



# Konzept

## Digitaler Bürgerservice - Landkreis Uckermark



Leistungs-, Informations- und Service-Angebot

**Sozialamt**  
**Landkreis Uckermark**

Stand:28.10.2022

## Inhaltsverzeichnis

<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>2</b>
<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>3</b>
<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>3</b>
<b>Dokumentationshistorie .....</b>	<b>4</b>
<b>1 Einleitung .....</b>	<b>5</b>
1.1 Ausgangssituation .....	5
1.2 Der digitale Bürgerservice .....	6
<b>2 Zielsetzungen des Digitalen Bürgerservices .....</b>	<b>7</b>
2.1 Strategische Ziele.....	7
2.2 Operative Ziele .....	9
<b>3 Technische Realisierung.....</b>	<b>10</b>
3.1 Technische Ausstattung des Digitalen Bürgerbüros.....	10
3.2 Aufbauorganisation Digitaler Bürgerservice .....	12
3.3 Ablauforganisation Digitaler Bürgerservice.....	12
3.4 Call-Manager (Managementsoftware Bürgerservice).....	14
<b>4 Projekt- und Entwicklungsplan .....</b>	<b>15</b>
<b>5 Modellhaftigkeit und Nachhaltigkeit.....</b>	<b>15</b>
5.1 Modellhaftigkeit .....	15
5.2 Übertragbarkeit (Entwicklungspotential).....	16
<b>6 IT-Architektur.....</b>	<b>17</b>
6.1 Kommunikation über Cloud-Computing-Lösung.....	17
6.2 Fortgeschrittene elektronische Signatur (Einsatz Unterschriften-Pads).....	18
<b>7 Resümee .....</b>	<b>19</b>

---

## Abbildungsverzeichnis

<i>Abbildung 1:</i>	<i>Das digitale Bürgerbüro (Außenansicht/ Innenansicht) .....</i>	<i>7</i>
<i>Abbildung 2:</i>	<i>Standorte der digitalen Bürgerbüros .....</i>	<i>9</i>
<i>Abbildung 3:</i>	<i>Aufbaustruktur - Digitaler Bürgerservice Landkreis Uckermark.....</i>	<i>12</i>
<i>Abbildung 4:</i>	<i>Ablauforganisation - Digitaler Bürgerservice Landkreis Uckermark .....</i>	<i>13</i>
<i>Abbildung 5:</i>	<i>Darstellung Call-Manager Digitaler Bürgerservice LISA .....</i>	<i>14</i>
<i>Abbildung 6:</i>	<i>Projekt- und Entwicklungsplan .....</i>	<i>15</i>

## Tabellenverzeichnis

<i>Tabelle 1:</i>	<i>Strategische Ziele – Digitaler Bürgerservice Landkreis Uckermark .....</i>	<i>8</i>
<i>Tabelle 2:</i>	<i>Ausstattung des Digitalen Bürgerbüros .....</i>	<i>11</i>
<i>Tabelle 3:</i>	<i>technische Komponente außerhalb des Digitalen Bürgerbüros .....</i>	<i>12</i>

### Redaktionelle Anmerkung:

In dem Konzept wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit auf eine gendergerechte Formulierung verzichtet. In jedem Fall werden sowohl männliche, weibliche als auch diverse Personen angesprochen.

Zur plastischen Beschreibung und Darstellung des Digitalen Bürgerservices werden eine Reihe von Abbildungen verwendet. Aus diesen Abbildungen (Fotos) lassen sich keine konkreten Rückschlüsse auf eine künftige Leistungsbeschreibung ziehen. Zudem besteht keine Gewähr auf Vollständigkeit hinsichtlich der technischen Komponenten.



# 1 Einleitung

## 1.1 Ausgangssituation

Der Landkreis Uckermark liegt im Nordosten des Landes Brandenburg an der Grenze zur Republik Polen. Er war bis 2011 mit 3.058 km<sup>2</sup> der nach Fläche **größte Landkreis** in Deutschland (größer als das Saarland). Mit einer Einwohnerzahl von rund 120.000 Menschen gehört der Landkreis Uckermark zu den **dünnbesiedelten, strukturschwachen und peripheren Regionen** in der Bundesrepublik. Der Hauptverwaltungssitz der Kreisverwaltung Uckermark als Teil der lokalen bzw. sozialen Daseinsvorsorge befindet sich in der Kreisstadt Prenzlau.

Aufgrund der o. a. Rahmenbedingungen sowie begrenzter Ressourcen werden eine Reihe von Dienstleistungsangeboten der Kreisverwaltung, insbesondere die Leistungen der sozialen Daseinsvorsorge (hier: Sozialleistungsverwaltung), **zentralisiert** am Hauptverwaltungssitz in Prenzlau angeboten. Dies führt dazu, dass Bürgerinnen und Bürger **außerordentliche Anreisewege** zurücklegen müssen, um Beratungs- und Unterstützungsleistungen der Kreisverwaltung in Anspruch nehmen zu können. Vor dem Hintergrund der eingeschränkten Mobilitätsmöglichkeiten in ländlichen bzw. strukturschwachen Regionen stellen diese Rahmenbedingungen eine außerordentliche individuelle Belastung und Herausforderung für die Einwohner des Landkreises Uckermark dar. Die **eingeschränkte örtliche Erreichbarkeit** von Verwaltungs- und Sozialdienstleistungen des Landkreises stellt ein **Ungleichgewicht in den Lebensverhältnissen** dar, insbesondere gegenüber Bürgern, die in urbanen Sozialräumen leben. Durch fehlende lokale bzw. dezentrale Verwaltungsstandorte der Kreisverwaltung können wichtige Beratungs- und Dienstleistungsangebote der Sozialverwaltung vor Ort in den Gemeinden nicht bürgerfreundlich und niederschwellig angeboten werden.

