Staatskanzlei
Dienststelle für Kommunikation

Thurgau

22. Januar 2024

Das Departement für Inneres und Volkswirtschaft des Kantons Thurgau teilt mit:

Der Digitale Schalter im Kanton Thurgau ist online

Im Kanton Thurgau können ab heute unter thurgau.ch die ersten Dienstleistungen des Digitalen Schalters in Anspruch genommen werden. Das Erreichen des ersten Etappenziels ist ein Meilenstein, die Entwicklung ist aber noch lange nicht abgeschlossen. In den kommenden Monaten und Jahren werden fortlaufend weitere Dienstleistungen aufgeschaltet. Ein besonderes Augenmerk gilt der Datensicherheit.

«Heute ist ein grosser Tag für unseren Kanton. Die ersten Dienstleistungen des Digitalen Schalters stehen den Thurgauerinnen und Thurgauern zur Verfügung. Ich bin stolz auf das Team, das diesen Schalter entwickelt hat», sagte Regierungsrat Walter Schönholzer, Chef des Departementes für Inneres und Volkswirtschaft, an einer Medienkonferenz. Der Kanton Thurgau ist bei der Digitalisierung in vielen Bereichen schon weit – zum Beispiel bei den Geodaten, den Dienstleistungen im Strassenverkehrsamt, im Betreibungs- und Konkurswesen und zahlreichen weiteren Angeboten der Ämter und Fachstellen.

Was aber fehlte, wurde vor gut drei Jahren mit dem Kompetenzzentrum Digitale Verwaltung (KDV) geschaffen: eine zentrale Steuerung und Koordination der Digitalisierung. Eines der in der Strategie Digitale Verwaltung definierten Handlungsfelder heisst «Die Kunden im Zentrum». Innerhalb dieses Handlungsfeldes wurde als zentrale Massnahme die Basis für den Digitalen Schalter zur zukünftigen Bereitstellung von elektronischen Behördendienstleistungen gelegt. Erste Dienstleistungen für natürliche und juristische Personen wurden erarbeitet. Die Kundenbedürfnisse nach digitaler Erledigung von Behördengängen stehen bei der Erarbeitung und Weiterentwicklung des Produktes im Vordergrund.

Mit den ersten Dienstleistungen die Standardisierung vorbereiten

Nun wurden die ersten zehn Dienstleistungen aufgeschaltet, die medienbruchfrei und rechtssicher dank qualifizierter elektronischer Signatur beim Kanton eingereicht werden können. Es sind dies folgende: Betreibung einreichen, Import Fahrzeuge, Kontrollschild nach Amriswil bestellen, Stipendiengesuch, Darlehensgesuch, Semestermeldung, IVZ-Registerauszug bestellen, Bestellung drittes Kontrollschild, Halterauskunft sperren, Ersatz Kontrollschild. «Wir haben in Zusammenarbeit mit den Ämtern eine inhaltlich breite Auswahl an Dienstleistungen gesucht, die die Standardisierung der Servicestrecken voranbringen und kommende Dienstleistungen schneller realisiert werden können», erklärte Eva-Maria-Boretti, Leiterin des KDV, das Vorgehen für die Auswahl der ersten Dienstleistungen.

Selbstverständlich ist das lediglich der erste Schritt. «Der Digitale Schalter wird laufend ausgebaut und befindet sich von nun an in einem Weiterentwicklungsprozess. Die ersten Dienstleistungen dienen als Schablonen, da durch deren Realisierung nun schneller weitere Dienstleistungen umgesetzt werden können», erklärte Eva-Maria Boretti. Ab Frühjahr 2024 folgen viele weitere Dienstleistungen, unter anderem der automatisierte Bezug von Betreibungsregisterauszügen für natürliche Personen als Self-Service mit unmittelbarer Online-Rücklieferung in den Schalter.

