Der digitale Bürgerservice

LISA UCKERMARK

Der digitale Bürgerservice in Ihrer Nähe

Leistungs-, **I**nformations- und **S**ervice- **A**ngebot

Sozialamt Uckermark

ASGA am 17.11.2022

Marko Ulrich – Amtsleiter

1. Herausforderungen für Beratungs- und Verwaltungsdienstleistungen

- **Uckermark: Flächenlandkreis (größer als das Saarland)**
  - Zentralisierte Beratungs- und Dienstleistungsangebote
  - Bürgerinnen und Bürger wünschen mehr Beratungs- und Verwaltungsdienstleistungen in ihrer Nähe
- **Im Bereich der Daseinsvorsorge wenige dezentrale Geschäftsstellen**
  - Sozialamt nur 2 Geschäftsstellenstandorte
  - bisher nur 3 Beratungsstellen des Pflegestützpunktes Uckermark (Exkurs: Saarland 8 Pflegestützpunkte)
- **Vorhaltung kleinerer Geschäftsstellen meist kostenintensiv und ineffizient**
- **Onlineangebote können nicht genutzt werden**
  - notwendige digitale Endgeräte fehlen in der Häuslichkeit
  - fehlende Technik-Affinität
  - Persönlicher und direkter Kontakt/Ansprechpartner wird vom Bürger gewünscht (z. B. keine KI-, Hotline- oder Chat-Beratung)
- **eingeschränkte Leistungsangebote in Folge eines Pandemiegeschehens**

2. Die Lösung: Das Digitale Bürgerbüro

Innenansicht

Außenansicht

2. Die Lösung: Das Digitale Bürgerbüro

- Akustisch optimiertes und schallabsorbierendes digitales Bürgerbüro
- Hohe Diskretion durch automatisch verschließbare Türen und Uckermark-Branding (Sichtschutz)
- einfache Nutzung durch elektronische Intelligenz
- Barrierefreiheit
- Fallabschließende und interaktive Sach- und Fallbearbeitung durch digitale Lösungen

3. Ziele und Mehrwert

✓ Mehr Präsenz vor Ort!

Die Digitalen Büros ermöglichen eine effiziente und **wohnortnahe** Bereitstellung von **Beratungs- und Dienstleistungsangeboten der Kreisverwaltung** sowie Beratungs- und Serviceangebote der **Gesundheits- und Pflegeversorgung** und anderen **Akteuren der Daseinsvorsorge**.

✓ Vernetzung von Leistungsangeboten der Daseinsvorsorge!

Aufbau eines **systemübergreifenden Service- und Leistungsangebots.** Verknüpfung von unterschiedlichen Angeboten der regionalen Daseinsvorsorge zentral in einem Digitalen Bürgerbüro.

✓ Eine wohnortnahe Anlaufstelle für Ratsuchende und Hilfebedürftige!

Schaffung der Voraussetzungen für ein **systemübergreifendes Case-Management** bzw. eine ganzheitliche Unterstützung von Hilfebedürftigen und Ratsuchenden im Sozialbereich.

3. Ziele und Mehrwert

✓ Interaktion: Fallabschließende Sachbearbeitung des Anliegens!

Digitale und technische Lösungen ermöglichen eine **interaktive und abschließende Bearbeitung** von Verwaltungs- bzw. Leistungsvorgängen.

✓ Mehr Bürgerservice bei begrenzten Ressourcen!

Keine zusätzlichen Personalkosten, da mehrere Bürgerbüros durch einen Mitarbeiter betreut werden können. Zudem **keine kostenintensiven Liegenschaftskosten**, da unterschiedliche Angebote in einem Digitalen Bürgerbüro angeboten werden.

✓ Mehr Barrierefreiheit!

Durch das barrierefreie, digitale Bürgerbüro werden für Menschen mit einer eingeschränkten Mobilität Beratungs- und Verwaltungsdienstleistungen in Wohnortnähe angeboten.

