

Der Regierungsrat des Kantons Thurgau an den Grossen Rat

Frauenfeld, 2. Juli 2024
Nr. 501

20	IN 61	621
----	-------	-----

Interpellation von Martina Pfiffner Müller, Mathias Tschanen, Beda Stähelin und Viktor Gschwend vom 20. Dezember 2023 „Stand der Digitalisierung im Kanton Thurgau“

Beantwortung

Sehr geehrter Herr Präsident
Sehr geehrte Damen und Herren

Frage 1: Welche Digitalisierungsprojekte werden vom Kanton derzeit mit welchem Anteil des Rahmenkredites 2022–2025 vorangetrieben?

Das Kompetenzzentrum Digitale Verwaltung (KDV) bearbeitet zahlreiche Projekte mit unterschiedlichem Bezug zu den fünf strategischen Handlungsfeldern der „Strategie Digitale Verwaltung Thurgau“, die vom Regierungsrat am 11. August 2020 mit RRB Nr. 481 verabschiedet wurde. Die strategischen Handlungsfelder sind:

- Kompetenzen und Unternehmenskultur für die digitale Transformation
- Die Kunden im Zentrum (externe Sicht)
- Standardisierung und Automation (interne Sicht)
- Umgang mit Daten
- Rechtliche und technische Voraussetzungen

In der ersten Wirkungsphase des KDV wurde starkes Gewicht auf das Handlungsfeld „Die Kunden im Zentrum“ gelegt, und die Projekte wurden durch den Steuerungsausschuss KDV entsprechend priorisiert.

Ein Hauptziel war, eine umfassende Basisinfrastruktur mit grosser Wirkung auf den Endkunden zu realisieren. Diese Basisinfrastruktur beinhaltet im Wesentlichen die Beschaffung und Produktivsetzung eines IAM-Systems (elektronische Identität, TG Login), die Beschaffung und Produktivsetzung des Digitalen Schalters zur Umsetzung von durchgängig digitalisierten elektronischen Dienstleistungen sowie die Beschaffung und Produktivsetzung von elektronischen Signaturen. Damit konnte eine belastbare Basis zur weiteren Digitalisierung gelegt werden.

Dem Steuerungsausschuss des KDV steht ein detailliertes Projektcontrolling zur Verfügung, das über den Status der Projekte (Kosten, Zeit, Leistung und Qualität) informiert. Für weitere Informationen zu den einzelnen Projekten wird auf die Beantwortung von Frage 2 verwiesen.

Frage 2: Wie ist der Umsetzungsstand und Zeithorizont der laufenden Projekte?

Die nachfolgende Auflistung beinhaltet alle über den Rahmenkredit 2022–2025 finanzierten Projekte, der total 12.8 Mio. Franken umfasst. Nebst den geschätzten Aufwendungen wird auch der Umsetzungsstand des jeweiligen Projekts ausgewiesen (Stand Ende Mai 2024 mit Forecast bis Ende 2025).

Position	Projekt	Anteil Rahmenkredit	Umsetzungsstand
1	Digitaler Schalter: Basis und Weiterentwicklung Plattform sowie Entwicklung diverser Services	≈ 25 %	Initialversion realisiert und produktiv seit 22. Januar 2024 – Kontinuierliche Integration von weiteren Dienstleistungen. – Realisierung erster kommunaler Dienstleistungen in Zusammenarbeit mit dem Verband Thurgauer Gemeinden (VTG) Ende 2024 erwartet.
2	Steuerdeklaration/-erklärungsverfahren Natürliche Personen	≈ 7 %	In Planung
3	TG Web – Erneuerung des Webauftrittes des Kantons Thurgau	≈ 5 %	In Umsetzung Iterative Umsetzung der neuen Webseite des Kantons Thurgau 2024 und 2025. Letzte Arbeiten Anfang 2026 erwartet.