Mit dem technologischen Fortschritt der Digitalisierung eröffnen sich unterschiedliche Gestaltungsmöglichkeiten bzw. Handlungsansätze für den Landkreis Uckermark, die oben angegebenen Defizite bei der Erreichbarkeit und bei den ungleichen Lebensverhältnissen auszugleichen.

Das nachfolgend beschriebene Modellvorhaben stellt einen grundsätzlichen digitalen Lösungsansatz dar, um insbesondere Verwaltungsdienstleistungen der Daseinsvorsorge **vor Ort bzw. bürgernah** anbieten zu können.

Aufgrund der besonderen zu unterstützenden Klientel bzw. Zielgruppe des Sozialamtes Uckermark (beispielsweise: ältere Menschen [teilweise keine ausgeprägte Digital-Affinität], sozialschwache Menschen ohne digitale Endgeräte, Menschen mit Behinderung) war die Entwicklung der Projektidee von folgenden **Prämissen bzw. Grundsätzen** geleitet:

- persönlicher und direkter Kontakt mit Fachberater oder persönlichen Ansprechpartner (keine KI-, Hotline- oder Chat-Beratung),
- nachhaltiger Nutzen für den Bürger,
- niederschwelliger Zugang,
- einfache Bedienung und Funktionalität,
- Barrierefreiheit in der Nutzung der digitalen Lösung,
- breites Dienstleistungsangebot,
- Nachhaltigkeit: Weiterentwicklungsmöglichkeiten des Modellvorhabens,
- rechtssicheres Verwaltungshandeln.

## 1.2 Der digitale Bürgerservice

Beim Digitalen Bürgerservice des Landkreises Uckermark, **kurz genannt LISA – Leistungs-, Informations- und Serviceangebot der Uckermark**, handelt es sich um ein Modellvorhaben. Mittels einem **digitalen Bürgerbüro** 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.**

Perspektivisch bestehen außerordentliche Entwicklungspotentiale den Digitalen Bürgerservice langfristig weiterzuentwickeln, indem weitere Versorgungs- und Verwaltungsdienstleistungen der Kreisverwaltung sowie weiterer Institutionen der Daseinsvorsorge den Einwohnern bürgerfreundlich und wohnortnah angeboten werden.

Zudem fördert das Digitalisierungsvorhaben ein bürgerfreundliches Verwaltungshandeln und gleichzeitig die **Akzeptanz** gegenüber staatlichen Verwaltungsinstitutionen. Darüber hinaus wird mit dem Digitalen Bürgerservice ein kontaktfreies Angebot geschaffen.



Abbildung 1: Das digitale Bürgerbüro (Außenansicht/Innenansicht)

## 2 Zielsetzungen des Digitalen Bürgerservices

### 2.1 Strategische Ziele

Der Landkreis Uckermark als einer der größten Flächenlandkreise in der BRD und seine zugehörigen Gebietskörperschaften stehen vor großen Herausforderungen, entsprechende Service- und Verwaltungsdienstleistungen der Daseinsvorsorge wohnortnah und niederschwellig anbieten zu können. Die Bürgerinnen und Bürger wünschen sich mehr dezentrale Beratungs-, Versorgungs- und Verwaltungsdienstleistungen. Eine Vorhaltung kleinerer wohnortnaher Geschäftsstellen des Landkreises ist aufgrund begrenzter Ressourcen und der Strukturschwäche des Landkreises nicht möglich. Folglich können beispielsweise elementare Angebote der sozialen Daseinsvorsorge des Sozialamtes Uckermark aktuell lediglich an 2 Geschäftsstellenstandorten (hier: Prenzlau, Schwedt) angeboten werden. Vor dem Hintergrund des demographischen Wandels, der strukturbedingten sozialen Problemlagen sowie der Mobilitätsbarrieren im Landkreis Uckermark soll der Digitale Bürgerservice unterschiedliche soziale Versorgungs- bzw. Sozialleistungen wohnortnah und in einem persönlichen Beratungssetting anbieten.

Folgende strategische Ziele werden mit dem Angebot bzw. Digitalen Bürgerservice verfolgt:

