

## **Serviceoffensive Ausländerbehörde**

### **Serviceoffensive in der Ausländerbehörde**

Antrag Nr. 20-26 / A03329 der Stadtratsfraktionen DIE GRÜNEN / ROSA LISTE und SPD /  
Volt vom 17.11.2022

## **Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 07585**

Anlagen:

Stellungnahme des Kommunalreferats vom 21.11.2022

Stellungnahme des Migrationsbeirats vom 23.11.2022

Stellungnahme des Personal- und Organisationsreferats vom 24.11.2022

Stellungnahme der Stadtkämmerei vom 25.11.2022

### **Beschluss des Kreisverwaltungsausschusses vom 29.11.2022 (VB)**

Öffentliche Sitzung

### **Inhaltsverzeichnis**

<b>I. Vortrag der Referentin</b>	<b>2</b>
1. Zielvorstellung einer Willkommenskultur	3
2. Bisherige Umsetzung und weitere Vorschläge der Ausländerbehörde München	4
2.1. Verstärkung des Servicetelefons	6
2.2. Verbesserungen der Serviceleistungen im aufenthaltsgewährenden Bereich	7
2.3. Mehrsprachigkeit: Übersetzungen des Internetangebots der Ausländerbehörde	9
2.4. Gesamtkonzept für Dolmetscherdienste im Parteiverkehr	10
2.5. Gesetzesänderungen	11
3. Stellenbedarf	11
3.1. Inhaltlich/qualitative Veränderung	11
3.1.1. Aktuelle Kapazitäten	11
3.1.2. Zusätzlicher Bedarf/Befristungsverlängerung/Entfristungen	12
3.1.3. Bemessungsgrundlage	12
3.2. Alternativen zur Kapazitätsausweitung	15
4. Sachmittelbedarfe	15
4.1. Übersetzungsleistungen	15
5. Zusätzlicher Büroraumbedarf	16
6. Darstellung der Kosten und der Finanzierung	16
6.1. Zusammenfassung der Kosten	16

6.1.1. Personalbedarfe	17
6.1.2. Sachmittelbedarfe	17
6.2. Zahlungswirksame Kosten im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit	18
6.3. Finanzierung, Produktbezug, Ziele	19
7. Abstimmung Referate / Fachstellen	19
7.1.1. Stellungnahme des Personal- und Organisationsreferates	19
7.1.2. Stellungnahme der Stadtkämmerei	20
7.1.3. Stellungnahme des Kommunalreferats	20
7.1.4. Stellungnahme des Migrationsbeirats	20
7.2. Anhörung Bezirksausschuss	20
8. Unterrichtung der Korreferentin und des Verwaltungsbeirates	20
9. Nichteinhaltung der Zuleitungsfrist	20
10. Beschlussvollzugskontrolle	20
<b>II. Antrag der Referentin</b>	<b>21</b>
<b>III. Beschluss</b>	<b>22</b>

## I. Vortrag der Referentin

Der Antrag wird musste außerhalb des zeitlichen Verfahrens von Beschlussvorlagen erstellt werden und konnte daher nur als Tischvorlage vorbereitet werden. Grund hierfür sind der kurzfristige Eingang des gemeinsamen Antrags der Stadtratsfraktionen DIE GRÜNEN / ROSA LISTE und SPD / Volt vom 17.11.2022 und die Notwendigkeit, dass der Beschluss auf Grund der Forderung haushaltswirksame Finanzmittel, noch vor dem Haushaltsbeschluss im Dezember behandelt wird. Hierfür steht nur noch der KVA am 29.11.2022 zur Verfügung.

