

Rahmenkredit 2026–2029

Digitale Verwaltung Thurgau

Dokumentation zum Rahmenkredit 2026 – 2029 als Beilage zur Budgetbotschaft 2026

Frauenfeld, 8. August 2025

Inhaltsverzeichnis

1.	Ausgangslage	3
2.	Rückblick und Strategieerreichung 2022–2025	3
3.	Weitere Umsetzung der Strategie	9
4.	Rahmenkredit	12
5.	Antrag	14
6.	Glossar	15

1. Ausgangslage

Die Digitalisierung der kantonalen Verwaltung Thurgau (KVTG) schreitet zügig und erfolgreich voran. Der Regierungsrat verabschiedete im Jahr 2020 die Strategie "Digitale Verwaltung Thurgau" (<https://digitalisierung.tg.ch/>). Im Jahr 2021 wurden die organisatorischen Grundlagen mit dem Aufbau des Kompetenzzentrums Digitale Verwaltung (KDV) sowie einem detaillierten Projektplan zur Umsetzung der Strategie geschaffen.

Der Grosse Rat bewilligte für die Umsetzungsphase 2022–2025 einen Rahmenkredit von 12.8 Mio. Franken. Das KDV konnte dank dieses Rahmenkredits zahlreiche Projekte realisieren, die Digitalisierung der Verwaltung gebündelt vorantreiben und den Nutzen für die Bevölkerung, Unternehmen und die Verwaltung steigern.

Der Kanton Thurgau konnte sich inzwischen auch in der Digitalen Verwaltung Schweiz (DVS) etablieren und sich mit einigen Vorhaben eine Vorreiterrolle im schweizweiten Vergleich erarbeiten. In diesem Zusammenhang ist der Digitale Schalter besonders zu erwähnen, der als Plattform zur Abwicklung digitaler Behördendienstleistungen dient. Dieser konnte im Januar 2024 in Betrieb genommen werden, und die Anzahl Dienstleistungen wächst kontinuierlich, sodass bis Ende 2025 rund 120 Dienstleistungen zur Verfügung stehen werden. Die Besonderheit liegt in der bereits erlangten Medienbruchfreiheit und Rechtssicherheit bei der Eingabe von Gesuchen und bei Bestellungen durch Bevölkerung und Wirtschaft. Weiter wird mit dem Betreibungsregistrauszug im Self-Service eine erste Dienstleistung vollautomatisch abgewickelt. Die Nutzeranfragen werden automatisch bearbeitet, und der Versand des rechtsgültigen Betreibungsregistrauszuges erfolgt automatisiert. Diese Dienstleistung dient auch als Blaupause für weitere zu digitalisierende Anfragen (z.B. Zivilstandsmeldungen, Registrauszüge, etc.)

Dem KDV ist es gelungen, sich auch auf organisatorischer Ebene zu etablieren, was ein zentraler Erfolgsfaktor einer solchen Querschnittseinheit ist. Der Mensch steht im Mittelpunkt und ist ein wesentlicher Faktor für die erfolgreiche Umsetzung der Digitalisierungsstrategie. Die strategische Lenkung der Projekte durch den Steuerungsausschuss KDV ist von grossem Wert, da Digitalisierungsprojekte auf oberster Führungsebene gebündelt, verhandelt und vorangetrieben werden. Der Aufbau des Kernteams des KDV ist geglückt und die notwendigen personellen Ressourcen konnten rekrutiert werden. Nicht zuletzt ist die Rolle der sechs Digitalisierungsverantwortlichen in den Departementen und der Staatskanzlei (SK) entscheidend. Diese Rolle konnte in allen Departementen und der SK mit qualifizierten Fachpersonen besetzt werden, die Hand in Hand mit dem KDV digitalisieren und die Ämter bei der Umsetzung unterstützen.

Die laufenden und bereits abgeschlossenen Projekte bilden eine solide Basis für die Weiterentwicklung im Zeitraum 2026–2029.

2. Rückblick und Strategieverwirklichung 2022–2025

Die Strategie Digitale Verwaltung Thurgau ist ganzheitlich angelegt und umfasst die digitale Transformation in all seinen Wirkungsbereichen: Veränderungen in Organisation, Prozessen, Kultur, Arbeitsweisen, Geschäftsmodellen und Datenwirtschaft fokussiert auf die drei Dimensionen - Mensch, Technologie und Leistung.

Die Strategie hat sich in der ersten Umsetzungsphase als belastbar und operativ umsetzbar erwiesen und ist weiterhin gültig. Für den weiteren Verlauf ist lediglich das Impulsprogramm zu aktualisieren. Die fünf strategischen Handlungsfelder haben weiterhin Gültigkeit und können für eine nächste Laufzeit über

weitere Projekte operationalisiert werden. Im ersten Rahmenkredit 2022–2025 wurde durch den Steuerungsausschuss KDV ein klarer Fokus auf das Handlungsfeld "Die Kunden im Zentrum" gelegt und die Mehrheit der Projekte waren diesem Handlungsfeld zuzuordnen. Im nächsten Rahmenkredit 2026–2029 soll insbesondere das Handlungsfeld "Standardisierung und Automation" verstärkt mit Projekten berücksichtigt und die Automation von Geschäftsabläufen vorangetrieben werden.