✓ Mehrwert in Pandemie-Situationen!

Auch bei Pandemie-Lagen ermöglicht das Digitale Bürgerbüro eine **kontaktlose, direkte und interaktive Beratungs- und Verwaltungsdienstleistung** für die Bürgerinnen und Bürger.

3. Ziele und Mehrwert

✓ Hohe Diskretion und Datenschutzkonformität!

Sicht- und Schallschutz sowie automatisch verschließbare Türen sorgen für eine hohe Diskretion für den Bürger bzw. Ratsuchenden.

✓ Klares Digitalisierungsstatement!

Videoberatung ist ein für die Bürgerinnen und Bürger **sichtbares Digitalisierungsangebot** und fördert das Image einer modernen Verwaltung sowie aller beteiligten Kooperationspartner der Daseinsvorsorge.

✓ Außerordentliches Ausbau- und Entwicklungspotential!

Möglichkeit der Nutzensteigerung für den Bürger durch **Erweiterung der Service-dienstleistungen** durch Kooperationen mit weiteren Behörden, Institutionen und Unternehmen.

4. Technische Umsetzung

Monitor
Zeigt das Bild und Dokumente des Beraters

Kamera
Visuelle Kommunikation von Bürger und Berater

Internetanbindung
Kommunikation Digitales Bürgerbüro und Verwaltungssitz

Dokumenten-Kamera
Zeigt dem Berater mitgebrachte Dokumente des Kunden
(Scan- und Kopier-Funktion)

Unterschriften-Pad
Optionale Möglichkeit, Unterschriften für fallabschließende Beratung und Sachbearbeitung einzubinden (z. B. Antragstellung)

4. Technische Umsetzung

Sensor

Löst den automatischen Verbindungsaufbau bei Eintritt des Bürgers aus.

Keine Bedienung durch Bürger erforderlich!

Induktiver Schleifenverstärker für Hörgeräteträger

Optimierung der Akustik für Hörgeräteträger.

Ablage- und Sitzmöglichkeit

Sicherstellung eines idealen Beratungssettings.

NFC/RFID-Schnittstelle

Weiterentwicklungspotential zur Verwendung von NFC-Karten (z. B. Bankkarten, Kreditkarten, Krankenkarten).

22-Zoll-Touch-Display

Bürger kann Unterlagen, Anträge und Informationen individuell lesen bzw. sichten

Schallabsorber-Technik

Hohe Diskretion durch Reduzierung des Gesprächsschalls.

4. Technische Umsetzung

Viewboard (Außenbildschirm)

3-teilige Projektionsfläche für Erklär-Video, Statusanzeige und Projektion der Kooperationspartner

5. Aktuelles Leistungsangebot - Partner

- ✓ **Leistungen des Sozialamtes:**
  - Sozialleistungen der **Hilfe zum Lebensunterhalt sowie Grundsicherung im Alter** und bei Erwerbsminderung (3. und 4. Kapitel SGB XII)
  - Sozialleistungen der **Hilfe zur Pflege** (7. Kapitel SGB XII)
  - Leistungen der **Wohngeldstelle Uckermark**
  - **Eingliederungshilfe** für Menschen mit Behinderung nach dem SGB IX
    (vorrangig Anlaufstelle für gesetzliche Betreuer)
  - **Sonstige Sozialleistungen**
    u. a. Beihilfen zu Bestattungskosten
- ✓ **Leistungen der Gesundheitskasse AOK Nordost:**
  - Leistungen der **Krankenversicherung** (SGB V)
  - Leistungen der **Pflegeversicherung** (SGB XI)
- ✓ **Leistungen des Pflegestützpunktes Uckermark:**
  - Pflegeberatung
  - Sozialberatung rund um das Thema Pflege

