



# Direkt Informiert

Newsletter für kommunale Behörden

## Editorial

Liebe Leserin, lieber Leser

Die gesunkenen Ansteckungszahlen machen uns Mut. Haben wir die Covid-19-Pandemie überstanden? Insbesondere bezüglich der Betagtenheime würden wir uns das wünschen. Beide Staatsebenen waren im Austausch mit Betrieben und Heimverband gefordert: Die Gemeinden als Betreiberinnen vieler Heime oder als Verantwortliche für Leistungsvereinbarungen; der Kanton in seiner Aufsichtskompetenz gegenüber privaten Heimen ohne Leistungsvereinbarung mit Gemeinden und aufgrund übergeordneter Zuständigkeiten. Wir werden die Erfahrungen aus den beiden Ausbruchs-Wellen reflektieren und gemeinsam Verbesserungen entwickeln.

Mir war und ist es stets ein grosses Anliegen, auch kurzfristig für Optimierungen zu sorgen. Wichtig war etwa die Akzentuierung der Rolle des Amtes für Soziales als Triagestelle für alle Fragen rund um die Betagtenheime. Dazu haben wir unsere Abteilung Alter mit einer Pflege-Spezialistin befristet aufgestockt. Gerade bei den Lockerungen der Besuchsbestimmungen stellen sich nämlich etliche Fragen, etwa rund um die Hygieneregeln. Für Gemeinden und Kanton sind die Herausforderungen also noch nicht abgeschlossen. Trotzdem möchte ich bereits heute allen Beteiligten gerade auch auf der kommunalen Ebene danken: dem Personal in den Heimen, den Mitarbeitenden in den Gemeindeverwaltungen, wie auch den verantwortlichen Behördenmitgliedern für ihren grossen fachlichen Einsatz und das Bewältigen der emotionalen Belastungen!

Das Alter bleibt noch lange ein zentrales Thema. Und mit den von meinem Departement unter anderem mit den Gemeinden erarbeiteten neuen «Gestaltungsprinzipien der Alterspolitik» (siehe Seite 2) zeigt sich just, dass die Alterspolitik eine Verbundaufgabe ist, im Sinne des Leitsatzes dieses strategischen Dokuments: «Gutes Alter(n) gemeinsam aktiv gestalten». – Nun wünsche ich Ihnen erholsame Sommerwochen!

Departement des Innern

Laura Bucher  
Regierungsrätin



In den Beständen des Staatsarchivs finden sich auch sommerliche Impressionen früherer Zeiten. In der ersten Hälfte des 20. Jahrhunderts wurden zahlreiche Schwimmbäder gebaut und sehr gerne bildlich festgehalten – dieses Bild entstand 1945 in Wattwil. Der abgebildete Sprung ins Wasser scheint sich an weit verbreitete ästhetische Vorbilder zu orientieren.

(Bild: Staatsarchiv SG, Bildarchiv Foto Gross, Signatur W 283/1-06185)

## Inhalt

Gemeinsam die Alterspolitik im Kanton gestalten	2
Betreibungsämter und Konkursamt im Zusammenspiel	3
Inkassohilfe soll angepasst werden	4
Unterstützung für Betroffene der Covid-19-Krise	5
Einbürgerungsräte bilden sich weiter	6
Erster Chatbot der kantonalen Verwaltung	7

Dieser Newsletter erscheint vier Mal im Jahr. Herausgeber: Departement des Innern, Generalsekretariat, Regierungsgebäude, 9001 St.Gallen

Vernehmlassung zum neuen Leitbild der kantonalen Alterspolitik eröffnet

## Gemeinsam die Alterspolitik im Kanton gestalten

**«Gestaltungsprinzipien der Alterspolitik. Gutes Alter(n) gemeinsam aktiv gestalten»:** So heisst das neue Leitbild der kantonalen Alterspolitik. Der Kanton und die Gemeinden legen darin Grundsätze fest, damit alle Beteiligten gemeinsam die Herausforderungen beim Thema Alter(n) in den kommenden Jahren bewältigen können.

