

E-Government – vom digitalen Angebot zur digitalen Verwaltung

Entwicklung, Status und Ausblick 2026 -
Personal- und Verwaltungsausschuss 27.07.2026

Ziele der Abteilung E-Government

Die Anforderungen an die Verwaltung wachsen kontinuierlich – gleichzeitig stehen Personal, Zeit und finanzielle Ressourcen nur begrenzt zur Verfügung.

Wir als E-Government unterstützen dabei, Verwaltungsleistungen effizient, bürgernah und zukunftsfähig zu gestalten.

Bürgerorientierung

- Einfache und digitale Verwaltungsleistungen
- Mehr Service und Transparenz
- Behördengänge bequem von zu Hause erledigen

Moderne Verwaltung

- Durchgängige digitale Prozesse (medienbruchfrei)
- Effiziente Zusammenarbeit
- Optimierte Verwaltungsabläufe

Zukunftsfähigkeit

- Qualitätssicherung
- Umsetzung gesetzlicher Vorgaben (z.B. OZG)
- Optimierter Einsatz von neuen Technologien

Entwicklungen im E-Government über die Jahre

Phase 1 – Digitalisierung initiieren

- Seit 2017
- „E-Government Masterplan“
E-Government bedeutet Verwaltungsmodernisierung
- Einführung erster digitaler Lösungen
- Aufbau von ersten Online-Diensten und Umsetzung gesetzlicher Anforderungen (OZG)

Digitalisierung einzelner Verwaltungsleistungen

Phase 2 – Digitalisierung ausbauen

- Seit 05/2021
- Gründung der Abteilung „E-Government“
- Ausbau der online Dienste
- Vorantreiben e-Akte (Dokumenten Management System = DMS)

Vom digitalen Antrag zum digitalen Prozess

Phase 3 – Verwaltung transformieren

- Seit 11/2025
- End-to-End Prozesse
- Automatisierung (RPA) und KI-Unterstützung
- Kontinuierliche Prozessoptimierung

Von der Digitalisierung zur modernen Verwaltung

Wo stehen wir heute im Digitalen Rathaus

Aufgaben

- ➔ **Einsatz und Implementierung der BayernPackages**
(BayernPackages = Auswahl von Online-Diensten, die zentral vom Freistaat zur Verfügung gestellt werden) **sowie anderer Online-Dienste und digitaler Lösungen** (unter anderem RPA-Bot EMMA)
- ➔ **Eigenentwicklung von Online-Formularen**
(interne und externe Formulare)
- ➔ **Marketing - Kampagne „Kempten Digital“**
- ➔ **Betreuung der digitalen Gremienarbeit (Ratsinfoportal und Session)**

172

Online-Dienste im
Bayern-Portal
Stand: 03.07.2026

249

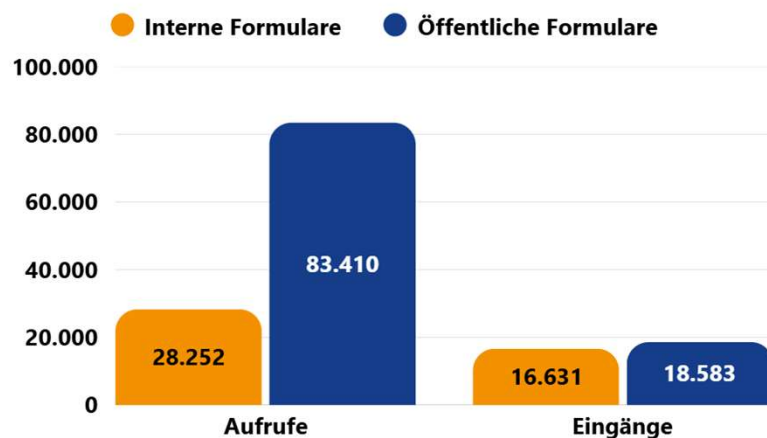
Formularserver
Eigenentwicklungen
Stand: 03.07.2026



