



KONZEPT-DOSSIER • PROJEKT UNORA • FÜR GEMEINDEBEHÖRDEN

Eine Frage. Eine verlässliche Antwort.

„Der Schalter, der nie zu ist.“

Unora beantwortet Bürgeranfragen zu Reglementen und Verwaltungsthemen sofort, in ihrer Sprache und immer mit Beleg zur Originalquelle — und übergibt an Ihre Mitarbeitenden, sobald ein Mensch gefragt ist.

Rund um die Uhr erreichbar

Eigene Instanz je Gemeinde

Jede Antwort mit Beleg



Der Schalter ist zu, die Frage bleibt



1

Öffnungszeiten passen selten zum Alltag.

Wer um 19 Uhr wissen will, wie hoch ein Gartenhaus sein darf, wartet bis zum nächsten Schaltertag — oder sucht sich selbst durch ein Reglement mit Dutzenden Artikeln.

2

Reglemente sind für Fachleute geschrieben.

Bau-, Gebühren- oder Abfallreglement: juristisch korrekt, für Laien oft schwer zugänglich — die Folge sind Rückfragen, die im Text eigentlich schon beantwortet wären.

3

Standardfragen füllen die Telefonleitung.

Ein grosser Teil der Anrufe und E-Mails an der Verwaltung dreht sich um wiederkehrende, im Kern einfache Auskünfte.

Unora ist die digitale Amtsstube Ihrer Gemeinde

Unora ist ein digitaler Auskunftsdienst, den eine Gemeinde auf ihrer eigenen Website einbindet. Bürger:innen stellen eine Frage in normaler Sprache — Unora durchsucht die hinterlegten Reglemente der Gemeinde und antwortet mit einem klaren Verweis auf die genaue Textstelle.

Findet Unora keine ausreichend sichere Grundlage, sagt es das ehrlich — und leitet strukturiert an die zuständige Person weiter, statt zu raten. Unora ersetzt nicht Ihre Mitarbeitenden. Es nimmt ihnen die Fragen ab, die eigentlich schon beantwortet sind.

Wie hoch darf mein Gartenhaus im Wohngebiet W2 sein?

Im Wohngebiet W2 sind Nebenbauten wie Gartenhäuser bis 3.5 m Gesamthöhe und max. 40 m² Grundfläche bewilligungsfrei, sofern der Grenzabstand von 3 m eingehalten wird.

QUELLE	Baureglement, Art. 24 Abs. 2
FASSUNG VOM	12.03.2024
GEPRÜFT AM	04.08.2026

Wer am Tisch sitzt, denkt unterschiedlich — Unora auch



Bürger:in

„Kann ich der Antwort trauen — und komme ich trotzdem zu einem Menschen?“

Jede Antwort zeigt Quelle, Fassung und Prüfdatum — und die Übergabe an die Verwaltung ist immer nur einen Klick entfernt.



Gemeindeschreiber:in

„Entlastet das mein Team, oder schaffe ich mir ein neues System zum Pflegen?“

Wissenspflege läuft im Cockpit nebenbei. Unbeantwortete Fragen zeigen direkt, wo Information fehlt.



IT & Datenschutz

„Wo liegen unsere Daten, wenn andere Gemeinden dasselbe System nutzen?“

Jede Gemeinde erhält eine strikt getrennte Instanz — Datenschutz durch Technik, nicht nachträglich aufgesetzt.



Gemeinderat / Finanzen

„Was kostet das, und wird daraus ein ausuferndes IT-Projekt?“

Ein geteiltes System für viele Gemeinden mit gemeindespezifischer Konfiguration statt Einzelanfertigung.

So einfach, dass keine Erklärung nötig ist

1

Frage eintippen — ohne Konto, ohne App-Store

Unora läuft im Browser, direkt auf der Website der Gemeinde. Kein Login, keine Installation, keine Wartezeit.

2

Antwort in normaler Sprache, mit Beleg

Keine Paragraphenwüste zum Selbst-Durchsuchen: eine verständliche Antwort mit sichtbarer Quelle.