3/15

Position	Projekt	Anteil Rahmenkredit	Umsetzungsstand
4	Harmonisierung Web-Formulare	≈ 2 %	In Umsetzung Standard-Baukasten für die schnellere Erstellung von formularbasierten Dienstleistungen im Digitalen Schalter.
5	TG Design-System für Web	≈ 4 %	Umgesetzt Basisressource für die Umsetzung folgender Produkte: – Digitaler Schalter – eBau – tg.ch – Digitaler Arbeitsplatz
6	Intelligente Automation an massenhaften Gesuchen	≈ 10 %	Erster Anwendungsfall umgesetzt im Betreibungs- und Konkursamt: Automation der Betreibungsregistrauszüge. Die Berufsausübungsbewilligungen von Berufen des Gesundheitswesens gehen Mitte Juli online (Gesundheitsamt). Weitere Anwendungsfälle sind in Prüfung, insbesondere die Verarbeitung von Steuerveranlagungen von natürlichen Personen.
7	Elektronische Sammlung der Rechtserlasse des Kantons Thurgau	≈ 3 %	In Umsetzung, Finalisierung Sommer 2024 Umfasst die Digitalisierung aller „Rechtserlasse“ (Rechtsquellen) des Kantons Thurgau. Dies beinhaltet Verfassung, Gesetze, Verordnungen und rechtssetzende Regierungsratsbeschlüsse des Kantons Thurgau von 1803 bis 2021.

4/15

Position	Projekt	Anteil Rahmenkredit	Umsetzungsstand
8	IT-Architektur-Management	≈ 2 %	Laufende Tätigkeit im Rahmen der Erarbeitung der IT-Referenzarchitektur. Beratende Funktion durch das KDV.
9	Ausrüstung Bildungszentrum „Adler“ zum Kollaborationsraum in der KVTG	unter 1 %	Umgesetzt
10	eBau/ePlan-Portal	≈ 8 %	In Umsetzung, Pilotphase im Sommer 2024
11	eID	≈ 8 %	Initialversion realisiert und produktiv seit 22. Januar 2024 (mit Digitalem Schalter)
12	eSignatur	≈ 3 %	Realisiert , Signaturprodukte zur Erreichung der qualifizierten elektronischen Signatur sind vorhanden für interne Anspruchsgruppen (KVTG) und Einwohnerinnen und Einwohner (Digitaler Schalter).
13	Datenmanagement und Datenarchitektur	≈ 5 %	Laufende Tätigkeit: Erarbeitung der Data-Management-Architektur und Governance. Start Umsetzung geplant ab 2025.
14	Digitaler Arbeitsplatz – Portallösung für Mitarbeitende der KVTG	≈ 5 %	Laufende WTO-Ausschreibung , selektives Verfahren. Zuschlag erwartet 2024, Start der Umsetzungen ab 2025 auf der Basis von M365.

Stand heute sind folgende zehn Dienstleistungen auf dem Digitalen Schalter verfügbar:

- Amt für Betreibungs- und Konkurswesen (Departement für Justiz und Sicherheit, DJS)
 1. Betreuung einreichen
- Strassenverkehrsamt (DJS)
 2. Drittes Kontrollschild bestellen

5/15

3. Fahrzeugimport beantragen
 4. Halterauskunft sperren
 5. IVZ-Registerauszug bestellen
 6. Kontrollschilder nach Amriswil bestellen
 7. Neues Kontrollschild bestellen
- Amt für Mittel- und Hochschulen (Departement für Erziehung und Kultur, DEK)
 8. Stipendium beantragen
 9. Darlehen beantragen
 10. Semestermeldung einreichen

Für 2024 und 2025 sind folgende zusätzlichen 49 Dienstleistungen zur Umsetzung im Digitalen Schalter geplant oder bereits in Bearbeitung:

- Amt für Betreibungs- und Konkurswesen (DJS)
 - Betreibungsregisterauszug
 - Forderungseingabe
 - Verwertungsbegehren
 - Nichtbekanntgabe einer Betreuung
 - Abfrage Betreibungsstatus
 - Einreichung von Unterlagen durch Schuldnerinnen und Schuldner
 - Forderungseingaben bei Grundstücksverwertungen
 - Rückzüge von Betreibungen
 - Terminvereinbarungen zum Pfändungsvollzug
- Generalsekretariat Departement für Bau und Umwelt (GS DBU)
 - Ständige Liste
- Amt für Denkmalpflege (DBU)
 - Beitragsgesuch
 - Schlussabrechnung
 - Mehrkostenanmeldung