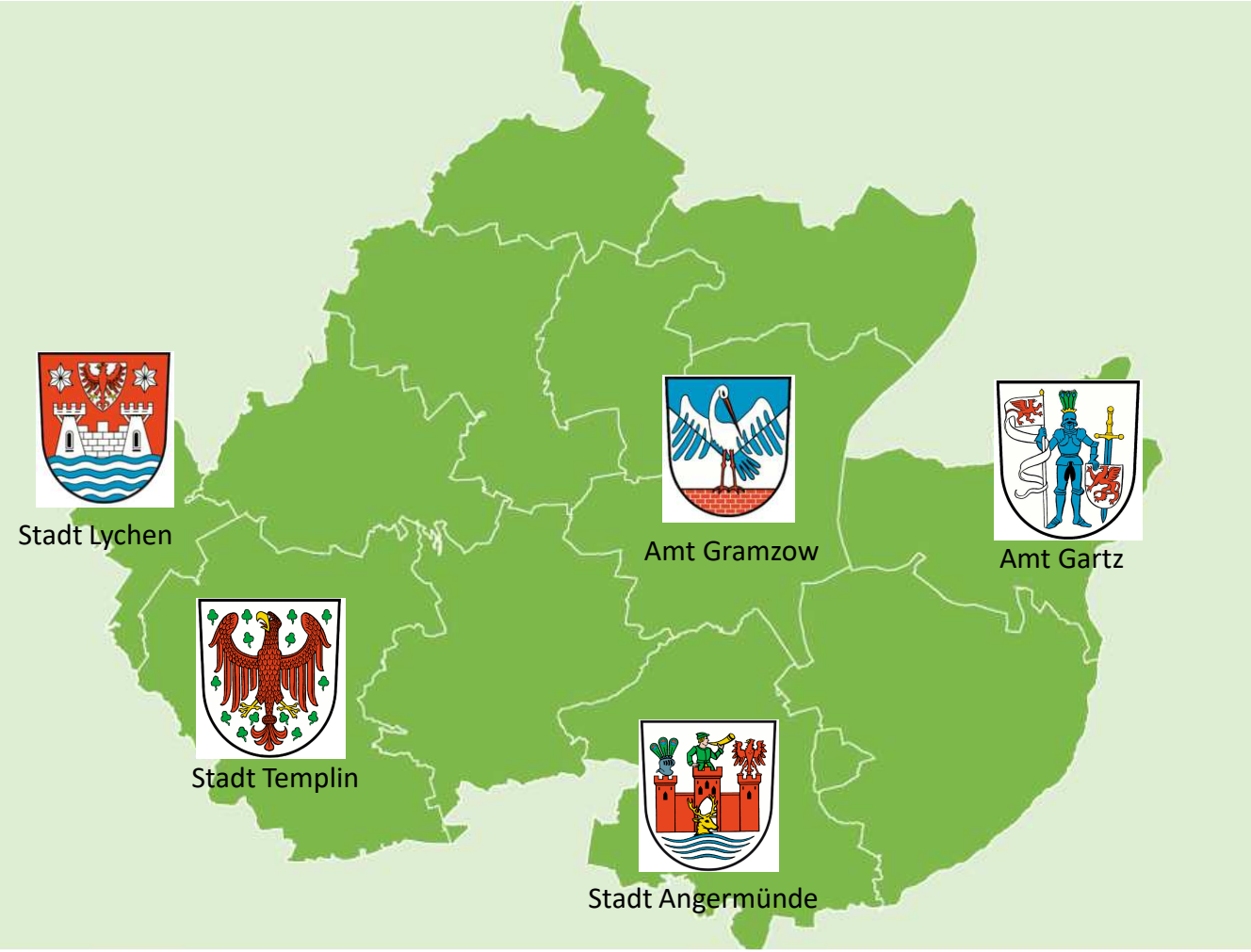
Sozialamt UCKERMARK

AOK

Pflege Stützpunkt Uckermark
Neutrale Pflegeberatung und -koordination

LISA UCKERMARK
Der digitale Bürgerservice in Ihrer Nähe

6. Standorte der Digitalen Bürgerbüros



7. Funktionsweise

5 Digitale Bürgerbüros

Eingangs- und Servicebereich

Aktuelle Kooperationspartner

Clearing- und Servicebereich bedient alle digitalen Bürgerbüros

Weiterleitung an Fachberater oder persönlichen Sachbearbeiter

z. B.