Alterspolitik betrifft uns alle und ist als Querschnittsaufgabe zu verstehen. Um die zukünftigen sozialen, gesundheitspolitischen und finanziellen Herausforderungen der demografischen Entwicklung im Kanton St.Gallen zu bewältigen, sind alle gefordert, das Alter(n) gemeinsam zu gestalten. Nur durch ein Zusammenspiel von Kanton, Gemeinden, Leistungserbringenden, Fachorganisationen, Vereinen sowie auch älteren und jüngeren Menschen selbst, wird es gelingen, die Chancen der älter werdenden Gesellschaft zu nutzen und die Lebensqualität der Menschen im Alter zu erhalten.

In den neuen Gestaltungsprinzipien der Alterspolitik geht es auch um die Ressourcen der älteren Generationen. (Karikatur: Crazy David)

### Überarbeitung von «alten» Grundlagen

Mit dem Ziel einer zeitgemässen und bevölkerungsorientierten Alterspolitik hat der Kanton St.Gallen das bestehende Altersleitbild aus dem Jahr 1996 überarbeitet. Die neuen Gestaltungsprinzipien sollen die St.Galler Alterspolitik definieren und sicherstellen, dass die verschiedenen privaten und staatlichen Beteiligten einerseits über ein gemeinsames Verständnis für die anstehenden Herausforderungen verfügen. Mit der überarbeiteten Grundlage sollen andererseits für alle Beteiligten die gleichen Prioritäten bei der Weiterentwicklung von Angeboten und rechtlichen Rahmenbedingungen festgelegt werden.

### Bedürfnisse einfließen lassen

Die neuen Gestaltungsprinzipien zeigen die unterschiedlichen Bedürfnisse, Herausforderungen und Rahmenbedingungen rund um das Thema Alter(n) auf. Sie legen Gestaltungsfelder dar und formulieren Empfehlungen für die künftige Alterspolitik. In der konkreten Umsetzung wird den Beteiligten genügend Gestaltungsspielraum belassen, um regional unterschiedliche Lösungen zu ermöglichen. Bei der Erarbeitung wurde darauf geachtet, dass die Ressourcen sowie die Bedürfnisse und die Vielfalt der älteren Bevölkerung stärker als bisher in die kantonale wie auch kommunale Alterspolitik einfließen. So soll zum Beispiel im Gestaltungsfeld «gesellschaftliche Teilhabe» erreicht werden, dass Menschen im Alter konsequent in Planungs- und

Entscheidungsprozesse miteinbezogen werden, sei es in der Form von Veranstaltungen und Befragungen oder durch aktive Mitwirkung in Projekten. Im Gestaltungsfeld «Unterstützung, Betreuung und Pflege» geht es um eine vertiefte Analyse von Unterstützungsbedürfnissen. Ausgehend vom Wunsch vieler älterer Menschen, möglichst lange im bestehenden sozialen Umfeld verbleiben zu können, sollen die Angebote in diesem Sinn weiterentwickelt werden.



### Generationensolidarität nutzen

Die demografische Entwicklung steht bereits seit längerem im Fokus der Regierung. Ein strategisches Ziel diesbezüglich ist, dass die Generationensolidarität gelebt wird, junge Menschen eine Perspektive haben und die ältere Generation sich aktiv in Gesellschaft und Wirtschaft einbringen kann. Mit Hilfe der neuen Gestaltungsprinzipien wird die Erreichung dieses Ziels unterstützt und gefördert. Da die Gesellschaft wie auch das Alter(n) einem stetigen Wandel unterworfen sind, werden die Gestaltungsprinzipien alle sechs Jahre überprüft und allenfalls überarbeitet.

### Vernehmlassung bis 31. August 2021

Die Grundlagen wurden in einem von Kanton und Gemeinden getragenen Projekt erarbeitet. Nach Abschluss der Vernehmlassung soll der Bericht dem Kantonsrat vorgelegt werden. Die Vernehmlassungsunterlagen sind elektronisch abrufbar

unter: [www.sg.ch](http://www.sg.ch) → Politik & Verwaltung → Kantonale Vernehmlassungen. Stellungnahmen sind bis spätestens **Dienstag, 31. August 2021**, in elektronischer Form direkt an das Amt für Soziales ([info.diafso@sg.ch](mailto:info.diafso@sg.ch)) zu richten.