Abbildung 1: Die 5 Strategischen Handlungsfelder

Die Umsetzung des Rahmenkredits 2022–2025 verlief planmässig und zahlreiche Projekte wurden erfolgreich abgeschlossen. Die bisherige Umsetzung kann auf <https://digitalisierung.tg.ch/> eingesehen werden. Das KDV führte zwischen 2022 und 2025 insgesamt 24 Projekte zur Erreichung der ersten Etappe der Strategie Digitale Verwaltung.

2.1. Projektergebnisse

Die strategisch wichtigsten Projektergebnisse konnten massgeblich durch die folgenden acht Projekte erreicht werden:

Projekt	Beschreibung
P-DV-001: <i>Digitaler Schalter</i>	<p>Einführung eines zentralen Portals zum Bezug von elektronischen Dienstleistungen für Kanton und Gemeinden.</p> <p>Der Digitale Schalter wurde in einer ersten Version im Januar 2024 in Betrieb genommen, wobei die Anzahl der Dienstleistungen monatlich steigt. Per Ende 2025 werden rund 120 Dienstleistungen erwartet, darunter auch erste kommunale Dienste wie die Wohnsitzbestätigung. Der Digitale Schalter ist bereits medienbruchfrei und rechtssicher bei der Eingabe, die Nutzer und Nutzerinnen können mit wenigen Klicks qualifiziert signieren nach ZertES¹. Hierbei hat der Kanton Thurgau Pionierarbeit geleistet in Nutzerführung, Standardisierung und Ausgestaltung des Schalters. Die realisierte IT-Architektur entspricht dem neusten Stand der Technik und gängigen Standards.</p>
P-DV-003 <i>Neuer Webauftritt des Kantons</i>	<p>Überarbeitung der kantonalen Website und technologische Zusammenführung der Website mit dem Digitalen Schalter des Kanton Thurgau. Die bürgerfreundliche Gestaltung der Website und die Zusammenführung des Informations- und Dienstleistungsangebot führt zu deutlichen Effizienzgewinnen. Einerseits kann der Kunde alles an einem Ort suchen, finden und bestellen oder beantragen, andererseits werden durch die Zusammenführung von zwei digitalen Produkten Aufwände reduziert in Weiterentwicklung und Betrieb des Produkts.</p> <p>Der Prototyp wird 2025 realisiert und ab 2026 beginnt die Migration einzelner Unterseiten verschiedener Ämter.</p>
P-DV-004 <i>Design System</i>	<p>Erarbeitung und Einführung eines kantonalen Design Systems zur konsistenten und effizienten Umsetzung von digitalen Produkten.</p> <p>Ein Design System für das Web ist eine umfassende Sammlung von wiederverwendbaren Komponenten, Richtlinien und Standards, die ein einheitliches visuelles und funktionales Erlebnis über verschiedene digitale Produkte hinweg gewährleisten. Es fördert die Konsistenz in der Benutzeroberfläche, erleichtert die Zusammenarbeit zwischen Designern und Entwicklern und beschleunigt den Entwicklungsprozess, indem es klare Vorgaben für Farben, Typografie, Layouts und Interaktionen bereitstellt. Durch die Verwendung des Design Systems kann der Kanton Thurgau seit 2023 die digitale Produktentwicklung standardisieren und die Benutzerfreundlichkeit durch einheitliche Benutzeroberflächen erhöhen.</p>

¹ SR 943.03 - (Bundesgesetz über die elektronische Signatur, ZertES), vom 18. März 2016 (Stand am 1. Januar 2020)

