverwaltung und -sicherheit](#) beachten.

Elektronische  
Aktenführung  
[§ 4c VRG](#)

Technisch kann die elektronische Aktenführung unterschiedlich umgesetzt werden. Eine weit verbreitete Möglichkeit besteht darin, die gesamte Geschäftstätigkeit der Gemeinde bzw. Stadt in einem Geschäftsverwaltungssystem sowie in Fachanwendungen abzuwickeln. Wichtig ist, dass diese Systeme die Anforderungen an eine rechtskonforme und revisionssichere Aktenführung erfüllen. Das [Staatsarchiv Zürich](#) und die [Kordinationsstelle für die dauerhafte Archivierung elektronischer Unterlagen KOST](#) haben dazu Hilfsmittel publiziert. Nebst der revisionssicheren Informationsverwaltung bieten solche Systeme häufig weitere Funktionalitäten wie die Integration von Workflows an. Workflows erleichtern die Sachbearbeitung, indem sie Prozessschritte vorgeben oder sogar automatisieren. Bei der Umwandlung von physischen in elektronische Akten sowie von elektronischen zu physischen Akten müssen die Übergangsfristen zum Trägerwandel beachtet werden.

Beratungsangebot  
elektronische  
Aktenführung des  
Staatsarchivs

Trägerwandel  
[§§ 29 u. 30 VEVV](#)

### **Geschäftsverwaltungssystem**

Ein Geschäftsverwaltungssystem dient der elektronischen Verwaltung von Dossiers in einem Ordnungssystem. Die elektronische Geschäftsverwaltung umfasst drei Elemente: Dossierbezogene Aktenführung, Ablaufsteuerung und Geschäftskontrolle. Ein Geschäftsverwaltungssystem ist Voraussetzung für die rechtskonforme elektronische Informationsverwaltung. Geschäftsverwaltungssysteme enthalten Dossiers in den ersten beiden Phasen des Lebenszyklus von Unterlagen (laufende Ablage und ruhende Ablage). Weitere Informationen zur Informationsverwaltung und Archivierung: [Wie Behörden Informationen verwalten | Kanton Zürich \(zh.ch\)](#)

## 4.4 Gewährung Akteneinsicht

Die Akteneinsicht erfolgt grundsätzlich elektronisch über den im Verfahren genutzten Kanal wobei Ausnahmen die Einsicht vor Ort bzw. die postalische Zustellung vorsehen Behörde ([§ 18 VEVV](#)).

Im Vergleich zu einzelnen Eingaben können Akten grössere Datenvolumina erreichen. Es sind daher die von den anerkannten Zustellplattformen kommunizierten Maximalgrössen zu beachten. Auch bei der Bezeichnung eines zusätzlichen massgeblichen Kanals muss darauf geachtet werden, dass die technische Infrastruktur diese Volumina bewältigen kann.

## 5 Standardvorgehen

Im folgenden Kapitel wird ein mögliches Vorgehen zur Anpassung an die neuen Vorgaben vorgestellt. Ergänzend zum Standardvorgehen stehen im Anhang I Checklisten zur Verfügung, um das Vorgehen zu strukturieren und inhaltlich wichtige Punkte zu adressieren.

### 5.1 Strategie & Projekt

#### Überblick verschaffen

Welche Anforderungen, die mit der Teilrevision des VRG und der VEVV gestellt werden, sind bereits umgesetzt und welche noch nicht? Welche Systeme sind beispielsweise bereits im Einsatz? Es kann sich lohnen, den Kontakt zu anderen Gemeinden bzw. Städte und (bestehenden) IT-Dienstleistern zu suchen, um die technischen Rahmenbedingungen zu vertiefen und eine Einschätzung über die Kosten und die erforderliche Zeit für die Umsetzung zu bekommen.

#### Projektumfang klären

Die Anpassung an die neuen Vorgaben stellt für Gemeinden und Städte eine Gelegenheit dar, den Stand der Digitalisierung zu überprüfen und zu hinterfragen. Sollen die neuen Vorgaben mit minimalem Aufwand und bestehender Infrastruktur umgesetzt werden? Oder soll die Arbeitsweise umfassender analysiert und auf mögliche Optimierungspotenziale untersucht werden? Es sollten klare Ziele formuliert werden, die in Form eines Projekts oder Programms umgesetzt und erreicht werden können. Neben der technischen Umsetzung und der organisatorischen Anpassungen darf nicht vergessen werden, welche Auswirkungen die Anpassungen auf die betroffenen Mitarbeitenden haben. Dies kann Change- und Kommunikationsmassnahmen bedingen. Bei der Definition des Projektumfangs können folgende Dokumente der HERMES-Projektmethodik zur Strukturierung hilfreich sein:

[Projektinitialisierungsauftrag gemäss HERMES](#)

[Durchführungsauftrag gemäss HERMES](#)

[Projektmanagementplan gemäss HERMES](#)

## Budget und Zeitplanung erstellen

Ist der Projektumfang geklärt und ein erster Überblick gewonnen, sollte ein Zeitplan erstellt sowie die finanziellen und personellen Ressourcen gesichert werden. Wer leitet das Projekt und wer ist an der Projektorganisation beteiligt? Sind die notwendigen personellen Ressourcen und das Knowhow intern vorhanden? Die Ressourcen- und Zeitplanung müssen dem definierten Projektumfang entsprechen. Bei der Ressourcenplanung und Ermittlung des nötigen Knowhows sind die zahlreichen internen und externen Wissensquellen zu beachten. Insbesondere die folgenden Quellen können wertvolle inhaltliche und methodische Informationen enthalten:  
egovpartner: [LexGo Gemeinden/ Städte](#)  
Staatsarchiv: [Informationsverwaltung, Aktenführung](#)  
Kanton: [Hinweise zur Umsetzung](#)  
Account Management bestehender IT-Provider.

### IT-Provider

Im Rahmen der Erarbeitung dieser Umsetzungshilfe wurde mit mehreren grossen IT-Providern von Zürcher Gemeinden bzw. Städten das Gespräch gesucht und für die anstehenden Änderungen sensibilisiert. Sämtliche kontaktierte Provider stellen Gefässe wie das Account Management für den Austausch mit den Gemeinden bzw. Städten zur Verfügung.

## Inhaltliche Vertiefung

Die Anpassung an die Neuerungen betrifft verschiedene Bereiche. So müssen Verfahren, interne Prozesse, Geschäftsfälle und Applikationen ermittelt werden, die von der Teilrevision des VRG betroffen sind. Je nach Ausgangslage von Gemeinden und Städten muss zusätzlich die notwendige technische Infrastruktur beschafft werden. Diese Arbeiten können je nach Projektumfang in Arbeitspakete geteilt werden. Wo immer möglich sollten Synergien genutzt werden. Bspw. sollte die Kommunikation der Neuerungen gegenüber der Bevölkerung oder der Durchführung interner Change-Massnahmen ganzheitlich über allfällige geschnürte Arbeitspakete erfolgen. In den kommenden Kapiteln wird auf einige dieser Arbeitspakete eingegangen.

## 5.2 Sicherstellung der Erreichbarkeit für elektronische Eingaben

### Definition Eingaben und massgeblicher Kanal

Zunächst sollte die Gemeinde bzw. Stadt prüfen, welche ihrer Dienstleistungen als formelle Verfahrenshandlungen zu qualifizieren sind, die unterschriftsbedürftig sind. Dies verschafft der Gemeinde bzw. Stadt einen Überblick darüber, für welche dieser Dokumente und Dienstleistungen ein massgeblicher Kanal für elektronische Eingaben zur Verfügung gestellt werden muss. Zur Unterschriftsbedürftigkeit hat egovpartner eine juristische Analyse in Auftrag gegeben, die auf dem Mitgliederbereich verfügbar ist. Danach muss die Gemeinde bzw. Stadt entscheiden, ob sie nebst den anerkannten Zustellplattformen einen weiteren Kanal für elektronische Eingaben festlegen möchte. Dabei können für verschiedene Fachbereiche verschiedene Kanäle festgelegt werden. Nutzt die Gemeinde bzw. Stadt beispielsweise Formularlösungen für die Abwicklung von Dienstleistungen, sollte geprüft werden, ob diese Lösungen den Vorgaben an die

Quittierung, Sicherheit und Zurechenbarkeit von unterschrittsbedürftigen Eingaben genügt. Dies geschieht direkt mit dem Hersteller der Lösung. Am Ende der Analyse steht ein Entscheid für einen massgeblichen elektronischen Kanal.

### **Beschaffung und Einführung anerkannte Zustellplattform**

Falls eine Gemeinde bzw. Stadt noch keine Zustellplattform verwendet, muss sie zwischen zwei unterschiedlichen Produkten entscheiden: [PrivaSphere](#) Secure Messaging der Firma PrivaSphere AG sowie [IncaMail](#) der Schweizerischen Post.