Leitmotiv	strategische Ziel
<i>Mehr Präsenz vor Ort, durch Digitalisierung!</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entwicklung und Aufbau der notwendigen Infrastruktur zur Bereitstellung von <b>wohnortnahen</b> und digitalen Beratungsleistungen der Kreisverwaltung.</li> <li>Entwicklung und Aufbau der notwendigen Infrastruktur zur Bereitstellung von wohnortnahen und digitalen Beratungsleistungen weiterer <b>Träger der Gesundheits- und Pflegeversorgung</b> und andere Akteure der Daseinsvorsorge.</li> </ul>
<i>Systemübergreifende Vernetzung und Angebote! „Alles aus einem Büro“!</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aufbau eines <b>systemübergreifenden Service- und Leistungsangebots</b> (hier: Verknüpfung/Vernetzung von unterschiedlichen Angeboten der regionalen Daseinsvorsorge im digitalen Bürgerbüro).</li> </ul>
<i>Mehr wohnortnahe Hilfeleistungen im Rahmen des Case-Managements!</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Ganzheitliche</b> und systemübergreifende Unterstützung von Hilfebedürftigen und Ratsuchenden im Sozialbereich.</li> </ul>
<i>Kooperations- und Entwicklungspotential!</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aufbau der notwendigen Infrastruktur <b>zur langfristigen Erweiterung des Serviceangebotes</b> im Rahmen der Daseinsvorsorge, mit dem Ziel der Nutzensteigerung für den Bürger.</li> </ul>
<i>Mehr Barrierefreiheit!</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durch <b>barrierefreie Bürgerbüros</b> sollen für Menschen mit einer eingeschränkten Mobilität Beratungs- und Verwaltungsdienstleistungen in der Fläche (vor Ort) angeboten werden.</li> </ul>
<i>Interaktion: fallabschließende Sachbearbeitung des Anliegens!</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aufbau von digitalen Bürgerbüros zur <b>interaktiven und abschließenden Bearbeitung</b> von Verwaltungs- bzw. Leistungsvorgängen.</li> </ul>
<i>Live-Beratung durch den örtlich und sachlich zuständigen Sachbearbeiter!</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aufbau einer Infrastruktur zur wohnortnahen, niederschweligen und digitalen „Face-to-Face“-Beratung zwischen Ratsuchendem bzw. Hilfebedürftigem und seinem <b>fallzuständigen Sachbearbeiter</b> (z. B. Leistungssachbearbeiter der Verwaltung oder Versorgungsdienstleister).</li> <li><b>Keine KI-, Hotline- oder Chat-Beratung.</b></li> </ul>
<i>Einfaches und niederschwelliges Handling!</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schaffung eines Angebotes für Menschen, die über <b>keine digitalen Endgeräte</b> verfügen.</li> <li>Schaffung eines Angebotes für Menschen mit einer „<b>Technik-Aversion</b>“.</li> </ul>
<i>Mehr Effizienz in den Strukturen der Institutionen!</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Keine zusätzlichen Personalkosten</b>, da mehrere Bürgerbüros durch einen Mitarbeiter betreut werden können. Zudem <b>keine kostenintensiven Liegenschaftskosten</b>, da unterschiedliche Angebote in einem Digitalen Bürgerbüro angeboten werden können.</li> </ul>
<i>Hohe Diskretion!</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sicht- und Schallschutz sowie automatisch verschließbare Türen sorgen für eine hohe Diskretion für den ratsuchenden Bürger.</li> </ul>
<i>Sekundär: Berücksichtigung von Pandemie-Lagen!</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entwicklung alternativer, zugänglicher und <b>kontaktfreier Leistungsangebote</b> der Verwaltung in Pandemiesituationen.</li> <li>Die digitalen Bürgerbüros ermöglichen auch bei Pandemie-Geschehen eine direkte und interaktive Beratungs- und Verwaltungsdienstleistung für den Bürger.</li> </ul>

Tabelle 1: Strategische Ziele – Digitaler Bürgerservice Landkreis Uckermark

## 2.2 Operative Ziele

Das Projekt soll folgende konkrete bzw. operative Zielsetzungen erreichen:

- Aufbau von **5 digitalen Bürgerbüros** an den dezentralen Standorten (hier: Gartz, Gramzow, Angermünde, Templin und Lychen),
- Einbindung der AOK Nordost – Die Gesundheitskasse in den Digitalen Bürgerservice als **externen Dienstleistungspartner** und als Akteur der Gesundheits- und Pflegeversorgung,
- folgende Leistungen der Daseinsvorsorge sollen in der Projekt- bzw. Aufbauphase eingebunden und angeboten werden:
  - ✓ 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),
    - **Eingliederungshilfe** für Menschen mit Behinderung nach dem SGB IX (vorrangig Anlaufstelle für gesetzliche Betreuer),
    - **Sonstige Sozialleistungen** (Bestattungskosten, Landespflegegeld, Blindenhilfe, Beratung zum Schwerbeschädigtenausweis)
  - ✓ Leistungen der **Wohngeldstelle Uckermark** (Wohngeldgesetz),
  - ✓ Leistungen des **Pflegestützpunktes Uckermark**:
    - Pflegeberatung,
    - Sozialberatung rund um das Thema Pflege,
  - ✓ Leistungen der Gesundheitskasse AOK Nordost – Die Gesundheitskasse:
    - Leistungen der **Krankenversicherung** (SGB V),
    - Leistungen der **Pflegeversicherung** (SGB XI),
- die digitalen Bürgerbüros werden an den oben genannten Standorten in den Filialen der Sparkasse Uckermark installiert (Ausnahme: Angermünde - Liegenschaft des Landkreises Uckermark),
- Datenschutzkonformität,
- die digitalen Bürgerbüros werden in **barrierefreier Bauweise** konzipiert und aufgebaut,

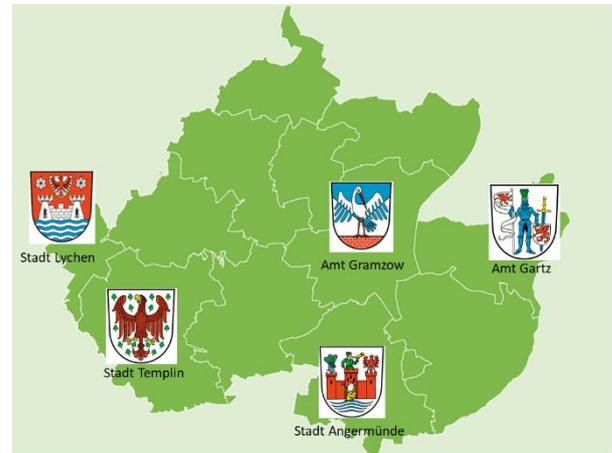


Abbildung 2: Standorte der digitalen Bürgerbüros

- Entwicklung von **Soll-Prozessen (Workflows)** für einen systemübergreifenden Digitalen Bürgerservice sowohl innerhalb der Kreisverwaltung als auch mit externen Kooperationspartnern (hier: AOK Nordost – Die Gesundheitskasse).

### 3 Technische Realisierung

Der Digitale Bürgerservice des Landkreises Uckermark in Form eines Bürgerbüros als Raum-In-Raum-Konzept basiert auf einer Cloud-Computing-Lösung. Die notwendige technische Infrastruktur bzw. das erforderliche Beratungs- und Service-Setting ist in einem sicht- und schallgeschützten sowie barrierefreien Digitalem Bürgerbüro eingebettet. Die digitalen Bürgerbüros sollen als wohnortnahe Anlaufstelle für Leistungen der Daseinsvorsorge fungieren.