Wo stehen wir heute im Digitalen Rathaus

Online Dienste (Stand 03.07.2026)

Aufrufe und Eingänge auf unserem Formularserver
01.06.2025 - 03.07.2026



Meist genutzte digitale Angebote im Zeitraum 01.06.25 – 03.07.2026:

- Kontaktformular mit **5.328 Eingängen**
- Bewohnerparkausweis mit **2.314 Eingängen**

**68****+29**Formularserver Eigen-
entwicklungen intern**181****+15**Formularserver Eigen-
entwicklungen extern**172****+15**Online-
Dienstleistungen im
Bayern-Portal

Wo stehen wir heute im Digitalen Rathaus

Feedback zu Formularen

Kontaktformular

Möchten Sie diesen Online-Dienst von KEMPTEN DIGITAL noch kurz bewerten?



Bisher kann nur ausgewählt werden, dass man eine Rückantwort möchte. Es wäre super ein weiteres Feld „ohne Rückantwort“ einzufügen.

Kommentar (optional)

131 / 500 (369 verbleibend)

Diese Bewertung erfolgt anonym.

Bildung und Teilhabe

Möchten Sie diesen Online-Dienst von KEMPTEN DIGITAL noch kurz bewerten?



Ein hervorragender, sehr übersichtlicher und unkomplizierter Online-Dienst! Das Ausfüllen ging schnell und war absolut verständlich. Vielen Dank für diesen tollen Service, der uns viel Zeit spart.

Kommentar (optional)

32 / 500 (468 verbleibend)

Diese Bewertung erfolgt anonym.

Erstanmeldung für Ausländer

Möchten Sie diesen Online-Dienst von KEMPTEN DIGITAL noch kurz bewerten?



Super aufgebaut und gut erklärt

Kommentar (optional)

31 / 500 (469 verbleibend)

Diese Bewertung erfolgt anonym.

Wo stehen wir heute in der Digitalen Verwaltung

Aufgaben

- ➔ **Organisation sowie Weiterentwicklung unseres Intranets sowie zukünftige Betreuung von FrontDesk** (FrontDesk = Terminsoftware zur Besuchersteuerung)
- ➔ **Betreuung der Scanstellen und Organisation Bestandsdigitalisierung**
- ➔ **Ausweitung der digitalen internen Workflows** (unter anderem RPA-Bot „EMMA“)
- ➔ **Verwaltungsweite Einführung der digitalen Akte mit Hilfe eines Dokumenten-Management-Systems (DMS)**



