

Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung

öffentlich

Stadtamt	Stellungnahme-Nr.	Datum
Amt 50	S0462/23	05.10.2023

zum/zur	
A0203/23 – Fraktion GRÜNE/future!	
Bezeichnung	
Digitalisierung in der Sozialverwaltung	
Verteiler	Tag
Die Oberbürgermeisterin	17.10.2023
Gesundheits- und Sozialausschuss	08.11.2023
Finanz- und Grundstücksausschuss	22.11.2023
Ausschuss für kommunale Rechts- und Bürgerangelegenheiten	23.11.2023
Verwaltungsausschuss	01.12.2023
Stadtrat	18.01.2024

Die Oberbürgermeisterin wird beauftragt, im Rahmen der erforderlichen zunehmenden Digitalisierung zukünftig in der Sozialverwaltung des Dezernates V eine IT-Infrastruktur zu schaffen, die folgende Punkte ermöglicht:

1. eService für Bürger*innen (digitale Antragsverfahren inklusive Nachreichungen und Veränderungsmöglichkeiten, online Terminvergabe usw.)
2. Antragsbearbeitung über sogenannte „Entscheidersoftware“
3. Persönliche Beratung über Kommunikationsplattformen wie Zoom

Antwort der Verwaltung:

Stellungnahme des Amtes für Statistik, Wahlen und Digitalisierung:

Um eine Umsetzung der Verwaltungsdigitalisierung insgesamt zu gewährleisten, ist es notwendig, eine Struktur für den Austausch und die Zusammenarbeit aller Bereiche bereitzustellen.

Videokonferenzen und agile Kommunikation durch verwaltungsinterne Chat-Kanäle in Zoom sind heute gängige Mittel, um niedrigschwellig miteinander zu kommunizieren.

Durch das Einführen einer eigenen Nextcloud wurde die Zusammenarbeit unter den Fachbereichen sowie das Teilen und Empfangen von Daten mit Internen und Externen vereinfacht.

Die COVID-19-Pandemie hat dazu geführt, dass die Möglichkeit für Homeoffice selbstverständlich geworden ist und die technische Infrastruktur massiv angepasst wurde. Viele Mitarbeitende haben bereits mobile Endgeräte erhalten, was die Arbeitsweisen in vielen Bereichen der Verwaltung nachhaltig verändern kann. Die Nutzung der Software-Telefonie garantiert auch im Homeoffice eine durchgängige Erreichbarkeit der Mitarbeitenden ohne die Nutzung zusätzlicher dienstlicher oder privater Handys über die Bürotelefonnummer. Durch eingeführte Sicherheitslösungen ist der sichere und reibungslose Zugriff auf Daten und Anwendungen aus dem Homeoffice gewährleistet.

Im Dezernat V wird die Arbeit in einigen Bereichen bereits durch die digitale Akte erleichtert (z. B. im Jugendamt sowie im Sozial- und Wohnungsamt).

Das dahinterstehende Dokumentenmanagementsystem (DMS) wird aktuell in der gesamten Verwaltung weiter ausgebaut, sodass zukünftig mit digitalen Workflows, einer standardisierten Schriftgutverwaltung und einem einheitlichen Posteingang der Arbeitsalltag der Mitarbeitenden erleichtert werden kann. Die Einführung des DMS für das Gesundheits- und Veterinäramt ist für 2024 bereits fest eingeplant.

Unterstützung der Antragsbearbeitung durch Prozessautomatisierung ist ein wichtiger Bestandteil der digitalen Transformation. Aktuell laufen dazu zwei Projekte im Dezernat V. Bei Erfolg soll die Methode auf weitere angewandt werden. Inwieweit Entscheidungen zukünftig mehr durch Software übernommen werden kann, ist zu prüfen.

Digitale Sprechstunden oder Beratungen über Zoom durchzuführen ist bereits ebenfalls möglich. Um alle Mitarbeiter*innen zur Nutzung zu befähigen, gibt es u. a. ein Schulungsangebot im Fortbildungskatalog sowie Zoombeauftragte. Inwieweit Klient*innen dieses Angebot annehmen möchten, bleibt schlussendlich ihnen überlassen.