#### 3.1 Technische Ausstattung des Digitalen Bürgerbüros

Zur Realisierung eines digitalen, interaktiven und eines datenschutzkonformen Service- und Leistungsangebots werden folgende Infrastrukturkomponenten an den Standorten installiert:

Baustein im Büro		Zweck/Aufgabe
barrierefreies Büro		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>verschießbares sicht- und schallgeschütztes Büro</b> zur Wahrung des Sozialdatengeheimnisses</li> <li>▪ Sicherstellung Datenschutzkonformität</li> <li>▪ Größe: 2,70m x 2,70m; H 2,70m</li> </ul>
Kamera und Mikrofon		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sicherstellung der <b>audiovisuellen Kommunikation in Echtzeit</b></li> <li>▪ Kamera und Mikrofon erfassen den Ratsuchenden bzw. Hilfebedürftigen und übertragen das Bild/den Ton an den Mitarbeiter</li> </ul>
Monitor		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ zeigt das Bild des Mitarbeiters (Live-Kommunikation bzw. digitale „<b>Face-to-Face-Beratung</b>“)</li> <li>▪ Darstellung (Spiegelung) von Dokumenten des Mitarbeiters (somit <b>Interaktion mit Hilfebedürftigen</b> möglich – z. B. begleitendes und unterstützendes Ausfüllen von Sozialleistungsanträgen realisierbar)</li> </ul>
Dokumen-tenkamera		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ zeigt dem Berater mitgebrachte Dokumente des Bürgers</li> <li>▪ Dokumentenkamera ist <b>ein wesentliches Instrument zur interaktiven und fallabschließenden Bearbeitung</b> der Bürgeranträge (z. B. Abgabe von Sozialleistungsanträgen oder prüfungsrelevanten Unterlagen – u. a. Mietverträge, Kontoauszüge, Betriebskostenabrechnung usw.)</li> </ul>

<p>Unterschriften-Pad</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tool zur Gewährleistung einer fortgeschrittenen elektronischen Signatur</li> <li>▪ wichtiges Instrument zur <b>Realisierung einer interaktiven und abschließenden Fallbearbeitung</b> (z. B. Signatur von Erklärungen sowie gemeinsam erarbeiteten Anträgen)</li> </ul>
<p>Internet</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sichere Anbindung der digitalen Büros an eine Cloud (separater Internetanschluss)</li> <li>▪ <b>Vernetzung</b> der digitalen Büros mit den Verwaltungs- und Versorgungsdienstleistern</li> </ul>
<p>Ablage- und Sitzmöglichkeit</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sicherstellung eines <b>idealen Beratungs- und Service-Settings</b>, insbesondere vor dem Hintergrund, der besonderen Zielgruppen bzw. Klienten (z. B. ältere Menschen, Menschen mit Handicaps) und längerer Beratungsgespräche</li> </ul>
<p>Induktiver Schleifenverstärker</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Optimierung der Akustik für Hörgeräteträger zur Sicherstellung eines idealen Beratungssettings</li> </ul>
<p>Schallabsorber-Technik</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hohe Diskretion durch Reduzierung des Gesprächsschalls</li> <li>▪ Optimierung des Schallschutzes für mehr Diskretion für den Ratsuchenden bzw. Hilfebedürftigen</li> </ul>
<p>Sensor</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gewährleistung der Niederschwelligkeit und des einfachen Handlings für den Bürger – der Sensor löst einen automatischen Gesprächsaufbau aus und der Bürger wird sofort mit einem Mitarbeiter verbunden - <b>keine manuelle Bedienung</b> durch den Bürger erforderlich</li> </ul>
<p>NFC/RFID-Schnittstelle</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Weiterentwicklungspotential zur Verwendung bzw. zum Einsatz von NFC-Karten (z. B. Bankkarten, Kreditkarten, Krankenkarten).</li> <li>▪ Zum Beispiel zur Realisierung von gebührenpflichtige Verwaltungsdienstleistungen.</li> </ul>
<p>22-Zoll-Touch-Display</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ natürliche Interaktion durch Bürger</li> <li>▪ Bürger kann Unterlagen, Anträge und Informationen individuell lesen bzw. sichten</li> </ul>

Tabelle 2: Ausstattung des Digitalen Bürgerbüros

Baustein außerhalb des Büros	Zweck/Aufgabe
View-Board	 <ul style="list-style-type: none"> <li>3-teilige Projektionsfläche für Erklär-Video, Statusanzeige und Projektion der Kooperationspartner</li> </ul>

Tabelle 3: technische Komponente außerhalb des Digitalen Bürgerbüros

Zur zentralen Nutzung der Digitalen Bürgerbüros werden alle Sach-, Kunden- und Fachberater des Eingangs- und Servicebereiches (Clearingbereich), der Kreisverwaltung sowie der externen Kooperationspartner mit einer speziellen Verwaltungs- und Matching-Software ausgestattet, um die Technik in den Digitalen Bürgerbüros an den unterschiedlichen Standorten im Landkreis Uckermark ansteuern und bedienen zu können. Mit dieser Software erfolgt ebenso die Vernetzung und Weitervermittlung der Kooperationspartner innerhalb des Digitalen Bürgerservices LISA.

