

## **Grosser Gemeinderat, Vorlage**

### **Postulat der SVP-Fraktion vom 29. September 2020 betreffend "Es braucht eine neue Digitalisierungsstrategie für die Stadtverwaltung Zug"**

Bericht und Antrag des Stadtrats Nr. 2691 vom 19. Oktober 2021

Sehr geehrte Frau Präsidentin  
Sehr geehrte Damen und Herren

Am 29. September 2020 hat Philip C. Brunner im Namen der Fraktion der SVP Stadt Zug das Postulat betreffend «Es braucht eine neue Digitalisierungsstrategie für die Stadtverwaltung Zug» eingereicht. Sie verlangen, die bestehende Digitalisierungsstrategie umfassend zu überarbeiten.

Die Begründung des Vorstosses ist aus dem vollständigen Postulatstext im Anhang ersichtlich.

An seiner Sitzung vom 27. Oktober 2020 hat der Grosse Gemeinderat das Postulat dem Stadtrat zum schriftlichen Bericht und Antrag überwiesen.

Wir erstatten Ihnen hierzu den folgenden Bericht und Antrag:

Die aktuelle Digitalisierungsstrategie der Stadt Zug wurde im Rahmen der Stadtrat-Klausur im März 2017 unter Einbezug externer Unterstützung erarbeitet und durch den Stadtrat am 2. Mai 2017 verabschiedet (siehe Link, <https://www.stadtzug.ch/publikationen/326434>).

Der Paradigmenwechsel hin zur digitalen Leistungserbringung der gesamten Stadtverwaltung, und die damit verbundenen Entscheidungen hinsichtlich Organisation und Technologie, richtet sich nach den Zielen und Grundsätzen der Digitalisierungsstrategie. Darin sind konkrete Massnahmen definiert, um den Kundenwünschen der Einwohnerinnen und Einwohner gerecht zu werden, dies beispielsweise durch kürzere Bearbeitungszeiten oder leichtere Erreichbarkeit.

Wie in der Strategie festgehalten, überprüfen und entwickeln der Stadtschreiber und der Abteilungsleiter Informatik diese Massnahmen laufend. Von den gut 40 Abteilungen werden diejenigen Dienstleistungen und Prozesse priorisiert, die die Einwohnerinnen und Einwohner am häufigsten nutzen. So sind beispielsweise Dienstleistungen der Einwohnerkontrolle und des Betreibungsamts bereits heute stark digitalisiert. Laufende Projekte anderer Abteilungen sind das digitale Gesuchsportal im Bereich Kulturförderung, die elektronische Baueingabe, das Elternportal für den digitalen Informationsaustausch im Bildungsbereich, die digitalisierte Bibliothekskarte, eine Weiterentwicklung der digitalen Lösung zur Bewilligung von Veranstaltungen im öffentlichen Raum, die digitale Parkbewilligung für Anwohnerinnen und Anwohner oder der Zutritt zu Sportanlagen und Sälen mit dem Smartphone. Budgetiert sind diese Projekte durch die Abteilung Informatik.

Die Digitalisierungsstrategie ist für den Zeitraum 2017 – 2022 festgelegt und wird 2022/23 überarbeitet. Als Resultate der bestehenden Digitalisierungsstrategie sind bis dato zahlreiche nennenswerte Erfolge zu verzeichnen:

- So wurde die Handhabung für Homeoffice vereinfacht (bis 40% des Arbeitspensums) und liegt in der Verantwortung der/des direkten Vorgesetzten. Die Mitarbeitenden können dank der virtualisierten Systemumgebung und dem «One Number» Service für das Geschäftstelefon ortsunabhängig arbeiten. Zudem investiert die Stadt Zug kontinuierlich in die Kenntnisse ihrer Mitarbeitenden, damit diese das volle Potenzial der digitalen Arbeits- und Kollaborationsmittel nutzen können. Diesen vorausschauenden Massnahmen war es auch geschuldet, dass die Stadt Zug während der pandemiebedingten Homeoffice-Pflicht ihren Auftrag unterbruchfrei und in gewohnt hoher Qualität erbringen konnte.
- Lehrpersonen, Schülerinnen und Schüler sind seit dem Schuljahr 2019/20 mit mobilen Geräten ausgerüstet, ab der fünften Klasse haben alle Jugendlichen ihr Gerät zur persönlichen Nutzung. Dies ist nicht nur ein wichtiges Element bei der Vermittlung digitaler Kompetenzen, die bestens ausgestattete IT-Infrastruktur hat auch den kurzzeitigen Übergang zu Home-Schooling im Frühjahr 2020 stark vereinfacht.
- Seit Mai 2020 ist die in der Digitalisierungsstrategie erwähnte Smart City strategisch verankert. Smart City ist ein Stadtentwicklungsmodell und die Digitalisierung häufig Mittel zum Zweck. Während sich die Digitalisierungsstrategie mit den Themen «Organisation und Technologie» stärker nach innen fokussiert, richtet sich die Smart City Strategie stärker nach aussen. Deren Handlungsfelder sind Verwaltung, Gesellschaft, Mobilität, Lebensqualität, Wirtschaft und Umwelt, wobei der gesellschaftliche Nutzen und der schonende Umgang mit natürlichen Ressourcen im Zentrum stehen. Im Bereich der digitalen Transformation ergänzen sich die Digitalisierungsstrategie und Smart City ideal.
- Mit eZug hat die Stadt Zug Anfang 2021 eine schweizweit einzigartige Plattform geschaffen, die in anderen Städten und Gemeinden viel Anerkennung findet. Auf der gesetzlichen Basis des kantonalen Zuglogin haben Nutzerinnen und Nutzer eine kantonale elektronische Identität, die ihnen eGovernment Dienstleistungen direkt auf dem Smartphone ermöglicht, immer und überall. Mit dem kundenseitigen Komfortgewinn geht die administrative Effizienzsteigerung einher, da alle Dienstleistungen medienbruchfrei und voll in die jeweilige Fachanwendung integriert sind. Durchlaufzeiten und Fehlerquellen sind dank konsequenter Digitalisierung auf ein Minimum reduziert. Neben den Dienstleistungen der Einwohnerkontrolle und des Betriebsamts wird das Angebot laufend ausgebaut mit Dienstleistungen anderer Abteilungen.
- Durch die Umstellung auf die digitale Geschäftsverwaltung geht die Stadt Zug mit der Zeit. Dank der neuen digitalen Dokumentenverwaltung (Records Management System, RMS) und der im Frühjahr 2021 eingeführten rechtsgültigen qualifizierten elektronischen Unterschrift schafft die Stadt Zug die Umstellung zur rein digitalen Aktenführung, auch bei Dokumenten für welche die Schriftform vorgeschrieben ist. Dies bedeutet, dass neu das digitale Dokument das Original ist und das Papier nur noch eine Kopie davon – auch «digitales Primat» genannt. Die elektronische Unterschrift bringt noch weitere Vorteile. Die signierenden Personen können dies jederzeit und ortsunabhängig tun, was die Durchlaufzeiten stark verkürzt. Und die vollständige Integration der elektronischen Signatur in eZug ermöglicht allen Nutzerinnen und Nutzern, diese Vorteile zu nutzen.

Diese Ergebnisse positionieren die Stadt Zug schweizweit als digitale Pionierin und bestätigen, dass die Digitalisierungsstrategie zielführend umgesetzt und gelebt wird.

