

Zuständiges Dezernat/Amt: Dezernat II / Sozialamt

## Berichtsvorlage

öffentliche Sitzung

Beratungsfolge:	Datum:
Ausschuss für Arbeit, Soziales und Gesundheit	16.02.2023
Kreisausschuss	28.02.2023
Kreistag Uckermark	08.03.2023

Inhalt:

Bericht zur Inbetriebnahme des Digitalen Bürgerservice Uckermark - kurz: LISA

Wenn Kosten entstehen:

Kosten €	Produktkonto	Haushaltsjahr	<input type="checkbox"/> Mittel stehen zur Verfügung
<input type="checkbox"/> Mittel stehen nicht zur Verfügung <input type="checkbox"/> Mittel stehen nur in folgender Höhe zur Verfügung: €	Deckungsvorschlag:		

Die Mitglieder des Kreistages nehmen die Berichtsvorlage zur Kenntnis.

gez. Karina Dörk  
Landrätin

gez. Henryk Wichmann  
Dezernent/in

Begründung:

## 1. Einleitung

Bereits mit der Berichtsvorlage BR/153/2022 wurde der Ausschuss für Arbeit, Soziales und Gesundheit über das Vorhaben des Landkreises Uckermark zur Implementierung des Digitalen Bürgerservice LISA informiert.

Die erforderliche technische Infrastruktur wurde im Dezember 2022 installiert. Aktuell werden intensive Testläufe durchgeführt.

Mit dieser Berichtsvorlage sollen die Mitglieder des Kreistages als Multiplikatoren über den Beginn der Inbetriebnahme des Digitalen Bürgerservice bzw. über die Eröffnung der Digitalen Bürgerbüros informiert werden.

## 2. Der Digitale Bürgerservice LISA des Landkreises Uckermark

### ***Was ist der Digitale Bürgerservice LISA?***

Beim Digitalen Bürgerservice des Landkreises Uckermark, kurz genannt LISA –Leistungs-, Informations- und Serviceangebot der Uckermark, handelt es sich um ein Modellvorhaben. Mittels eines digitalen Bürgerbüros sollen in einer ersten Entwicklungsstufe verschiedene Beratungs-, Sozial- und Versorgungsdienstleistungen des Sozialamtes Uckermark, des Pflegestützpunktes Uckermark und der AOK Nordost – Die Gesundheitskasse dezentral an 5 Standorten (hier: Gartz, Gramzow, Angermünde, Templin und Lychen) digital und niederschwellig angeboten werden. Mit den digitalen Bürgerbüros ist es erstmalig möglich, Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung und weiteren Versorgungsdienstleistern digital, interaktiv, niederschwellig und wohnortnah anbieten zu können. Niederschwellig bedeutet, dass die Bürgerinnen und Bürger keine privaten digitalen Endgeräte benötigen, keine aufwendige Registrierung (Anmeldung) vornehmen und über keine Technik-Affinität verfügen müssen.

### ***Was kann der Digitale Bürgerservice?***

Mit LISA lassen sich zahlreiche Dienstleistungen schnell und bequem mit nur einem Besuch im Digitalen Bürgerbüro erledigen. Dabei wird großer Wert auf persönliche Nähe gelegt. Der direkte Kontakt mit dem persönlichen Ansprechpartner oder zuständigen Sachbearbeiter ist von Angesicht zu Angesicht über einen großen Bildschirm zu jeder Zeit möglich. Die Anliegen der Ratsuchenden oder Hilfebedürftigen können durch eine Reihe von technischen Lösungen sofort und abschließend geklärt werden, als ob die Bürgerinnen und Bürger im Büro des Sachbearbeiters oder Fachberaters sitzen.

### ***Wie funktioniert der Digitale Bürgerservice LISA?***

Die Bürgerinnen und Bürger müssen keine Angst vor der Technik haben. LISA ist einfach und unkompliziert konzipiert. Die Bedienung und das Handling erfolgen automatisch. Die Nutzer benötigen weder technisches Verständnis, noch ein eigenes Smartphone oder einen Computer. Sobald der Bürger durch die Tür das gläserne Büros betritt, erkennt das ein Sensor und verbindet den Ratsuchenden automatisch mit einem Mitarbeiter aus der Kreisverwaltung. Während der Bürger bequem auf einem Sessel sitzt, wird das Anliegen erfragt und anschließend an den für den Hilfesuchenden zuständigen Ansprechpartner weitergeleitet. Alles ist im Bürgerbüro interaktiv möglich: von der fertigen Antragstellung samt digitaler Unterschrift vor Ort, dem Einreichen von Unterlagen, dem Kopieren wichtiger Dokumente oder die Inanspruchnahme einer Beratung. Auch für Hörgeräteträger ist gesorgt! Durch einen eingebauten Hörgeräte-Schleifenverstärker ist eine optimale Lautstärke und bestmöglicher Klang gewährleistet.

### **Was ist das Leistungsangebot von LISA?**

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

### **Was sind die Vorteile von LISA?**

- Kosten- und Zeitersparnis,
- kurze Fahrtwege zu Behörden und Beratungsstellen,
- keine eigene IT-Technik und Vorkenntnisse notwendig,
- keine Registrierung erforderlich,
- direkter Kontakt und Interaktion mit dem persönlichen Berater,
- Datenschutz und Diskretion zu jeder Zeit,
- kostenloses und wohnortnahes Angebot,
- mit einem Besuch unterschiedliche Anliegen klären. Alles aus einem digitalen Bürgerbüro!

Für eine detaillierte Recherche ist das Konzept zum Digitalen Bürgerservice des Landkreises Uckermark der Berichtsvorlage als **Anlage** beigefügt.

### **3. Termine Inbetriebnahme der Digitalen Bürgerbüros**

In einer ersten Entwicklungsstufe sollen 5 Digitale Bürgerbüros für verschiedene Beratungs-, Sozial- und Versorgungsdienstleistungen des Sozialamtes Uckermark, des Pflegestützpunktes Uckermark und der AOK Nordost – Die Gesundheitskasse eröffnet werden.

#### **Termine Inbetriebnahme/Echtbetrieb:**

Templin:	ab 24.03.2023
Gartz:	ab 27.03.2023
Gramzow:	ab 30.03.2023
Angermünde:	ab 31.03.2023
Lychen:	ab 03.04.2023

#### **4. Standorte der Digitalen Bürgerbüros**

Die Digitalen Bürgerbüros befinden sich an folgenden Standorten:

Geschäftsstellen der Sparkasse Uckermark:

- Gartz, Pommernstraße 160, 16307 Gartz (Oder),
- Templin, Schinkelstraße 32, 17268 Templin,
- Lychen, Am Markt 4, 17279 Lychen,
- Gramzow, Am Markt 10, 17291 Gramzow,

und in der

- Geschäftsstelle Angermünde der Kreisverwaltung  
Uckermark, Berliner Straße 72, 16278 Angermünde, Raum 001.

#### **Anlagenverzeichnis:**

Konzeption\_Digitaler Bürgerservice Landkreis Uckermark\_LISA