Kreis Marburg-Biedenkopf

KI-Avatar für smarte Verwaltung

[29.09.2025] Im Rahmen des Projekts „Rathaus 365 und Amt 24/7“ plant der Kreis Marburg-Biedenkopf unter anderem die Einführung von Selbstbedienungsterminals, Dokumentenbriefkästen und eines KI-gestützten Avatars, um Bürgerinnen und Bürgern den Zugang zu Verwaltungsleistungen zu erleichtern. Als Pilotstandorte dienen die Kreisverwaltung selbst sowie die Stadt Neustadt (Hessen).

Das Projekt „Rathaus 365 und Amt 24/7“, das der Kreis Marburg-Biedenkopf im Rahmen der Interkommunalen Zusammenarbeit „Kompetenzcenter Kommunal Digital“ zwischen der Kreisverwaltung und 19 Kreiskommunen umsetzt, wird vom Hessischen Ministerium für Digitalisierung und Innovation mit rund 498.000 Euro im Rahmen des Programms „Starke Heimat Hessen“ unterstützt.

Das Vorhaben zielt darauf ab, den Zugang zu kommunalen Verwaltungsleistungen für Bürgerinnen und Bürger flexibler, barrierefreier und moderner zu gestalten, indem etwa ein digitaler Assistent verständlich durch Abläufe führt, fehlende Unterlagen erkennt und Unterstützung in mehreren Sprachen anbietet. Die beiden Pilotstandorte sollen nach Angaben des hessischen Digitalministeriums am Haupthaus der Kreisverwaltung in Marburg sowie in der Stadt Neustadt (Hessen) eingerichtet werden. Bei einem erfolgreichen Verlauf sollen dann die weiteren Kommunen im Kreis folgen. Zudem könnten weitere Kommunen in Hessen profitieren, da das Pilotprojekt gemeinsam mit dem IT-Dienstleister ekom21 umgesetzt werde und entsprechende Schnittstellen zu bestehenden Systemen in den Kommunen berücksichtigt würden.

„Mit der Einführung eines Selbstbedienungsterminals, einem Dokumentenbriefkasten und einem geplanten KI-basierten Avatar setzt die Verwaltung auf modernste Technologie, um Bürgerinnen und Bürgern den Zugang zu Verwaltungsleistungen deutlich zu erleichtern. Neben den Bürgerinnen und Bürgern profitieren aber auch die Verwaltungsmitarbeitenden, die entlastet werden und flexibler in ihrer Arbeitszeitgestaltung werden“, erklärte Hessens Digitalministerin Kristina Sinemus im Zuge der Förderbescheidübergabe. „Besonders an diesem Projekt ist auch der interkommunale Ansatz: Die gemeinsame Umsetzung durch Landkreis und Stadt ist vielversprechend.“

„Mit diesem Modellprojekt leisten wir gemeinsam einen wichtigen Beitrag zur Stärkung der öffentlichen Daseinsvorsorge und zur digitalen Teilhabe aller Menschen in unserem Landkreis“, betonte Marburg-Biedenkopfs Landrat Jens Womelsdorf. „Da die Umsetzung des Projekts auf der kommunalen Ebene entwickelt wird, ist die Chance groß, dass das Ergebnis auch tatsächlich an den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger orientiert ist und sie von der Digitalisierung unmittelbar vor Ort profitieren können.“

(bw)

Stichwörter: Bürgerservice, ekom21, KI, Kreis Marburg-Biedenkopf, künstliche Intelligenz, Neustadt (Hessen)