Mit dem Antrag selbst fordern die Stadtratsfraktionen DIE GRÜNEN / ROSA LISTE und SPD / Volt Folgendes:

„Die Ausländerbehörde soll als echte „Willkommensbehörde“ das Gesicht der Landeshauptstadt München für die rund 470.000 ausländischen Einwohner\*innen sowie die zukünftig neu zugezogenen Mitbürger\*innen unserer Stadt werden. Um diese Willkommenskultur erlebbar zu machen, sind mehrere personelle und organisatorische Verbesserungen umzusetzen:

- Die telefonische Erreichbarkeit des Servicetelephons ist als erste – und oftmals einzige – Anlaufstelle von zentraler Bedeutung. Nachdem sie aufgrund eklatant gestiegener Anruhzahlen in den letzten Jahren immer weiter fiel, sind hier dringend benötigte Stellschaltungen vorzunehmen, um den städtischen Standard bei der Erreichbarkeit wieder erreichen zu können.
- In den daneben für die Kund\*innen neuralgischen Bereichen, dem Parteiverkehr sowie der Postbearbeitung, sind ebenfalls dringend und in angemessenem Umfang

- Zuschaltungen vorzunehmen, um die teils zu langen Bearbeitungszeiträume zu verkürzen, die für die Antragsteller\*innen existenzielle Folgen haben können.
- Mehrsprachlichkeit: Die Webseite der Ausländerbehörde sowie das vorliegende Infomaterial (Flyer, Broschüren, usw.) werden ins Englische und n.M. weitere verbreitete Sprachen übersetzt, um Hürden und Fehlerquellen bei der Antragstellung abzubauen.“

Zur Begründung wird wie folgt ausgeführt:

„München ist seit Jahrzehnten ein Ziel für Zuwanderer\*innen aus aller Welt und konnte als wirtschaftlich prosperierende Metropole die Nachfrage nach Fachkräften oft nur mittels Zuwanderung decken. Diese Dynamik wird sich durch demographische Faktoren sowie den derzeit bestehenden Fachkräftemangel zumindest mittelfristig fortsetzen.

Für die Ausländerbehörde des Kreisverwaltungsreferates führt dies zu einer konstant steigenden Anzahl der zu bearbeitenden Fälle, im Jahr 2022 brachte der russische Angriffskrieg auf die Ukraine daneben eine unabsehbare zusätzliche Belastung in erheblichem Maße.

Um die vorliegenden Herausforderungen im Sinne des Selbstverständnisses der Behörde erfüllen zu können, ist daher eine Ausweitung der Stellen in mehreren Fachbereichen dringend geboten. Die personelle Ausstattung der genannten Fachbereiche genügt den heutigen Anforderungen bei weitem nicht mehr und beruht oftmals auf völlig veralteten Fallzahlen. Teilweise liegen bereits Stellenbemessungen aufgrund des aktuellen Geschäftsprozessmanagements vor, die den Mehrbedarf fundiert belegen.“

Das Kreisverwaltungsreferat begrüßt den Antrag der Stadtratsfraktion aufgrund folgender Erwägungen:

## 1. Zielvorstellung einer Willkommenskultur

Willkommens- und Anerkennungskultur ist nicht erst seit den verschiedenen „Flüchtlingswellen“ insbesondere der von 2015 ein Thema in unserer Stadt. München verzeichnet seit Jahrzehnten einen steten Zuwachs an Einwanderung. Mit aktuell 471.993 ausländischen Einwohner\*innen (Statistisches Amt München, Stand 30.06.2022) ist München seit Jahren eine der attraktivsten Städte für den Zuzug und die Integration von Ausländer\*innen in Deutschland. Insgesamt leben in der Stadt München Menschen aus ca. 183 Staaten. Der demographische Wandel, der Fachkräftemangel sowie weitere Fluchtgeschehen, wie zuletzt aufgrund des russischen Angriffskrieges auf die Ukraine, werden diese Entwicklung in der Zukunft weiter verstärken und stellen die kommunalen Einrichtungen vor neue Herausforderungen und Aufgaben, um die Vielzahl der Neubürger\*innen in unserer Stadtgesellschaft willkommen zu heißen und nachhaltig zu integrieren. Hierfür müssen dauerhafte Rahmenbedingungen für eine erlebte und erlebbare Willkommenskultur geschaffen werden, die intensiv dazu beiträgt, dass Zuwander\*innen die Orientierung in einem neuen Umfeld erleichtert wird.

Das Kreisverwaltungsreferat - und hier insbesondere die Ausländerbehörde - ist dabei die erste und wichtigste Anlaufstelle für Neubürger\*innen in München und hat daher einen entscheidenden Anteil am gelungenen Start eines Integrationsprozesses.

Drittstaatsangehörige ohne dauerhafte Aufenthaltserlaubnis sind zumeist sogar auf einen regelmäßigen Kontakt mit den Ausländerbehörden angewiesen. Ebenso steht die deutsche Bevölkerung in Kontakt mit Ausländerbehörden, wenn beispielsweise ausländische Familienangehörige oder Freunde eingeladen werden. Darüber hinaus sind

auch Wirtschaftsunternehmen im Rahmen der Fachkräfteanwerbung sowie NGOs mit aufenthaltsrechtlichen Angelegenheiten befasst, was ebenfalls zu einem direkten Austausch führt.

Die Ausländerbehörde München fühlt sich dieser großen Verantwortung verpflichtet. Ziel der Ausländerbehörde München ist es daher, eine echte Willkommensbehörde zu sein, die von der Zuwanderungsentscheidung über die Erstorientierung bis hin zur vollständigen Integration in Deutschland als vertrauensvolle Ansprechpartnerin agiert.

Das bedeutet im Hinblick auf die Rolle der Ausländerbehörde als Willkommensbehörde insbesondere Folgendes:

- Gute Erreichbarkeit und qualifizierte Beratung, sowohl telefonisch als auch persönlich
- Kurze Reaktions- und Wartezeiten bei der Aufenthaltsgewährung
- Klare und kund\*innenorientierte Kommunikation, sowohl online als auch offline, insbesondere mehrsprachiges multimediales Informationsmaterial (z.B. Erklärvideos, Website)

## **2. Bisherige Umsetzung und weitere Vorschläge der Ausländerbehörde München**

Die Ausländerbehörde München orientiert sich bei der praktischen Umsetzung des Ideals einer Willkommensbehörde an der Handreichung des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge aus dem März 2014 mit dem Titel „Ausländerbehörden – Willkommensbehörden, Arbeitswerkzeuge für eine Entwicklung zur Willkommensbehörde“. Das Bundesamt hat damals 5 Eckpunkte identifiziert, die die Transformation zur Willkommensbehörde ausmachen. Diese sind:

### **1. Das Selbstverständnis der Ausländerbehörde**

Zu diesem Punkt führte das Bundesamt vier praktische Meilensteine aus, die eine Willkommensbehörde umsetzen sollte. Drei dieser Meilensteine konnte die Ausländerbehörde bereits erfolgreich umsetzen. So besteht bereits seit dem Jahr 2003 mit dem sogenannten WIR-Katalog eine verbindliche, schriftliche Fixierung des Selbstbildes der Ausländerbehörde als Willkommens- und Sicherheitsbehörde, die jedem\*r Mitarbeiter\*in und jede\*r Führungskraft ganz praktisch vorgibt, wie die Willkommenskultur im täglichen Arbeiten umgesetzt bzw. vorgelebt werden kann und soll. Mit der „Linie des Hauses“ wurde zudem eine ermessensleitende Grundsatzentscheidung getroffen, die jede\*n Mitarbeiter\*in verpflichtet, ordnungsrechtliche Ermessensspielräume – im gesetzlichen Rahmen – grundsätzlich zu Gunsten der Kund\*innen auszulegen.

Durch regelmäßige (Pflicht-) Schulungen soll dieses Selbstverständnis verstärkt bzw. in Erinnerung gerufen und insbesondere neuen Kolleg\*innen nähergebracht werden.

Verbesserungspotential besteht zudem noch beim Punkt „Wahrnehmung der Beratungsaufgaben“. Hierzu werden mit dieser Vorlage weitere Vorschläge gemacht.

### **2. Die Binnenorganisation der Willkommensbehörde ist auf die Bedarfe der Kund\*innen ausgerichtet**

Auch die vom Bundesamt im Zusammenhang mit der Binnenorganisation benannten vier praktischen Meilensteine hat die Ausländerbehörde bereits in Angriff genommen. Die vom Bundesamt vorgeschlagene Vorprüfung der

notwendigen Unterlagen vor einem Termin und die Reduzierung der Wartezeiten vor Ort in der Behörde hat die Ausländerbehörde mit der Einführung von digitalen „Antragsmanagern“ und einer Kund\*innensteuerung durch Terminvereinbarung bereits erfolgreich umgesetzt. Die Kund\*innen, deren Aufenthaltstitel abläuft, werden aktiv angeschrieben und gebeten die entsprechenden Anträge (möglichst) digital einzureichen. Nach Prüfung der eingegangenen Unterlagen erhalten die Betroffenen einen Termin zur Bestellung des Aufenthaltstitels (Abgabe der Fingerabdrücke). So kann sichergestellt werden, dass die Kund\*innen nicht „umsonst“ zur Ausländerbehörde kommen müssen. Da aktuell zudem die elektronischen Aufenthaltstitel per Post an die Kund\*innen versandt werden, ist im optimalen Fall nur eine kurze terminbasierte Vorsprache erforderlich.

Optimierungspotential besteht noch in den Punkten Umgang mit Mehrsprachigkeit und Verkürzung der Bearbeitungszeiten. Zu beiden Punkten macht die Ausländerbehörde mit dieser Vorlage Vorschläge.

**3. Das äußere Erscheinungsbild und die externe Kommunikation schaffen Orientierung für die Kund\*innen und die Öffentlichkeit**

Die hier benannten praktischen Meilensteine wurden bereits umgesetzt, können aber weiter verbessert werden. So sind die Räumlichkeiten der Ausländerbehörde seit dem Abschluss der Umbauten im Kreisverwaltungsreferat ansprechend und modern, die Ausländerbehörde bemüht sich vollständig, zeitnah und mehrsprachig on- und offline zu informieren und leistet eine proaktive externe Kommunikation.

Gerade im Bereich der Mehrsprachigkeit sowie der Übersichtlichkeit und Zugänglichkeit der Online-Informationen kann jedoch noch viel erreicht werden. Auch hierzu werden in der Vorlage Vorschläge unterbreitet.

**4. Die Mitarbeiter\*innen der Ausländerbehörde haben die für eine Willkommensbehörde notwendigen Kompetenzen**

Auch hier sieht das Bundesamt vier praktische Meilensteine vor, die die Ausländerbehörde bereits erfolgreich umgesetzt hat und aktuell nochmals verbessert. Diese sind: die Befähigung der Mitarbeiter\*innen, mit Vielfalt umzugehen, sich dienstleistungsorientiert zu verhalten, ihren Ermessensspielraum transparent und mit vergleichbaren Ergebnissen auszulegen und die Entscheidungsprozesse sowie die Entscheidungen transparent und klar vermitteln zu können. Alle Punkte hat die Ausländerbehörde mit regelmäßigen und verpflichtenden internen fachlichen (Pflicht-)Schulungen für alle Mitarbeiter\*innen umgesetzt.

Die coronabedingt ausgesetzten Schulungsveranstaltungen zu „migrationsbezogener Vielfaltskompetenz“ (Weiterentwicklung des bisherigen Seminars „Interkulturelle Verständigung“) und „Schwierige Situationen im Parteiverkehr meistern“ sollen für die rund 100 neuen Mitarbeitenden, welche seit Februar 2020 ihren Dienst angetreten haben, nachgeholt werden und auch künftig wieder regelmäßig als Pflichtschulung angeboten werden. Diesbezüglich steht das Kreisverwaltungsreferat bereits in Abstimmung mit dem Sozialreferat, Stelle für Interkulturelle Arbeit, sowie dem Personal- und Organisationsreferat, um das Angebot schnellstmöglich erneut zu implementieren.

Um hier ein noch größeres Maß an Qualität sicherzustellen, führt die Ausländerbehörde darüber hinaus aktuell ein neues zentrales Einarbeitungskonzept ein, das eine einheitliche Sachbearbeitung unterstützen soll.

