Anregung

TOP:
Vorlagen-Nummer: **VIII/2025/01792**
Datum: 08.10.2025
Bezug-Nummer.
PSP-Element/ Sachkonto:
Verfasser: Silbersack, Andreas
Plandatum:

Beratungsfolge	Termin	Status
Stadtrat	29.10.2025	öffentlich Kenntnisnahme

Betreff: Anregung der Fraktion FDP/FREIE WÄHLER zur Erprobung einer KI-Anwendung in Stadtverwaltung und Bürgerservice

Beschlussvorschlag:

Die Digitalisierung der Verwaltungsdienstleistungen ist eines der zentralen Modernisierungsthemen der halleschen Stadtverwaltung. Bereits im Mai-Stadtrat haben wir in diesem Kontext auf die Bedeutung virtueller Bürgerdienste für Berufstätige, pflegende Angehörige und Menschen mit Mobilitätseinschränkungen hingewiesen und verstärkte Anstrengungen der Stadtverwaltung zu deren Implementierung gefordert (VIII/2025/01200).

Ein dabei häufig unterschätzter Engpass im Verwaltungsalltag bleibt der hohe Anteil telefonischer Standardanfragen, der Personal bindet und Bearbeitungszeiten verzögert. Hier könnte der Einsatz digitaler Lösungen – ergänzend zur bereits angeregten Online-Videoberatung — durch einen KI-gestützten Telefonassistenten, der Anfragen automatisiert beantwortet und allen Bürgern einen einfachen Zugang zu Verwaltungsleistungen ermöglicht, sinnvoll erweitert werden.

Die Verbandsgemeinde Arneburg-Goldbeck hat als erste Kommune Sachsen-Anhalts die Einführung eines solchen Systems gerade angekündigt, um

• häufige Bürgeranfragen automatisiert zu beantworten,
• telefonische Erreichbarkeit außerhalb der Öffnungszeiten sicherzustellen und
• Mitarbeitende von Routineaufgaben zu entlasten.

Bürgermeister René Schernikau betonte in der *Mitteldeutschen Zeitung* vom 15.07.2025, dass es sich um einen KI-basierten Chatbot mit echter Dialogfähigkeit, Mehrsprachigkeit und Terminvereinbarung handeln soll.

Auch Gelsenkirchen hat mit der KI „Emma“ des lokalen Unternehmens evocenta GmbH positive Erfahrungen gesammelt. Die KI wird nach einer erfolgreich absolvierten Testphase ab 2026 eine rechtssichere automatisierte Beantwortung von Standardanfragen, die Weiterleitung sensibler Anliegen sowie spürbare Verbesserung der Erreichbarkeit - bei hohem Datenschutz- und Nutzerkomfort bieten.[1] [2] Diese Beispiele zeigen: Ein KI-Assistent könnte auch für Halle (Saale) einen konkreten Mehrwert schaffen — zur Entlastung der Verwaltung, Verbesserung des Bürgerservice und das ggf. mit Fördermitteln unterstützt.

Deshalb regt die Fraktion FDP/FREIE WÄHLER an:

1. den Entwickler der KI-Anwendung „EMMA“, die Evocenta GmbH aus Gelsenkirchen, zu kontaktieren und einen durch das Unternehmen beworbenen „Demo-Termin“ anzufragen und wahrzunehmen.

2. die Möglichkeit der Einführung der KI-Anwendung „EMMA“ für die Stadtverwaltung (Saale) – vorzugsweise im Bürgerservice – zu prüfen.

3. bei der Prüfung die Erfahrungen der Stadt Gelsenkirchen zum Systems einzubeziehen und hierfür Kontakt zur Kommune aufzunehmen.

4. zur Einführung auf mögliche Förderprogramme bzw. Finanzierung des Landes oder Bundes zurückzugreifen.

5. im Lichte der Haushaltskonsolidierung nötige Eigenmittel zur Einführung als Investition in die Zukunft unserer Stadt zu betrachten - und diese durch Einsparungen an anderer Stelle zu decken.

6. über die Prüfergebnisse und etwaige Umsetzungsmöglichkeiten im zuständigen Ausschuss zu berichten und spätestens bis zum 30.04.2026 dem Stadtrat.

---

[1] Vgl. EMMA®AI – die erste multichannelfähige KI-Assistentin für die öffentliche Verwaltung | evocenta (zuletzt abgerufen: 06.10.2025)
[2] Vgl. Video-Beitrag: Gelsenkirchen setzt auf KI | SAT.1 NRW - Die Infopage zur Sendung (zuletzt abgerufen: 06.10.2025)

Begründung: