Augsburg

# Online-Angebot ausgebaut

**[14.12.2023] Die Stadt Augsburg baut ihren digitalen Bürgerservice weiter aus und hat dabei die Bedürfnisse der Bürger und Unternehmen im Blick. Ein Chatbot ergänzt seit Sommer das Kommunikationsangebot. Intern sollen künftig Software-Robotik und Low-Code-Plattformen Entlastung bringen.**

Das digitale Angebot der Stadt Augsburg wird kontinuierlich erweitert. Im laufenden Jahr 2023 konnten nach Angaben der bayerischen Kommune 55 neue Online-Dienste aus unterschiedlichen Bereichen der Verwaltung bereitgestellt werden. „Wir versuchen den Fokus auf Leistungen zu legen, die von Bürgerinnen und Bürgern wie auch von Unternehmen stark nachgefragt werden“, betonen Cornelia Staab und Jürgen Spindler als Leitungsduo des Amts für Digitalisierung, Organisation und Informationstechnik. Diese Leistungen haben damit auch für die städtischen Dienststellen eine besondere Bedeutung. „Insofern haben wir neben der ergonomischen Gestaltung der Websites vor allem die täglichen Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger sowie der Augsburger Wirtschaft im Blick.“ Dass dies gelingt, zeigt laut der Stadt ein Blick auf die Nutzungszahlen: So sei die Zahl der über den städtischen Formular-Service gestellten Online-Anträge in den beiden zurückliegenden Jahren um rund 60 Prozent gestiegen. Neu hinzugekommen sei unter anderem iKfz 4, das seit dem 1. September 2023 bei der Stadt Augsburg im Einsatz ist und zahlreiche Verfahrenserleichterungen bietet (wir berichteten).

[caption id="attachment_121467" align="alignleft" width="200"]
Augsburg: Die Seite Online-Services bündelt alle digitalen Dienste. Augsburg: Die Seite Online-Services bündelt alle digitalen Dienste.[/caption]

Augsburg baut die digitalen Services in enger Kooperation mit den Städten München und Nürnberg aus ( wir berichteten). So werden die drei Kommunen unter anderem gemeinsam die elektronische Wohnsitzanmeldung (eWA) in Bayern pilotieren. Auch können Lebensmittelbelehrungen des Gesundheitsamts inzwischen digital durchgeführt werden. Der erfolgreiche Ausbau der Bürgerservices schlägt sich nach Angaben der Stadt auch im jüngst veröffentlichten Smart City Index des Bitkom (wir berichteten) nieder. Darin belegt Augsburg im Bereich Digitale Verwaltung den 7. Platz und verbessert sich damit gegenüber dem Vorjahr um elf Plätze. Dafür sei neben der Erweiterung der Online-Services auch der Ausbau der Kommunikationskanäle maßgeblich. So beantworte der KI-basierte Chatbot CiSA seit Sommer 2023 Anfragen an die Verwaltung. Zudem setze die Stadt auch im internen Verwaltungsbetrieb auf moderne Technologien: Mit dem Einsatz von Software-Robotik sowie Low-Code-Plattformen sollen in Zukunft bislang personalintensive Arbeitsprozesse automatisiert, beschleunigt und vereinfacht werden.

(ba)

https://www.augsburg.de/buergerservice-rathaus/buergerservice/online-services

Stichwörter: CMS | Portale, Augsburg, Bürgerservice, Chatbot, CiSA, Low Code