Support bei der Gesuchsprüfung für die Covid-19-Unterstützung

## Betreibungsämter und Konkursamt im Zusammenspiel

**Die Gesuche für Härtefallhilfen werden betreibungs- und konkursrechtlich geprüft. Das passiert auf digitalem Weg und im Zusammenspiel zwischen den Gemeinden und dem Kanton.**

Basierend auf der Covid-19-Härtefallverordnung des Bundes (SR 951.262) und dem kantonalen Gesetz über die wirtschaftliche Unterstützung von Unternehmen in Zusammenhang mit der Covid-19-Epidemie (sGS 571.3) hat das Volkswirtschaftsdepartement (VD) die kantonalen Härtefallmassnahmen ausgestaltet. Auch das Departement des Innern leistet einen Beitrag an die zeitnahe Gesuchsprüfung.

### Digitale Prozess

Die Gesuchsprüfung in den betreibungs- und konkursrechtlichen Punkten hat das VD zusammen mit dem kantonalen Konkursamt aufgegleist. Da der Kanton St.Gallen 64 Betreibungsämter und damit auch 64 einzelne Betreibungsregister zählt, war schnell klar, dass ein digitaler Prozess geschaffen werden muss. Nur so ist es möglich, dass die notwendigen Informationen der kommunalen Betreibungsämter rasch vorliegen und in die Gesuchsprüfung einfließen können. In Absprache mit der Geschäftsleitung der VSGP sowie dem Verband der Betreibungs- und Konkursbeamten (vbkb) hat das Konkursamt den Prozess definiert und mit dem VD umgesetzt.

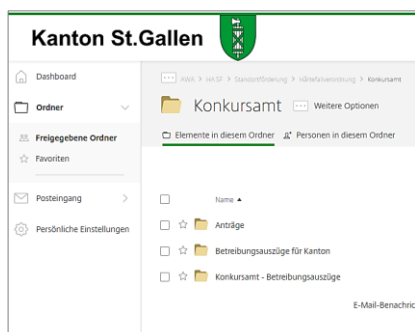
Die Betreibungsämter stellen dem Konkursamt seit Anfang Januar tagesaktuell und elektronisch Betreibungsauszüge zur Verfügung. Weitere Arbeiten oder Prüfungen sind seitens Betreibungsämter nicht notwendig. Das Konkursamt übernimmt die rechtliche Beurteilung der eingereichten Betreibungsauszüge. In Einzelfällen wird mit dem jeweiligen Betreibungsamt Rücksprache genommen. Gleichzeitig beurteilt das Konkursamt die Gesuche aus konkursrechtlicher Sicht. Die Resultate der Abklärungen werden dem VD mitgeteilt und fliessen in die dortige Detailprüfung ein, die eine Task-Force vornimmt.



### Einwandfreie Zusammenarbeit

Es zeigt sich, dass mit dem gewählten Vorgehen eine speditive und einheitliche Prüfung möglich ist. Das Konkursamt bedankt sich an dieser Stelle bei allen involvierten Mitarbeitenden der Betreibungsämter. Die Zusammenarbeit zwischen den kommunalen Betreibungsämtern und dem kantonalen Konkursamt funktioniert sehr gut. Durch die rasche Einreichung von Betreibungsauszügen und die tagesaktuelle Bearbeitung durch die Mitarbeitenden des Konkursamtes gelingt es, die Gesuche stets zügig zur Detailprüfung weiterzuleiten.

Die Auszüge aus dem kommunalen Betreibungswesen werden elektronisch in den kantonalen Prozess eingelesen.