<p>P-DV-007: <i>Intelligente Automation an massenhaften Gesuchen</i></p>	<p>Durch sog. Robotic Process Automation (RPA; virtuelle Mitarbeiter) können manuelle Tätigkeiten bei regelhaft strukturierten Fällen voll- und teilautomatisiert werden (z.B. Betreibungsregisterauszüge). Die Servicegeschwindigkeit für Kundinnen und Kunden steigt deutlich durch die schnellere Durchlaufzeit der Anfragen. Durch gezielte Integration von Services in direkt verarbeitende Systeme der Verwaltung (Fachsysteme) können manuelle Tätigkeiten in der Verwaltung reduziert werden.</p> <p>Erste Anwendungsfälle im Betreibungs- und Konkursamt sowie im Gesundheitsamt (Fertigstellung 2025) konnten bereits realisiert werden. Die notwendige Infrastruktur für die regelhafte Bearbeitung von Prozessen mittels RPA ist eingeführt und kann weiterentwickelt werden. Die Effizienzgewinne sowohl für Kundinnen und Kunden als auch innerhalb der Verwaltung bei der Verarbeitung sind substanziell und dienen als Blaupause für weitere Vorhaben zur Automation von Geschäftsfällen. Die notwendigen Grundlagen zur Skalierung der Automation einfacher bis mittelkomplexer und regelhafter Geschäftsfälle ist gelegt. Zurzeit werden weitere Anwendungsfälle ermittelt.</p>
<p>P-DV-010: <i>Digitaler Arbeitsplatz</i></p>	<p>Der Digitale Arbeitsplatz ist die verwaltungsweite Plattform basierend auf M365, welche Information, Kommunikation und Kollaboration für die Verwaltungsmitarbeitenden an einem Ort vereint. Durch die Etablierung eines Digitalen Arbeitsplatzes werden die Grundlagen für die Büroautomation² in der Verwaltung gelegt.</p> <p>Die Pilotphase wird bis Ende 2025 durchgeführt, und im Anschluss erfolgt der Rollout in der gesamten Verwaltung.</p>
<p>P-DV-012: <i>eBau/ePlan-Portal</i></p>	<p>Digitalisierung von Baugesuchen und Planungsgeschäften, realisiert als übergreifender, digitaler und weitestgehend medienbruchfreier Prozess.</p> <p>eBau erleichtert das Erfassen und Einreichen von Baugesuchen bei den Gemeinden. Dies verbessert insbesondere die Vollständigkeit der eingereichten Baugesuche, was sich positiv auf die Bearbeitungszeiten auswirken wird. Über eBau haben Gesuchstellerinnen und Gesuchsteller wichtige Stammdaten und Statusinformationen zu ihren Baugesuchen jederzeit im Blick. Auch die Kommunikation mit der jeweiligen Politischen Gemeinde kann elektronisch über die Plattform erfolgen. Der Pilotbetrieb für eBau wird 2025 anlaufen und in der Folge auf weitere Gemeinden ausgeweitet.</p> <p>ePlan ermöglicht den Gemeinden das elektronische Einreichen von Planungsgeschäften beim Kanton. Vorprüfungen können durchgängig digital abgewickelt werden, der Papierkanal entfällt hier. ePlan ist seit September 2024 bei verschiedenen Thurgauer Gemeinden im Pilotbetrieb. Bislang wurden über 40 Geschäfte digital eingereicht, von denen ein grosser Teil bereits vollständig abgewickelt werden konnte. ePlan wird voraussichtlich 2025 für alle teilnehmenden Gemeinden ausgerollt.</p>

² Büroautomation bezeichnet den Einsatz von Technologien und Softwarelösungen zur Bündelung und Automation von administrativen und repetitiven Aufgaben, wodurch Effizienz und Produktivität gesteigert werden können.

<p>P-DV-013: <i>Elektronische Identität (TG Login)</i></p>	<p>Authentifizierungssystem für Online-Dienste mit drei Sicherheitslevels zur elektronischen Identifikation im digitalen Raum.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Selbstdeklariertes Login 2. Login und Personenerkennung über ein Auto-Ident-Verfahren (Video-Verifikation) 3. Login und Personenerkennung über ein Auto-Ident-Verfahren (Video-Verifikation) inklusive Prüfung der 13-stelligen AHV-Nummer. <p>Vorbereitung des TG Logins auf das nationale Behördenlogin (AGOV).</p>
<p>P-DV-014: <i>Elektronische Signatur</i></p>	<p>Einführung der qualifizierten elektronischen Signatur (QES) auf dem Digitalen Schalter, gekoppelt an das Sicherheitslevel 2 der elektronischen Identifikation. Die Nutzerinnen und Nutzer können auf dem Digitalen Schalter mit einem Klick rechtssicher signieren. Damit können digitale Anträge und Dokumente rechtssicher und medienbruchfrei an die Verwaltung übergeben werden.</p>

2.2. Operationalisierung des Kompetenzzentrums Digitale Verwaltung (KDV)

Mit dem Entscheid zur Umsetzung der Strategie Digitale Verwaltung wurde das KDV gegründet. Um die Strategie geeignet zu operationalisieren waren zwei Schritte notwendig:

- Aufbau eines Teams zur Planung und Umsetzung des ersten Impulsprogrammes
- Aufbau eines Projektportfolios auf Basis der Strategie inkl. Impulsprogramm

Das KDV konnte innerhalb des Amtes für Informatik (AFI) ein fünfköpfiges Team aufbauen, das Projekte umsetzt, Ämter in Digitalisierungsfragen berät und als Digitalisierungspartner für die Verwaltung zur Verfügung steht. Digitalisierungsorganisationen müssen zunächst in geeigneter Weise in eine Stammorganisation hineinwachsen, um die notwendige organisatorische Verankerung zu erlangen, die ein wesentlicher Erfolgsfaktor für die Durchführung von Projekten ist. Die KDV-Projekte sind stark mit der IT verknüpft. Entsprechend war und ist die organisatorische Arbeit unerlässlich für den Erfolg der Digitalisierungsvorhaben.