Das im Jahr 2017 in Kraft getretene [»Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen - Onlinezugangsgesetz \(OZG\)«](#) verpflichtet Bund, Länder und Kommunen, ihre Verwaltungsleistungen bis Ende 2022 auch online über Verwaltungsportale anzubieten.

Konkret beinhaltet das zwei Aufgaben:

- Digitalisierung aller Verwaltungsleistungen und
- Schaffung von IT-Infrastrukturen für den schnellen Zugriff auf diese Onlineleistungen.

Es wurden 575 OZG-Leistungsbündel – Verwaltungsleistungen identifiziert, welche online angeboten werden sollen. Ganz zentral ist im föderalen Digitalisierungsprogramm dabei das Motto "Einer für Alle" – oder kurz: "EfA". Sprich, jedes Bundesland sollte Leistungen so digitalisieren, dass andere Länder sie nachnutzen können und den Online-Prozess nicht nochmal selbst entwickeln müssen. Das spart Zeit, Ressourcen und Kosten.

Der Grundgedanke hinter EfA ist also, dass Länder und Kommunen nicht jedes digitale Verwaltungsangebot eigenständig neu entwickeln, sondern sich abstimmen und die Arbeit aufteilen. Wenn Land A bereits einen Antrag für Wohngeld digitalisiert hat, profitiert Land B davon, weil es keinen eigenen Antrag digitalisieren muss, sondern sich an die Lösung aus Land A anschließen kann. Welche EfA-Leistungen in LSA nachgenutzt werden, obliegt der Entscheidung des MID und seinen Fachressorts.

Einzelne Fachverfahrenshersteller bieten inzwischen eigene Onlinedienste zur Nachnutzung an oder individuelle Bedarfe können über Antragsassistenten des Formularserver abgebildet werden. Die Bereiche der Verwaltung entscheiden aus fachlicher, technischer und finanzieller Sicht, welche Lösung zum Einsatz kommen soll.

Das aktuelle OZG enthält keine Festlegungen, ab wann eine Verwaltungsleistung als „elektronisch angeboten“ gilt. Unser Fokus liegt bei der Einführung von Online-Dienstleistungen auf der Ende-zu-Ende-Digitalisierung eines Antragsverfahrens bis ins Fachverfahren.

Das analoge Bearbeiten von digitalen Anträgen liefert weder den Antragstellenden noch der Verwaltung einen Mehrwert. Wir wollen Medienbrüche soweit wie möglich reduzieren und möchten damit nicht nur Mehrwerte für die Antragstellenden schaffen, sondern auch die Verwaltungsarbeit effizienter gestalten. Innerhalb der Verwaltung der Landeshauptstadt koordinieren die **OZG-Ansprechpersonen der Bereiche den Umsetzungsprozess** von der fachlichen Bewertung der Angebote bis zur Bereitstellung der Onlinedienste.

Als zentralen Anlaufpunkt für die Bereitstellung des Dienstleistungsangebotes der Stadtverwaltung hat das Amt 12 im Februar 2023 das „Digitale Rathaus“ im Internetauftritt in der ersten Ausbaustufe in Betrieb genommen. Sukzessive soll das Serviceangebot an Online-Verwaltungsleistungen erweitert werden. Verwiesen wird hier auf die Digitalisierungsstrategie der Verwaltung MDigi2026, in welcher die fortlaufende Weiterentwicklung des Digitalen Rathauses und Umsetzung des OZG als strategisches Projekt enthalten ist.

Der Bund hat sich Anfang des Jahres dazu entschieden, zu 16 OZG-Leistungen eine fokussierte Begleitung vorzunehmen. Diese Fokusleistungen sind häufig genutzte Verwaltungsleistungen.