Neues Gesetz zur Umsetzung einer neuen Bundesverordnung

## Inkassohilfe soll angepasst werden

**Die Regierung hat einen Nachtrag zum Gesetz über Inkassohilfe und Vorschüsse für Unterhaltsbeiträge verabschiedet. Sie setzt damit eine neue Bundesverordnung um, die Anfang 2022 in Kraft treten wird. Mit dem Nachtrag wird die innerstaatliche Inkassohilfe, für welche die Gemeinden zuständig sind, vereinheitlicht und professionalisiert. Der Kantonsrat wird den Gesetzesnachtrag im September beraten.**

Für ein gutes Aufwachsen sind gesicherte finanzielle Verhältnisse wichtig.  
(Bild: Shutterstock.com)



Für Kinder von geschiedenen oder getrennten Eltern sind oft gerichtlich Unterhaltsbeiträge festgelegt. Die Person, die sich hauptsächlich um das Kind kümmert, erhält dabei vom anderen Elternteil einen finanziellen Beitrag an die Unterhaltskosten. Leider kommt es oft vor, dass diese Unterhaltsbeiträge nicht bezahlt werden. Die Gemeinde leistet dann Inkassohilfe – sie unterstützt die berechtigte Person beim Durchsetzen ihrer Unterhaltsansprüche. Das kantonale Gesetz in dieser Sache soll nun angepasst werden, um den neuen bundesrechtlichen Vorgaben zu genügen. In diesen Wochen berät eine vorberatende Kommission des Kantonsrates die Vorlage. In der Septembersession ist die Erste Lesung im Kantonsrat vorgesehen.

### **Professionalisierung und Vereinheitlichung**

Das Bundesrecht verlangt, dass eine Fachstelle für die Inkassohilfe zuständig ist. Wie bereits heute bleibt die Zuständigkeit für die innerstaatliche Inkassohilfe gemäss dem Entwurf der Regierung auch weiterhin bei den Gemeinden.

Diese bezeichnen die zuständige Fachstelle. Die Fachstellen werden in ihrer Aufgabe von der St.Gallischen Konferenz der Sozialhilfe (KOS) unterstützt. Ihnen werden Richtlinien zur Verfügung gestellt sowie Weiterbildungen und Einzelfallberatungen angeboten. Damit wird die innerstaatliche Inkassohilfe einheitlicher und professioneller.

### **Anlass für weitere kleine Anpassungen**

Die Regierung schlägt dem Kantonsrat weitere punktuelle Anpassungen am Gesetz vor. So soll neu im Gesetz festgehalten werden, dass für sämtliche nicht verjährte Unterhaltsansprüche Inkassohilfe zu leisten ist – und nicht allenfalls erst ab Gesuchstellung bei der Gemeinde. Auch sind neu keine Inkassoversuche seitens der berechtigten Person mehr vorzuweisen, bevor Inkassohilfe geleistet wird. Dies senkt die Hürden zur Inkassohilfe für die anspruchsberechtigten Personen.

Botschaft und Entwurf der Regierung sind im Ratsinformationssystem unter der Geschäftsnummer [22.21.06](#) zu finden.

Kanton stellt 5 Mio. Franken für Corona-Hilfe zur Verfügung

## Unterstützung für Betroffene der Covid-19-Krise

**Der Kanton stellt 5 Mio. Franken zur finanziellen Unterstützung von Personen zur Verfügung, die aufgrund der Corona-Krise und trotz umfassendem Hilfsprogramm von Bund und Kanton nicht mehr in der Lage sind, ihre Ausgaben zu decken. Seit Mitte April können sich Betroffene auf den Gemeinden beraten lassen und Gesuche um finanzielle Unterstützung einreichen. Bereits wurden zahlreiche Gesuche bearbeitet.**

Viele Menschen leiden unter den finanziellen Folgen der anhaltenden Corona-Krise. Zusätzlich zu den bereits bestehenden Unterstützungsmassnahmen richtet der Kanton St.Gallen neu die sogenannte «Corona-Hilfe» aus. Diese ist für Personen gedacht, die besonders stark von der Krise betroffen sind und trotz umfassendem Hilfsprogramm von Bund und Kanton ihre Ausgaben nicht decken können.