### **Beschaffung und Einführung eines alternativen Kanals**

Entscheidet sich die Gemeinde bzw. Stadt für einen zusätzlichen massgeblichen Kanal wie beispielsweise die Nutzung oder Weiterentwicklung von bestehenden Formularlösungen, ergibt sich das weitere Vorgehen in Zusammenarbeit mit dem Provider der Formularlösung.

### **Anpassung der tangierten Prozesse**

Nach der Entscheidung für einen Kanal muss die Gemeinde bzw. Stadt entlang der betroffenen internen Abläufe entscheiden, wie mit den neu über den Kanal ausgetauschten Informationen umgegangen wird. Soll es beispielsweise einen zentralen Posteingang für sämtliche elektronischen Eingaben an die Gemeinde bzw. Stadt geben? Oder dezentral für die verschiedenen Ressorts? Wer bewirtschaftet den Posteingang und leitet Eingaben an die zuständige Sachbearbeitung? Wer eröffnet das entsprechende Dossier und ist für die korrekte Dokumentation zuständig?

## **5.3 Nutzung von elektronischen Signaturen**

### **Analyse der Nutzung von Signaturen, Freigaben oder Visa**

Bevor sich eine Gemeinde bzw. Stadt für ein Signatur-Produkt entscheidet, sollte sie untersuchen, wie häufig Signaturen zu welchen Zwecken intern verwendet werden. Hierzu gehören physische bzw. digitale Visa oder Freigaben, eingescannte händische Unterschriften oder – falls bereits genutzt – QES. Durch eine solche Analyse kann ermittelt werden, wo das Anbringen einer QES gesetzlich vorgesehen ist und wo eine Freigabe, Zustimmung oder Kenntnisnahme in einer anderen Form dokumentiert werden kann. Dadurch kann der Bedarf nach Stückzahlen für die Beschaffung von elektronischen Signaturen besser abgeschätzt werden. Weiter verbessert die Analyse die Übersicht über die internen Prozesse und kann die Effizienz von betroffenen Abläufen steigern.

### **Beschaffung und Einführung eines Produkts**

Es gibt gegenwärtig vier anerkannte Anbieterinnen von Zertifizierungsdiensten, aus denen die Gemeinde ein Produkt beziehen muss: [Swisscom](#), [QuoVadis Trustlink](#), [SwissSign](#) (Schweizerische Post), [Bundesamt für Informatik und Telekommunikation BIT](#). Zu beachten ist, dass [eOperations Signaturen beschafft hat](#). Der Zweck von eOperations ist der gemeinsame Aufbau und Betrieb von IT-Lösungen für digitalisierte Behördenleistungen von

Bund, Kantonen und Gemeinden, um Kosten zu sparen. Von der erfolgten Beschaffung von eOperations können auch Gemeinden und Städte profitieren.

### **Anpassung der tangierten Prozesse**

Basierend auf der Analyse der Verwendung von Signaturen passt die Gemeinde bzw. Stadt ihre Abläufe an. Dies beinhaltet bspw. den Ablauf zur Signierung einer Verfügung durch eine unterschreibungsberechtigte Person. Die Gemeinde bzw. Stadt muss sicherstellen, dass die unterschreibungsberechtigten Personen eine QES nutzen können. Sie muss bestimmen, wie die Entscheidungsträger über den Umstand informiert werden, dass eine Verfügung unterzeichnet werden soll. Auch muss die Gemeinde bzw. Stadt die Abläufe im Hinblick auf den Verkehr mit Privaten und anderen Behörden überprüfen. Wer überprüft jeweils, ob das Zertifikat einer QES zum Zeitpunkt des Signierens durch die Privatperson gültig war? Wird der [Validator](#) des Bundes genutzt? Durch die Erarbeitung von internen Richtlinien wird sichergestellt, dass die neuen VRG-Vorgaben gemeindeintern einheitlich umgesetzt werden.

