

## Pressemitteilung

25. Februar 2025

Anstalt des öffentlichen Rechts  
Hansastraße 12-16  
80686 München  
[www.akdb.de](http://www.akdb.de)

**Dr. Florian Kunstein**  
Pressesprecher  
[presse@akdb.de](mailto:presse@akdb.de)  
Telefon 089 5903 1230

## Virtueller Service

### Bürgerservice Live entlastet Kommunen und Bürger

**Die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern (AKDB) und SYNCPILOT arbeiten zusammen: Gemeinsam sorgen die beiden Kooperationspartner für die technische und rechtssichere Umsetzung beim *Bürgerservice Live*. Dieser ermöglicht es Bürgerinnen und Bürgern, in einer Online-Sprechstunde Behördenangelegenheiten zu erledigen. Voraussetzung für die virtuelle Unterstützung ist eine rechtssichere Videokonferenz mit einem Sachbearbeitenden der zuständigen Behörde. Bürgerservice Live entlastet Kommunen und Bürger, die nicht persönlich aufs Amt gehen können oder wollen.**

Gerade einfache Anliegen, die bisher kurze Amtsgänge benötigen, lassen sich mit dem Bürgerservice Live in einer virtuellen Videokonferenz abwickeln. Ob Beratung, Anträge oder Meldeangelegenheiten – medienbruchfrei wickelt eine virtuelle Sitzung Bürgerservices von A bis Z ab. Das bedeutet eine erhebliche Zeiterparnis, Anfahrt und Rückweg entfallen. Auch der zusätzliche Versand von PDF-Dateien als Mailanhang entfällt, benötigte Dokumente können parallel zum Gespräch in Echtzeit hochgeladen und gemeinsam bearbeitet werden.

Eine Terminvereinbarung liefert der Bürgerservice Live gleich mit – so lassen sich zeitliche Lücken sinnvoll füllen. Die Anwesenheit im Rathaus ist nicht mehr zwingend notwendig. Im Homeoffice eröffnen sich weitere Möglichkeiten, gerade außerhalb der Kernzeiten.

## Rechtssicher und effizient

Im virtuellen Termin sorgen die rechtssichere Online-Signatur nach eIDAS und die eingebundene Online-Bezahlstrecke ePayBL dafür, dass Vorgänge komplett abgeschlossen werden können. Zunächst lassen sich so vor allem kurze Amtsgänge virtualisieren. Das sind beispielsweise Anträge auf Meldebescheinigungen, verschiedene Urkunden, An- und Ummeldungen oder Wohnungsgeberbestätigungen. Die

so komplett digitale Umsetzung von Bürgerservices macht die eingesetzten Fachverfahren effizienter, eine Anbindung aller AKDB-Fachverfahren ist möglich.

Liegt die Zeitersparnis beim einzelnen Vorgang zunächst auf Bürgerseite, wird in der Masse auch die Verwaltung starke Effizienzgewinne einfahren. Letztendlich sparen alle Seiten Ressourcen wie Zeit, Papier-, Druck- und Portokosten ein. Durch entfallende Autofahrten von Bürgern werden zusätzlich CO<sub>2</sub>-Emissionen reduziert, Stoßzeiten im Bürgerservice vor Ort abgefedert. Eine weitere Zielgruppe, die vom virtuellen Bürgerservice-Angebot profitiert: nicht online-affine Menschen. Diese Bürgerinnen und Bürger werden von Sachbearbeitenden durch die verschiedenen Online-Dienste geführt – das steigert auch die Akzeptanz für das bestehende Digitalangebot.

„Mit dem Bürgerservice Live bringen wir öffentliche Verwaltungen digital auf ein neues Niveau“, sagt Steffen Kleinmanns, Mitglied der AKDB-Geschäftsführung. „Das führt zu einer spürbaren Serviceverbesserung und einer Entlastung für Verwaltungen – in Zeiten des Fachkräftemangels“, so Kleinmanns weiter. Franz-Xaver Bleicher, Geschäftsführer und Co-Founder des AKDB-Kooperationspartners, der SYNCPILOT S.P.S.A. GmbH, freut sich über die Zusammenarbeit: „Die Kooperation mit der AKDB ist ein entscheidender Schritt, um den digitalen Bürgerservice in Bayern weiter auszubauen. Der Bürgerservice Live öffnet Bürgerinnen und Bürgern ein virtuelles Portal, um ihre Anliegen einfach und zeitsparend online zu erledigen – gerade in Zeiten, in denen Effizienz und Flexibilität gefragt sind.“

## **Über die AKDB**

Seit Gründung 1971 entwickelt die AKDB ein Komplettangebot an Lösungen für die Digitalisierung von Kommunen und öffentlichen Einrichtungen. Hierzu zählen Fachsoftware, IT-Sicherheit, Beratung, Schulung und eine umfassende Dienstleistungspalette. Das Spektrum an IT-Services reicht von SaaS-Lösungen aus dem BSI-zertifizierten Rechenzentrum für alle behördlichen Fachbereiche über hoheitliche Aufgaben bei den bayerischen Melde- und Personenstandsregistern bis hin zu komplett gemanagten IT-Umgebungen. Im Bereich E-Government bietet die AKDB Ländern und Kommunen das Bürgerservice-Portal an, die bundesweit reichweitenstärkste interoperable Plattform für Onlineverwaltungsdienste, über die Bürger und Unternehmen ihre Transaktionen mit der Verwaltung immer häufiger digital abwickeln. Mit dem Nutzerkonto Bund stellt die AKDB der Bundesverwaltung seit 2019 das zentrale Zugangssystem (Identity Provider) für die Nutzung von Diensten im Rahmen des Online-Zugangsgesetzes (OZG) zur Verfügung. Zu den Kunden der AKDB gehören 5.000 Kommunen, Gemeinden, Städte, Landkreise, Bezirke sowie öffentliche Institutionen und der Bund. Die AKDB zählt im Unternehmensverbund etwa 1.500 Beschäftigte.