Die erfolgreiche Digitalisierung der Verwaltung macht die Stadt Zug zum Vorbild für viele andere Städte und Gemeinden. Zeichen dieser nationalen Wertschätzung ist nicht zuletzt die einstimmige Wahl des Stadtzuger IT-Leiters in den 9-köpfigen Planungsausschuss von E-Government Schweiz (siehe Link, <https://www.egovernment.ch/de/organisation/planungsausschuss/>). E-Government Schweiz ist die Organisation von Bund, Kantonen und Gemeinden für die Ausbreitung elektronischer

Behördenleistungen. Der Planungsausschuss nimmt die operative Steuerung von E-Government Schweiz wahr und rapportiert an Bundesrat Ueli Maurer.

Trotz dieser Erfolge ist sich die Stadt Zug bewusst, dass das Digitalisierungspotenzial nicht ausgeschöpft ist und sich laufend weiter entwickeln wird. Die hohen Ansprüche und das schnelllebige Umfeld machen es notwendig, die Massnahmen und Ziele kontinuierlich zu überprüfen. Genau das tut der Stadtrat und erachtet diese Kontinuität als wichtigen Erfolgsfaktor der Digitalisierungsstrategie. In der für 2022/23 geplanten Standortbestimmung werden insbesondere die formulierten Massnahmen punktuell überarbeitet:

- Massnahmen zur Organisation und Struktur: Der Wissenstransfer und die Befähigung der Mitarbeitenden ist sehr weit vorangeschritten und im Sinne des lebenslangen Lernens fortgeführt.
- Massnahmen zur User Experience: Mit der Einführung von eZug sind digitale Behördenleistungen auf mobilen Geräten verfügbar. Der Angebotsausbau erfolgt nun Schritt für Schritt, um den Nutzen der Plattform weiter zu erhöhen. Auch die städtische Webseite wird laufend überarbeitet mit verbesserter Darstellung auf mobilen Geräten und neuer Suchfunktion.
- Massnahmen zur Produkt-Innovation: Die elektronischen Baugesuche und die elektronische Identität sind bereitgestellt. Im Bereich Produkt-Innovation hat die Definition neuer Leuchtturmprojekte weiterhin eine hohe Priorität.
- Massnahmen zur Prozess-Innovation: Basierend auf den etablierten digitalen Werkzeugen wird die Optimierung der Verwaltungsprozesse priorisiert.
- Massnahmen zum Einsatz neuer Technologien: Der Einsatz mobiler Geräte (bring your own device / BYOD) ist erfolgreich umgesetzt, wie die Verschiebung ins Home-Office gezeigt hat. Die digitale Signatur wird kontinuierlich in weiteren Prozessen eingesetzt, um den Paradigmenwechsel zum digitalen Geschäftsverkehr voranzutreiben. Die Stadt Zug gehört schweizweit zu den ersten, die die elektronische Identität bei digitalen Behördengängen einsetzt. Das Potenzial neuer Technologien wird fortlaufend analysiert, so auch Schlüsseltechnologien wie beispielsweise die künstliche Intelligenz oder Blockchain.

In diesem Sinne möchte die Stadt Zug den eingeschlagenen Erfolgspfad weitergehen und die existierende Digitalisierungsstrategie weiterentwickeln statt von Grund auf neu zu formulieren.

### **Antrag**

Wir beantragen Ihnen,

- den Bericht des Stadtrats zur Kenntnis zu nehmen, und
- das Postulat der SVP-Fraktion vom 29. September 2020 betreffend «Es braucht eine neue Digitalisierungsstrategie für die Stadtverwaltung Zug» als erledigt von der Geschäftskontrolle abzuschreiben.

Zug, 19. Oktober 2021

Dr. Karl Kobelt  
Stadtpräsident

Martin Würmli  
Stadtschreiber

Beilage/n:

BE11 Vorstoss vom 29. September 2020

BE12 Digitalisierungsstrategie der Stadt Zug vom 2. Mai 2017

Die Vorlage wurde vom Finanzdepartement verfasst. Weitere Auskünfte erteilt Ihnen gerne Stadtrat André Wicki, Departementsvorsteher, Tel. 058 728 92 01.