Aktuell:
696

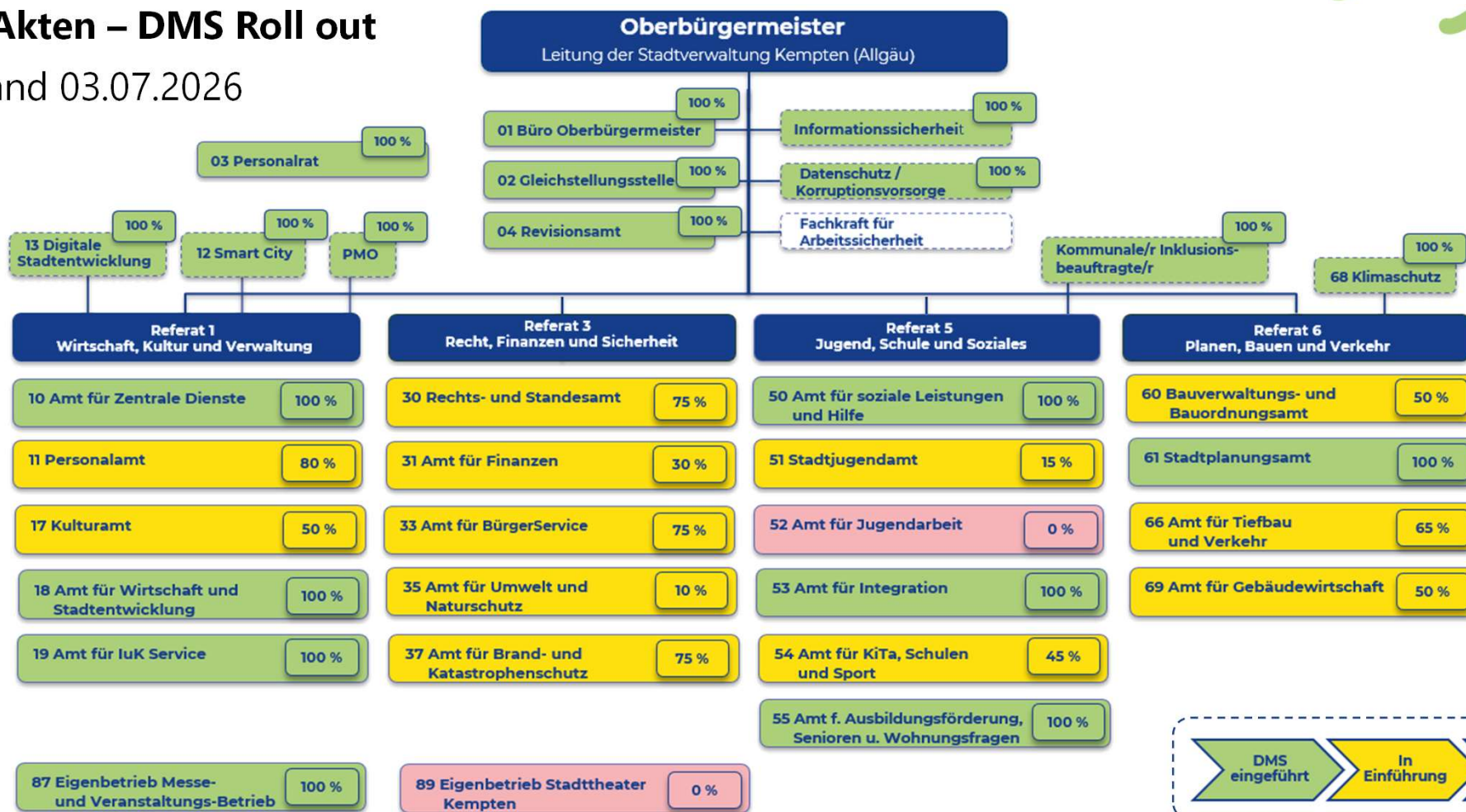
An das DMS
angebundene
Mitarbeitende
Stand: 20.05.2026