6/15

- Amt für Berufsbildung und Berufsberatung (DEK)
 - Anmeldung BIZ
- Amt für Volksschule (DEK)
 - Anmeldung Logopädie
- Landwirtschaftsamt (Departement für Inneres und Volkswirtschaft, DIV)
 - Tierbestandsmeldung
 - Meldung Betriebsübernahme
 - Digitale Bodenrechte
- Amt für Wirtschaft und Arbeit (DIV)
 - Einarbeitungszuschüsse
 - Meldung Schwarzarbeit
 - Anfrage Bauland Gewerbe
 - Grundbuch- und Notariatsverwaltung (DJS)
 - Digitale Unternehmensgründung
 - Beurkundungen
 - Statutenänderungen
 - Heimatausweis bestellen
- Amt für Handelsregister und Zivilstandswesen (DJS)
 - Handlungsfähigkeitszeugnis bestellen
 - Gesuch Namensänderung
 - Gesuch Familienforschung
 - Todesschein
 - Familienschein
 - Personenstandsausweis
 - Familienausweis (Familienbüchlein)
 - Partnerschaftsausweis
 - Bürgerrechtsnachweis
 - Geburtsschein

7/15

- Anerkennungsschein
 - Eheschein
 - Partnerschaftsurkunde
- Generalsekretariat (Departement für Finanzen und Soziales, DFS)
 - Gesuch um Steuerbefreiung
- Sozialamt (DFS)
 - Gesuch um Einarbeitungsausschüsse
 - Beitragsgesuch um Mitfinanzierung des Kantons an den stationären Aufenthalt (Heimmitfinanzierung, HMF)
 - Gesuch um Beiträge des Kantons an Transportkosten zur Tagesstruktur ohne Lohn
 - Antrag zur Aufnahme einer Person ohne IV-Rente
 - Kostenübernahmegarantie gemäss IFEG
 - Anmeldung für Teilnahme am Assistenzbudget Thurgau (ABTG)
- Steuerverwaltung (DFS)
 - Quellensteuer – Mutation
 - Quellensteuer – Anmeldung
 - Quellensteuer – Deklaration
- Gesundheitsamt (DFS)
 - Gesuch um Zulassung Obligatorische Krankenpflegeversicherung

Damit ist die Projekt-Pipeline gut gefüllt, und es können bis Ende 2025 sowohl aus finanzieller als auch aus personeller Sicht keine weiteren Projekte mehr ins KDV-Portfolio aufgenommen werden.

Zurzeit ist in Prüfung, ob und wie das KDV die Steuerverwaltung bei den ausstehenden Veranlagungen von natürlichen Personen unterstützen kann. Dabei geht es um die algorithmische Prüfung von Veranlagungen unter Einsatz von KI-gestützten Technologien. Allerdings müssten hierfür andere, bereits geplante Vorhaben (siehe Liste oben) zurückgestellt werden.

Frage 3: Wird der aktuelle Rahmenkredit von 12.8 Mio. Franken für den Umsetzungshorizont 2022–2025 voraussichtlich eingehalten?

Vom Rahmenkredit über 12.8 Mio. Franken, den der Grosse Rat für die Jahre 2022–2025 gesprochen hat, wurden bis Ende 2023 total 5.97 Mio. Franken beansprucht.

Der zeitliche Rahmen und die zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel werden als feste Grössen behandelt. Der Leistungsumfang ist definiert, priorisiert und umfasst ein festes Projektportfolio, das es zu realisieren gilt. Der heutige Stand der Planung reflektiert, was von 2022–2025 mit den zur Verfügung stehenden finanziellen Mitteln möglich und machbar erscheint. Der aktuelle Umsetzungsstand der einzelnen Projekte ist in den Antworten zu den Fragen 1 und 2 ersichtlich.