Ziel ist es, Hürden für die Nachnutzung der Onlinedienste auf Bundes-, Länder- und kommunaler Ebene rasch zu beseitigen und die Leistungen vollständig digital (Ende-zu-Ende) anzubieten. So sollen attraktive, flächendeckende Onlineangebote für zentrale Leistungen mit Vorbildcharakter für weitere Digitalisierungsprojekte geschaffen werden. Mögliche Hürden im Flächenrollout sollen frühzeitig identifiziert und unter möglichen Migrationsmaßnahmen eingeleitet werden.

Die Onlineterminvergabe ist bereits im Amt 50 und Amt 51 umgesetzt. Im Amt 53 befindet man sich noch in der Abstimmungsphase dazu.

Für die gelungene Umsetzung der digitalen Transformation bedarf es weitreichender Abstimmungen und fachspezifischer Anpassungen mit vielen Akteur*innen im föderalen Kontext.

Die Verwaltung ist u. a. abhängig von:

- der Bereitstellung von Onlinediensten und zentralen Basisdiensten, wie Nutzerkonten und Postfächer,
- den Festlegungen und Weiterentwicklungen von verbindlichen Standards für den Datenaustausch,
- der Abschaffung rechtlicher Hürden – Gesetzesänderungen,
- der Schaffung von Schnittstellen ins Fachverfahren,
- Finanzierung des Landes und
- Personalkapazitäten der IT-Dienstleister für technische Anbindungen, sowie
- Finanz- und Personalkapazitäten innerhalb der Verwaltung.

Für das OZG gibt es seitens des Bundes und der Länder kein einheitliches Projektmanagement, dafür unterschiedliche Herangehensweisen für die Einführung der EfA-Dienste. Für jedes Umsetzungsprojekt gibt es somit unterschiedliche Ansprechpartner, was auch die Verwaltungsmitarbeitenden z. T. vor Herausforderungen stellt.

Fachspezifische Stellungnahme des Dezernates für Soziales, Jugend und Gesundheit:

Die Entwicklung in den sozialen Handlungsfeldern des Dezernates V war bereits in den vergangenen Jahren von einer hohen Dynamik durch den Bundes- und Landesgesetzgeber, jedoch auch durch den Fachkräftemangel in der öffentlichen Verwaltung, geprägt.

Alle Ämter des Dezernates V unterstützen grundsätzlich die Schaffung einer einheitlichen IT-Infrastruktur. Die Gesamtstrategie bzw. -steuerung der Digitalisierung für alle Bereiche der Stadtverwaltung liegt in Verantwortung des Amtes für Statistik, Wahlen und Digitalisierung (Amt 12).

Wie Amt 12 bereits ausführte legte der Bundesgesetzgeber im Zuge der Umsetzung des OZG fest, dass die Verwaltungen bis zum 31.12.2022 ihre Verwaltungsleistungen über die Verwaltungsportale digital anzubieten haben. Alle durch die Verwaltung angebotenen Leistungen bzw. Produkte sollten in der weiteren Umsetzung des OZG innerhalb der Internetpräsenz abgebildet werden.

Alle Ämter des Dezernates V bilden ihre Produkte bereits seit 2017 als sog. "Dienstleistungen" in der Internetpräsenz ab. Neben beschreibbaren Antragsunterlagen, welche als PDF-Dokumente bereitgestellt werden, sind auch diverse Informationsmaterialien wie Flyer o. ä. eingebunden.

Da sich der Bundesgesetzgeber und die Länder bisher nicht einheitlich auf digitale Zugangs-, Kommunikations- und Authentifizierungswege einigen konnte, befindet sich das OZG aktuell in der Novellierung. Die erste Lesung für das OZG-Änderungsgesetz fand am 20.09.2023 statt und beinhaltet wichtige Regelungen zur weiteren Digitalisierung von Verwaltungsleistungen, die Einführung eines zentralen Bürgerkontos und die Umsetzung des Once-Only-Prinzips (Bürgerinnen und Bürger sollten ihre Daten und Dokumente nur einmal mitteilen müssen).

Nachweisdokumente werden schrittweise durch Registerabfragen und zwischenbehördliche Datenaustausche ersetzt.).

