Landkreis Regensburg

Spitze bei Digitalisierung

[22.01.2025] Der Landkreis Regensburg zieht eine positive Bilanz zur bisherigen Verwaltungsdigitalisierung. In vielen Bereichen ist er ein Vorreiter in Bayern. Digitale Dienstleistungen werden stark genutzt, und KI sowie Prozessautomatisierung schaffen Ressourcen für besseren Bürgerservice.

Beim Blick auf die 2024 erzielten Fortschritte im Bereich Verwaltungsdigitalisierung zeigt sich der Landkreis Regensburg zufrieden: Er zähle zu den führenden Kommunen in Bayern im Bereich digitaler Verwaltung, heißt es in einer Meldung der Kommune. Der Kreis sieht sich für den Weg hin zu einer smarten Region gut vorbereitet. Digitale Verwaltungsdienstleistungen würden bereits breit genutzt, auch die Automatisierung interner Prozesse schreite voran. Der gezielte Einsatz von Künstlicher Intelligenz schaffe dabei wertvolle Ressourcen, die den Service für Bürgerinnen und Bürger weiter verbessern. Das Landratsamt will diese Vorreiterrolle nun nicht nur behaupten, sondern weiter ausbauen.

Kluger Kommunalassistent

In Zusammenarbeit mit der Technischen Hochschule Deggendorf und dem Bayerischen KI-Institut wurde 2024 das Projekt „KI in der Verwaltung“ ins Leben gerufen. Die KI unterstützt unter anderem das Kreisjugendamt bei Transkriptionen, Übersetzungen, Formulierungshilfen und der Suche nach Rechtsgutachten. In Kooperation mit dem Unternehmen roosi und dem öffentlichen IT-Dienstleister AKDB entwickelt der Landkreis zudem den Kommunalassistenten „KAI – Kommunale Artificial Intelligence“, der Kommunen künftig etwa bei der Protokollierung von Gesprächen, Echtzeit-Übersetzungen und der Rechtsrecherche unterstützen kann.

RPA plus KI: Weniger Medienbrüche

Seit 2022 befasst sich das Landratsamt mit Robotic Process Automation (RPA). Nach intensiver Vorbereitungsarbeit im Rahmen eines Talentprogramms wurden 2024 bereits 31 Prozesse identifiziert, die sich für diese Technologie eignen. Zwölf dieser Prozesse sind aktuell im Live-Betrieb und schaffen eine Zeitersparnis von rund 5.000 Stunden pro Jahr. Laut Landratsamt liegt der Return on Investment (ROI) derzeit bei rund sieben Monaten. Erste Prozesse werden jetzt durch KI ergänzt, um handschriftliche Formulare mittels neuronaler Bilderkennung direkt in digitale Texte umzuwandeln. Der Landkreis Regensburg gehört beim RPA-Einsatz eigenen Angaben zufolge deutschlandweit zu den führenden Kommunen.

Ausgezeichneter Bürgerservice

Seinen Bürgerinnen und Bürgern bietet das Landratsamt inzwischen über 300 Onlinedienste an, laufend kommen weitere digitale Angebote dazu. Damit landet das Landratsamt im Ranking aller 96 Landkreise und kreisfreien Städte in Bayern auf dem dritten Platz. In der digitalen Bürgerkommunikation erhielt der Landkreis 2023 die Auszeichnung als bestes bayerisches Digitalprojekt. 2024 wurde der Chatbot ReLaX laut Kreisangaben technisch und inhaltlich weiterentwickelt: Der Bot beantwortet Bürgeranfragen anhand

von über 1.300 Datensätzen und ist an ChatGPT 4.0 angebunden, sodass auch komplexere Fragen beantwortet werden. Über 26.800 Bürgerinnen und Bürger stellten dem Chatbot im vergangenen Jahr mehr als 60.000 Fragen, etwa 9.500 Fragen (rund 16 Prozent) gingen über WhatsApp ein – insgesamt eine spürbare Entlastung der Telefonhotline. Seit Oktober 2024 ergänzt darüber hinaus ein VoiceBot die digitale Bürgerkommunikation. Bürgerinnen und Bürger können außerhalb der Öffnungszeiten Anfragen direkt per Anruf stellen. Nach einer kurzen Erprobungsphase verzeichnet der VoiceBot bereits ein beträchtliches Nutzungsaufkommen.

Informiert mitgestalten

Über verschiedene digitale Kanäle hält der Landkreis Kontakt zu den Einwohnern. Seit 2023 können Onlinenewsletter von verschiedenen Fachbereichen des Landratsamtes bestellt werden, zudem ist der Landkreis Regensburg auf Social Media vertreten: Profile auf Facebook, Instagram, LinkedIn und YouTube informieren über aktuelle Ereignisse. Seit Oktober 2024 bietet das Landratsamt überdies eine Beteiligungsplattform, über die Bürgerinnen und Bürger aktiv mit Umfragen, Abstimmungen oder dem Einbringen eigener Projektideen an der Gestaltung ihres Landkreises mitwirken können. In Kürze soll nach Angaben der Kommune eine spezielle Jugendbefragung gestartet werden, deren Ergebnisse in die Planungen der kommunalen Politik und Verwaltung einfließen sollen.

(sib)

Stichwörter: Panorama, Bürgerservice, KI, Landkreis Regensburg, RPA