Bisher treffen die anfänglich getroffenen Annahmen zu, und die Umsetzung der priorisierten KDV-Projekte ist in vollem Gange und auf Kurs. Entsprechend ist der Regierungsrat mit dem bisherigen Fortschritt zufrieden. Sowohl die inhaltlichen als auch die finanziellen Rahmenbedingungen wurden und werden weiterhin eingehalten. Sollten sich Engpässe ergeben bei der Finanzierung einzelner Projekte, würden weniger prioritäre Vorhaben zurückgestellt.

Die Geschäftsprüfungs- und Finanzkommission (GFK) wurde an der Session vom 8. Juni 2023 umfassend über den aktuellen Stand der Projekte des KDV informiert. Es ist dem Regierungsrat ein grosses Anliegen, die Mitglieder des Grossen Rates transparent über die Fortschritte der Digitalisierungsprojekte zu informieren.

Frage 4: Wie wurde überprüft, ob alle Abhängigkeiten der sog. „Folgeprojekte“ mit den „Grundlagenprojekten“ gemäss der Dokumentation vom 14. September 2021 erfüllt sind, resp. nach welchen Kriterien wurden „Grundlagenprojekte“ definiert?

Es gibt keinen abschliessenden Kriterienkatalog für die Definition eines Grundlagenprojektes, jedoch in jedem Bereich nachvollziehbare Pfade für Folgeprojekte oder Folgearbeiten (dies können auch mehrere Projekte sein). Nachfolgend wird Bezug genommen auf Ziff. 5.1 der Beilage „Dokumentation zum Rahmenkredit 2022–2025“ vom 14. September 2021:

1. Bürgerkonto (eID) und elektronische Willensbekundung (eSignatur)

Damit in Zukunft digitale Dienstleistungen medienbruchfrei und rechtssicher erbracht werden können und keine Scheindigitalisierung¹ stattfindet, war es notwendig, den Digitalen Schalter zu lancieren und nicht auf eine Lösung seitens Bund zu warten. Für die belastbare, elektronische Authentifizierung natürlicher Personen (Bürgerkonto) musste ein sicheres Identity- und Access-Management-System (IAM-System) erstellt werden. Dies ist eine Grundanforderung für alle weiteren digitalen Dienstleistungen des Kantons, die eine gesicherte Identität erfordern (z.B. Zustellung von Entscheiden) und somit als Grundlagenprojekt zu verstehen.

Um auf die künftigen Entwicklungen auf Bundesebene Rücksicht zu nehmen, wurde ein IAM-System eingeführt, das die Verbindung zu einer elektronischen Identität mit einem anderen System zulässt. Ohne eine solche Umsetzung könnte in Zukunft nicht jedes Geschäft medienbruchfrei angeboten werden, da die elektronische Ermittlung belastbarer Identitäten im digitalen Raum notwendig ist.

Zusätzlich wurde einerseits für den Digitalen Schalter die eSignatur (Qualifizierte Signaturen) eingeführt, damit Rechtssicherheit und somit Medienbruchfreiheit für alle zukünftigen Dienstleistungen im Digitalen Schalter gegeben sind. Andererseits wurden eSignaturen für die Verwaltung eingeführt. Qualifizierte elektronische Signaturen sind eine notwendige Basis für die Rechtssicherheit bei der Übermittlung von beispielweise Anträgen an die Behörden. Sie sind nebst der belastbaren Identität notwendige Grundlage für die end-to-end-Digitalisierung von elektronischen Behördengängen nach den Rechtsgrundlagen von Bund und Kanton.

2. Digitaler Kundenschalter (ePortal)

Ein wesentliches Bedürfnis der Schweizer Bevölkerung und der Wirtschaft sind der Ausbau und die Konsolidierung von elektronischen Dienstleistungen über alle Behördenstufen hinweg. Die Bevölkerung möchte mehr Einfachheit und Konzentration diesbezüglich und empfindet zumindest im Bereich der Digitalisierungsbemühungen die Trennung von Bundes-, Kantons- und Gemeindeebene als hinderlich. Der Kanton übernimmt in der digitalen Transformation eine führende Rolle, weil die Geschwindigkeit, mit der Basisdienste unter Berücksichtigung der Interessen aller Kantone umgesetzt werden können, mit den Bedürfnissen der Bevölkerung nicht Schritt hält. Die Einführung eines Digitalen Schalters, der als zukünftiger „One-stop-shop“ elektronische Dienstleistungen anbietet, entspricht dem Nutzerbedürfnis, alles an einem Ort zu finden und medienbruchfrei an

¹ Scheindigitalisierung: Prozesse werden online angestossen, können aber online nicht beendet werden.