Eine flächendeckende, medienbruchfreie Digitalisierung soll bis 2024 vorerst für 15 besonders wichtige Verwaltungsleistungen umgesetzt werden.

zu 1. eService für Bürger*innen (digitale Antragsverfahren inklusive Nachreichungen und Veränderungsmöglichkeiten, online Terminvergabe usw.)

Sozial- und Wohnungsamt:

Der Grad der Digitalisierung wurde im Sozial- und Wohnungsamt seit 2009 ständig vorangetrieben und ist dementsprechend weit fortgeschritten. Im Jahr 2014 wurde die Vorgangsbearbeitung für alle angebotenen Produkte des Amtes vollumfänglich digitalisiert. Neben den immensen Einsparungen an Papier und anderen Verbrauchsmaterialien, hat die digitale Aktenführung vor allem die Weg- und Recherchezeiten erheblich minimiert. Weiterhin hat sich der Wirkungsgrad in der digitalen Zusammenarbeit mit Dritten erhöht.

Im Jahr 2019 wurde im Sozial- und Wohnungsamt das Onlinekundensteuerungssystem eingeführt, um den Bürgern die Möglichkeit einer Onlineterminvergabe zu ermöglichen.

Das Onlinekundensteuerungssystem wurde dabei stetig optimiert, um Beratungs- und Bearbeitungsprozessen zu qualifizieren. Aktuell wurden alle Informationsmaterialien (Flyer, Plakate) des Amtes mit einem entsprechenden QR-Code versehen, um die Nutzung der Onlineterminvergabe weiter zu vereinfachen und zu forcieren.

Die Einführung der Onlineantragstellung erfolgt seit September 2022 in enger Zusammenarbeit und unter Federführung des Amtes für Statistik, Wahlen und Digitalisierung (Amt 12).

Bisher wurde der Onlinedienst für die Leistungen des Asylbewerberleistungsgesetzes erfolgreich eingeführt. Die Bereitstellung weiterer Onlinedienste, welche in eigener Zuständigkeit umgesetzt werden können, sind zum Großteil bereits beauftragt und sollen planmäßig im 4. Quartal realisiert werden.

Bei den folgenden Onlinediensten handelt es sich vorerst nur um den digitalen Neuantragszugang. Die Möglichkeit, Weiterbewilligungsanträge oder Veränderungen als Onlinedienst einzureichen soll im Jahr 2024 umgesetzt werden. Durch das Sozial- und Wohnungsamt können diese Digitalisierungsprozesse, welche in Abhängigkeit der Softwareanbieter und von Bundes- und Landesbehörden stehen, nicht beeinflusst werden.

Den Antragstellern steht es jedoch weiterhin frei, digitale Postvorgänge per Mail nachzureichen.

Die Onlineantragstellungen, für die Produkte welche in eigener Verantwortung umgesetzt werden können, werden über die Fachanwendung OPEN/PROSOZ und den eigens dazu angeschafften „OZG-Connector“ abgewickelt. Die Einführung weiterer Onlinedienste ist wie folgt priorisiert:

- Hilfe zum Lebensunterhalt (HLU)
- Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung (GRUSI)
- Bildung und Teilhabe (BuT)
- Stadtpass (OCC)
- Bestattungskosten
- Hauswirtschaftliche Dienst

Für folgende Produkte, welche als herangezogen Gebietskörperschaft erbracht werden, obliegt die Weisungsbefugnis zur Umsetzung der Onlinedienste den entsprechenden Landesbehörden (Landesverwaltungsamt Sachsen-Anhalt bzw. Sozialagentur Sachsen-Anhalt):

- Bundeselterngeld
- Wohngeld
- Eingliederungshilfe
- Hilfe zur Pflege
- Blindenhilfe

Die Einführung dieser Onlinedienste ist nach jetzigem Kenntnisstand für Ende 2023 geplant und soll in 2024 weiter qualifiziert werden. Laut Gesetzesentwurf zur Änderung des OZG (OZG 2.0) gehören die Produkte Elterngeld und Wohngeld zu den 15 wichtigsten Verwaltungsleistungen, welche bis 2024 medienbruchfrei digitalisiert werden sollen.