Nebst der Zusammenstellung eines geeigneten Teams musste das KDV unter Leitung des Steuerungsausschusses KDV ein Projektportfolio mit strategisch relevanten Vorhaben aufbauen und die Projekte geeignet planen. Dabei wurde entlang der fünf Handlungsfelder der Strategie Digitale Verwaltung projektiert und grosse Teile des Impulsprogrammes umgesetzt. Bis zum Ende der Laufzeit des ersten Rahmenkredit am 31. Dezember 2025 kann das KDV voraussichtlich über 20 Projekte erfolgreich abschliessen und rund 120 Dienstleistungen auf dem Digitalen Schalter anbieten. Die bisherigen Projekte konnten dank enormem Einsatz aller Beteiligten mit vergleichsweise wenig personellen Ressourcen umgesetzt werden. Der Thurgau kann stolz sein auf das, was mit den gesprochenen Mitteln in dieser kurzen Zeit erreicht wurde.

2.3. Effizienzgewinne

Medienbruchfreie und rechtssichere elektronische Dienstleistungen ermöglichen sowohl der Bevölkerung als auch Unternehmen erhebliche Effizienzgewinne. Durch die nahtlose elektronische Eingabe und Übermittlung von Anträgen und Dokumenten an Behörden entfallen manuelle Zwischenschritte wie das Ausdrucken, Unterschreiben und postalische Versenden, was Zeit und Kosten spart. Sodann profitieren die

Nutzerinnen und Nutzer von beschleunigten Genehmigungsprozessen durch die erhöhte Servicegeschwindigkeit.

Durch die Einführung elektronischer Dienstleistungen kann auch die KVTG erhebliche Effizienzgewinne erzielen, insbesondere durch die Integration in Fachsysteme und die gezielte Automation von Prozessen. Bei einer tiefen Integration in Fachsysteme (z.B. eBau, Betriebsbegehren, Forderungseingaben) und der zusätzlichen Automation eines Geschäftsfalles (z.B. Betriebsregisterauszug) entfallen manuelle Erfassungs- und Prüfaufwände, da Daten direkt in die Fachanwendungen übernommen und automatisiert verarbeitet werden.

Während die Effizienzgewinne auf Nutzerseite nicht systematisch erfasst werden können, haben die Digitalisierungsaktivitäten in der KVTG nach den Berechnungen des KDV zu möglichen Einsparungen von rund 15 Vollzeitstellen geführt (einzelne Stellen wurden oder werden gestrichen, teilweise konnten dadurch neue Stellenanträge verhindert werden). Dies unterstreicht den nachhaltigen Nutzen der Digitalisierungsinitiativen für eine moderne und effiziente Verwaltung.

Bis Ende 2025 rechnet das KDV mit einem Serviceangebot auf dem Digitalen Schalter von 100 bis 120 produktiven Servicestrecken, wobei von teildigitalisiert über automatisiert jede Ausprägung vertreten ist. Diese Angebote tragen wesentlich zur Effizienzsteigerung sowohl auf Seiten der Verwaltung als auch für die Endkundinnen und -kunden bei. Der Betriebsregisterauszug dient als realisiertes Beispiel mit erheblichen Effizienzgewinnen für die Bevölkerung und Unternehmen, aber auch für die Verwaltung selbst. Einerseits werden die Antragsteller über einen vollautomatisierten Service digital und innerhalb von maximal 10 Minuten mit einem rechtssicheren Betriebsregisterauszug im Digitalen Schalter bedient. Andererseits wurde der Prozess in der Verwaltung über den Einsatz eines virtuellen Mitarbeiters voll automatisiert, wodurch manuelle Registerabfragen sowie die Erstellung und der Versand der Registerauszüge überflüssig wurden. Dies reduziert Fehlerquellen, beschleunigt Entscheidungsprozesse und entlastet Mitarbeitende von repetitiven Tätigkeiten. Höhere Automationsstufen, etwa durch regelbasierte Entscheidungen, ermöglichen eine schnellere Bearbeitung und Freigabe von Anträgen. Insgesamt führen diese Optimierungen zu Kosteneinsparungen, kürzeren Bearbeitungszeiten und einer verbesserten Servicequalität.

Von der einfachen elektronischen Übergabe bis hin zur Integration in Fachsysteme und Automation konnte das KDV für alle Stufen Beispiele realisieren, die nun als Blaupausen zum weiteren Ausbau des digitalen Dienstleistungsangebotes dienen.

2.4. Herausforderungen und Ausblick

Trotz der erzielten Fortschritte bestehen weiterhin Herausforderungen, insbesondere in folgenden Bereichen:

- **Digitale Kompetenzen:** Unterschiedliche digitale Kompetenzen bei den Mitarbeitenden. Es besteht Schulungsbedarf für den Umgang mit neuen Technologien.
- **Fehlende Funktionalstrategien zur Digitalisierung:** Unterschiedliche Wahrnehmung zur Notwendigkeit und Machbarkeit von Digitalisierungsvorhaben.
- **Interoperabilität und Standardisierung:** Unterschiedliche IT-Systeme und Datenformate zwischen Behörden, Herausforderungen bei der Anbindung Integration neuer Systeme.
- **Weiterentwicklung und Standardisierung der IT-Architektur:** Fortlaufende Standardisierung und Schnittstellenoptimierung zur Systemharmonisierung.

- **Ressourcenknappheit:** Fehlende finanzielle und personelle, fachlich kompetente Ressourcen für Digitalisierungsprojekte innerhalb der KVTG. Digitalisierung geht meist mit der Überarbeitung interner Abläufe einher. Deshalb hat die Umsetzung oft auch Kostenfolgen bei den betroffenen Ämtern. Aufgrund der Finanzstrategie und der damit einhergehenden Aufgaben- und Verzichtsplanung ist es jedoch eine grosse Herausforderung, die dafür notwendigen finanziellen Mittel zu erhalten.
- **Datenmanagement und -nutzung:** Ausbau der Datenarchitektur zur besseren Nutzung vorhandener Datenquellen (Durchsetzung des Once-Only-Prinzips).

2.5. Fazit und Bedeutung eines neuen Rahmenkredits

Das KDV hat seine operativen Tätigkeiten rasch und erfolgreich etabliert und eine Vielzahl von Projekten realisiert. Die Digitalisierung der KVTG hat bereits signifikante Fortschritte erzielt und zahlreiche digitale Behördendienstleistungen stehen zur Verfügung. Auf Basis dieser Grundlagen gilt es nun, das Angebot auszubauen, die Systeme weiter zu integrieren und die Automation der Prozesse voranzutreiben.

Für die Weiterführung und Umsetzung sowie die nachhaltige Verankerung der Digitalisierungsstrategie wird für die Jahre 2026–2029 ein neuer Rahmenkredit benötigt. Ein mehrjähriger Rahmenkredit hat sich für die Digitalisierung sehr bewährt, da dieser die notwendige Flexibilität und Agilität zur Realisierung der Projekte sicherstellt. Diese sind in der Regel mehrjährig, auf der Zeitachse und inhaltlich sehr dynamisch. Daher lassen sie sich kaum in die jährlichen Budgetprozesse einbinden und werden amtsübergreifend geplant, oftmals sogar verwaltungsweit oder gar über die KVTG hinaus zu den Gemeinden (z.B. tg.ch, Digitaler Schalter, Digitaler Arbeitsplatz). Sodann schreiten die Entwicklungen mit hohem Tempo voran, z.B. im Bereich der künstlichen Intelligenz.

Im Kantonsvergleich zeigen sich die Stärken des Ansatzes einer Einheit zur Digitalen Verwaltung. Mit dem Digitalen Schalter gibt es ein zentrales Portal, das künftig auch von den Politischen Gemeinden genutzt wird, die über "eTG" und den VTG in den Prozess eingebunden sind. Damit können zeitgemässe, effiziente und bürgernahe öffentliche Dienstleistungen gewährleistet werden.

Die Schwerpunkte der nächsten Phase umfassen die Erweiterung digitaler Behördendienste, die weitere Integration kantonaler und kommunaler Leistungen in den Digitalen Schalter und die verstärkte Nutzung von Automatisierungs- und KI-Technologien. Im Bereich der Automation konnte der Thurgau als schweizweit erster Kanton den voll automatisierten Betriebsregisterauszug einführen. Damit sind die technologischen Grundlagen vorhanden, um die Automatisierung weiter auszubauen und entsprechende Effizienzgewinne zu erzielen.

3. Weitere Umsetzung der Strategie

Wie einleitend erwähnt, wird das auf der Strategie Digitale Verwaltung Thurgau basierende Impulsprogramm unter Leitung des Steuerungsausschusses KDV bis September 2025 aktualisiert. Dies bildet die Ausgangslage für die weiteren Arbeiten der Strategieumsetzung. Die weiteren Schritte müssen in Form von Projekten konkretisiert und erarbeitet werden.

Entlang der fünf strategischen Handlungsfelder (HF) sind die nachfolgenden Projekte geplant, wobei die Liste noch keine Auskunft über Prioritäten, Zeitplanung und Machbarkeiten gibt. Diese Informationen werden laufend aktualisiert und publiziert, sodass Status und Fortschritt der Vorhaben jederzeit sichtbar sind.

3.1. Kompetenzen und Unternehmenskultur für die digitale Transformation (HF1)

- Trainings: Führungsentwicklung 4.0, Personal- & Nachwuchsentwicklung 4.0, Rekrutierung 4.0
- Digitaler Arbeitsplatz 2.0 (Weiterentwicklung)
- Prozess Modellierung und Business Analyse (Schulungen und Tools)
- Awareness-Kampagne Informationssicherheit und Datenschutz
- Etablierung Mentoring-Programm zwischen Mitarbeitenden
- Aufbau Community zum Erfahrungsaustausch für Projekte der digitalen Transformation
- Etablierung Change Management auf Projekten mit verwaltungsweiter Wirkung.

Während der Laufzeit des ersten Rahmenkredits hat sich gezeigt, dass vermehrt Schulung, Begleitung und Vernetzung zur erfolgreichen Digitalisierung notwendig sind und die Vernetzung noch zu wenig gefördert wird.

Mit dem Aufbau eines Mentoring-Programmes kann das generationsübergreifende Lernen gestärkt werden, während der Aufbau einer Community für digitale Transformationsprojekte einen offenen Dialog über Best Practices und Fehler ermöglicht.

3.2. Die Kunden im Zentrum (HF2)

- Digitaler Schalter: Weiterentwicklung (Produkt)
- Digitaler Schalter: Entwicklung weiterer elektronischer Dienstleistungen (Angebot)
- Digitaler Schalter: Integration nationale eID
- Digitaler Schalter: Umsetzung und Weiterentwicklung Vorgangsbearbeitung und elektronische Kommunikation mit Bevölkerung und Unternehmen
- Digitaler Schalter: als rechtssichere Zustellplattform anerkennen lassen
- Servicedesk/Helpdesk (eDesk)
- Repräsentative Bedarfsanalysen bei Nutzern
- KI-Service Bot für Selfservice Anfragen
- eSteuern, eVoting, eHandelsregisterauszug.

Mit dem Digitalen Schalter verfügt der Kanton Thurgau über eine Plattform, die digitale Verwaltungsprozesse für Bevölkerung und Unternehmen in hoher Qualität ermöglicht. Mit den produktiven Dienstleistungen und den eingesetzten Standards konnte das KDV die Dienste "live" testen und optimieren. Die Basis für den weiteren Ausbau ist somit gelegt, und es gilt, in einem nächsten Schritt das Dienstleistungsangebot weiter auszubauen.

Gleichzeitig werden Arbeiten am Digitalen Schalter notwendig sein, insbesondere zur rechtssicheren Zustellung und zur direkten digitalen Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden. Damit kann sich der Digitale Schalter zur Austauschplattform mit der Bevölkerung und den Unternehmen entwickeln. Ein erster Prototyp dieser direkten Kommunikation wurde in eBau bereits realisiert und wird derzeit erprobt.

Diese Entwicklungen müssen organisatorisch begleitet werden. Mit steigendem Transaktionsvolumen wird sich die Frage stellen, welche First-Level Service-Organisation das Onlinegeschäft der KVTG am besten unterstützen kann, wo Kräfte zwischen den Ämtern zur Erbringung der Services gebündelt werden können und wie eine einheitliche Servicequalität für die Bürgerinnen und Bürger gestaltet werden kann.

3.3. Standardisierung und Automatisierung (HF 3)

- Einführung weiterer virtueller Mitarbeiter für regelbasierte Verwaltungsgeschäftsfälle (RPA)
- Pilotumsetzungen departementsübergreifender Gesuchs- und Rekursverfahren und Vernehmlassungen
- KI-gestützte Verarbeitung von Steuerveranlagungen für natürliche Personen.

Der wohl wichtigste und anspruchsvollste Anwendungsfall, der im nächsten Rahmenkredit umgesetzt werden soll, ist die KI-gestützte Steuerveranlagung für natürliche Personen. Durch den Einsatz neuer Technologien kann die Steuerverwaltung im Bereich der wenig komplexen Massengeschäfte massiv entlastet werden.

Dank der erfolgreichen Umsetzung des sehr komplexen Anwendungsfalles des vollautomatisierten Betriebsregisterauszuges kann das KDV für eine nächste Phase Synergien nutzen. Die Systeme zur Automatisierung von regelhaften Fällen sind aufgebaut und in der Organisation verankert. Die Automation weiterer regelhafter Anwendungsfälle kann vorangetrieben und stark ausgebaut werden, um die notwendige Skalierung und Breitenwirkung zu erreichen. Virtuelle Mitarbeiter sind ein effizientes Instrument, einfache bis mittelkomplexe, regelhaft ablaufende Fälle voll zu automatisieren.

