

## Protokoll Stadtrat

Sitzung vom 18. September 2023

**V4.01.04**

**Digitalisierung**

**457-2023**

**Digital First - Möglichkeit für digitale Behördengänge**

Beantwortung Interpellation

### 1 Interpellation

Lea Sonderegger (FDP), Mitglied des Gemeinderates, und acht Mitunterzeichnende haben am 4. Mai 2023 folgende Interpellation eingereicht. Die Interpellation wurde am 6. Juli 2023 im Gemeinderat begründet.

*"Ich bitte höflich um die Beantwortung der folgenden Fragen:*

- 1. Welche Prozesse/Behördenkontakte möchte der Stadtrat in Zukunft digitalisieren? Wo sieht er zum heutigen Stand Verbesserungspotenzial?*
- 2. Welchen Zeithorizont strebt der Stadtrat zur Umsetzung der vermehrten Digitalisierung im Bereich der Behördengänge an? Gibt es einen entsprechenden Umsetzungsplan?*
- 3. Plant der Stadtrat, die Möglichkeiten auszuweiten, um Dokumente und Gesuche vermehrt digital einzureichen, anstatt diese schriftlich einreichen zu müssen?*

### **Begründung**

*Kurze Öffnungszeiten und langes Anstehen für einen kurzen 5-minütigen Termin machen Behördengänge für viele ungemütlich. Die heutigen Öffnungszeiten erschweren für viele Berufstätige einen Behördengang, obwohl die technischen Möglichkeiten vorhanden sind, um entsprechende Angelegenheiten online zu erledigen. Digitale Tools bieten heute viele Möglichkeiten, um Anträge und Prozesse online zu erledigen. Ein lobenswertes Beispiel ist E-Umzug, wo man sich komplett digital anmelden kann. Um die höchstmögliche Effizienz und Einfachheit für die Bevölkerung zu erzielen, sollten zuerst digitale Möglichkeiten berücksichtigt werden, um Anträge usw. zu stellen. Ein Behördengang sollte nur dann notwendig sein, falls die digitale Erledigung aufgrund juristischer Voraussetzungen nicht möglich ist."*

### Mitunterzeichnende:

Michael Segrada  
Max Bodenmann

Silvan Fischbacher  
Sven Johannsen

Raphael Müller  
Philipp Sanchez

Sophie Winkler  
Aurora Melo Moura

### 2 Antwort

#### 2.1 Allgemeines

Die Stadt Dietikon hat mit dem Relaunch der Webseite am 22. Mai 2023 den Zugang zu digitalen Dienstleistungen attraktiver und einfacher sichtbar gemacht. Neu können alle Dienstleistungen, die elektronisch bezogen werden können, auf der Startseite gefunden werden. Viele Dienstleistungen existieren schon länger in digitaler Form und wurden auch rege genutzt - dies wird nun verstärkt.

Ein persönlicher Schalterkontakt hat bei bestimmten Geschäften Vorteile. Bei komplexen Themen oder bei fehlenden Sprachkenntnissen kann ein persönliches Gespräch eher zum Ziel führen und damit effizienter sein als

mehrere E-Mails und Telefonkontakte. Auch bei mangelndem Zugang zu Online-Medien oder fehlender digitaler Affinität kann ein persönlicher Kontakt zu einer schlankeren Lösung führen. Bei einer Anmeldung im Altersheim ist der persönliche Kontakt auch mit den Angehörigen wichtig, um die richtige Wohnform zu finden. Im Direktkontakt können Informationen adressatengerecht weitergegeben und allfällige Empfehlungen (zum Beispiel zur Fachstelle Frühe Kindheit) abgegeben werden.