Ziel bis
2027:
ca. 970

Wo stehen wir heute in der Digitalen Verwaltung

E-Akten – DMS Roll out

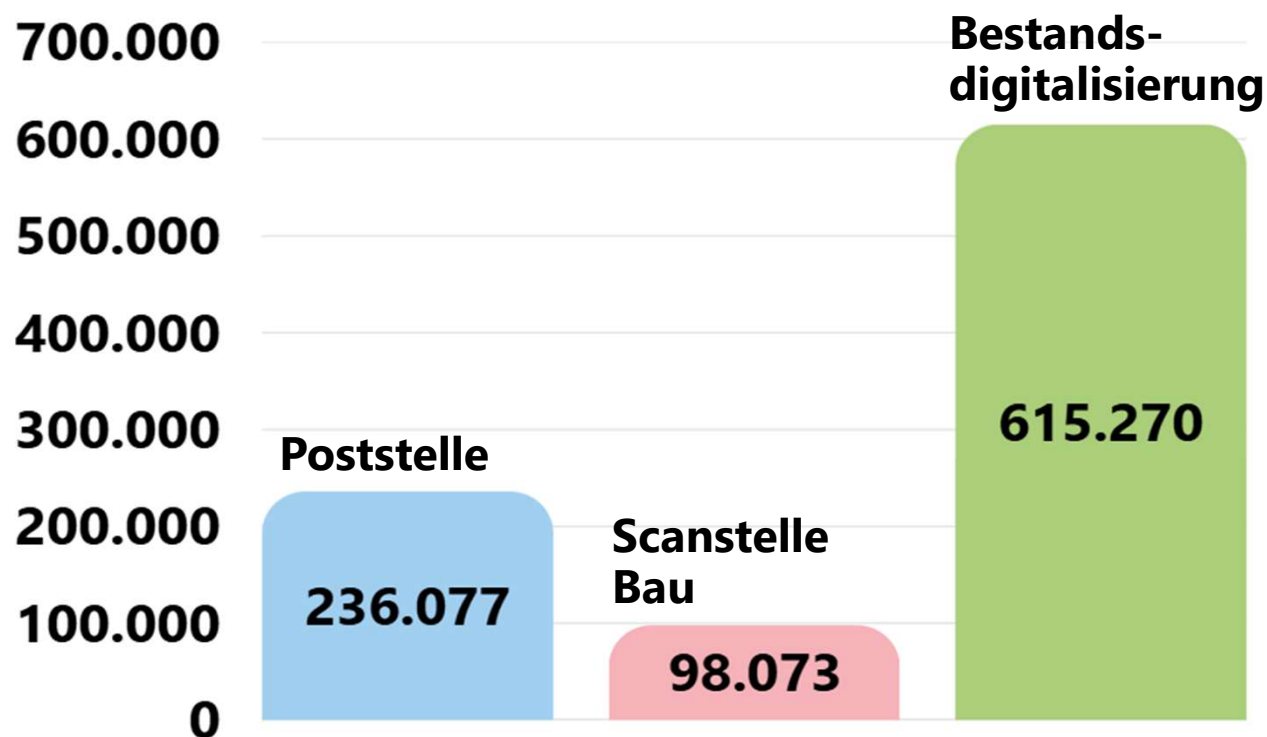
Stand 03.07.2026



Wo stehen wir heute in der Digitalen Verwaltung

In der Bestandsdigitalisierung:

Summe von gescannten Seiten in 2025



Abgeschlossene Projekte im E-Government im Zeitraum 01.06.25 – 03.07.2026

Anbindung BundID an
eigenentwickelte Formulare

bund ID 

Einführung einheitliche
Administration „Mein
Unternehmenskonto“

**MEIN UNTERNEHMENS-
KONTO**

Entwicklung automatische
Kammersuche im Online-Dienst

Einrichtung Schnittstelle
Infoma-DMS zur
Verarbeitung der
Gemeindekennziffern
bei Stiftungen