Jugendamt:

Im Jugendamt werden bereits verschiedene Digitalisierungsformen umgesetzt (z. B. im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben des Onlinezugangsgesetzes OZG oder auch eigeninitiativ im Sinne von Bürgernähe und Serviceorientiertheit).

Auch das Jugendamt hat im Jahr 2019 die Onlineterminvergabe eingeführt. Vorerst wird diese für die Bereiche Kindertagesbetreuung, Tagespflege und Elternbeitragsstelle angeboten.

Die Strategie des Jugendamtes ist es, in den Bereichen, wo es möglich UND sinnvoll ist (keine Pflicht zum persönlichen Erscheinen), unter anderem die im Rahmen des OZG entwickelten die Efa-Dienste (Einer-für-Alle Onlinedienste) des Bundes zu nutzen.

Das Jugendamt setzt bereits in Teilen und geeigneten Aufgabengebieten Onlinemöglichkeiten um. In den Bereichen, wo keine Onlinelösungen bundesweit zur Nachnutzung angeboten werden, weil diese bzw. als nicht praktikabel erscheinen, schafft das Jugendamt durch eigene Entwicklungen und Teildigitalisierungen Erleichterung für den Bürger (z. B. online Formulare; Dienstleistungen im digitalen Rathaus).

Ebenfalls beteiligt sich das Jugendamt an mehreren Pilotierungen zur Umsetzung von Onlinediensten im Rahmen des OZG.

Ein Großteil des im Jugendamt angebotenen Leistungs- und Dienstleistungsspektrums kann jedoch maximal in Teilen digitalisiert werden, da in der Kinder- und Jugendhilfe der direkte Kontakt bzw. die direkte persönliche Begleitung der Hilfesuchenden im Vordergrund steht.

Bereits umgesetzte Onlinedienste:

- Beantragung eines Kita-Platzes
- Beantragung von Unterhaltsvorschuss (inkl. Nachreichungen in Pilotierung - OZG Umsetzung)

Onlinedienste in Umsetzung (Pilotierungen):

- Beistandschaft
- Vaterschaftsanerkennung / Mutterschaftsanerkennung
- Auskunft aus dem Sorgeregister
- Beurkundungen
- Hilfen zur Erziehung (HzE)
- Eingliederungshilfe (EGH)

Digital abrufbare Dokumente:

- Erstkontaktaufnahme zum Jugendamt ist in vielen Bereichen bereits online möglich (z.B. HzE, Erziehungsberatung, Koordinationsstelle Kinderschutz)
- Dokumente über Digitales Rathaus abrufbar

Gesundheits- und Veterinäramt:

Der durch die Bundesregierung ins Leben gerufene Pakt für den Öffentlichen Gesundheitsdienst sieht bedeutende finanzielle Mittel für die Gesundheitsämter vor. Diese Mittel werden für Strukturänderungen, Personalfragen und für die Digitalisierung im öffentlichen Gesundheitsdienst verwendet.

Aus diesem Grund ist das Gesundheits- und Veterinäramt in enger Zusammenarbeit mit Amt 12 aktuell dabei, Abläufe zu analysieren und Möglichkeiten von digitalen Anwendungen zu definieren.

Parallel dazu steht das Gesundheits- und Veterinäramt kurz vor dem Abschluss von drei Digitalisierungsprojekten und bereiten den Beginn der Einführung der digitalen Akte ab Januar 2024 vor.

Die zukünftige Digitalisierung des Gesundheits- und Veterinäramt betrachten wir als Herausforderung und stellen sie als Meilenstein der modernen Kommunikation im öffentlichen Gesundheitsdienst dar.

zu 2. Antragsbearbeitung über sogenannte „Entscheidungersoftware“

Wenn unter einer „Entscheidungersoftware“ eine Fachanwendung / Fachsoftware verstanden wird, die über einen Antrag ohne Personaleinsatz entscheidet und bescheidet, dann braucht es eine sog. KI. In allen Ämtern des Dezernates werden aktuell nur Leistungen angeboten, welche als Einzelfall und ggf. auch mit Entscheidungsermessen zu prüfen, zu bearbeiten und zu bescheiden sind.