### Eingabe von Gesuchen seit Mitte April möglich

Seit Mitte April 2021 können sich Betroffene auf den Gemeinden beraten lassen und dort ein Gesuch um finanzielle Corona-Hilfe einreichen. Die Gesuchstellenden können ihre Formulare auch auf die eingerichtete E-Mail-Adresse [coronahilfe@sg.ch](mailto:coronahilfe@sg.ch) einreichen. Diese werden dann an die zuständige Gemeinde mit der Bitte um Bearbeitung weitergeleitet. Die Voraussetzungen für die Unterstützungsbeiträge sowie die Beratungsstellen in den Gemeinden

sind auf der Website [www.coronahilfe.sg.ch](http://www.coronahilfe.sg.ch) zu finden. Diese Informationen werden den Betroffenen in rund einem Dutzend Sprachen angeboten. Ebenso enthält die Webseite verschiedene Links, die zu weiteren wichtigen Informationen rund um Corona-Massnahmen im Kanton führen.

### Bedarf zeigt sich bereits nach kurzer Zeit

Die Gemeinden informieren das Amt für Soziales in regelmässigen Abständen über die erfolgten Beratungen und die bewilligten Gesuche. Bislang erfolgten gemäss dieser Berichterstattung 147 Beratungen zur Corona-Hilfe. Insgesamt 79 Corona-Hilfegesuche wurden bewilligt und per Anfang Juni wurden total Fr. 576'000.– ausbezahlt. Der Bedarf an Beratungen und finanzieller Corona-Hilfe bestätigt sich somit bereits nach kurzer Zeit. Die Zusammenarbeit zwischen Kanton, Gemeinden und Beratungsstellen funktioniert reibungslos.

**coronahilfe.sg**


### Coronahilfe für Personen im Kanton St.Gallen

Haben Sie wegen der Corona-Pandemie weniger Einkommen? Reicht Ihre Kurzarbeits- oder Arbeitslosenentschädigung nicht aus? Können Sie Ihre Wohnungsmiete, Krankenkasse und Rechnungen für Ihren täglichen Bedarf nicht mehr bezahlen? Belastet Sie die aktuelle Situation und würden Sie gerne mit jemandem darüber sprechen?

Der Kanton St.Gallen und die Gemeinden unterstützen Personen, die aufgrund der Corona-Pandemie in persönlichen oder finanziellen Schwierigkeiten stecken.

**Beratungsangebote**  
Ihre Wohngemeinde bietet Ihnen Beratung an, falls Sie in der aktuellen Situation persönliche oder finanzielle Probleme haben. Auf der Webseite [www.coronahilfe.sg.ch](http://www.coronahilfe.sg.ch) finden Sie Ihre zuständige Beratungsstelle. Alternativ können Sie sich telefonisch an das Sozialamt Ihrer Wohngemeinde wenden.

**Finanzielle Corona-Hilfe**  
Der Kanton St.Gallen stellt finanzielle Mittel zur Verfügung, die Personen in finanziellen Notlagen im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie unterstützen.

**coronahilfe.sg**

**Wer bekommt finanzielle Corona-Hilfe?**

- Sie haben Ihren Wohnsitz im Kanton St.Gallen.
- Ihr aktuelles Einkommen oder Ihr Erwerbssersatz aus Kurzarbeit, Arbeitslosenversicherung oder Corona-EO reicht nicht aus, um die notwendigen Lebenskosten zu bezahlen.
- Sie beziehen keine Sozialhilfeleistungen oder AHV/IV-Rente.

**Wie können Sie Corona-Hilfe erhalten?**

- Alle wichtigen Informationen zur Corona-Hilfe finden Sie unter [www.coronahilfe.sg.ch](http://www.coronahilfe.sg.ch). Sie können die finanzielle Corona-Hilfe online beantragen oder Sie wenden sich an das Sozialamt Ihrer Wohngemeinde.
- Die Beratungsstelle Ihrer Wohngemeinde unterstützt Sie bei Bedarf bei der Gesuchstellung. Die zuständige Beratungsstelle finden sie unter [www.coronahilfe.sg.ch](http://www.coronahilfe.sg.ch).

Mehrere Veranstaltungen zum Bürgerrecht

## Einbürgerungsräte bilden sich weiter

**Bei Einbürgerungen stellen sich vielfältige Fragen. Gelegentlich kommt es auch zu Rechtsmittelverfahren. Weiterbildungsveranstaltungen des Departementes des Innern werden wichtige Aspekte der Verfahren vorstellen, sie richten sich an langjährige wie auch an neue Mitglieder der kommunalen Einbürgerungsräte. Es sind mehrere Termine vorgesehen.**

Bis sich Einbürgerungswillige über ihre neue Staatsangehörigkeit freuen können, sind einige Hürden zu meistern.



