



FDP BAYERNPARTEI Stadtratsfraktion

Herrn
Oberbürgermeister
Dieter Reiter
Rathaus

24.04.2025

Antrag
Digitale Stadtverwaltung II:
Einsatz KI-gestützter Sprachmodelle zur Beantwortung von Bürgerfragen verbessern

Die Stadtverwaltung wird beauftragt, die Beta Version des Dienstleistungsfinders auf stadt.muenchen.de schnellstmöglich zu erweitern und zu verbessern. Ziel ist es, sukzessive alle relevanten Verwaltungsprozesse durch ein intelligentes Dialogsystem digital zugänglich zu machen, Bürgern und Wirtschaftsakteuren nicht nur zu ermöglichen, verwaltungsbezogene Anfragen in freier Sprache zu stellen und fundierte, präzise Antworten zu erhalten, sondern auch Rückfragen und Konkretisierungen zu erlauben und perspektivisch ein automatisches Ausfüllen von Anträgen, Formularen etc. zu erreichen. Der Service sollte vom Handy, Tablet und PC und auch im Inkognito-Modus des Browsers zum gleichen, kompetenten und nutzerfreundlichen Ergebnis kommen.

Begründung:

Die Suche nach den richtigen Verwaltungsverfahren, Anträgen und Formularen stellt für viele Bürger und Unternehmen eine erhebliche Hürde dar. Ob Führerscheinantrag, Sondernutzungserlaubnis oder Gewerbeanmeldung – häufig ist unklar, welcher Vorgang zuständig ist und wie dieser korrekt bearbeitet wird. Die Folge sind Rückfragen, unnötige Laufwege und eine hohe Belastung der Verwaltung.

Ein KI-gestützter Chatbot könnte auch Anfragen in einfacher Sprache oder gängigen Fremdsprachen beantworten und durch die Möglichkeit zu Rückfragen den Bürgerservice noch passgenauer machen. Das System analysiert die Anfrage, identifiziert den passenden Vorgang, nennt zuständige Stellen und kann bei Rückfragen eventuell fehlende Informationen ermitteln. Bei authentifizierten Nutzern ist perspektivisch auch eine automatische Befüllung der Anträge möglich.

Dadurch ergeben sich erhebliche Vorteile:

- Steigerung der Effizienz und Qualität der Kommunikation zwischen Verwaltung, Bürgern und Wirtschaft
- Entlastung der Verwaltungsmitarbeiter durch Automatisierung standardisierter Anfragen
- Barriereärmerer Zugang zu städtischen Dienstleistungen

Langfristig soll das System alle wesentlichen Verwaltungsleistungen abdecken – z.B. Anwohnerparken, Wohnsitzänderung, Gewerbebeanmeldungen, Förderanträge u.v.m. Komplexere Anfragen können durch das System vorstrukturiert und anschließend gezielt von Fachpersonal bearbeitet werden.

Wesentlich ist, dass München hierfür ein eigenes, lokal gehostetes Sprachmodell einsetzt:

- zum Schutz der sensiblen personenbezogenen Daten
- zur kontinuierlichen Optimierung auf Basis realer Vorgänge
- zur Vermeidung von Abhängigkeiten und Datenflüssen zu Dritten im Ausland

Der Antrag geht bewusst über den bisherigen Pilot „mucGPT“ hinaus (<https://opensource.muenchen.de/de/software/mucgpt.html>) und zielt auf eine flächen-deckende, tief integrierte Lösung zur digitalen Verwaltungsmodernisierung.

Wir weisen vorsorglich darauf hin, dass wir mit einer Beantwortung per Antwortschreiben an die Fraktion nicht einverstanden sind. Wir erwarten eine Beschlussvorlage.

Wir weisen zudem darauf hin, dass wir mit einer Fristverlängerung nicht einverstanden sind, da wir bei der Digitalisierung der Stadtverwaltung ohnehin schon Jahre zu spät dran sind und keine Zeit mehr zu verlieren haben.

Stadträte: **Prof. Dr. Jörg Hoffmann** (Fraktionsvorsitzender)
Gabriele Neff (stellv. Fraktionsvorsitzende)
Fritz Roth
Richard Progl