3

Bei Bedarf direkt zur zuständigen Stelle

Ein Klick führt zur strukturierten Übergabe an die Verwaltung — mit Bezugsnummer.

4

Grosse Schrift, klare Sprache, mehrsprachig

Verstellbare Schriftgrösse, einfache Sprache als Ziel, und die Sprachen der Gemeinde nach Bedarf.

Der Beleg: kein „Chatbot-Ratespiel“

Frei formulierende KI-Systeme klingen überzeugend, auch wenn sie falsch liegen. Für eine Amtsauskunft ist das nicht akzeptabel — eine falsche Auskunft zur Baubewilligung hat reale Folgen.

- Quelldokument, Artikel und Fassungsdatum zu jeder Antwort
- Link zum Originaldokument statt anonymer Textschnipsel
- Nur von der Gemeinde freigegebenes Wissen wird verwendet
- Unsichere Fälle werden erkannt und an Menschen weitergereicht

ZUM VERGLEICH

Freier KI-Chat ohne Quellenbindung

Klingt sicher, ist es aber nicht immer

Unora

Antwort nur mit nachprüfbarer Quelle

Der Beleg ist Vertrauenssignal für die Bürger:innen und Absicherung für die Gemeinde zugleich.

Die nahtlose Übergabe an die Verwaltung

STATT EINES ANRUFES

Ein strukturierter Vorgang mit Frage, bisherigem Antwortversuch und Kontaktangaben landet direkt bei der zuständigen Stelle.

MIT BEZUGSNUMMER

Bürger:innen erhalten eine Referenznummer für ihre Anfrage — nichts geht in einer allgemeinen Mailbox unter.

RICHTIG ZUGETEILT

Zuständigkeiten werden im Cockpit hinterlegt: Bauanfragen zur Bauverwaltung, Einwohnerfragen zur Einwohnerkontrolle.

Das Cockpit: Wissen pflegen statt Anfragen jagen



Wissen hochladen & freigeben

Unora nutzt ausschliesslich freigegebenes Wissen.

Zuständigkeiten festlegen

Themenbereiche den richtigen Abteilungen zuordnen.

Lückenliste einsehen

Zeigt, wo Reglemente ergänzt werden sollten.

Nachvollziehbares Protokoll

Freigaben und Änderungen bleiben dokumentiert.

Ihre eigene Amtsstube — auf gemeinsam getragener Basis

Jede Gemeinde erhält eine eigene, geschlossene Instanz: eigenes Erscheinungsbild, eigene Reglemente, eigene Zuständigkeiten, eigene Sprachwahl.

Technisch strikt getrennt — die Daten der Gemeinde A sind für Gemeinde B nicht einsehbar, nicht durch Zufall, sondern durch die Architektur selbst.

WAS DAS KONKRET HEISST

- Eigenes Branding pro Gemeinde
- Eigene Wissensbasis je Gemeinde
- Getrennte Datenhaltung je Mandant
- Gemeinsame Weiterentwicklung für alle

Mehrsprachig, weil die Schweiz es ist

DE

Deutsch als Basis — inklusive einfacher, verständlicher Sprache statt Amtsdeutsch.

„Der Schalter, der nie zu ist.“

FR

Französisch für zweisprachige Gemeinden — kein Nice-to-have, sondern Voraussetzung.

« le guichet qui ne ferme jamais »

IT

Italienisch als weitere Landessprache, je nach Bedarf aktivierbar.

« lo sportello sempre aperto »

Jede Gemeinde wählt ihre Sprachen. Die Bürger:in erhält Antwort und Beleg in derselben Sprache, in der sie gefragt hat.

Sicherheit als Konstruktionsprinzip

Strikte Mandantentrennung

Zugriff auf Datenbankebene je Gemeinde abgeriegelt und gezielt getestet.

Verschlüsselte Übertragung

Zugriffe auf die Verwaltungsoberfläche mit zweitem Faktor geschützt.

Nachvollziehbarkeit

Sicherheitsrelevante Vorgänge werden protokolliert.

Aufbewahrung nach Mass

Löschfristen je Gemeinde konfigurierbar.

