

Vorlage Stadtparlament

Datum	16. Februar 2023
Beschluss Nr.	2462
Aktenplan	152.15.12 Stadtparlament: Interpellationen

Interpellation Louis Stähelin und Beat Rütse: Verwaltungsprozesse am Beispiel der Tagesbetreuung digitalisieren; schriftlich

Louis Stähelin und Beat Rütse sowie 50 mitunterzeichnende Mitglieder des Stadtparlaments reichten am 29. November 2022 die beiliegende Interpellation «Verwaltungsprozesse am Beispiel der Tagesbetreuung digitalisieren» ein.

Der Stadtrat beantwortet die Interpellation wie folgt:

1 Ausgangslage

In seiner Vision 2030 hat der Stadtrat die Digitalisierung als zentrales Handlungsfeld im Kontext der «Smarten Stadt» aufgenommen. Hierbei wird Digitalisierung nicht nur als IT-Thema bzw. zur Büroautomation verstanden, sondern als ganzheitliches Konzept betrachtet, bei dem die Verwendung von Daten, die Optimierung von Prozessen und Dienstleistungen, die Art der Leistungserstellung und die Form der Kommunikation auf interne und externe Kundinnen und Kunden abgestimmt sind.

Das Digitalisierungspotential soll geprüft und ausgeschöpft werden – dies mit dem Ziel, Dienstleistungen schneller, einfacher und qualitativ besser anzubieten. Digitale Instrumente sollen es Gesellschaft und Wirtschaft ermöglichen, neue Formen der Dienstleistungserbringung, Interaktion und Partizipation zu nutzen. Für die Legislatur 2021–2024 ist als konkretes Ziel genannt, dass der Zugang zum Verwaltungsangebot grösstenteils orts- und zeitunabhängig möglich sein soll und Leistungen digital beauftragt werden können. Weiter soll eine Roadmap zur Innovation der Verwaltungsdienstleistungen erstellt werden.¹

Die Hauptverantwortung für die Umsetzung dieses wichtigen und weitreichenden Transformationsprozesses liegt in der fachlichen Verantwortung der Dienststellen. Von zentraler Seite werden auf Nachfrage eine methodische Unterstützung, passende IT-Lösungen oder Support bei der Beschreibung von Prozessen gegeben.

Zur optimalen Ressourcennutzung und aus Gründen des Investitionsschutzes erfolgt bezüglich der Digitalisierung einzelner Dienste und Leistungen immer eine Einpassung und Einbettung in die

¹ Vgl. Vision 2030 und Legislaturziele 2021–2024: Im Internet unter dem folgenden Link abrufbar (Stand: 17.01.2023): https://www.stadt.sg.ch/home/verwaltung-politik/demokratie-politik/stadtrat/_jcr_content/Par/downloadlist_copy/DownloadList-Par/stsq_download.ocFile/10712tsq_Vision_Flyer_A4_20210507.pdf

bestehenden IT-Systeme der Stadt sowie eine Abstimmung mit den Aktivitäten auf kantonaler (eGov St.Gallen) und nationaler Ebene (Digitale Verwaltung Schweiz).

Der Weg hin zu einer umfassenderen Digitalisierung setzt in der Regel neue oder erweiterte Applikationen voraus, was entsprechende Projekte und personelle Ressourcen benötigt und mit Kostenfolgen verbunden ist. Die digitale Transformation muss schrittweise umgesetzt werden. Sie muss personell und finanziell leistbar sein.

Im Bereich der Tagesbetreuung ist die Digitalisierung der Verwaltungsprozesse weit fortgeschritten. Es besteht aber noch Potential für den weiteren Ausbau. Die Daten der betreuten Kinder sowie ihrer Eltern² sind zentral und geschützt in einer Applikation gespeichert. Die zuständigen Mitarbeitenden der dezentralen Betreuungsstandorte und der zentralen Dienste greifen passwortgeschützt auf die elektronischen Daten zu. Diese werden einerseits für administrative Prozesse im Tagesbetreuungsalltag und andererseits für planerische oder strategische Aufgaben eingesetzt. Ein grosser Teil der verwaltungsinternen Prozesse wird heute digital unterstützt. Ebenfalls stehen heute der städtischen Bevölkerung auf der Website der Tagesbetreuung Formulare und Informationen in digitaler Form online zur Verfügung.

In der Tagesbetreuung werden heute noch nicht sämtliche Prozesse, Dokumente und Arbeitsschritte elektronisch unterstützt. In analoger Form erfolgen beispielsweise der Prozess der Erstanmeldung oder die Anmeldung für die Ferienbetreuung. Die aktuell eingesetzten Systeme lassen es technisch nicht zu, dass eine Willensbekundung oder Ermächtigung in digitaler Form erteilt werden könnte. Damit die rechtlichen Vorgaben eingehalten werden, müssen die Eltern heute Unterschriften auf Papierdokumenten erbringen. Sie müssen die Stadtverwaltung zum Beispiel auch mit handschriftlicher Unterschrift zur Abfrage von Steuerdaten ermächtigen, welche Grundlage für die Festlegung des Tarifs bilden.

