V0463/25
öffentlich

CSU-Fraktion, Unterer Graben 77, 85049 Ingolstadt

Herrn Oberbürgermeister
Dr. Michael Kern

Datum 01.07.2025

Telefon (0841) 9 38 04-15
Telefax (0841) 9 38 04-24
E-Mail fraktion@csu-ingolstadt.de

Gremium	**Sitzung am**
Stadtrat	

Einführung eines digitalen Selbstbedienungsterminals („Amt-o-Mat„) zur Entlastung des Bürgeramts und zur Verbesserung des Bürgerservices
-Antrag der CSU-Stadtratsfraktion vom 01.07.2025-

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

die CSU-Stadtratsfraktion stellt folgenden **Antrag**:

1. Die Stadt Ingolstadt prüft die Einführung eines sogenannten „Amt-o-Mat“ (KeCity Point der Firma KEBA oder vergleichbarer Anbieter) als Pilotprojekt zur digitalen Abwicklung ausgewählter Verwaltungsleistungen durch ein Selbstbedienungsterminal. Ziel ist es, Bürgerinnen und Bürgern rund um die Uhr einen niederschwelligen Zugang zu Verwaltungsleistungen zu ermöglichen und gleichzeitig das Bürgeramt personell zu entlasten.
2. Eine Förderung durch Digitalisierungsprogramme des Freistaats Bayern oder des Bundes sollte geprüft werden. Die Kosten sind abhängig von der Ausstattung und der gewählten Modullösung. Aufgrund der Kooperationspartnerschaft mit der AKDB bestehen bereits Schnittstellen zu gängigen Fachverfahren.

Begründung:

Die Anforderungen an moderne Kommunalverwaltungen wachsen: Neben wachsender Digitalisierungserwartung in der Bevölkerung kämpfen viele Bürgerbüros mit Personalknappheit, hohen Besucherzahlen und begrenzten Öffnungszeiten. Der Einsatz eines multifunktionalen Selbstbedienungsterminals („Amt-o-Mat“) bietet hier eine zukunftsweisende Lösung.

Mit dem „Amt-o-Mat“ zeigt Ingolstadt Innovationskraft, Serviceorientierung und einen praktischen Weg zur Entlastung der Verwaltung. Bürgerinnen und Bürger profitieren von flexiblen, barrierearmen Zugangsmöglichkeiten – die Stadt von Effizienzgewinnen, Kostenreduzierungen und Imagegewinn. Zudem können Sprachbarrieren vom Amt-o-Mat einfach überwunden werden.

Das System wird in Kommunen wie der VG Vordereifel (LK Mayen-Koblenz) bereits erfolgreich eingesetzt und wurde in Kooperation mit der AKDB speziell auf kommunale Anforderungen abgestimmt.

Wir schlagen vor, den „Amt-o-Mat“ zunächst im Rahmen eines Pilotprojekts am Bürgeramt oder einem gut frequentierten Standort (z. B. Kundenzentrum der Stadtwerke, Rathausplatz oder Einkaufszentrum) einzuführen. Denkbar ist zudem eine Verknüpfung mit anderen Diensten wie Paketstationen oder kommunalen Touchpoints.

Potenzielle Anwendungsfälle in Ingolstadt sind unter anderem:

- Ausstellung oder Abholung von Führungszeugnissen
- Abholung von Personalausweisen/Reisepässen
- Antragstellung für Meldebescheinigungen, Parkausweise, Kinderreisepässe
- Rückgabe von Unterlagen im Rahmen von Anträgen (z. B. Wohnsitzanmeldung)
- Ausgabe von Bauunterlagen, Urkunden oder Fahrzeugpapieren
- Bereitstellung von Formularen oder Bescheiden
- Übermittlung von Unterlagen an Sozial- und Jugendämter

Leistungsumfang und Vorteile des „Amt-o-Mat“

<table>
<tr>
<td>Digitale Antragsstellung (KeCity D10):

o Anträge können bequem am Terminal gestellt werden
o Dokumentenscanner für Unterlagen bis DIN A4
o Bezahlfunktion per Bankkarte für gebührenpflichtige Vorgänge
o Ausdruck von Formularen, Nachweisen und Belegen</td>
<td>Sichere Übergabe von Dokumenten (KeCity H10):

o Ausgabe und Rücknahme hoheitlicher Dokumente (z. B. Ausweise, Reisepässe)
o Übergabe sonstiger Dokumente (z. B. Urkunden, Bescheide, Führerscheine, Schlüssel)
o Rücknahme von Unterlagen für Sachbearbeitung
o Dokumentation aller Vorgänge für Datenschutz und Nachvollziehbarkeit</td>
</tr>
<tr>
<td>Rund-um-die-Uhr-Zugang für Bürger:

o Keine Bindung an Öffnungszeiten des Bürgeramts
o Vereinfachter Zugang für berufstätige oder mobilitätseingeschränkte Personen
o Entlastung der Verwaltung bei Standardvorgängen</td>
<td>Barrierefreiheit & Inklusion:

o Erfüllung aktueller EU- und DIN-Normen (z. B. EN301549, ADA2010)
o Bedienung über Touchscreen, Sprache, Blindenschrift und visuelle Führung</td>
</tr>
<tr>
<td colspan="2">Investitionssicherheit & Flexibilität:

o Modulares System mit Nachrüstoptionen ohne aufwändige Umbauten
o Anpassbar an spezifische Anforderungen der Stadt Ingolstadt</td>
</tr>
</table>

- Wartung durch eigenes Servicenetz des Herstellers

Medienbericht SWR (https://www.swr.de/swraktuell/rheinland-pfalz/koblenz/erster-amtomat-in-mayen-geht-in-betrieb-100.html)

Für die CSU-Stadtratsfraktion

gez.
Franz Wöhrl
Fraktionsvorsitzender