**5. Die Ausländerbehörde arbeitet mit allen relevanten Akteuren in der Kommune/ in der Region/ im Bundesland zusammen**

Auch hier hat die Ausländerbehörde bereits alle Meilensteine, die das Bundesamt vorschlägt, umgesetzt. Dies zeigt sich in der engen Zusammenarbeit mit den zivilgesellschaftlichen Organisationen, den Helferkreisen aber auch mit den anderen Verwaltungseinheiten wie Jobcenter, Sozialreferat, Bundesagentur für Arbeit und Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, die in München praktiziert wird. Insbesondere der Austausch mit den Migrant\*innenorganisationen soll nach Wegfall der coronabedingten Beschränkungen wieder intensiviert werden.

Um die gesetzten Ziele und die Vorgaben des Antrages der Fraktion zu erreichen, schlägt die Ausländerbehörde folgende konkrete Maßnahmen und die damit einhergehenden Stellenzuschaltungen vor:

**2.1. Verstärkung des Servicetelefons**

Das Servicetelefon der Ausländerbehörde ist für die Kund\*innen eine wichtige Schnittstelle zur Behörde. Nach der Umstellung auf die digitale Antragstellung und der massiven Änderungen der Geschäftsprozesse im Laufe der Jahre 2020 und 2021 übernimmt das Servicetelefon auch die wichtige Funktion, einen Behördenzugang für nicht digital-affine Bevölkerungsgruppen sicherzustellen. Dies wird auch durch die Anzahl der jährlichen Anrufer\*innen untermauert. Im Jahr 2019 wählten 161.443 Personen die telefonische Kontaktaufnahme über das Servicetelefon. Im Jahr 2021 stieg diese Zahl bereits auf 490.785 Anrufe an. Die Stellenausstattung hingegen beruht auf den Ergebnissen einer Stellenbemessung mit den Daten aus dem Jahr 2017 (seinerzeit ca. 95.000 Anrufe / Jahr). Zwischenzeitlich umfassen die Fallzahlen das Fünffache. Die aktuelle Besetzung des Servicetelefons reicht demnach bei Weitem nicht aus, um das Anrufaufkommen bewältigen zu können.

Die Erreichbarkeitsquote lag die letzten Jahre daher deutlich unter dem vom Stadtrat vorgegebenen Ziel der Erreichbarkeit von mindestens 80 %. Um die Erreichbarkeit zu verbessern, wurde 2021 auf eine Auswahlmenüsteuerung umgestellt. Dies ermöglichte, dass Kund\*innen zu bestimmten, immer wiederkehrenden Fragestellungen, die erforderlichen Informationen über programmierte Bandansagen in standardisierter Form erhalten. Trotz dieser Maßnahme konnte auf Grund der Vielzahl der Anrufenden nur eine durchschnittliche Erreichbarkeit von bis zu 30 % der eingehenden Anrufe erreicht werden. Statistische Auswertungen zeigen, dass derzeit nur durchschnittlich 7 % der Anrufe durch die Agent\*innen des Servicetelefons der Ausländerbehörde entgegengenommen und bearbeitet werden können. Dies ist für eine Ausländerbehörde als Willkommensbehörde nicht zufrieden stellend.

Wie oben dargestellt, sind die Agent\*innen des Servicetelefons für die Kund\*innen oftmals die einzige direkte Kontaktmöglichkeit insbesondere bei kurzfristig auftretenden Fragen und Problemstellungen. Um den Kund\*innen zu einem geschilderten konkreten Sachverhalt eine qualifizierte Antwort geben zu können, ist in vielen Fällen erst eine Einsicht in die digitale Akte mit dem entsprechenden zeitlichen Aufwand erforderlich. Ergeben sich dann noch Anhaltspunkte für einen Notfall, die die Kontaktaufnahme mit

dem Sachgebiet oder die Buchung eines Notfalltermins erforderlich machen, nimmt dies noch mehr Zeit in Anspruch.

Die immense Steigerung der Anrufrufen bringt ein Dilemma mit sich. Auf der einen Seite möchte die Ausländerbehörde eine qualifizierte Beratung zu den Anliegen der Anrufenden durchführen auf der anderen Seite aber auch möglichst viele der Anrufenden bedienen. Letzteres ist nur möglich, wenn die Gesprächsdauer der einzelnen Telefonate auf ein Minimum reduziert und sich die Beantwortung auf die wichtigsten Kernfragen – gegebenenfalls ohne genaue Prüfung des Akteninhalts - beschränkt. In der Folge tritt die erforderliche Beratungsleistung immer weiter in den Hintergrund, was insbesondere aufgrund der schwierigen Rechtsmaterie sowie der oft hinzukommenden Sprachbarrieren als kritisch angesehen wird und für die Kund\*innen nicht wirklich hilfreich ist.

