

Stadtratsfraktion der Freien Wähler Herzogenaurach
Fraktionsvorsitzender Dr. Manfred Welker
Am Hirtengraben 7
91074 Herzogenaurach
Tel.: 09132/737321



Dr. Manfred Welker * FW- Fraktionsvorsitzender * Am Hirtengraben 7 * 91074 Herzogenaurach

An Herrn
1. Bürgermeister
Dr. German Hacker
Marktplatz 11
91074 Herzogenaurach

Herzogenaurach, 18.10.2026

Betreff: Antrag der Freien Wähler auf Prüfung durch die Verwaltung, ob digitale Selbstbedienungsterminals (Amt-o-Mat) für kommunale Verwaltungsleistungen in Herzogenaurach geeignet sind

Sehr geehrter Herr Bürgermeister,

mit „Amt-o-Mat“ werden digitale Selbstbedienungsterminals bezeichnet, über die Bürgerinnen und Bürger ausgewählte kommunale Verwaltungsleistungen ohne direkten Kontakt zum Bürgerbüro digital nutzen können.

Die Verwaltung wird gebeten zu prüfen, ob und unter welchen organisatorischen, technischen und finanziellen Voraussetzungen digitale Selbstbedienungsterminals für ausgewählte kommunale Verwaltungsleistungen in Herzogenaurach eingesetzt werden können. Dabei sollen insbesondere mögliche Standorte, geeignete Verwaltungsleistungen, Kosten, Datenschutzanforderungen, Barrierefreiheit und Erfahrungen anderer Kommunen berücksichtigt werden. Ziel des Antrags ist keine sofortige Anschaffung, sondern eine ergebnisoffene Prüfung der Eignung für Herzogenaurach. Auf dieser Grundlage kann der Stadtrat später entscheiden, ob ein Amt-o-Mat organisatorisch, technisch und finanziell tragfähig ist und einen sinnvollen Beitrag zu bürgernahen digitalen Verwaltungsangeboten leisten kann.

Begründung und Prüfziel

Die öffentliche Verwaltung steht vor der Aufgabe, Dienstleistungen zunehmend digital bereitzustellen und zugleich einen niedrigschwelligen Zugang für alle Bevölkerungsgruppen zu gewährleisten. Ein Amt-o-Mat kann hierbei eine ergänzende Lösung sein: Er macht digitale Verwaltungsleistungen als physisches Angebot vor Ort nutzbar und unterstützt damit auch Menschen, die reguläre Öffnungszeiten schwer wahrnehmen können oder bei rein digitalen Verfahren unsicher sind. Die Prüfung soll zugleich klären, welche Leistungen geeignet sind, welche Standorte infrage kommen und welche Anforderungen an Datenschutz, Barrierefreiheit, Betriebssicherheit, Kosten und organisatorische Betreuung zu beachten sind.

Funktionsweise

In seiner Funktionsweise ähnelt der Amt-o-Mat einem Service-Kiosk. Je nach technischer Ausstattung können Nutzerinnen und Nutzer Unterlagen einscannen, Anträge einreichen,

Gebühren bargeldlos entrichten oder fertiggestellte Dokumente sicher abholen. Ausgabefächer ermöglichen beispielsweise die Übergabe von Reisepässen oder Personalausweisen außerhalb der regulären Öffnungszeiten. Die Identifikation erfolgt über geeignete Sicherheitsverfahren, etwa über den elektronischen Personalausweis, QR- oder Barcodes sowie weitere Authentifizierungsmethoden.

Chancen, Vorteile

Ein Amt-o-Mat kann die Weiterentwicklung kommunaler Verwaltungsangebote unterstützen. Er kann Verwaltungsstellen entlasten, indem einfache Standardvorgänge teilweise automatisiert werden. Zugleich erhöht er die zeitliche Flexibilität für Bürgerinnen und Bürger, weil bestimmte Leistungen auch außerhalb üblicher Öffnungszeiten zugänglich werden. Darüber hinaus kann ein Terminal digitale Angebote niedrigschwelliger machen, indem es Nutzerinnen und Nutzer Schritt für Schritt durch den jeweiligen Vorgang führt.

Beispiel: Gemeinde Uttenreuth

In der Gemeinde Uttenreuth wird seit Anfang 2025 ein Amt-o-Mat der Firma KEBA eingesetzt; dort wird das System als „Bürgerservice-Box“ bezeichnet.

Die folgende Zusammenfassung beruht auf der Beantwortung einer Anfrage der Freien Wähler Herzogenaurach zu den bisherigen Erfahrungen der Gemeinde Uttenreuth mit der Bürgerservice-Box.

Nutzung der Bürgerservice-Box

Der Automat wird von den Bürgerinnen und Bürgern sehr gut angenommen. Das ist allerdings auch ein Verdienst der Kolleginnen aus dem Bürgeramt, die aktiv auf die Möglichkeit der Abholung über die Bürgerbox hinweisen und diese entsprechend bewerben. Der überwiegende Anteil der Nutzer sind Berufstätige.

Benachrichtigung

Sobald ein Dokument zur Abholung bereitliegt, erhält der Bürger eine entsprechende Nachricht auf sein Mobiltelefon.

Bedienung

Das System ist aus Sicht der Verwaltung weitgehend selbsterklärend und für die Bürger einfach zu bedienen.

Zugangszeiten

Aktuell sind die Zugangszeiten zur Bürgerbox noch an die Öffnungszeiten des Rathauses gekoppelt. Das soll sich jedoch ändern. Geplant ist, den Zugang künftig täglich etwa von **7:00 Uhr bis 22:00 Uhr** zu ermöglichen. Hierfür müssen aktuell noch die entsprechenden organisatorischen und technischen Rahmenbedingungen geschaffen werden.

In bestehende Abläufe nahtlos integriert

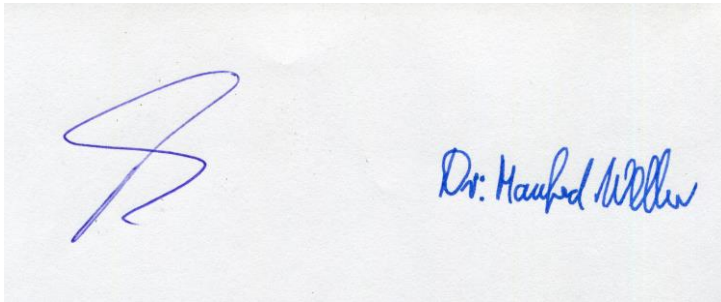
Die Bürgerservice-Box ist in die Fachsoftware des Bürgeramtes integriert. Der Softwarehersteller, die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern (AKDB), hat die Box installiert und übernimmt Wartung und Service. Das ermöglicht den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine nahtlose digitale Bearbeitung.

Weitere Funktionen sind denkbar

Die Bürgerservice-Box ist mehr als eine Abholstation für Dokumente. Sie ist modular aufgebaut und für verschiedene weitere Einsatzmöglichkeiten geeignet. Beispielsweise kann sie auch für die

kontaktlose Übergabe wichtiger Dokumente wie Personenstandsurkunden und Verträge oder für die Abholung von Schlüsseln für gemeindliche Räume genutzt werden.

Mit freundlichen Grüßen

A photograph of a piece of white paper with two handwritten signatures in blue ink. On the left is a stylized, cursive signature that appears to be 'IW' for Inge Weiß. On the right is a more formal, cursive signature that reads 'Dr. Manfred Welker'.

... Inge Weiß

Dr. Manfred Welker