Unterschleißheim

Chatbot statt Formularwüste

[18.12.2025] Die Stadt Unterschleißheim bietet den Bürgerinnen und Bürgern mit Civic Forma jetzt den Prototyp einer KI-gestützten Lösung an, die sie Schritt für Schritt durch amtliche Formulare führt. Der KI-Assistent kann Rückfragen beantworten und mehrere Sprachen übersetzen. Die Übersetzungen werden dann ins Deutsche übertragen und in das Formular übernommen.

Im bayerischen Unterschleißheim werden die Bürgerinnen und Bürger beim Ausfüllen amtlicher Formulare jetzt von einer Künstlichen Intelligenz (KI) unterstützt. Wie der Technologiekonzern Meta mitteilt, führt sie der Assistent Civic Forma im Dialog Schritt für Schritt durch die relevanten Felder eines Formulars. Auch könne er Rückfragen – seien es Verständnis- oder Fachfragen – beantworten. Am Ende prüfe er das Formular auf Vollständigkeit und erstelle eine PDF-Version, die ausgedruckt, unterschrieben und eingereicht werden könne.

Entstanden sei Civic Forma nach einem lokalen, vom IT-Unternehmen XIBIX Solutions ausgerichteten Hackathon, der unter anderem Lösungen für das Ausfüllen von Formularen hervorbringen sollte. Wichtig waren der Kommune hier insbesondere verständliche Erläuterungen, die Prüfung auf Vollständigkeit und der Datenschutz. Das Entwicklerteam von der Technischen Hochschule Deggendorf konnte mit seiner Lösung überzeugen. Der Prototyp wurde dann laut Meta innerhalb von vier Wochen zur Produktreife weiterentwickelt.

Die technische Basis für Civic Forma bildet das Open-Source-KI-Sprachmodell Llama 3.3 von Meta. Das Modell lasse sich vollständig auf kommunaler Infrastruktur betreiben, was die Hoheit über sensible Daten sichere. Zudem sei das Modell mehrsprachig. Llama 3.3 sei mit acht Sprachen trainiert worden und könne auch mit weiteren Sprachen umgehen, die nicht trainiert wurden. Wenn Bürgerinnen und Bürger dem Chatbot in einer anderen Sprache antworten, werden die Antworten ins Deutsche übertragen und in das Formular übernommen.

Lösung kann breit adaptiert werden

Bei der Ausgestaltung von Civic Forma zeigte sich laut Meta bald, dass nicht die Technologie sondern deren Einbettung in kommunale Anforderungen ein Engpass ist. Datenschutz und Nutzerzentrierung seien Grundvoraussetzungen, ebenso wie die Integration in bestehende Systeme. Beides gelingt laut Meta mit offenen Modellen leichter, weil sie sich spezifisch anpassen lassen. Erschwerend hinzu komme die gesellschaftliche Akzeptanz. Skepsis gegenüber KI bei amtlichen Vorgängen sei weit verbreitet, insbesondere mit Blick auf Serverstandorte. Lokal gehostete Open-Source-Modelle bieten hier einen gangbaren Weg, Vertrauen und Compliance zu verbinden, erklärt der Konzern.

Wichtig sei bei der Entwicklung von Civic Forma auch die Barrierefreiheit gewesen. Der KI-Assistent sei so in das bestehende System Unterschleißheims integriert worden, dass Screenreader die Website problemlos auslesen können. Die KI-Anwendung sei außerdem in der Lage, die Formulare in leichte Sprache zu übertragen.

Von dem Projekt können Kommunen in ganz Deutschland profitieren, teilt Meta mit. Das zugrunde liegende KI-Modell Llama 3.3 könne als frei verfügbare Open-Source-Lösung breit adaptiert werden.

Vertiefende Einblicke in die Entwicklung von Civic Forma sowie die Erkenntnisse, die daraus gezogen wurden, gibt es im Papier KI-gestützte Verwaltung – mit Llama zu mehr Bürgernähe von Meta.

(ve)

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Meta, Open Source, Unterschleißheim