## **5.4 Elektronische Aktenführung**

### **Analyse Ausgangslage**

Die Pflicht zur elektronischen Aktenführung tritt per 1. Januar 2028 in Kraft. Gemeinden bzw. Städte, die ihre Dossiers bislang ausschliesslich auf Papier führen, sollten rasch überprüfen, wie die elektronische Aktenführung eingeführt werden kann und die entsprechenden Mittel budgetieren. Bereits die Beschaffung und Einführung der technischen Infrastruktur kann ein halbes Jahr und länger beanspruchen. Nicht zu unterschätzen sind zudem die Auswirkungen, die ein Umstieg von Papierdossiers auf ein Geschäftsverwaltungssystem auf die Arbeitsweise der Mitarbeitenden haben kann. So sind Dossiers und darin liegende und zu erarbeitende Dokumente tendenziell einfacher für andere Mitarbeitende zugänglich. Diese Offenheit bringt Vorteile, kann aber auch zu Verunsicherung führen. Es muss ein Zugriffskonzept erarbeitet werden.

### **Beschaffung und Einführung Geschäftsverwaltungssystem**

Um verschiedene Produkte und Varianten zu evaluieren, sollte die Gemeinde bzw. Stadt den Kontakt zu verschiedenen Partnern suchen. So stellt das Staatsarchiv verschiedene [wertvolle Ressourcen](#) zur elektronischen Aktenführung zur Verfügung. Auch egovpartner und andere Gemeinden bzw. Städte sowie bestehende IT-Provider können Knowhow und Erfahrungen teilen.

### **Anpassung der tangierten Prozesse**

Im Hinblick auf den Ablauf der gesetzlichen Übergangsfrist für die elektronische Aktenführung muss die Gemeinde bzw. Stadt zunächst entscheiden, ob sämtliche Dossiers elektronisch geführt werden sollen oder nur jene, die nach Massgabe des VRG ablaufen. Da die hybride Aktenführung anspruchsvoll ist, wird eine vollständige Umstellung auf die elektronische Informationsverwaltung empfohlen. Anschliessend lohnt es sich, einen Stichtag zu definieren, ab welchem Akten ausschliesslich elektronisch verwaltet und geführt werden sollen. Dabei stellt sich die Frage, ob bereits vorhandene Dokumente im Hinblick auf

den definierten Stichtag digitalisiert werden sollen. Spätestens nach Ablauf der gesetzlichen Übergangsfrist müssen bestehende Papierakten, die für die Fortführung laufender Verfahren notwendig sind, digitalisiert werden. Wichtig ist in diesem Fall, die Regelungen zur Trägerwandlung zu beachten.

## **5.5 Gewährung Akteneinsicht**

### **Ausgangslage und Infrastruktur**

Grundsätzlich wird die Akteneinsicht auf dem von der Gemeinde bzw. Stadt bezeichneten massgeblichen Kanal gewährt. Es muss nebst der Bezeichnung des massgeblichen Kanals sowie der allfälligen Beschaffung der entsprechenden Infrastruktur keine für die Gewährung der Akteneinsicht spezifische Infrastruktur beschafft werden. Eine detailliertere Checkliste wie bei den vorangegangenen Arbeitspaketen wurde daher im Anhang II nicht erstellt.

### **Anpassung der tangierten Prozesse**

Die Gewährung der Akteneinsicht hängt eng mit der elektronischen Aktenverwaltung sowie der Nutzung der anerkannten Zustellplattformen zusammen. Die Gemeinde bzw. Stadt muss bei umfangreichen Akten einen Prozess definieren, wie die Einsicht darin gewährt werden kann. Dies kann möglicherweise bedeuten, dass mehrere Pakete zum selben Dossier in mehreren Nachrichten verschickt werden müssen, was wiederum in der Dokumentation der Zustellung und des Abrufs zu berücksichtigen ist. Darüber hinaus sind keine für die elektronische Gewährung der Akteneinsicht spezifischen Punkte ersichtlich.