In naher Zukunft ist geplant, im Bereich der Tagesbetreuung weitere Prozesse zu digitalisieren. Im kantonalen Projekt «IT-Strategie AVS/Volksschule 2022» wird für den Kanton und die Schulträger eine neue Schulverwaltungslösung mit der Bezeichnung «PUPIL@SG» eingeführt. Dieses System ist modular aufgebaut. Es gibt Pflichtbereiche, die alle Schulträger im Kanton einführen müssen. Darüber hinaus bestehen Module, die von den Schulträgern bei Bedarf genutzt werden können. Es ist geplant, dass für die städtische Tagesbetreuung solche fakultativ wählbaren Module eingesetzt werden. Sie ermöglichen es, dass künftig zusätzliche Prozesse digitalisiert werden können. Das gilt nicht nur verwaltungsintern, sondern auch für interaktive Prozesse zwischen den Eltern und der städtischen Tagesbetreuung. Das System «PUPIL@SG» wird das heute in der Stadt St.Gallen im Bereich der Tagesbetreuung im Einsatz stehende Produkt «Scolaris» ablösen. Diejenigen Prozesse, für die heute noch eine Originalunterschrift benötigt wird, können künftig nur insoweit elektronisch geführt werden, als in «PUPIL@SG» ein elektronischer Identifikationsnachweis (E-ID) implementiert wird und die rechtlichen Vorgaben dessen Nutzung zulassen. Diese Thematik ist auf Ebene des kantonalen Projekts «PUPIL@SG» anzugehen.

² Soweit in dieser Interpellationsantwort der Begriff «Eltern» verwendet wird, werden darunter alle Inhaberinnen und Inhaber der elterlichen Sorge verstanden.

2 Beantwortung der Fragen

1. *Wie sieht der verwaltungsinterne Prozess aus, welcher die Prozesse der Verwaltung auf ihr Digitalisierungspotential prüft?*

Die Dienststellen prüfen im Rahmen der personellen und finanziellen Möglichkeiten die kontinuierliche Optimierung ihrer Services, Prozesse und Dienstleistungen. Bei Bedarf können sie Unterstützung der zuständigen zentralen Dienste (insbesondere CDO, Informatikdienste, Organisationsentwicklung, Personaldienste etc.) der Stadtverwaltung beiziehen. Fragen der Büroautomatisierung können beispielsweise seit mehreren Jahren an den jährlichen Kundengesprächen mit den Informatikdiensten thematisiert werden.

Neben dem dargestellten kontinuierlichen Prozess können Innovationsprozesse mittels einer Analyse von Kundenbedürfnissen, einer Definition des Erneuerungsbedarfes und die Anwendung von Service Design umgesetzt werden. Dies erfolgt auf Grundlage des im Jahr 2022 in Zusammenarbeit mit den städtischen Dienststellen aufbereiteten zentralen Dienstleistungskatalogs. Der Dienstleistungskatalog bietet eine Übersicht über rund 360 Dienstleistungen, die von der Stadt gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern erbracht und auf ihr Digitalisierungspotenzial überprüft werden. Schrittweise können so die Dienststellen von zentraler Stelle auf mögliche Potentiale angesprochen werden. In Zusammenarbeit mit den Dienststellen wird dann festgelegt, welche Dienstleistungen zu welchem Zeitpunkt und in welcher Form digital zugänglich gemacht werden. Hier greifen die Kompetenzen der Dienststellen und die Aktivitäten des CDO im Bereich Smarte Stadt, der Informatikdienste und der Personaldienste sowie der Organisationsentwicklung strategisch und operativ ineinander.

2. *Wie schätzt der Stadtrat das Digitalisierungspotential im konkreten Fall der Anmeldung für die Ferienbetreuung der Tagesbetreuung ein?*

Im Bereich der Tagesbetreuung ist ein Potential für eine weitergehende Digitalisierung vorhanden. Weitere Schritte werden mit der Einführung von «PUPIL@SG» vorangetrieben, insbesondere auch für Prozesse, die interaktiv zwischen der städtischen Tagesbetreuung und den Eltern ablaufen. Dazu gehört generell der Bereich der An- oder Abmeldungen (lang-, aber auch kurzfristig) und damit auch die in der Fragestellung angesprochene Anmeldung von Kindern für die Ferienbetreuung. Das neue System «PUPIL@SG» soll allgemein die Kommunikation zwischen den Mitarbeitenden der städtischen Tagesbetreuung und den Eltern auf digitalen Kanälen erleichtern und unterstützen.

Im Zusammenhang mit der digitalen Transformation gilt es zu beachten, dass nicht alle Personen Zugang zur digitalen Welt haben oder aus anderen Gründen auf die Nutzung digitaler Dienstleistungen verzichten. Die fortschreitende Digitalisierung darf nicht zu einer Schwelle für den Zugang zum Angebot der Tagesbetreuung führen. Es muss auch in Zukunft möglich bleiben, mit Eltern bei Bedarf auf analogen Kanälen zu kommunizieren.

3. *Sofern nicht konkrete Gründe gegen die Digitalisierung gemäss Frage 2 sprechen, bis wann wird diese umgesetzt sein?*

Ursprünglich war vorgesehen, die Projektarbeiten für die Einführung von «PUPIL@SG» in der Stadt St.Gallen mit Beginn des Schuljahres 2023/24 aufzunehmen. Dies mit dem Ziel einer produktiven Umsetzung auf Beginn des Schuljahres 2024/25. Derzeit wird eine Verschiebung um ein Jahr geprüft. Der Grund liegt darin, dass im Jahr 2024 das Kinderfest stattfindet. Die Vorbereitungsarbeiten für das Kinderfest fallen nach der ursprünglichen Planung zeitlich zusammen mit den Projektarbeiten an «PUPIL@SG». Beide Vorhaben binden in den Schulen, in den Tagesbetreuungsangeboten und in den zentralen Bereichen der Dienststelle Schule und Musik viele Ressourcen.

Die Stadtpräsidentin:

Maria Pappa

Der Stadtschreiber:

Manfred Linke

Beilage:

- Interpellation vom 29. November 2022