Diese Punkte sind die Konstruktionsprinzipien von Unora. Vor dem produktiven Einsatz durchläuft das System eine gezielte Sicherheitsprüfung — fester Bestandteil des Einführungswegs in Kapitel 14.

Wie eine App — ohne App-Store

Unora ist als moderne Web-App konzipiert: Bürger:innen können sie mit einem Klick auf dem Startbildschirm ablegen — wie eine installierte App, ganz ohne App Store.

Ziel ist eine robuste Nutzung auch bei schwacher Verbindung, mit einer Offline-Seite, die auf die wichtigsten Kontaktwege der Gemeinde verweist.

WARUM DAS NÜTZT

- Keine Vermittlung über App-Stores nötig
- Ein Update erreicht alle Nutzer:innen sofort
- Funktioniert auf jedem Gerät mit Browser

Entlastung dort, wo sie spürbar ist

Für die Verwaltung

- Weniger wiederkehrende Standardanfragen
- Mehr Zeit für anspruchsvolle Fälle
- Sichtbarkeit unklarer Reglementsstellen
- Zeitgemässer, digital kompetenter Auftritt

Für die Bürger:innen

- Antworten auch ausserhalb der Öffnungszeiten
- Verständliche Sprache statt Verordnungstext
- Belegte Auskunft statt vager Vermutung
- Kein Frust über nicht erreichbare Stellen

Bewusst ohne erfundene Prozentzahlen: Wie stark sich die Entlastung zeigt, wird im Pilotbetrieb gemeinsam gemessen, nicht vorab versprochen.

Wie sich Unora von Alternativen unterscheidet

Kriterium	Telefon	FAQ-Seite	Generischer KI-Chat	Unora
Erreichbarkeit	Nur Öffnungszeiten	Jederzeit	Jederzeit	Jederzeit
Quellenbeleg	Mündlich	Falls verlinkt	In der Regel nicht	Bei jeder Antwort
Nutzt nur Gemeindewissen	Ja	Ja	Allgemeines Wissen	Ja
Übergabe an Zuständige	Direkt	Nicht vorgesehen	Nicht vorgesehen	Strukturiert, mit Bezugsnummer
Mehrsprachig, gemeindebezogen	Personenabhängig	Manuelle Pflege	Ohne Gemeindebezug	Mit Gemeindebezug

Kein IT-Projekt, das Ihre Verwaltung bindet

1

Kickoff & Bestandsaufnahme

Welche Reglemente und Themen zuerst — meist die am häufigsten nachgefragten Bereiche.

2

Wissen einspielen & Konfiguration

Dokumente einlesen, Zuständigkeiten und Branding im Cockpit hinterlegen, Sprachen festlegen.

3

Sicherheitsprüfung & Testphase

Gezielte Sicherheitsprüfung und ein Testlauf mit realistischem Fragenkatalog vor dem Aufschalten.

4

Go-Live auf der Gemeinde-Website

Unora wird sichtbar eingebunden, mit Ankündigung an die Bevölkerung nach Wunsch.

5

Laufende Pflege

Neue Fassungen und Merkblätter im Cockpit nachführen — digital statt Aktenordner.

Was danach dazukommen kann

Unora beginnt bei der Auskunft — die Plattform ist so angelegt, dass weitere Bausteine später ergänzt werden können.

Mitteilungen fürs Quartier

Kurznachrichten der Gemeinde gezielt an interessierte Bürger:innen.

Statusabfragen

Stand eines eigenen Gesuchs direkt nachschauen.

Meldungen mit Foto

Schäden im öffentlichen Raum direkt mit Bild melden.

Wegweiser für Zuzügerinnen

Übersicht, was bei einem Zuzug zu erledigen ist.

Werden Sie eine der ersten Gemeinden, die Unora einsetzen

Wir freuen uns auf ein Gespräch mit Ihrer Verwaltung — über Ihre konkreten Reglemente, Ihre Anforderungen an Sicherheit und Datenschutz, und darüber, wie ein Pilotbetrieb bei Ihnen aussehen könnte.

[Gespräch vereinbaren](#)