Die Antragsbearbeitung über eine sog. „Entscheidungersoftware“ ist daher nicht möglich.

Eine vollständig digitalisierte bzw. automatisierte Antragstellung führt aktuell noch nicht zwingend zur Entlastung für die Verwaltungsmitarbeiter, da die größten Zeitaufwände bei der Antragsbearbeitung in der Regel in der Prüfung von Anspruchsvoraussetzungen bestehen. In vielen Fällen liegen trotz Digitalisierung nicht alle Antragsdaten oder Antragsdokumente vor, sodass Unterlagen oder Daten neu angefordert werden müssen, um die Leistung abschließend bearbeiten zu können.

Häufig werden durch die Antragsteller Fotos von einem Smartphone versendet, deren Bildqualität mitunter nicht lesbar ist oder Bildteile fehlen. Auch dies führt vielfach zu einer weiteren Bearbeitungsverzögerung, da diese Unterlagen erneut abgefordert werden müssen.

Es wird daher davon ausgegangen, dass die Digitalisierung und Automatisierung der Leistungsbearbeitung im Dezernat V Prozessschritte verändern wird, der personelle Aufwand jedoch vorerst gleich hoch bleiben wird, so lange die Onlinedienste nicht mit einer Ende-zu-Ende-Digitalisierung einhergehen und die Umsetzung des Once-Only-Prinzips erfolgt ist.

zu 3. Persönliche Beratung über Kommunikationsplattformen wie Zoom

Sozial- und Wohnungsamt:

Als Instrument zur Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit hat das Sozial- und Wohnungsamt im Jahr 2015 eine eigene Hotline mit 2 Stellen für die Bürgerberatung und Terminvergabe eingerichtet. Diese Bürgerberatung ist eine Kommunikationsplattform wie Zoom, jedoch nur ohne Bild. Die Hotline wird dabei, in Analogie zur Behördenrufnummer 115, mit der Software UC OpenScape ContactCenter betrieben.

Mit der personellen Besetzung ist es dem Sozial- und Wohnungsamt bereits jetzt nur möglich, die regulären Bürgersprechzeiten in Form der Hotlineberatung bzw. der persönlichen Bürgerberatung und aufsuchenden Sozialarbeit, abzusichern.

Derzeit liegen daher keine personellen Ressourcen für derartige weitere Beratungsangebote vor.

Jugendamt:

Das Jugendamt hat derartige Beratungen per Zoom in der Corona-Pandemie bereits angeboten (z. B. Jugendarbeit, HzE, Trägergespräche...). Voraussetzung dafür war, dass der Bürger über die technischen Voraussetzungen und Kenntnisse verfügte. Zusätzlich besteht wie im Sozial- und Wohnungsamt in geeigneten Sachverhalten auch die Möglichkeit der telefonischen Beratung.

Gesundheits- und Veterinäramt:

Die Digitalisierungsstrategie des Hauses wird mit einem 5G-Campus fortgesetzt und eigens für Digitalisierungsprojekte installierte Stellen kümmern sich um die Fragestellung der digitalen sozialen Beratung.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass Zoom-Meetings für das Dezernat V ein gutes Mittel sein können, um Wegezeiten zu verkürzen oder in Pandemiezeiten den, wenn nötig, visuellen Kontakt herzustellen. Dies wird in Ausnahmefällen bspw. in der Gesamtplanung der Eingliederungshilfe oder den Trägergesprächen im Jugendamt bereits durchgeführt.

Grundsätzlich ist jedoch der persönliche Kontakt zum Bürger in vielen Sachverhalten unerlässlich (teilweise auch gesetzlich vorgeschrieben).

Sofern die Digitalisierung der Antragstellungen weiter voranschreitet, können solche Möglichkeiten einer erneuten Prüfung unterzogen werden.