### 3.2 Aufbauorganisation Digitaler Bürgerservice

Die nachfolgende Abbildung skizziert plastisch die Aufbaustruktur des Digitalen Bürgerservices:

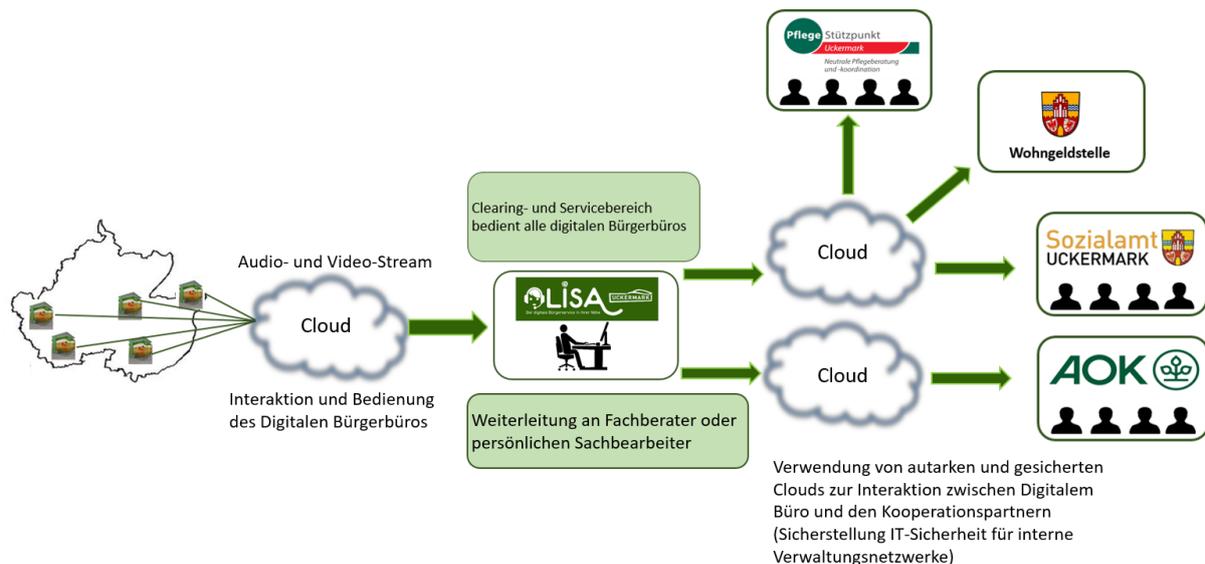


Abbildung 3: Aufbaustruktur - Digitaler Bürgerservice Landkreis Uckermark

### 3.3 Ablauforganisation Digitaler Bürgerservice

Ein wesentliches Leitmotiv für den Digitalen Bürgerservice liegt insbesondere darin, dass das Digitalisierungsinstrument niederschwellig und für Menschen einfach zu bedienen ist. Ziel ist es, eine hohe Akzeptanz hinsichtlich der Nutzung des zusätzlichen Serviceangebotes zu fördern. Gleichzeitig sollen

nicht technikaffine Menschen an den Mehrwert der Digitalisierungsmöglichkeiten herangeführt werden.

Nach Betreten des digitalen Bürgerbüros (hier: auslösen des Sensors) wird der Hilfebedürftige bzw. Ratsuchende mit einem Mitarbeiter des **Eingangs- und Servicebereiches** verbunden. Der Mitarbeiter nimmt somit ein Erst-Clearing zur Klärung der Sachverhalts- bzw. Problemlagen vor. Er fungiert folglich als Erstansprechpartner, erfasst die Fallsituation und leitet anschließend bedarfsgerecht und systemübergreifend an den entsprechenden fallzuständigen Sachbearbeiter innerhalb des Netzwerkes des Digitalen Bürgerservices weiter (vgl. Abbildung 4). Die Mitarbeiter des Eingang- und Servicebereiches (Clearingbereich) können alle digitalen Bürgerbüros im Landkreis Uckermark bedienen.

Die nachfolgende Abbildung 4 stellt die Funktionsweise des digitalen Bürgerbüros, die Inbetriebnahme durch den Bürger sowie den Verbindungsaufbau dar.

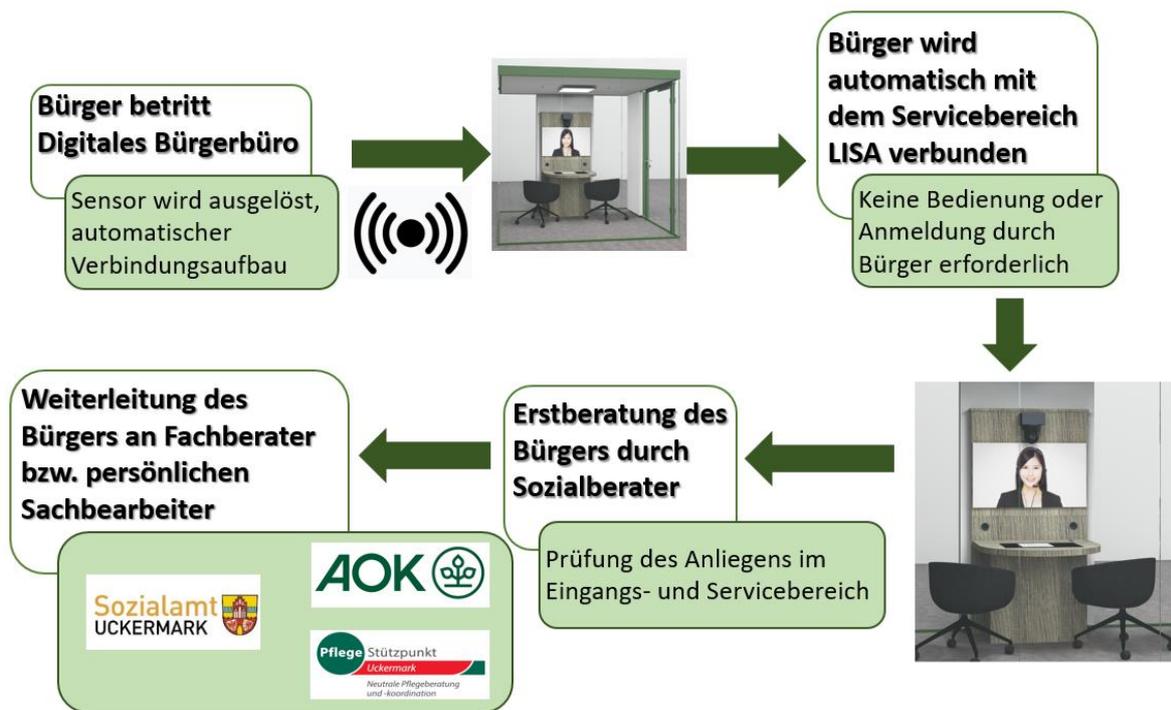


Abbildung 4: Ablauforganisation - Digitaler Bürgerservice Landkreis Uckermark

Mit dem Digitalen Bürgerservice LISA werden Dienstleistungen von unterschiedlichen Akteuren der Daseinsvorsorge angeboten und miteinander **systemübergreifend vernetzt**.

