

Online. Einfach. Schnell.

Der OÖ. WEB setzt neue Maßstäbe.



Zusammenfassung



AUSGANGSSITUATION

- 450 Millionen Euro von Bundesseite an die Bundesländer ausbezahlt, um die Bevölkerung bei gestiegenen Wohn- und Heizkosten zu entlasten (OÖ-Anteil: 71,7 Mio. Euro).
- Rund 290.000 förderungswürdige Haushalte.
- Die manuelle Bearbeitung dieser Antragszahl hätte etwa 200 zusätzliche Personaleinheiten und damit Personalkosten in Höhe von 800.000 Euro für zwei Monate erfordert.



LÖSUNGSWEG

- Interne Entwicklung und Inbetriebnahme eines vollautomatisierten Prüfmechanismus innerhalb von drei Monaten. Dieser ermöglicht eine Bearbeitung ohne einen einzigen manuellen Eingriff.
- Schnittstellen zur Transparenzdatenbank und dem Zentralen Melderegister gewährleisten eine rechtssichere, zielgerichtete Mittelverteilung.
- Die innovative Fachanwendung ermöglichte ein laufendes Monitoring und Reporting.



EINBINDUNG DER STAKEHOLDER

- Einzigartiges gebietskörperschaftsübergreifendes Projekt – operative Mitwirkung der Bürgerservicestellen in 438 Gemeinden.
- Ergänzend Einbindung der NGOs und Interessenvertretungen für vulnerable Zielgruppen, wie ältere Menschen, Menschen mit Beeinträchtigungen oder Menschen mit Migrationshintergrund.



ANTRAGSTELLUNG UND -BEARBEITUNG

- Die Antragstellung für die Bürger*innen erfolgte per einfachem Online-Formular ohne Beilagen.
- Für jene, die Unterstützung benötigten, standen Bürgerservicestellen in allen Gemeinden und Städten, sowie eine Hotline und eine E-Mail-Anlaufstelle zur Verfügung.
- Mehr als 229.000 Anträge sind eingelangt und wurden effizient, schnell und rechtssicher geprüft.
- 90 Prozent der Anträge wurden binnen einer Woche ab Antragstellung vollautomatisiert bearbeitet.



LAUFENDER BÜRGERSERVICE UND SUPPORT

- Externes Call-Center mit Hotline und E-Mail-Anlaufstelle in der Abt. Soziales.
- Beantwortung von mehr als 37.000 Anfragen zum Wohn- und Energiekostenbonus (WEB).
- Second-Level-Support für die Fachanwendung wurde durch die Abt. Soziales für die 438 oö. Gemeinden eingerichtet.

Soziales

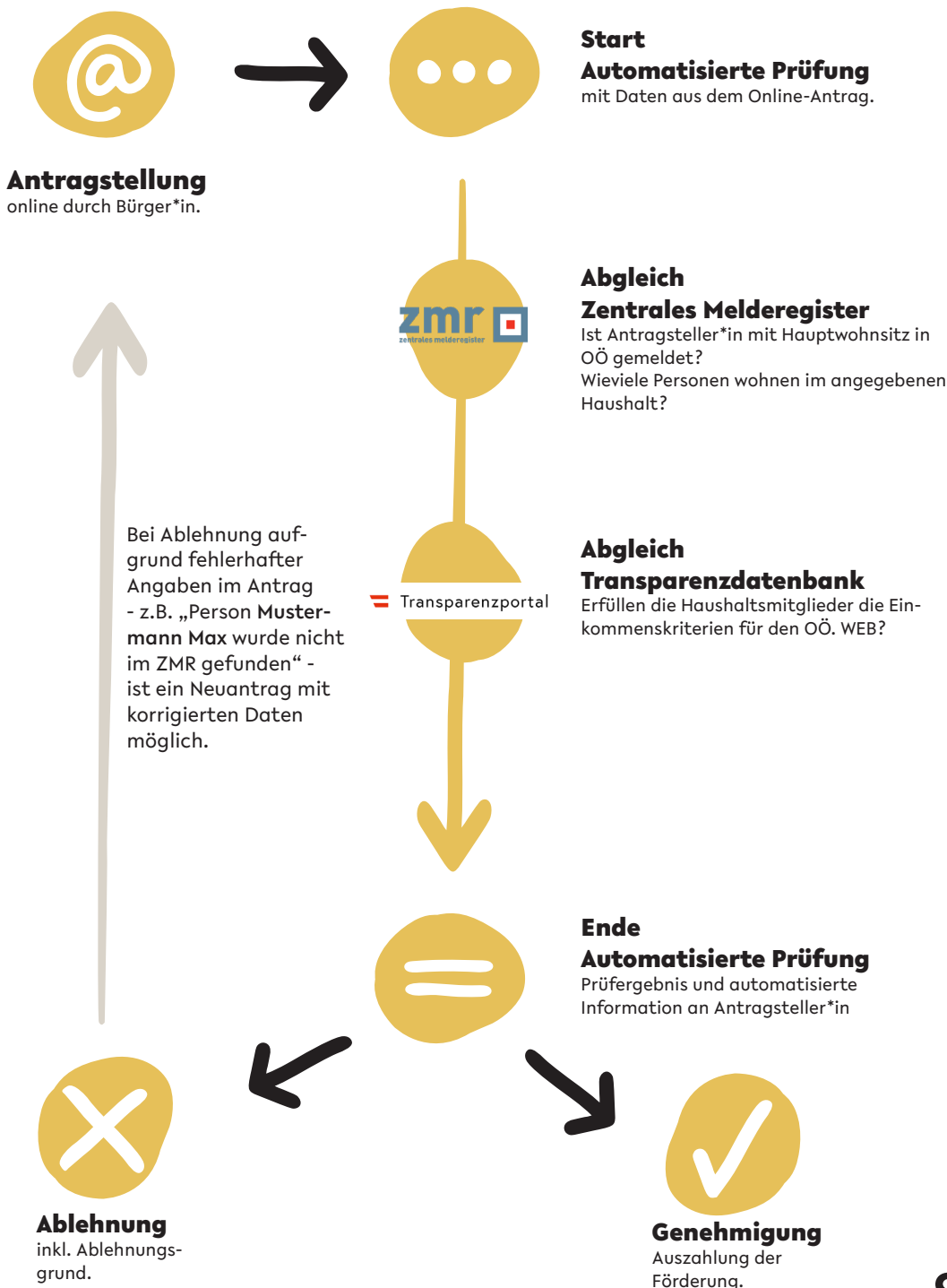


Online. Einfach. Schnell.

Der OÖ. WEB setzt neue Maßstäbe.



Der Prozess



Begleitende Unterstützungsmaßnahmen für Bürger*innen:

- Tutorial auf der Homepage des Landes OÖ.
- Infomaterialien Digital & Print.
- Unterstützung in den Bürgerservicestellen der oö. Gemeinden.
- Telefon-Hotline für Bürger*innen.
- Zentrale E-Mail-Anlaufstelle in der Abt. Soziales.
- Unterstützung durch NGOs und Interessenvertretungen.

Soziales