10/15

die Behörden übergeben zu können. Der Digitale Schalter bildet die Grundlage für das zukünftige digitale Dienstleistungsangebot des Kantons.

Die Abhängigkeit zwischen Grundlagen- und Folgeprojekten ist nicht nur innerhalb des Kantons ein Thema. Es ist darauf zu achten, dass alle Aktivitäten abgestimmt sind mit den Initiativen auf Bundesebene. Die Leiterin des KDV konnte Einsitz nehmen im operativen Führungsgremium der Digitalen Verwaltung Schweiz (DVS) und dadurch bereits in einem frühen Stadium Einsicht in deren Bedürfnisabklärungen in der Bevölkerung² nehmen.

3. Neuer Internet-Auftritt Kantonale Verwaltung Thurgau (KVTG)

Die Überarbeitung von tg.ch ist ein wichtiger Schritt hin zu einer kundenzentrierten Verwaltung. Kundinnen und Kunden erwarten, dass Informationen und Angebote einer Behörde an einem Ort und in zeitgemässer Ausführung vorhanden sind. Zukünftig sollen Informationen (z.B. zu Abstimmungen), aber auch hochwertige elektronische Dienstleistungen, optimiert an einer Stelle zu finden sein, möglichst direkt über der Suchmaschine. Dieses Ziel kann nur in Etappen erreicht werden. Der Umbau von tg.ch (Überarbeitung der Oberfläche und der Informationsarchitektur) ist ein erster Schritt hin zu einem geschlossenen elektronischen Angebot (Informationen und Dienstleistungen) für alle Thurgauerinnen und Thurgauer. Ohne diese Grundlage ist ein späteres nahtloses Zusammenwachsen beider digitaler Produkte (tg.ch + Digitaler Schalter) nicht möglich.

4. Kantonsweites Architekturmanagement und Umsetzung priorisierter Teil-Architekturen

Mit dem Begriff IT-Architektur werden verschiedene Aspekte der IT in einer Organisation bezeichnet. Hierzu zählen unter anderem Infrastruktur (Hardware, Standorte, Netzwerke), Software-Anwendungen, Technologien und Daten. Darüber hinaus sind funktionale Aspekte wie die notwendigen Schnittstellen, die eine reibungslose Unterstützung der Prozesse in der Organisation ermöglichen, Teil einer IT-Architektur.

Eine weit verbreitete Analogie vergleicht eine IT-Architektur mit einem Richtplan für die kantonale Raumplanung. Der Richtplan ist zentral und für die an der Errichtung und Instandhaltung der kantonalen Infrastruktur beteiligten Personen und Gruppen zwingend erforderlich. Er stellt sicher, dass die Entwicklung eines Kantons in geordneten Bahnen erfolgt und den zur Verfügung stehenden Ressourcen Rechnung getragen wird. Analog zum Kantonalen Richtplan gibt die IT-Architektur eine Referenz für alle an der Planung

² Vgl. <https://www.digitale-verwaltung-schweiz.ch/publikationen/studien/nationale-e-government-studie-2022>.

11/15

und dem Betrieb von IT-Systemen und IT-Infrastrukturen Beteiligten. Man spricht entsprechend auch von einer IT-Referenz-Architektur, wenn es um die Planung aktueller und zukünftiger IT-Lösungen geht.