# Anhang

## Anhang I: Checklisten

### Sicherstellung Erreichbarkeit für elektronische Eingaben

<b>Analyse und Definition massgeblicher Kanal sowie Beschaffung</b>	
<input type="checkbox"/>	Abklären, ob bereits eine der beiden anerkannten Zustellplattformen verwendet wird.
<input type="checkbox"/>	Prüfen, welche Eingaben betroffene Verfahrenshandlungen gemäss VRG sind. Hierzu steht im Mitgliederbereich eine juristische Analyse zur Verfügung, die die Unterschriftenbedürftigkeit von auf kommunaler Stufe häufig vorkommenden Dokumenten enthält. Darüber hinaus bietet es sich an, zunächst die klaren Fälle unterschriftenbedürftiger Eingaben wie Rechtsmittel zu identifizieren. Anschliessend kann entlang des Mengengerüsts der eingehenden Eingaben analysiert werden, welche Eingaben unterschriftenbedürftig sind und welche nicht.
<input type="checkbox"/>	Beschaffen einer anerkannten Zustellplattform falls noch keine verwendet wird.
<input type="checkbox"/>	Abklären, ob ein zusätzlicher massgeblicher Kanal für bestimmte Fachgebiete oder Eingaben verwendet werden soll.
<input type="checkbox"/>	Abklären der Gesetzeskonformität des zusätzlichen massgeblichen Kanals.
<b>Einführung anerkannte Zustellplattform</b>	
<input type="checkbox"/>	Installieren der notwendigen Infrastruktur gemäss den Vorgaben der Anbieterin. Eventuell absprechen mit IT-Providern.
<input type="checkbox"/>	Registrieren von E-Mailadresse(n) der Gemeinde bzw. Stadt auf der Zustellplattform sowie im Verzeichnis der Staatskanzlei des Kantons Zürich. Eine einzige zentrale registrierte E-Mailadresse für die Gemeinde bzw. Stadt hat Vorteile für Bürger, während mehrere dezentrale registrierte E-Mailadressen (bspw. für Ressorts) eine inhaltliche Triage ermöglichen.
<b>Anpassung von tangierten Prozessen</b>	
<input type="checkbox"/>	Definieren der Schnittstelle zwischen registrierter/n E-Mailadresse/n und Geschäftsverwaltungssystem. Wer ist für die Bewirtschaftung der registrierten E-Mailadresse/n zuständig und leitet Eingaben an die richtige Stelle weiter? Wer prüft, ob die eingebende Person elektronisch mit der Behörde kommunizieren will oder muss (bspw. Anwalt)? Wer eröffnet das Dossier? Wie werden die Fristen verwaltet?
<input type="checkbox"/>	Definieren der im Geschäftsverwaltungssystem abzulegenden Dokumente. Werden sämtliche zu einem Dossier gehörenden Notifikationen der Zustellplattform ins Dossier geladen? Oder nur die Versand- und Abrufquittungen in Form von PDF-Dateien?
<input type="checkbox"/>	Anpassen von internen Weisungen nach Abschluss der Anpassung der tangierten Prozesse.



<input type="checkbox"/>	Anpassen von Vorlagen und Standard-Dokumenten. Bspw. sollte die Rechtsmittelbelehrung angepasst werden und darin auf die Möglichkeiten zur elektronischen Eingabe verwiesen werden.
<input type="checkbox"/>	Testen der neuen Prozesse und Systeme.
<input type="checkbox"/>	Schulen der betroffenen Mitarbeitenden in der Nutzung der anerkannten Zustellplattformen und der neuen Abläufe.
<input type="checkbox"/>	Überprüfen der angepassten Prozesse. Nach einem im Voraus definierten Zeitpunkt sollte überprüft werden, ob sich die Abläufe eingespielt haben und ob es Verbesserungspotenzial oder Änderungsbedarf gibt.
<b>Kommunikation &amp; Change</b>	
<input type="checkbox"/>	Analysieren der zu erwartenden Änderungen im Arbeitsalltag. Müssen bspw. Mitarbeitende, die eine zentrale registrierte E-Mailadresse bewirtschaften, geschult werden, um die Eingaben an die richtige Stelle zu weiterzuleiten? Muss aufgrund der zentralen Bewirtschaftung des massgeblichen Kanals die Organisation angepasst werden? Betroffene sollten früh in das Projekt mit einbezogen werden.
<input type="checkbox"/>	Informieren der Bürgerinnen und Bürger. Mittels Kommunikationsmassnahmen auf der Homepage sollte über die anstehenden Neuerungen und den massgeblichen Kanal für Eingaben informiert werden. Die Information sollte auch dem Bedürfnis der Gemeinde bzw. Stadt entsprechen. Möchte eine Gemeinde bzw. Stadt den elektronischen Kanal fördern, sollte die Kommunikation umfassender und für die Anspruchsgruppen spezifischer erfolgen.