3.4. Umgang mit Daten (HF 4)

- Umsetzung Once-Only Prinzip in ausgesuchten Geschäftsfällen (Pilot Bund und Kanton)
- Datenpolitik / Strategisches Datenmanagement KVTG
- Auf- und Ausbau Datenkatalog KVTG
- Aufbau Datendashboard auf Basis der KVTG-Datenplattform.

Im Handlungsfeld 4 konzentriert sich das KDV auf IT-gestützte datengetriebene Vorhaben. Im Wesentlichen soll an der Umsetzung von Anwendungsfällen zur Mehrfachnutzung von Daten gearbeitet werden. In der ersten Laufzeit konnten hier über alle föderalen Stufen hinweg wichtige Erkenntnisse gesammelt werden. Das grösste Potential zeigt sich in der Datennutzung zwischen Gemeinden und Kanton. Durch die bereits laufende Umsetzung der Zivilstandsmeldungen und der zugrundeliegenden Architektur können weitere Fälle erschlossen werden. Die Abhängigkeit zu Bundesprojekten wie der I14Y-Interoperabilitätsplattform (nationaler Datenkatalog) oder dem nationalen Adressdienst ist in diesem Handlungsfeld am grössten.

3.5. Rechtliche und technische Voraussetzungen (HF5)

- Überprüfung und Überarbeitung der rechtlichen Grundlagen zum elektronischen Geschäftsverkehr
- Erarbeitung und Anpassung rechtlicher Grundlagen zur Nutzung von neuen Technologien (KI etc.)
- Interoperabilität, Nutzung von Standards und Schnittstellen.

Durch den Umgang mit neuen Technologien, die im Wesentlichen Entscheidungssysteme sind, wird es unerlässlich, sich in diesem Bereich mit der Regulation auseinanderzusetzen. Es ist zu prüfen und zu klären, wie und unter welchen Voraussetzungen KI-Systeme im Kanton Thurgau zum Einsatz kommen dürfen. In diesem Zusammenhang sind die Entwicklungen auf Stufe Bund zu begleiten. Das KDV ist hierfür in Kontakt mit der Organisation DVS.

4. Rahmenkredit

4.1. Laufzeit und Verwendung

Der Rahmenkredit Digitale Verwaltung 2026–2029 wird durch das KDV entsprechend der Priorisierung und Freigabe der Projekte durch den Steuerungsausschuss eingesetzt. Die Weiterentwicklung in den fünf Handlungsfeldern der Strategie soll, wie in Ziffer 3 umschrieben, auf Basis der bereits umgesetzten Basisprojekte vorgenommen werden.

Der Ausbau des digitalen Dienstleistungsangebotes soll vorangetrieben, Standards zur Automation vertieft und fallstarke Anwendungsfälle automatisiert werden. Hierbei wird die geeignete Technologie auf Basis der jeweils zu lösenden Aufgabe gewählt. Zu nennen sind in diesem Zusammenhang insbesondere maschinelles Lernen (KI) und Robotic Process Automation (RPA; virtuelle Mitarbeiter).

Nachfolgend wird eine Einschätzung gegeben, welche Vorhaben aufgrund der bereits vorhandenen Grundlagen und der organisatorischen Notwendigkeit realisiert werden können:

- Weiterentwicklung und Ausbau des Digitalen Schalters (Produkt)
- Weiterentwicklung elektronische Dienstleistungen im Digitalen Schalter
- Automation der Steuerveranlagungen natürliche Personen (NP) durch maschinelles Lernen (KI)
- Erprobung von generativen KI-Modellen in Form von Servicebots für den externen und internen Gebrauch
- Integration von Steuerveranlagungen NP, provisorische und definitive Steuerrechnungen NP und weiteren Dienstleistungen der Steuerverwaltung in den Digitalen Schalter
- Einführung der nationalen eID in den digitalen Schalter, Ausstellung von Nachweisen
- Ausbau der Automation von internen (Verwaltung) und externen (Dienstleistungen Bevölkerung und Unternehmen) Geschäftsfällen
- Ausbau strategisches Datenmanagement KVTG, Aufbau verwaltungsweite Datenplattform und -architektur.

Die geschätzten Aufwände ergeben sich aus den zu leistenden Arbeiten gemäss Impulsprogramm (vgl. Ziffer 3). Die finanziellen Mittel sollen schwerpunktmässig in den Handlungsfeldern 2 und 3 alloziert werden. Besondere Investitionen sind für die kundengerichtete Digitalisierung in der Steuerverwaltung und den weiteren Ausbau des digitalen Dienstleistungsangebots geplant, da damit ein grosser unmittelbarer Nutzen für Kundinnen und Kunden geschaffen werden kann. Die Integration von Steuerservices in den Digitalen Schalter soll mit hoher Priorität vorangetrieben werden.