Nach der Erprobung der Soll-Prozesse sowie der Aufbaustruktur sollen perspektivisch weitere Institutionen und Dienstleistungen in einer weiteren Entwicklungsstufe implementiert werden.

### 3.4 Call-Manager (Managementsoftware Bürgerservice)

Die digitalen Bürgerbüros sowie die Mitarbeiter des Eingangs- und Servicebereiches und die beteiligten Dienstleister (z. B. Fachberater, persönliche Sachbearbeiter) werden mit einem vorgeschalteten browserbasierten Call-Manager koordiniert und digital verwaltet.

Mit dem Betreten des digitalen Bürgerbüros werden die Mitarbeiter des Eingangs- und Servicebereichs mittels eines vorgeschalteten webbasierten Automatic Call Distribution (ACD: automatische Anruf-Verteilung) angerufen. Anschließend erfolgt ein Routing zu den „kooperierenden Hosts“ (Dienstleister des Digitalen Bürgerservices), indem das Gespräch an die Verwaltungs- und Versorgungsdienstleister mit dem Call-Manager übergeben werden.

Die nachfolgende Darstellung skizziert beispielhaft den Aufbau des Videokonferenzsystems.

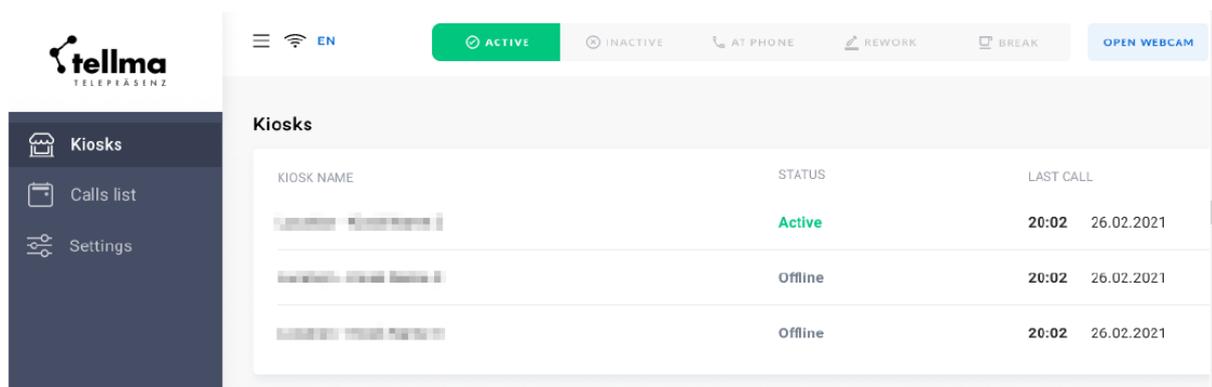


Abbildung 5: Darstellung Call-Manager Digitaler Bürgerservice LISA

Die Software (Call-Manager) dient der Verwaltung, Koordination und Steuerung zwischen den zentralen Arbeitsplätzen der Fachberater und den dezentralen Digitalen Bürgerbüros. Zudem können die technischen Komponenten des Büros bedient werden (u. a. Kamera, Dokumentenkamera, Tür, Unterschriften-Pad).

Zudem stehen folgende weitere Funktionen zur Verfügung:

- Automatische Anruf Steuerung (ACD = Automatic Call Distribution) zur Verteilung der eingehenden Videoanrufe auf die Arbeitsplätze der Mitarbeiter in Abhängigkeit des Mitarbeiter-Status,
- Steuerung des Mitarbeiterstatus „Bereit“ / „Nicht Bereit“,
- Einsteuerung eines Wartevideos, wenn alle Arbeitsplätze besetzt oder nicht bereit sind,

- Mitarbeiterportal mit:
  - ✓ Statusübersicht aller Mitarbeiter,
  - ✓ Übersicht der wartenden Anrufe aus den digitalen Bürgerbüros,
  - ✓ Möglichkeit der Fernsteuerung der Dokumentenkamera,
- Monitoring der zentralen Komponenten der Kabine,
- Automatisierte Controlling-Berichte (Reporting)
- Whiteboard-Funktion: die Mitarbeiter müssen Bildschirminhalte des Arbeitsplatzes auf den Monitor im digitalen Büro teilen bzw. spiegeln können.

## 4 Projekt- und Entwicklungsplan

Die nachfolgende Darstellung skizziert den Entwicklungsprozess des Modellvorhabens sowie die entsprechenden Meilensteine in der Projektdurchführung.