## Nutzung von elektronischen Signaturen

Analyse und Beschaffung	
<input type="checkbox"/>	Abklären, ob bereits elektronische Signaturen verwendet werden.
<input type="checkbox"/>	Analysieren, welche Formen von Signaturen, Siegeln, händischen und gescannten Unterschriften sowie Visa verwendet werden und welche Dokumente unterschriftsbedürftig sind.
<input type="checkbox"/>	Abklären, welche Unterschriftsberechtigungen vorhanden sind und welche im Zuge der Einführung von elektronischen Signaturen angepasst werden müssen.
<input type="checkbox"/>	Zu erwartende Mengengerüste erheben und Angebote für elektronische Signaturen prüfen. So gibt es bspw. auch die Möglichkeit Signaturen in Geschäftsverwaltungssysteme und Fachanwendungen zu integrieren. Zu berücksichtigen ist auch, dass für unterschriftsberechtigte Milizpolitiker evtl. zusätzliche technische Anforderungen zu beachten sind. Bspw. der Zugang zum Geschäftsverwaltungssystem. Evtl. Varianten mit IT-Providern diskutieren.
<input type="checkbox"/>	Konsultieren der Homepage von egovpartner bzgl. Neuigkeiten bei der Beschaffung von Signaturen. Beschaffen von elektronischen Signaturen falls noch keine verwendet werden.
Einführung elektronische Signaturen	
<input type="checkbox"/>	Installieren der notwendigen Infrastruktur gemäss den Vorgaben der Anbieterin. Evtl. absprechen mit IT-Providern.
Anpassung der tangierten Prozesse	
<input type="checkbox"/>	Definieren des Ablaufs zur Signierung eines Dokuments. Wie werden Unterschriftsberechtigte zur Signierung eines Dokuments aufgefordert? Wie werden Sachbearbeitende über die Signierung informiert?
<input type="checkbox"/>	Definieren des Ablaufs im Hinblick auf den Verkehr mit Privaten und anderen Behörden. Wer überprüft bspw., ob das Zertifikat einer QES zum Zeitpunkt des Signierens durch die Privatperson gültig war? Wird der <a href="#">Validator</a> des Bundes oder ein anderes Werkzeug wie der Adobe Acrobat Reader genutzt?
<input type="checkbox"/>	Anpassen von internen Weisungen nach Abschluss der Anpassung der tangierten Prozesse.
<input type="checkbox"/>	Anpassen von Vorlagen und Standard-Dokumenten. Bspw. sollte die Rechtsmittelbelehrung angepasst werden und darin auf die Möglichkeiten zur elektronischen Eingabe mittels QES verwiesen werden.
<input type="checkbox"/>	Testen der neuen Prozesse und Systeme.
<input type="checkbox"/>	Schulen der betroffenen Mitarbeitenden in der Nutzung der elektronischen Signaturen und der neuen Abläufe.

<input type="checkbox"/>	Überprüfen der angepassten Prozesse. Nach einem im Vorhinein definierten Zeitpunkt sollte überprüft werden, ob sich die Abläufe eingespielt haben und ob es Verbesserungspotenzial oder Änderungsbedarf gibt.
<b>Kommunikation &amp; Change</b>	
<input type="checkbox"/>	Analysieren der zu erwartenden Änderungen im Arbeitsalltag. Bspw. fällt das Zeremoniell einer händischen Unterschrift weg. Allenfalls sollten Massnahmen zum Wegfall solcher Gewohnheiten getroffen werden.
<input type="checkbox"/>	Informieren der Bürgerinnen und Bürger über elektronische Signaturen und deren Anwendung.