Das Online-Angebot der Stadt ist vielseitig und zugänglich, es wird auch auf verschiedenen Kanälen darauf hingewiesen. Trotzdem ist der Besuch am Schalter von den Einwohnerinnen und Einwohnern gefragt, was sich am Beispiel des Betriebsamtes, bei dem sämtliche Dienstleistungen elektronisch bezogen werden können, aufzeigen lässt. Während der Corona-Zeit war aufgrund der Einschränkung die Anzahl Kundinnen und Kunden im Betriebsamt beschränkt. Das Betriebsamt Dietikon war gezwungen, sämtliche Anfragen nach Dienstleistungen (Betreibungsregisterauszüge, Betreibungsbegehren, Zahlungen vornehmen etc.) bloss in digitaler Form oder schriftlich zu akzeptieren. Es durften nur noch Personen an den Schalter kommen, bei denen ein persönliches Erscheinen unabdingbar war (Pfändung oder Beglaubigung von Unterschriften). Diese Umstellung klappte reibungslos. Sämtliche Anträge kamen in elektronischer und schriftlicher Form. Die Bearbeitung war effizient und die Geschäfte konnten schnell bearbeitet werden. Leider hat dieser Trend wieder umgekehrt und die Schaltergeschäfte sind wieder so gefragt wie vor der Pandemie.

Personen, die ein Gesuch für eine Einbürgerung stellen, müssen dies elektronisch einreichen. Trotzdem melden sich einige dieser Gesuchstellenden am Schalter, um die Bedingungen und den Ablauf persönlich zu erfahren. Selbstverständlich gibt die Stadt als kundenorientierte Verwaltung die Auskünfte auf dem Weg, auf dem sie angefragt werden.

Beim Thema Digitalisierung ist zu beachten, dass Abhängigkeiten zu den übergeordneten Staatsebenen und der Datenschutz regelmässig Hinderungsgründe darstellen, so ist z. B. die digitale Form für rechtlich korrekte Dokumente auf Grund fehlender Rechtsgrundlagen nicht möglich (fehlende Regelung in Bezug auf die elektronische Unterschrift).

### 2.1.1 Digitale Möglichkeiten anstelle eines Schalterbesuchs

Bei der Einwohnerkontrolle, dem Betriebsamt und dem Zivilstandsamt, bei denen viele klassische "Massengeschäfte" anfallen, werden die zugelassenen Dienstleistungen elektronisch angeboten und können auch auf diesem Weg bezahlt werden. Dies entspricht dem gezielten Vorgehen der Stadt bei der Umsetzung der Digitalisierung. Wenn der digitale Weg aus rechtlichen Gründen nicht möglich ist (zum Beispiel bei einer Anmeldung aus dem Ausland oder der Verlängerung des Ausländerausweises), ist ein Schalterbesuch notwendig. Beim Zivilstandsamt steht auf der Webseite ein Erhebungsbogen zur Verfügung, mit dem bereits vor dem persönlichen Kontakt wichtige Vorabklärungen auf digitalem Weg getroffen werden können. Die Einbürgerungen werden seit Mitte 2023 nur noch elektronisch entgegengenommen, die Stadtkanzlei hat beim Projekt E-Einbürgerungen des Kantons als Pilotgemeinde teilgenommen. Die Sozialabteilung stellt Bestätigungen für das Migrationsamt online zur Verfügung. Das Steueramt arbeitet mit dem kantonalen Züri-Konto, ein Zugriffsportal, das den Zugang vereinheitlicht wird.

Tickets für Veranstaltungen können elektronisch bezogen werden, Anmeldungen für Aktivitäten im Chrüzacher ebenso. Für den Bezug von Sperrgut-Gebührenmarken ist kein Schalterbesuch notwendig. Parkkarten können seit Februar 2023 digital bezogen werden. Informationen und Auflagen werden vom Stadtplanungsamt und der Hochbauabteilung elektronisch zur Verfügung gestellt.

### 2.1.2 Weitere digitale Angebote

Ein grosser Teil der Gas- und Wasserzähler kann aus der Ferne abgelesen werden, ein persönliches Ablesen ist nicht mehr notwendig. Im Alters- und Gesundheitszentrum ist das elektronische Patientendossier umgesetzt. Der elektronische Datenaustausch bei Berufsbeistandschaften wurde eingeführt. Dank digitaler Zahlungsstationen in Polizeifahrzeugen können Bussen vor Ort bezahlt werden. An städtischen Verkaufsständen und in der Tiefgarage des Stadthauses kann elektronisch bezahlt werden, Abonnemente der Bibliothek können online bearbeitet werden.

### 2.2 Zu Frage 1

Verschiedene Projekte sind in Planung. Die Anmeldung für das nächste Stadtfest werden die Vereine digital erledigen, bei den künftigen Reservationen für die Zehntenscheune und andere öffentlich buchbare Örtlichkeiten wird ebenfalls ein elektronisches Tool zur Verfügung gestellt. Es ist geplant, die Reservation von Marktständen für die saisonalen Märkte digital anzubieten. Im Sozialbereich wird die Einführung einer App geprüft, um die Kommunikation mit den Klienten zu erleichtern. Ein Projekt für die elektronische Einreichung der Steuererklärungen für Grundstücksgewinnsteuern ist geplant. Die Stadt stellt eBill-Rechnungen aus, in Zukunft soll auch der Empfang von eBill-Rechnungen möglich sein. Die digitale Grabsuche soll nächstes Jahr möglich sein. Im AGZ ist geplant, Anmeldungen online anzubieten. Die Stadt App mit dem Stadtmelder wird laufend überprüft und wenn nötig angepasst, ganz aktuell sind die Smart-City Services. Sensoren im Stadtgebiet sammeln öffentliche Daten für neue Dienstleistungen für die Bevölkerung und für eine zukunftsgerichtete Stadtentwicklung. Die Kommunikation zu den bestehenden und geplanten Angeboten wird laufend ausgebaut. Auch im direkten Schalterkontakt und am Telefon wird auf die digitalen Möglichkeiten hingewiesen.

Die Stadtverwaltung Dietikon orientiert sich grundsätzlich an den Bedürfnissen ihrer Einwohnerinnen und Einwohner und berücksichtigt dabei selbstverständlich auch immer verwaltungsökonomische Aspekte. Nebst der Berücksichtigung von Kundenbedürfnissen, werden auch gesellschaftliche und technische Entwicklungen fortlaufend beobachtet und auch in Zukunft weitere Digitalisierungsmaßnahmen in die Wege geleitet, sofern sie sinnvoll und möglich sind und zu einer Verbesserung der Kontakte zwischen Stadtverwaltung und Bürgerinnen und Bürgern führen.

### 2.3 Zu Frage 2

Die Umsetzungen werden laufend vorgenommen, daher ist die Digitalisierung soweit möglich fortgeschritten. Bei einigen Projekten ist die Abhängigkeit von Bund und Kanton massgebend, bei anderen behindert der Datenschutz die Umsetzung. Auf die Erstellung notwendiger gesetzlicher Grundlagen und Rahmenbedingungen und damit teils auch verbundene politische Diskussionen (bsp. E-Voting) hat die Stadt keinen Einfluss, weshalb eine Planung nicht möglich ist. Die Stadt ist aber sehr bestrebt, die neuesten Möglichkeiten zeitnah auszuschöpfen und beteiligt sich an Pilotprojekten. (zum Beispiel E-Einbürgerungen). Die Digitalisierung wird gezielt in den Bereichen gefördert, in denen gleichgeartete Standardgeschäfte oft vorkommen, da hier der grösste Effizienzgewinn erreicht werden kann.

### 2.4 Zu Frage 3

Wie ausgeführt wird die Möglichkeit, digitale Dienstleistungen zu beziehen, laufend geprüft und wo möglich und sinnvoll umgesetzt, sobald die notwendigen rechtlichen Voraussetzungen dazu gegeben sind. Es wird angestrebt, mittel- und langfristig vermehrt digitale Dienstleistungen anzubieten und analoge Dienstleistungen abzubauen.

## Der Stadtrat beschliesst:

Die Interpellation von Lea Sonderegger (FDP), Mitglied des Gemeinderates, und 8 Mitunterzeichnenden betreffend Digital First - Möglichkeit für digitale Behördengänge wird im Sinne der Erwägungen beantwortet.

**Protokoll Stadtrat**

Sitzung vom 18. September 2023

Mitteilung durch Protokollauszug an:

- Alle Mitglieder des Gemeinderates;
- Sekretariat Gemeinderat;
- Alle Abteilungsleitenden;
- Leiter Stadtplanungsamt;
- Leiter Standortförderung;
- Leiter Informatik;
- Stadtschreiberin;
- Stadtpräsident.

NAMENS DES STADTRATES



Roger Bachmann  
Stadtpräsident



Claudia Winkler  
Stadtschreiberin

Versand: 20.09.2023