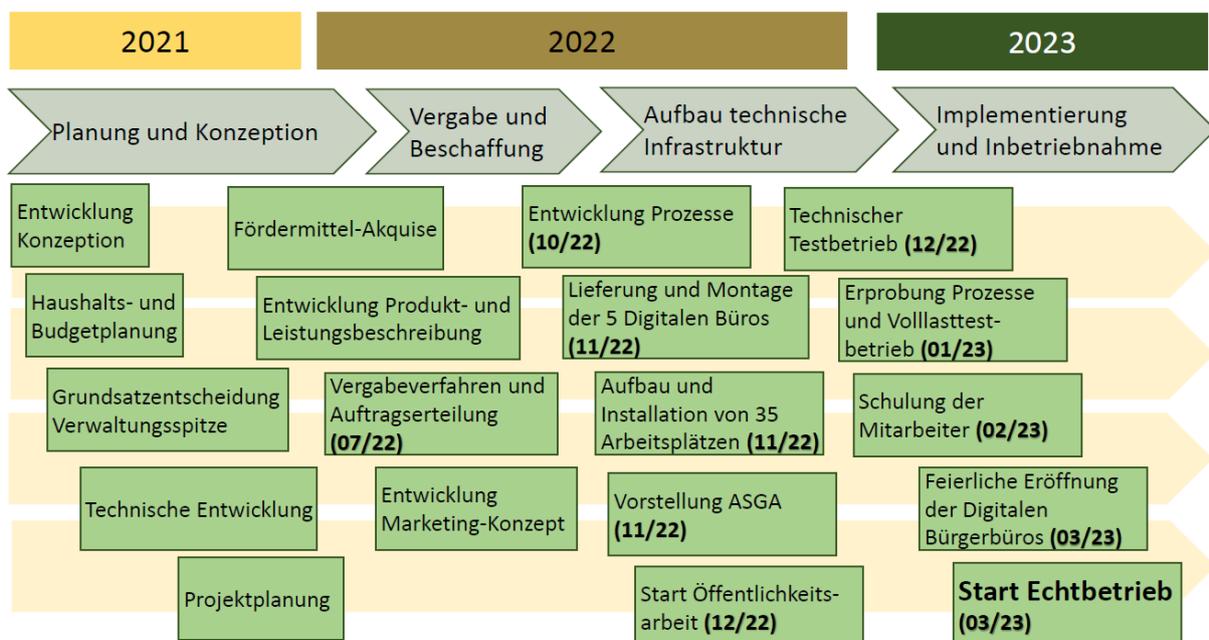


Abbildung 6: Projekt- und Entwicklungsplan

## 5 Modellhaftigkeit und Nachhaltigkeit

### 5.1 Modellhaftigkeit

Nach ersten Recherchen ist zu konstatieren, dass das aus dem Bankensektor stammende Grundprinzip (Digitale Servicedienstleistungen) neuartig für den öffentlichen Sektor eingeführt wird und entsprechend den Bedarfen der Verwaltung (Sozialleistungsverwaltung) weiterentwickelt wurde. Trotz des

Rückgriffs auf eine bereits bestehende technische Lösung, stellt der Digitale Bürgerservice des Landkreises Uckermark landes- und bundesweit ein Novum dar und ist durch nachfolgende Alleinstellungsmerkmale gekennzeichnet:

- erstmalige Anwendung im Bereich der öffentlichen Verwaltung,
- erstmalige Anwendung im Bereich der sozialen Daseinsvorsorge,
- erstmalige systemübergreifende digitale Vernetzung von Angeboten der Sozialleistungsträger,
- interaktive und fallabschließende Workflows (nicht nur Beratung),
- Einbindung verschiedener externer Institutionen bzw. gesicherter Verwaltungsnetzwerke in den Digitalen Bürgerservice,
- außerordentliches qualitatives und quantitatives Entwicklungspotential.

## 5.2 Übertragbarkeit (Entwicklungspotential)

Der Digitale Bürgerservice des Landkreises Uckermark hat außerordentliche Weiterentwicklungspotentiale:

- Weiterentwicklung des Angebotes um weitere Verwaltungsdienstleistungen sowie Versorgungsleistungen von Dritten im Rahmen der Daseinsvorsorge (z. B. Wasser- und Stromversorger, Sparkassen, Abfallentsorger, Verwaltungsdienstleistungen usw.) zu einem angebotsreichen und vielfältigen Digitalem Bürgerbüro (Servicepoint),
- Erweiterung der Infrastruktur der digitalen Bürgerbüros zu einem flächendeckenden wohnortnahen Netzwerk,
- Übertragbarkeit des Modellvorhabens für andere Gebietskörperschaften realisierbar, aufbauend auf den Erfahrungswerten des Projektes,
- Erweiterung der digitalen Büros um ein electronic cash-Verfahren zur abschließenden Realisierung von beitrags- oder gebührenpflichtigen Verwaltungsverfahren bzw. Dienstleistungen.
- Adaption der systemübergreifenden Workflows zur Entwicklung einer App-Lösung für technikaffine Ratsuchende und Hilfebedürftige (Hinweis: Voraussetzung sind medienbruchfreie Rahmenbedingungen in der Kreisverwaltung und der externen Partner).

## 6 IT-Architektur

Die technische Umsetzung des Digitalen Bürgerservices beruht auf 2 wesentlichen Säulen. Zum einen erfolgt mit einer Cloud-Lösung die Kommunikation per Video- und Audio-Stream mit den Hilfebedürftigen bzw. Ratsuchenden im Rahmen der gesetzlichen Aufgabenwahrnehmung des Sozialamtes Uckermark, des Pflegestützpunktes Uckermark sowie der beteiligten Kranken- und Pflegekassen. Zum anderen werden Hardware- und Softwaretools eingesetzt (vgl. Pkt. 3), die es ermöglichen, soziale Verwaltungsdienstleistungen interaktiv anzubieten und somit den Zugang zu Sozialdienstleistungen niederschwellig und bürgerfreundlich zu gestalten. Die Verbindung zwischen Unterschriften-Pad in den Digitalen Bürgerbüros und dem Verwaltungsnetzwerk wird mittels einer SSL-Verbindung realisiert.

### 6.1 Kommunikation über Cloud-Computing-Lösung

Die Cloud-Technologie ermöglicht die Kommunikation zwischen Hilfebedürftigen/Ratsuchenden im Digitalen Bürgerbüro und dem zuständigen (berechtigten) Verwaltungsmitarbeiter als Punkt-zu-Punkt- Videotelefonie. Diese Leistung erfolgt durch einen externen Dienstleister im Rahmen einer Auftragsverarbeitung für Cloud-Dienste.