- Pflegeberater
- Sozialberater
- Sachbearbeiter Hilfe zur Pflege
- SB Eingliederungshilfe
- SB Sozialhilfe
- SB Wohngeldstelle

7. Funktionsweise

Bürger betritt Digitales Bürgerbüro

Sensor wird ausgelöst, automatischer Verbindungsaufbau

Bürger wird automatisch mit dem Servicebereich LISA verbunden

Keine Bedienung oder Anmeldung durch Bürger erforderlich

Erstberatung des Bürgers durch Sozialberater

Prüfung des Anliegens im Eingangs- und Servicebereich

Weiterleitung des Bürgers an Fachberater bzw. persönlichen Sachbearbeiter

Sozialamt UCKERMARK

AOK

Pflege Stützpunkt Uckermark
Neutrale Pflegeberatung und -koordination

LISA UCKERMARK
Der digitale Bürgerservice in Ihrer Nähe

Sozialamt UCKERMARK

8. Entwicklungs- und Aufbauprozess

2021	2022	2023

Planung und Konzeption

- Entwicklung Konzeption
- Haushalts- und Budgetplanung
- Grundsatzentscheidung Verwaltungsspitze
- Technische Entwicklung
- Projektplanung

Vergabe und Beschaffung

- Fördermittel-Akquise
- Entwicklung Produkt- und Leistungsbeschreibung
- Vergabeverfahren und Auftragserteilung **(07/22)**
- Entwicklung Marketing-Konzept

Aufbau technische Infrastruktur

- Entwicklung Prozesse **(10/22)**
- Lieferung und Montage der 5 Digitalen Büros **(11/22)**
- Aufbau und Installation von 35 Arbeitsplätzen **(11/22)**
- Vorstellung ASGA **(11/22)**
- Start Öffentlichkeits-arbeit **(12/22)**

Implementierung und Inbetriebnahme

- Technischer Testbetrieb **(12/22)**
- Erprobung Prozesse und Volllasttest-betrieb **(01/23)**
- Schulung der Mitarbeiter **(02/23)**
- Feierliche Eröffnung der Digitalen Bürgerbüros **(03/23)**
- **Start Echtbetrieb (03/23)**

9. Entwicklungspotentiale

- Ausweitung der Dienstleistungsangebote der Verwaltung
- Vernetzung weiterer Angebote von Akteuren der Daseinsvorsorge (z. B. Pflegedienste, Sozialdienstleister, Wasser- und Stromversorger, Sparkassen, Abfallentsorger, Wohnungsunternehmen usw.)
- Ausweitung der Infrastruktur der digitalen Bürgerbüros (Aufbau weiterer Digitaler Bürgerbüros)
- Erweiterung des digitalen Büros um ein electronic cash-Verfahren zur abschließenden Realisierung von beitrags- oder gebührenpflichtigen Verwaltungsverfahren bzw. Leistungen
- Adaption der systemübergreifenden Workflows zur Entwicklung einer App- bzw. Online-Lösung für Ratsuchende und Hilfebedürftige

Der digitale Bürgerservice

Einfache Bedienung und Funktionalität!

Kosten- und Zeitersparnis für Nutzer!

Das Netzwerk der Daseinsvorsorge!

Keine eigene IT-Technik und Vorkenntnisse notwendig!

Wohnortnahe Bürgerbüros!

Alles aus einem digitalem Büro!

Datenschutz und Diskretion zu jeder Zeit!

Direkter Kontakt und Interaktion mit dem persönlichem Berater!

Keine Registrierung erforderlich!

LISA UCKERMARK

Der digitale Bürgerservice in Ihrer Nähe

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!