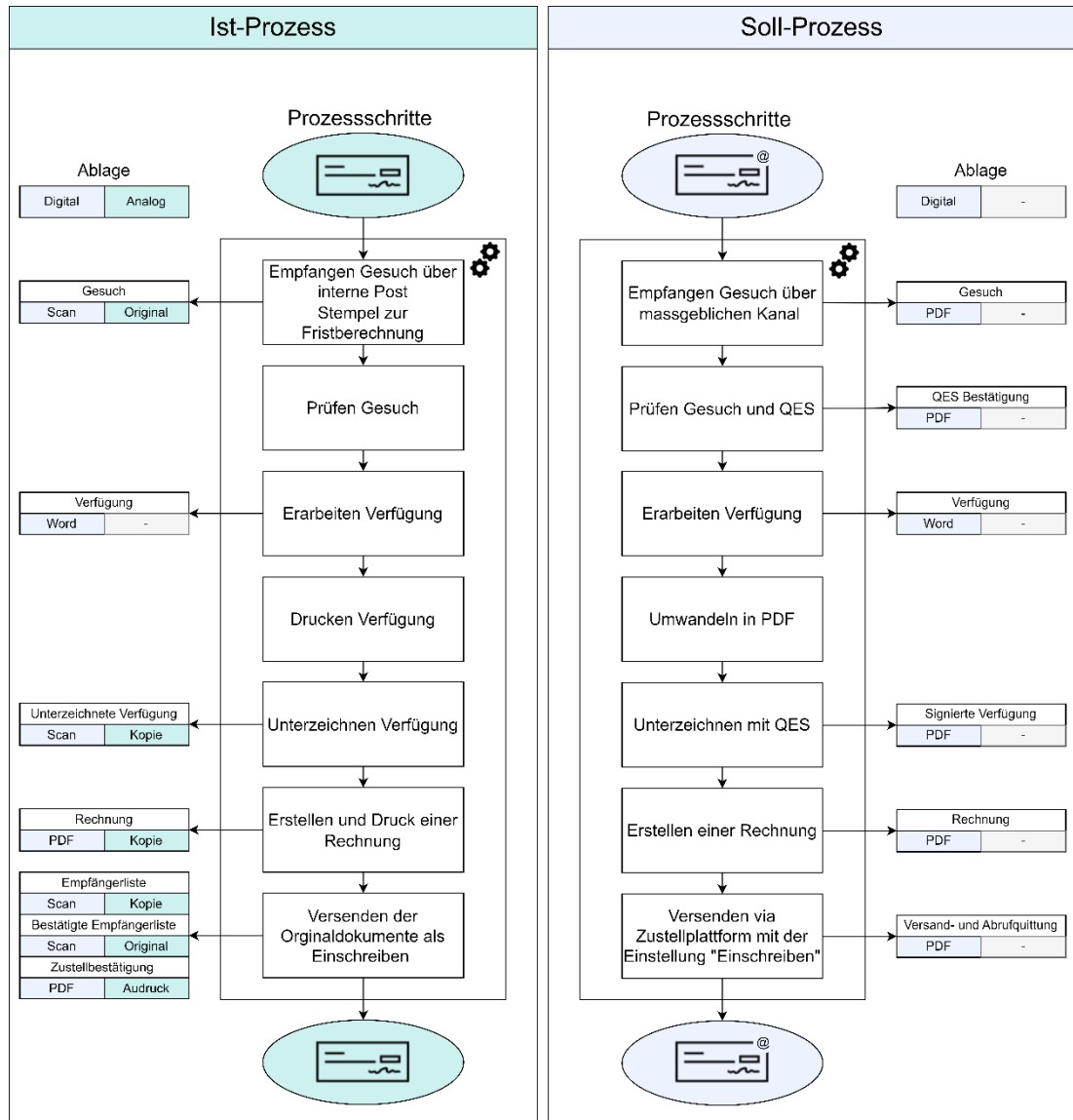
## Elektronische Aktenführung

Analyse und Beschaffung	
<input type="checkbox"/>	Abklären, ob bzw. welches Geschäftsverwaltungssystem und welche Fachanwendungen verwendet werden.
<input type="checkbox"/>	Falls noch kein Geschäftsverwaltungssystem im Einsatz ist: Verschiedene Systeme evaluieren und Pflichtenheft definieren, das neben gemeindespezifischen Anforderungen auch die Anforderungen an die reversionssichere und rechtskonforme Informationsverwaltung enthält (siehe Hilfsmittel des <a href="#">Staatsarchivs</a> und der <a href="#">KOST</a> ). Dies sollte insbesondere umfassend erfolgen, wenn eine Gemeinde ausschliesslich auf Papier arbeitet. Das Staatsarchiv berät die Gemeinden in organisatorischen Fragen. Unterstützung im Rahmen der Integrierten Informationsverwaltung mit einer Fachperson vor Ort ist gemäss Staatsarchiv ab 2026 wieder möglich. Dazu mehr auf der Homepage des Staatsarchivs: <a href="#">Staatsarchiv   Kanton Zürich (zh.ch)</a>
<input type="checkbox"/>	Analysieren, ob und welche neuen Anforderungen durch das Geschäftsverwaltungssystem abgedeckt werden können. Sind die Anforderungen gemäss Pflichtenheft erfüllt? Verfügt das System über die notwendigen Funktionalitäten (bspw. reversionssichere Aktenführung, Versionierung, Life-Cycle-Funktionalitäten, Dossierprinzip, Ordnungssystem)? Können bspw. Fristen mit Hilfe von bestehenden Funktionalitäten verwaltet werden? Sind elektronische Signaturen bereits in das Produkt integriert? Haben unterschreibungsberechtigte Milizpolitiker Zugang zu Geschäftsverwaltungssystem? Bzw. benötigen sie Zugang?
<input type="checkbox"/>	Beschaffen eines Geschäftsverwaltungssystems. Eine Unterstützung durch IT-Provider kann bereits bei der Beschaffung ratsam sein, ist doch die Erhebung der Anforderungen bei einem solchen Projekt sehr anspruchsvoll.
Einführung Geschäftsverwaltungssystem	
<input type="checkbox"/>	Installieren der notwendigen Infrastruktur gemäss den Vorgaben der Anbieterin. Die flächendeckende Einführung und Konfiguration eines Geschäftsverwaltungssystems sollten in einem eigenen Projekt durchgeführt werden, da hiervon zentrale Tätigkeiten der Gemeinde betroffen sind. Falls das interne Knowhow nicht vorhanden ist, ist eine Zusammenarbeit mit erfahrenen IT-Providern und dem Staatsarchiv zu empfehlen.
Anpassung der tangierten Prozesse	