Die geplanten Kosten beinhalten einerseits Investitionskosten für Digitalisierungsprojekte, andererseits laufende Kosten in der Erfolgsrechnung. Nicht mehr im Rahmenkredit enthalten ist der Personalaufwand für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des KDV von jährlich rund Fr. 975'000. Das KDV hat sich verwaltungsweit etabliert und ist organisatorisch in das AFI eingebettet, weshalb die Stellen in diesem Amt zu budgetieren sind.

Das KDV soll nach Erkenntnissen aus der ersten Laufzeit damit betraut werden, Projekte umzusetzen und die notwendigen Folgekosten für Wartung und Betrieb jeweils für das erste Jahr aus dem Projektbudget abzudecken und dann ordentlich an das AFI oder das zuständige Fachamt zu übergeben. Daher wird davon ausgegangen, dass mehrheitlich Investitionskosten anfallen.

Die Kostenübersicht ist exklusiv Abschreibungen zu betrachten; im Rahmenkredit 2026-2029 werden Beschaffungskosten budgetiert. Wartungs- oder Abschreibungskosten werden an das AFI nach erfolgreichem Projektabschluss übergeben.

Zusammenstellung übergeordnet für die Laufzeit 2026–2029 (alles in Fr. exkl. MwSt.):

<i>Handlungsfeld (HF)</i>	Investitionsrechnung	Erfolgsrechnung	Total
<i>HF1</i>	100'000	200'000	300'000
<i>HF2</i>	800'000	420'000	1'220'000
<i>HF3</i>	600'000	260'000	860'000
<i>HF4</i>	300'000	200'000	500'000
<i>HF5</i>	200'000	200'000	400'000
2026	2'000'000	1'280'000	3'280'000
<i>HF1</i>	100'000	150'000	250'000
<i>HF2</i>	600'000	500'000	1'100'000
<i>HF3</i>	400'000	260'000	660'000
<i>HF4</i>	200'000	50'000	250'000
<i>HF5</i>	150'000	100'000	250'000
2027	1'450'000	1'060'000	2'510'000
<i>HF1</i>	100'000	50'000	150'000
<i>HF2</i>	300'000	500'000	800'000
<i>HF3</i>	150'000	300'000	450'000
<i>HF4</i>	100'000	200'000	300'000
<i>HF5</i>	50'000	180'000	230'000
2028	700'000	1'230'000	1'930'000
<i>HF1</i>	50'000	80'000	130'000
<i>HF2</i>	300'000	500'000	800'000
<i>HF3</i>	100'000	400'000	500'000
<i>HF4</i>	100'000	150'000	250'000
<i>HF5</i>	50'000	150'000	200'000
2029	600'000	1'280'000	1'880'000
Total 2026-2029	4'750'000	4'850'000	9'600'000

HF1-HF5: Vgl. Handlungsfelder 3.1 – 3.5

4.2. Kostentransparenz

Die Gesamtkosten des KDV werden in der Kontogruppe 3214 geführt.

Pro Projekt wird ein Kostensammler (AO Nummer) erstellt. Jedes Projekt wird einem strategischen Handlungsfeld zugeordnet, wodurch eine aggregierte Kostensicht pro Handlungsfeld möglich ist. Die geplanten Einsparungen werden im jeweiligen Projektantrag ausgewiesen und nach der Realisierung überprüft.

Im Rahmenkredit sind die Beschaffungskosten der Vorhaben enthalten. Nach Projektabschluss werden die Systeme dem AFI übergeben, wo die Kosten für Betrieb, Wartung und Abschreibungen anfallen. Im Sinne der Kostentransparenz werden diese Kosten in der Regel über Umlagen an die Ämter und Dienststellen weiterverrechnet.

5. Antrag

Der Regierungsrat beantragt dem Grossen Rat den Rahmenkredit Digitale Verwaltung Thurgau mit einem Gesamtkostenrahmen von **9.6 Mio. Franken (exkl. MwSt)**. Die Kosten setzen sich wie folgt zusammen:

	Investitionsrechnung	Erfolgsrechnung	Total
<i>Total 2026-2029</i>	<i>Fr. 4'750'000</i>	<i>Fr. 4'850'000</i>	Fr. 9'600'000

Der Rahmenkredit erstreckt sich über eine Laufzeit von vier Jahren und startet mit der Budgetperiode 2026.

6. Glossar

Abkürzung	Beschreibung
AFI	Amt für Informatik
AGOV	Nationales Behördenlogin
DV	Digitalisierungsverantwortliche (der Departemente, Staatskanzlei und Gerichte)
DVS	Digitale Verwaltung Schweiz
KDV	Kompetenzzentrum Digitale Verwaltung Thurgau
KVTG	Kantonale Verwaltung Thurgau
RPA	Robot Process Automation (virtuelle Mitarbeiter)
VTG	Verband Thurgauer Gemeinden