Die IT-Architektur besteht aus **4 Komponenten bzw. Systemen**:

- 1. Die zentrale Komponente** (Verwaltung) ist das tellma-Agenten-Portal (Cloud-Lösung) des externen Dienstleisters. Sie dient als technische Grundlage für die (Video-)Telefonie. Der Server befindet sich in einer Virtual Private Cloud (VPC) auf einer EC2 Instanz im AWS-Rechenzentrum eu-central-1 in Frankfurt am Main. Der Verwaltungs- und Matching-Software (hier: Call-Manager) ist Browser-basiert und beruht auf der Web-RTC-Technologie. Der Internet-Anschluss (LAN) wird von der Kreisverwaltung gestellt.
- 2. Die dezentrale Komponente (Digitale Bürgerbüros)** in Räumlichkeiten der Kooperationspartner (u. a. Sparkasse Uckermark), bestehend aus einem Raum-In-Raum-Konzept inklusive der technischen Ausstattung 43“-Display, Kamera, Lautsprecher, Mikrofon, U-Pad, Dokumentenkamera, Schallabsorber-Technik, Lichtkanal, NFC-Modul, induktive Schleifenverstärker, PLC-Modul und 22“-Touchscreen.
- 3.** Die Digitalen Bürgerbüros sind so konzipiert, dass ein automatischer Gesprächsaufbau zwischen einem Sachbearbeiter der Kreisverwaltung bzw. des Dienste-Anbieters über verbaute **Sonar-Sensorik** erfolgt. Darüber hinaus stellt der webbasierte **Automatic Call Distribution (ACD)** volle Call-Center-Funktionalitäten für die Verwaltungsmitarbeiter bereit.

Grundsätzlich wird die Kommunikation von der dezentralen Komponente (Digitales Bürgerbüro) zum Videokonferenzsystem in der Verwaltung via **Cloud-Lösung**, über einen separaten Internetanschluss aufgebaut, der **außerhalb des Netzwerks der Kreisverwaltung** (Dienste-Anbieter) betrieben wird. Für die Kommunikation zwischen Digitalem Bürgerbüro und Verwaltung bzw. dem Dienst-Anbieter wird eine DSL-Verbindungen genutzt.

- 4. Die tellma-Cloud (VPC-tellma-service.de)** wird in einem **hoch abgesicherten redundant ausgelegten Rechenzentrum in Deutschland gehostet**. Zum Schutz der Cloud-Infrastruktur sind mehrere und mehrstufige IT-Security-Mechanismen installiert. Das Rechenzentrum für den webRTC-Stack ist GCP Region Europa mit Standort in Frankfurt am Main (europe-west3) und das Rechenzentrum für den Betrieb des Agenten Portals ist AWS Region eu-central-1 in Frankfurt. Für die Interaktion in den Digitalen Bürgerbüros wird den kooperierenden Dienstleistern (Verwaltungsnetzwerke) eine autarke und eigens gesicherte Cloudstruktur zur Verfügung gestellt.

## **6.2 Fortgeschrittene elektronische Signatur (Einsatz Unterschriften-Pads)**

Neben dem Kommunikationssystem wird ein Unterschriften-Pad zur Gewährleistung einer fallabschließenden Interaktion mit dem Bürger (fortgeschrittene elektronische Infrastruktur) eingesetzt. Zum Beispiel dient das Unterschriften-Pad für die fortgeschrittene elektronische Signatur im Zusammenhang mit notwendigen datenschutzrechtlichen Einwilligungserklärungen oder sozialleistungsrechtlichen Antragstellungen.

Mit dem signotec Unterschriften-Pad zur elektronischen Unterschriftenerfassung über Pen-Pads, die eine PDF-Datei signieren, werden "fortgeschrittene elektronische Signaturen" ISO-konform (PDF-Standard) erzeugt.

Zur Einführung von fortgeschrittenen elektronischen Signaturen in den Arbeitsprozess werden folgende Rahmenbedingungen implementiert:

- Eine elektronische Schreibunterlage (Signatur Pad) von signotec zum Erfassen der Unterschrift mit hochwertigen biometrischen Parametern (min. 1.024 Druckstufen und 500 Hz Abtastrate).
- Eine Software, mit der die visuellen und biometrischen Merkmale in das Dokument eingebracht werden und die das Dokument zuverlässig gegen Manipulation schützt, wie signoSign/2.
- Eine Schnittstelle, die das signierte Dokument medienbruchfrei an ein vorhandenes Dokumentenmanagementsystem übergibt.

## 7 Resümee

Beim Digitalen Bürgerservice des Landkreises Uckermark handelt es sich um ein Modellvorhaben, welches erstmalig digital, interaktiv, niederschwellig und wohnortnah Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung und weiteren Versorgungsdienstleistern anbieten kann. Zudem werden systemübergreifende Leistungen der sozialen Daseinsvorsorge ganzheitlich in den Digitalen Bürgerbüros vernetzt und an 5 Standorten lokal angeboten.

Dieses gemeinsame Projekt bietet die Chance ein bürgerfreundliches Verwaltungshandeln zu gestalten und gleichzeitig die Akzeptanz gegenüber staatlichen Verwaltungsinstitutionen zu fördern. Darüber hinaus werden für Hilfebedürftige die Beratungs- und Unterstützungsleistungen ohne lange Fahrtwege in die Hauptverwaltung des Landkreises Uckermark angeboten. Dieses künftige Angebot soll ungleiche Lebensverhältnisse in peripheren Sozialräumen ausgleichen und kommunale Dienstleistungsangebote der Daseinsvorsorge vor Ort aufwerten bzw. erweitern.

Das Angebot stellt einen ersten elementaren Baustein für die Digitalisierungsbestrebungen des Landkreises Uckermark dar, welches weitere außerordentliche Entwicklungspotentiale hat. Zudem können auf den Erfahrungen und entwickelten Soll-Prozessen aufgebaut werden, um weitere digitale Angebote zu entwickeln (z. B. Erweiterung des Angebotes LISA, zusätzliche Online- oder App-Angebote).