Ein solides Fundament wurde aufgebaut

Für die Erarbeitung eines Produktes wie dem Digitalen Schalter sind vorgelagerte Tätigkeiten notwendig. Um künftig elektronische Dienstleistungen erbringen zu können, musste das Kompetenzzentrum Digitale Verwaltung zunächst ein Identitätsmanagementsystem aufbauen, das Benutzerinnen und Benutzer eindeutig im digitalen Raum identifizieren kann. Die Erarbeitung eines Thurgauer Designsystems für digitale Produkte war ein weiterer Schritt in Richtung kundenzentrierte Digitalisierung und Customer Experience. Inskünftig werden digitale Produkte beim Kanton Thurgau einheitlich aussehen, «für das haben wir quasi einen digitalen Legokasten gebaut», sagte Eva-Maria Boretti.

Zeitgleich musste das KDV Dienstleistungen identifizieren und diese gemeinsam mit den Ämtern digitalisieren. Jede Dienstleistung muss entsprechend vorbereitet werden, damit sie im Digitalen Schalter platziert werden kann. Hierbei ist die Komplexität mal höher, mal tiefer. Das muss individuell betrachtet und ausgearbeitet werden. Als weitere Herausforderung hat das KDV nach einer geeigneten Methode gesucht, qualifizierte elektronische Signaturen am Ende der Services einzuführen. Für viele Dienstleistungen des Kantons Thurgau sind qualifizierte Signaturen notwendig für eine rechtsgültige Eingabe von Gesuchen. Dies ist nun möglich über den Digitalen Schalter, intuitiv und einfach am Ende einer Dienstleistung.

Umstellung der Arbeitsweise

Was das neue Angebot für ein Amt bedeutet, erklärte Roger Wiesendanger, Leiter des Amtes für Betreibungs- und Konkurswesen. «Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen die neuen digitalen Plattformen kennen, Eingänge bewirtschaften und gegebenenfalls die Kundinnen und Kunden unterstützen. Vorgängige Schulungen, Instruktionen und Unterstützung sind entscheidend, um sicherzustellen, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die erforderlichen Fähigkeiten entwickeln.» Hinzu kommt aber auch die Umstellung der Arbeitsweise. Prozesse mussten neu definiert und gestaltet werden, um die Vorteile der digitalen Plattform optimal zu nutzen.

Die digitale Transformation erfordert auch einen kulturellen Wandel, ist Roger Wiesendanger überzeugt: «Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen offen für Veränderungen sein und die neuen Technologien als Chance zur Verbesserung ihrer Arbeitsweise sehen.» Er ist sich auch bewusst, dass die Erwartungen an Effizienz und Produktivität mit dem Digitalen Schalter weiter steigen werden. Zudem sei es wichtig, kontinuierliche Schulungs- und Unterstützungsmassnahmen bereitzustellen, um sicherzustellen, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stets auf dem neuesten Stand sind.

Weitere Angebote in den kommenden Monaten

In den kommenden Monaten und Jahren wird das Angebot des Digitalen Schalters laufend ausgebaut. In Kürze wird das Kompetenzzentrum Digitale Verwaltung

gemeinsam mit dem Amt für Betreibungs- und Konkurswesen den Betreibungsregisterauszug als ersten Self-Service mit Rücklieferung in den Digitalen Schalter für Selbstauskünfte anbieten und die elektronische Forderungseingabe im Konkurs realisieren. Ebenfalls ist in Kürze mit dem Gesuch um Berufsausübung für alle bewilligungspflichtigen Berufe im Gesundheitswesen zu rechnen, der digitalen Unternehmensgründung oder Tierbestandsmeldungen für das Landwirtschaftsamt. Die Umsetzung einer Auswahl an Zivilstandsmeldungen wird 2024 ebenfalls kommen.

«Unser Ziel ist es zudem, dass der Digitale Schalter auch für Dienstleistungen der Gemeinden genutzt werden kann, da Bürgerinnen und Bürger alles an einem Ort finden sollen. So soll ab Sommer 2024 auch das Einreichen von Baugesuchen und Planungsgeschäften vollständig digital möglich werden», sagte Walter Schönholzer. Schliesslich soll das Angebot in erster Linie den Thurgauerinnen und Thurgauern dienen.

thurgau.ch