Die Disziplin des IT-Architekturmanagements mit ihren verschiedenen Ausprägungen ist in der KVTG noch nicht genügend verankert. Lange Zeit war das Amt für Informatik (AFI) reduziert auf seine Rolle als Betreiberin der kantonalen IT-Infrastruktur und den einzelnen und in sich isoliert betriebenen Fachanwendungen. Fragen nach Standards, eventuell nutzbaren Synergien und auch die Verhinderung von zu viel Komplexität wegen fehlender Architekturprinzipien und -vorgaben stellten sich lange Zeit nicht. In der Zwischenzeit wurde ein solides IT-Architekturmanagement aufgebaut. Die IT-Architektur bildet den Rahmen für die Informatik-Entwicklung und den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien in der KVTG. Sie definiert langfristige Ziele und setzt Leitplanken.

Die IT-Architektur stützt sich auf die IT-Strategie des Kantons Thurgau (RRB Nr. 252 vom 21. März 2017), auf die Strategie Digitale Verwaltung (RRB Nr. 481 vom 11. August 2020) und auf die AFI-Strategie vom 25. November 2021.

5. Standardisierte Schnittstellen (API)

Die Konzeption und Implementierung von standardisierten Schnittstellen sind mittlerweile fast eine eigene Wissenschaft. Jede Schnittstelle bedeutet zusätzliche Komplexität und bringt teilweise hohe Kosten mit sich. In der Schnittstellen-Architektur und dem entsprechenden Design muss sorgfältig und professionell vorgegangen werden, damit die Anzahl Schnittstellen nicht unnötig erhöht wird.

6. Datenpolitik / strategisches Datenmanagement KVTG

In diesem Projekt wird die Grundlage geschaffen, um künftig das Datenmanagement zielgerichtet voranzutreiben. Hierzu muss eine detaillierte Datenlandkarte ausgearbeitet, die dazugehörigen organisatorischen Überlegungen getroffen und daraus Datendomanänen abgeleitet werden. Dadurch wird die Festlegung von Schwerpunkten im Datenmanagement und der Abbau von Redundanzen ermöglicht.

Frage 5: Mit welchen Kosten rechnet der Kanton bei der Umsetzung aller Folgeprojekte gemäss Kapitel 4 der Dokumentation vom 14. September 2021?

Die Arbeiten zur Umsetzung der Digitalisierungsstrategie aus dem Jahr 2021 sind in vollem Gange. Es existieren zurzeit Ideen für Folgeprojekte, aber es existiert noch kein Vorschlag für ein Gesamtpaket. Um ein solches zu schnüren, braucht es die Auseinan-

12/15

dersetzung mit Aspekten wie dem Grad der Zielerreichung bei den laufenden Aktivitäten, die Entwicklung der Rahmenbedingungen auf Bundesebene, und es muss insbesondere abgeklärt werden, welche Ambitionen der Kanton hat und welche finanziellen Mitteln hierfür aufgewendet werden können (Umsetzung Finanzstrategie 2024–2030).

Als Basis für die Beantragung eines weiteren Kredits ab 2026 wird ein umfassendes Strategie-Review durchgeführt werden.

Frage 6: Wie gut gelingt die enge Zusammenarbeit mit den Betroffenen aus verwaltungsübergreifenden Stellen, mit denen das Kompetenzzentrum Digitale Verwaltung (KDV) die Projekte laufend umsetzt?

Die Zusammenarbeit zwischen den Departementen, der Staatskanzlei, den Ämtern und Dienststellen mit dem KDV funktioniert gut. Nach Wahrnehmung des KDV ist das direkte Involvieren von Personen in Umsetzungsprojekten entscheidend für deren Motivation und die allgemeine Akzeptanz der erzielten Resultate. Dies erhöht auch die Bereitschaft, einen Beitrag ans Gelingen einer Projektumsetzung beizusteuern. Digitalisierung wird dadurch nicht mehr als abstrakter Begriff verstanden, sondern konkret erlebt. Nur so und Schritt für Schritt kann die digitale Transformation gelingen.

Bei der Digitalisierung von Dienstleistungen dürfen die vorbereitenden Arbeiten nicht unterschätzt werden. Nicht selten müssen Prozesse neu gedacht oder angepasst werden, da diese selten „direkt“ digitalisiert werden können. Dies ist für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mitunter eine Herausforderung, meistens aber eine positive. Durch die Businessanalyse gemeinsam mit Expertinnen und Experten des KDV lernen sie, ihren Prozess mit den zur Verfügung stehenden Mitteln zu digitalisieren.