Infoma
Produktiv



DMS

Einrichtung Schnittstelle
Infoma-DMS im Bereich
Gewerbesteuer



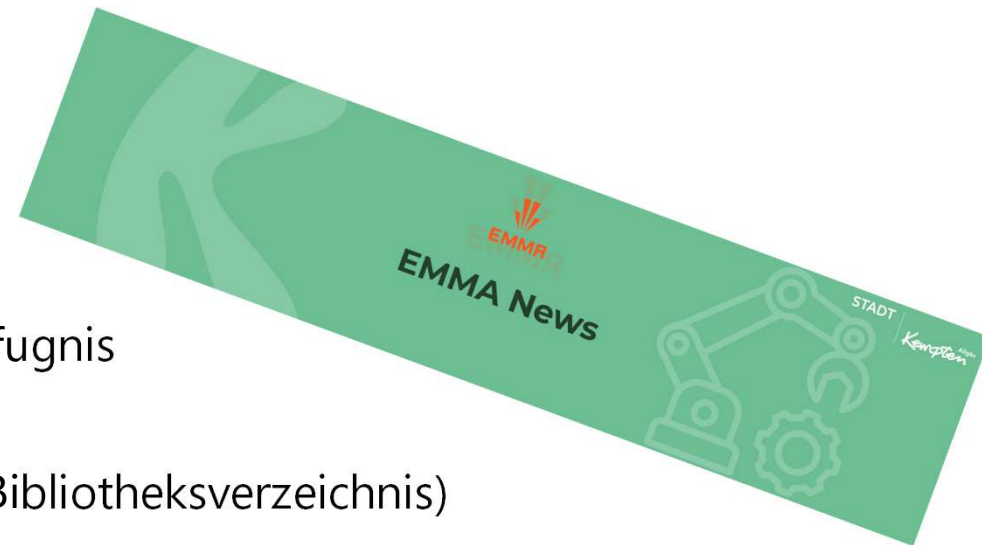
Wo stehen wir heute – RPA EMMA

RPA = Robotic Process Automation

EMMA kann nicht denken aber subtile sowie wiederkehrende Aufgaben abarbeiten.

Beispiele für aktuelle Anwendungsfälle:

- Bearbeitung von Dauerparkausweisen
- Löschung von Inventar-Datensätzen in Infoma
- Benachrichtigung bei Löschung der Zeichnungsbefugnis
- Userverwaltung in der Lernwelt
- Löschung von Schlagwörtern in Fachanwendung (Bibliotheksverzeichnis)



Bei zukünftiger, wachsender Unterstützung durch KI kann EMMA umfangreichere Aufgaben erfüllen

Aktuell größte Herausforderungen

Veränderungsmanagement

Digitalisierung verändert Arbeitsweisen. Mitarbeitende müssen auf diesem Weg begleitet werden.

Integration der Fachverfahren (technische Abhängigkeit)

Unterschiedliche Fachanwendungen müssen durch Schnittstellen verbunden werden. Schnittstellen teils nicht vorhanden oder funktionieren nicht.

Fehlende Weisungen zu gesetzlichen Anforderungen

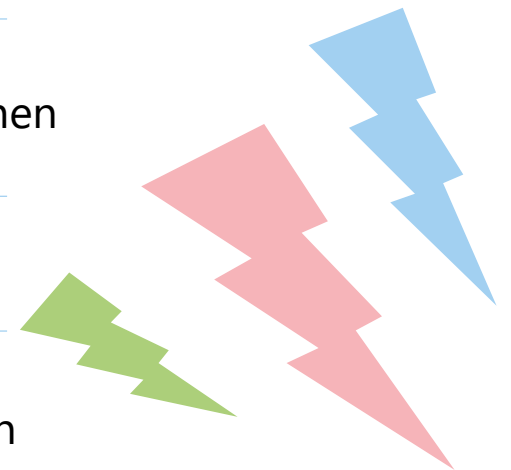
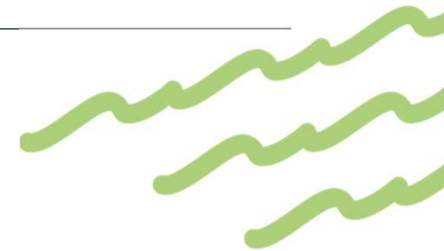
Gesetzliche Anforderungen teils nicht auf praktische Umsetzung runtergebrochen (Interpretationsspielraum, fehlende technische Lösungen)

Fehlende Ressourcen

personell und finanziell

Mangelnde Benutzerfreundlichkeit digitaler Lösungen

sowohl auf der Seite der Bürgerinnen/ Bürger und der Seite der Mitarbeitenden



Ausblick in die Zukunft

Anstehende Projekte bis Mitte/Ende 2027:

**DMS Roll Out im
KKU**

**Neue Anwendungsfälle
EMMA**

**Anbindung Formularserver
an KI**

**Einführung dig. Parkausweis
(Dauer- und Bewohnerparken)**

**Neue Kampagne
„Kempten Digital“**

Anbindung EUDI-Wallet

**Optimierung DMS
Support**



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit !!**