



CDU-Fraktion Ratingen | Minoritenstraße 2-6 | 40878 Ratingen

An den
Bürgermeister der Stadt Ratingen
Herrn Klaus Pesch
Minoritenstraße 2 - 6
40878 Ratingen

Ratingen, 22. März 2023

Antrag für den Digitalisierungsausschuss und Folgeausschüsse
Einrichtung eines ChatBots zur Abwicklung von Bürgeranfragen

Sehr geehrter Herr Bürgermeister,

die Personalsituation in Amt 70 und im Bürgerbüro ist angespannt, die Telefonleitungen sind häufig überlastet. Dies führt sowohl bei den Mitarbeitenden als auch bei den Bürgerinnen und Bürgern zu Frust und Ärger.

Ein einfaches Mittel, die Menge der Informationsanfragen deutlich abzufedern, sehen wir in einem ChatBot auf der Homepage der Stadt Ratingen, der je nach Aktualität 20-75% der Fragen automatisiert abfangen und beantworten kann. Mit der aktuellen Diskussion um Programme wie ChatGPT sind solche Technologien auch in der Mitte der Gesellschaft angekommen. Im Rahmen der aktuellen Überarbeitung des Internetauftritts der Stadt Ratingen könnte ein solcher Bot einfach und als gut implementierter Teil der neuen Seite eingepflegt werden und sowohl den Bürgerinnen und Bürgern als auch der Verwaltung eine echte Entlastung ermöglichen.

Einen ChatBot einzurichten ist eine relativ einfache Aufgabe, die Software dazu gibt es als OpenSource. Ein Name und Visual (Leo, der bergische Löwe?) sind schnell erstellt. Wichtig ist dann das Einstellen der notwendigen Information – dies sollte kontinuierlich geschehen und aktuelle Themen jeweils aufgreifen (z.Bsp. Gelbe Tonnen), um damit die Menge der Kontakte per Telefon und Mail zu reduzieren. Der Start dazu ist relativ einfach – wichtig ist die laufende Aktualisierung. Dies geht über ein Content Management System (CMS) relativ einfach. Einmal installiert und upgedatet kann der ChatBot zu einer merklichen Entlastung der Verwaltung beitragen.

Ein Beispiel für einen ChatBot bei einer Verwaltung findet man u.a. im Ortenaukreis:

<https://www.ortenaukreis.de/> („Ortena“ unten rechts auf der Seite).

Die Fraktionen der CDU beauftragt die Verwaltung daher...

- **Die Implementierung eines ChatBots für die häufigsten Fragen aus Amt 70 und Bürgerbüro (kann für weitere Ämter mit wiederkehrenden Routinefragen erweitert werden)**
- **Die befristete Abstellung eines Mitarbeiters zur Pflege der „Startdaten“, unterstützt durch einen technisch versierten Freelancer**
- **Die Benennung von je zwei Mitarbeitern (responsive) aus Bürgerbüro und Amt 70, die den ChatBot aktuell halten und die häufigsten Fragen/Antworten aus dem Tagesgeschäft einpflegen**

Mit freundlichen Grüßen,



Stefan Heins
Fraktionsvorsitzender



Tatjana Pfotenhauer
Ratsmitglied



Holger Tappert
Ratsmitglied