Eine besondere Hürde bei der Digitalisierung ist der in der Schweiz gelebte Föderalismus. Die Zusammenarbeit mit dem Bund funktioniert gut. Wie bereits erwähnt konnte die Leiterin des KDV im operativen Führungsgremium der Digitalen Verwaltung Schweiz Einsitz nehmen. Zudem durfte das KDV den Digitalen Schalter im Sinne einer Erfolgsgeschichte in Bern bei der DVS vorstellen und erhielt sehr gute Rückmeldungen.

Eine grosse Herausforderung stellt die Integration von Dienstleistungen der Politischen Gemeinden (PG) dar. Dies zeigt sich aktuell am Beispiel der Integrationsbestrebungen der verschiedenen IT-Systeme auf Gemeindeebene im Bereich der Bearbeitung von Baugesuchen (eBau/ePlan-Portal). Bei den Gemeinden sind mehrere Systeme mit unterschiedlichen Ausprägungen im Einsatz, und teilweise werden die Gesuche mit Excel-Listen bearbeitet. Dies verkompliziert und verteuert die Angelegenheit stark und zieht das Projekt zeitlich in die Länge. Für die Zusammenarbeit zwischen Kanton und Politischen Gemeinden wurde die Organisation eTG gegründet, die beim Verband Thurgauer

13/15

Gemeinden (VTG) angesiedelt ist und sich zurzeit noch im Aufbau befindet. Insbesondere im Baubereich ist sodann der GIS Verbund Thurgau (GIV) stark in die Digitalisierungsarbeiten eingebunden.

Frage 7: Wie wird der Kanton zentrale Qualitätsaspekte wie Nutzerfreundlichkeit, Sicherheit und Datenschutz, Kosteneffizienz und -effektivität, Kompatibilität sowie Einsparpotenzial bzw. Effizienzsteigerungen effektiv messen, überwachen und sicherstellen?

1. Nutzerfreundlichkeit

Die Überprüfung und kontinuierliche Verbesserung der Nutzerfreundlichkeit haben höchste Priorität bei der Arbeit des KDV. Bei der Realisierung von digitalen Produkten (z.B. Digitaler Schalter, eBau) werden Kundentestings durchgeführt, die künftig periodisch wiederholt werden sollen. Hierbei werden durch ein beauftragtes Unternehmen Personen aus der Bevölkerung rekrutiert, um neue Dienstleistungen vor Inbetriebnahme in einer Testumgebung zu prüfen.

Der Erkenntnisgewinn dieser Testrunden mit Einwohnerinnen und Einwohnern sind gewonnene Muster, die sich immer wieder ergeben: Wie schnell findet man sich auf einer Seite zurecht, wie intuitiv ist diese gestaltet usw. Erst bei hoher Akzeptanz wird eine Produktivsetzung in Betracht gezogen.

2. Sicherheit und Datenschutz

Bei Digitalisierungsprojekten gelten betreffend Sicherheit und Datenschutz die gleichen Regeln wie bei anderen IT-Vorhaben. Das AFI erarbeitet in Zusammenarbeit mit dem Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten jeweils detaillierte Konzepte zu Informationssicherheit und Datenschutz (ISDS). In diesem Rahmen werden sämtliche Projekte bereits in der Konzeptphase auf kritische Aspekte hin geprüft.

3. Kosteneffizienz und -effektivität

Jedes KDV-Projekt durchläuft die Phasen der klassischen Projektvorgehensmethode „Hermes“. In der Initialisierungsphase wird ein formeller Projektauftrag erstellt, in dem Projektziele, Kosten, Zeit, Mittelbedarf und die detaillierte Leistungsbeschreibung formuliert werden. Dieser Projektauftrag wird durch den Steuerungsausschuss KDV geprüft, freigegeben oder zur Überarbeitung zurückgewiesen.

Wenn immer möglich wird mit Kostendächern gearbeitet, damit vereinbarte Ziele mit Lieferanten auch in einem definierten Kostenrahmen realisiert werden können. Nach

14/15

Beendigung der Projekte gibt ein Abschlussbericht Aufschluss über die Zielerreichung sowie die finanzielle und terminliche Situation.