Auf den 1. Januar 2018 traten im Bereich Einbürgerungen sowohl auf Bundesebene als auch auf Kantonsebene neue Rechtsgrundlagen in Kraft. Um Einbürgerungsräte und weitere im Einbürgerungswesen tätige Personen auf die neuen Grundlagen vorzubereiten, wurden Ende Oktober 2017 in Gossau, Rapperswil und Buchs Informationsveranstaltungen durchgeführt. Gegenstand dieser Infoveranstaltungen waren das neue Bundesrecht, die Anpassungen im kantonalen Recht sowie Hinweise zu Spezialfragen, wie beispielsweise zu Strafregistereinträgen. Bei den Neuerungen im kantonalen Bürgerrechtsgesetz wurde unter anderem auf die neuen Wohnsitzfristen in der Wohnsitzgemeinde und im Kanton St.Gallen hingewiesen, aber auch auf die Möglichkeit, mehrere Ortsbürgerrechte in der gleichen politischen Gemeinde zu erwerben.

### Ergänzung zu bisherigen Informationsmitteln

Die Abteilung Bürgerrecht und Namensänderungen verschickt jährlich einen Newsletter an die kommunalen Einbürgerungsbehörden. Dieser enthält jeweils aktuelle Informationen, Hinweise auf Änderungen im Recht und der dazugehörigen Praxis sowie Entwicklungen in der Rechtsprechung. Wo immer möglich wird auch auf die Hilfsmittel im Internet hingewiesen, auf die jedoch bislang nur über einen KomSG-Anschluss zugegriffen werden kann. Die Informationsvermittlung erfolgte also in den letzten Jahren vorwiegend schriftlich. Das Bedürfnis nach einem vertieften Austausch zum Thema zeigte sich in vermehrten telefonischen Anfragen durch Einbürgerungsräte zur Umsetzung und Anwendung der gesetzlichen Grundlagen. Mit der neuen Amtszeit, die am 1. Januar 2021 begonnen hat, nahmen viele Personen neu eine Tätigkeit im

Bereich des Einbürgerungswesens auf. Auch vor diesem Hintergrund nahm das Departement des Innern die Planung von Weiterbildungsveranstaltungen in Angriff. Die Abstimmung mit der Vereinigung St.Galler Gemeindepräsidentinnen und Gemeindepräsidenten (VSGP) und dem Verband St. Gallischer Ortsgemeinden (VSGOG) hat gezeigt, dass ein solches Angebot auf ein differenziertes Interesse stösst. Während für Räte von Städten und politischen Gemeinden eher ein Überblick über das Thema und die Abläufe gewünscht wurde, zeigten direkt im Thema tätige Personen Interesse an einer vertieften Weiterbildung.

### Breites Themenfeld

Entsprechend wird das Amt für Gemeinden und Bürgerrecht zum einen an den Info- und Austauschtagen der VSGP mit Kurzreferaten einen Überblick zum Thema Einbürgerungswesen inklusive Verfahrensabläufe vermitteln. Zum anderen sind Weiterbildungsveranstaltungen im November 2021 für Einbürgerungsräte und im Einbürgerungswesen tätige Personen vorgesehen mit folgender Themenauswahl:

- Erfahrungen seit Einführung der neuen Rechtsgrundlagen
- eidgenössische und kantonale Rechtsgrundlagen
- Erläuterungen zur Umsetzung und Anwendung

### Folgende Daten sind dazu vorgesehen:

- Dienstag, 9. November 2021, 16.00 Uhr bis 19.00 Uhr, Berufs- und Weiterbildungszentrum Buchs SG, Hanf-landstrasse 17, 9471 Buchs
- Montag, 15. November 2021, 16.00 Uhr bis 19.00 Uhr, Berufs- und Weiterbildungszentrum Toggenburg, Bahnhofstrasse 29, 9630 Wattwil
- Mittwoch, 17. November 2021, 16.00 Uhr bis 19.00 Uhr, Kaufmännisches Berufs- und Weiterbildungszentrum St.Gallen, Kreuzbleicheweg 4, 9000 St.Gallen

Die Präsidien der Einbürgerungsräte erhalten in diesen Tagen eine Umfrage zum gewünschten genauen Inhalt der Weiterbildungen. Dabei werden auch die Anmeldeformalitäten mitgeteilt.