<input type="checkbox"/>	Definieren der Dossiers, die im Geschäftsverwaltungssystem geführt werden sollen. Klären der Frage, welche Dossiers im Geschäftsverwaltungssystem und welche Dossiers in reversionssicheren Fachanwendungen geführt werden sollen. Das Ordnungssystem muss dem Geschäftsverwaltungssystem hinterlegt werden. Evtl. muss es zuvor angepasst oder erneuert werden. Das Staatsarchiv stellt einen <a href="#">Musteraktenplan</a> mit zusätzlichen Informationen wie Aufbewahrungsfristen und Hinweisen zur archivischen Bewertung zur Verfügung.
<input type="checkbox"/>	Analysieren, ob sich alle Dossiers für die elektronische Aktenführung eignen. Definieren, wie Dossiers, die sich nicht für die elektronische Aktenführung eignen, geführt werden.

<input type="checkbox"/>	Definieren eines Stichtatums für die Umstellung auf die elektronische Aktenführung. Spätestens nach Ablauf der Übergangsfrist per 1. Januar 2028 sind die Akten elektronisch zu führen. Akten laufender Geschäfte werden in digitale Akten umgewandelt.
<input type="checkbox"/>	Vorbereiten und durchführen des Trägerwandels. Dieser Prozess kann je nach Aktenvolumen sehr aufwändig sein. Es sind zudem die Bestimmungen der VEVV zum Trägerwandel zu beachten.
<input type="checkbox"/>	Anpassen von internen Weisungen nach Abschluss der Anpassung der tangierten Prozesse. Auch neue Aufgaben wie der Trägerwandel sollten in einer Weisung dokumentiert werden. So kann es bspw. sein, dass nach Ablauf der Übergangsfristen Akten digital verwaltet werden, ein Bürger bzw. eine Bürgerin jedoch brieflich mit der Behörde kommunizieren will.
<input type="checkbox"/>	Anpassen von Vorlagen und Standard-Dokumenten.
<input type="checkbox"/>	Testen der neuen Prozesse und Systeme.
<input type="checkbox"/>	Schulen der betroffenen Mitarbeitenden in der Nutzung des Geschäftsverwaltungssystems und der neuen Abläufe.
<input type="checkbox"/>	Überprüfen der angepassten Prozesse. Nach einem im Vorhinein definierten Zeitpunkt sollte überprüft werden, ob sich die Abläufe eingespielt haben und ob es Verbesserungspotenzial oder Änderungsbedarf gibt. Es wird ein regelmässiges Controlling empfohlen, in Rahmen dessen die Anwendung der Richtlinien überprüft und gegebenenfalls korrigiert wird.
<b>Kommunikation &amp; Change</b>	
<input type="checkbox"/>	Analysieren der zu erwartenden Änderungen im Arbeitsalltag. Bspw. kann die einfachere Zugänglichkeit zu Dossiers in einem Geschäftsverwaltungssystem zu Unsicherheiten führen. Auch werden Aufgaben elektronisch zugeteilt und nicht mehr durch Übergabe eines physischen Dossiers in einem Postfach.
<input type="checkbox"/>	Kommunizieren wichtiger Meilensteine wie bspw. des Stichtages für die elektronische Aktenführung gegenüber der Mitarbeitenden.

## Anhang II: Flussdiagramme

Diagramm: Gesuch um Nutzung des öffentlichen Grunds



## Diagramm: Rechtsmittelverfahren vor dem Bezirksrat