4. Kompatibilität

Um die Kompatibilität mit bestehenden Systemen sicherzustellen, wird jedes Projekt durch das Architekturgremium im AFI detailliert geprüft. Dieses Gremium stellt sicher, dass die technische Integration und die Erfüllung bestehender Standards (Security, Architektur, Schnittstellen, Betriebssysteme, Übertragungsprotokolle etc.) gegeben sind.

5. Einsparpotential und Effizienzgewinne

Das Einsparpotential und/oder die Effizienzgewinne werden am Ende der Projekte explizit erfasst. Die jeweilige Projektleitung legt diese Zusammenstellung dem KDV vor, das diese in gesammelter Form dem Steuerungsausschuss KDV zur Verfügung stellt.

Diese Zusammenstellung ergibt bei gewissen Grundlagenprojekten oder besonders komplexen Rahmenbedingungen keinen Sinn. Damit können die Effizienzgewinne der Einführung eines IT-Architektur Managements, der Bereitstellung eines Digitalen Schalters oder eines neuen kantonalen Webauftritts kaum seriös ermittelt werden.

Bei anderen Vorhaben, insbesondere der Aufschaltung konkreter Dienstleistungen auf dem Digitalen Schalter, ist eine vertiefte Analyse möglich. Bei jeder zu digitalisierenden Dienstleistung wird eine systematische Businessanalyse nach einer vorgegebenen Struktur durchgeführt (siehe nachfolgende Abbildung).

15/15

Kanton Thurgau | Digitaler Schalter (DKS)

Business Case pro Service Strecke

In den folgenden Fragen wird der Aufwand abgeschätzt, welcher heute total für die Service Strecke durch die Verwaltung aufgewandt wird. Dies beinhaltet:

- Zur Verfügung Stellung von Dokumenten / Formularen / Informationen
- Beratung von Bürgern zu Service Strecke
- Prüfung der Vollständigkeit der Gesuche / Bestellungen
- Rückfragen
- Erfassung der Informationen zu Gesuch / Bestellung in Fachapplikation(en)
- Prüfung von Zahlungsprozess
- Bearbeitung des Gesuchs / der Bestellung
- Versand von Dokumenten an Bürger
- etc.

Abschätzung des heutigen Aufwands für Service Strecke

Welche Kosten entstehen durchschnittlich pro Mitarbeitenden im Jahr? (100% Pensum) CHF 100'000.00 Empfehlung: CHF 100'000

Kalkulationsvariante 1 - Berechnung mit Mitarbeitenden

Wie viele Mitarbeitende (FTE) sind jetzt mit Service beschäftigt? 2.00 Bsp. 5.0

Wie viel % der Arbeit dieser Mitarbeitenden fällt auf Service Strecke? 50% Bsp. 30%

Aufwandschätzung pro Jahr gemäss Variante 1 CHF 100'000.00

Kalkulationsvariante 2 - Berechnung mit Serviceaufwand

Wie viele Mal wird dieser Service pro Jahr durchgeführt? Anzahl Transaktionen, aller

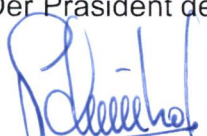
Wie viel Aufwand löst die Abwicklung der Service Strecke aus? Angabe in Minuten

< > ... 1 Heutiger Aufwand 2 Potenzial digitaler Schalter 3 Potenzial Integration 4 Potenzial Automatisierung 5 Erwartete Kosten

Abbildung 1: Sheet Business Case Erhebung

Dabei werden die vom jeweiligen Amt erwarteten Effizienzgewinne bereits vor dem Projektstart bewertet. Innerhalb der Analyse werden drei Stufen der Integration untersucht: Eingabe am Schalter, Integration ins Fachsystem und Automation innerhalb des Fachsystems. Hiermit lassen sich nach Produktivsetzung und Nutzung durch die Kunden Effizienzgewinne (Personal- und Sachaufwand) ausweisen.

Der Präsident des Regierungsrates


Der Staatsschreiber