Digitalisierung im Amt für Handelsregister und Notariate

## Erster Chatbot der kantonalen Verwaltung

**Die Kundinnen und Kunden des Bereichs Handelsregister erhalten neu gewisse Auskünfte automatisiert durch einen digitalen Assistenten. Dieser sogenannte Chatbot ist eine von mehreren Massnahmen, mit denen das Amt für Handelsregister und Notariate die Kommunikation und das Auffinden von Informationen erleichtert und sich an die veränderten Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden anpasst. Auch die Website wurde einer Revision unterzogen. Das Projekt wird wissenschaftlich durch das Smart Government Lab der Universität St.Gallen begleitet.**

Die digitale Kommunikation mit den Einwohnerinnen und Einwohnern des Kantons hat stark an Bedeutung gewonnen. Damit verbunden sind auch veränderte Bedürfnisse und Erwartungen an die kantonale Verwaltung. Das Departement des Innern berücksichtigt diese in einem ersten grossen Digitalisierungsschritt und führt im Amt für Handelsregister und Notariate (AfHN) den ersten Chatbot in der kantonalen Verwaltung ein.

Der Begriff setzt sich aus Chat (Gespräch) und Bot (Roboter) zusammen. Der Chatbot beantwortet Anfragen per Text- oder Sprachausgabe ohne direkte menschliche Beteiligung. So können direkt Fragen oder Stichworte im Chatbot erfasst werden. Dieser durchsucht die Datenbestände im Handelsregister und gibt die damit verbundenen Antworten. Die Technologie kann am Anfang noch nicht alle Fragen beantworten, lernt jedoch durch ständiges Training dazu, was zu besseren und zielführenderen Antworten führt.

### Kundinnen und Kunden im Zentrum

Im Bereich Handelsregister werden jährlich 13'000 Eintragungen und 10'000 Bestellungen von Registerauszügen verarbeitet. Bisher erfolgte die Kommunikation mit der Kundschaft primär telefonisch oder über E-Mail. Mit dem Chatbot als zusätzlichem Kommunikationskanal erhalten die Kundinnen und Kunden einfacher ihre Informationen. Zudem ist der Chatbot rund um die Uhr und von überall erreichbar. Innerhalb des AfHN werden die Mitarbeitenden mit diesem Digitalisierungsschritt von

wiederkehrenden und einfacheren Arbeiten entlastet. Die bestehenden Kommunikationskanäle bleiben weiterhin bestehen. Der Chatbot wird von Abraxas entwickelt und in ihrer sicheren Infrastruktur betrieben. Bei der Benützung sammelt der digitale Assistent keine Daten über die Nutzenden.

### Wissenschaftliche Begleitung

Die Einführung des digitalen Verwaltungsassistenten im AfHN wird wissenschaftlich durch das Smart Government Lab der Universität St.Gallen begleitet. Dabei wird untersucht, wie der Chatbot von den Kundinnen und Kunden genutzt wird und wie sich dies auf die bestehenden Kommunikationskanäle wie Schalter oder Telefon auswirkt. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse sollen im AfHN im nächsten Ausbauschnitt bei den Amtsnotariaten sowie generell in die Weiterentwicklung des Chatbots in der kantonalen Verwaltung einfließen. Schliesslich hat das AfHN mit der Einführung des Chatbots, ausgehend von einer Befragung von Kundinnen und Kunden aus dem Jahr 2020, auch seinen Webauftritt überarbeitet. Ein besonderes Augenmerk lag dabei auf der Übersichtlichkeit, Verständlichkeit sowie Benutzerführung der Website.

**Den Chatbot des AfHN sowie eine kurze Erläuterung dazu findet man unter:**  
[www.afhn.sg.ch](http://www.afhn.sg.ch)