Der direkte Kontakt zur Ausländerbehörde ermöglicht jedoch auch, ggf. schon vor einer Antragstellung auftretende Fragen zu klären und die Qualität der Antragstellungen (z. B. Einreichung vollständiger Unterlagen, Beantragung des richtigen Aufenthaltstitels) zu steigern. Es wird für die Kundschaft die Sicherheit vermittelt, dass beispielsweise Unterlagen angekommen und Anträge in Bearbeitung sind; Auskünfte können schnell erteilt sowie Vertrauen geschaffen und schriftliche Nachfragen verringert werden.

So wie sich die Situation am Servicetelefon aktuell gestaltet, kann eine Vielzahl von Anrufen nicht entgegengenommen werden, oder die Betroffenen verbringen sehr lange Zeit in den Warteschleifen. Für eine ausführliche Beantwortung der aufgeworfenen Fragen fehlt zudem die Zeit. Dies führt immer wieder zu frustrierenden Konfliktsituationen bzw. -gesprächen und ist für alle Beteiligten unbefriedigend.

Ziel und Nutzen des Servicetelefon muss es daher sein, dass die Kund\*innen die Telefonagent\*innen erreichen und die notwendige einzelfallbezogene Beratung mit Raum für Nachfragen und Erklärungen stattfinden kann. Hierfür wird qualifiziertes Personal benötigt, das die Vielzahl von Anrufen tatsächlich entgegennehmen kann und das Zeit hat auf die jeweiligen Anliegen angemessen einzugehen und zu reagieren. Dies würde nicht nur das Servicepotential für die Kund\*innen verbessern, sondern zugleich die Zufriedenheit der Beschäftigten steigern. Eine interne Verschiebung von fachlich ausgebildeten Sachbearbeiter\*innen in das Servicetelefon ginge jedoch zu Lasten der Antragsbearbeitung und würde daher die Bearbeitungszeiten weiter steigen lassen – was wiederum zu einem erhöhten Aufrufaufkommen wegen Sachstandsnachfragen führt.

Die telefonische Erreichbarkeit des Servicetelefon soll daher entsprechend des Antrages durch die dringend benötigte Stellenzuschaltung von **7,5 VZÄ** verbessert werden, um den städtischen Standard wieder zu erreichen.

## **2.2. Verbesserungen der Serviceleistungen im aufenthaltsgewährenden Bereich**

Zentrales Element einer Willkommensbehörde sind nach dem Verständnis der Ausländerbehörde die einzelfallbezogene aufenthaltsrechtliche Beratung, die aufgrund der komplexen Rechtsmaterie und Vielzahl von Aufenthaltswegen mit unterschiedlichen Voraussetzungen essenziell ist, sowie die engmaschige Begleitung der Kundschaft durch den oft bürokratischen – aber gesetzlich vorgegebenen – Verwaltungsvorgang. Die theoretischen Beratungsmöglichkeiten sind enorm und vielschichtig und umfassen beispielsweise die richtige Antragstellung, die Möglichkeit eines Zweckwechsels, Fragen zur Erwerbstätigkeit oder zur Integrationsförderung. Zudem müssen kurze

Bearbeitungszeiten gewährleistet sein. Diese haben unter Umständen enorme teils existenzielle Auswirkungen auf die Kundschaft.

Eine frühzeitige und umfassende Beantwortung von Anfragen und Beratung würde unvollständige Anträge sowie allgemeine Nachfragen und ggf. Mehrfachanfragen minimieren und somit sowohl die Erreichbarkeit steigern als auch die Reaktions- und Wartezeiten verbessern bzw. verkürzen. Die zeitnahe Erteilung von Aufenthaltstiteln ist für ausländische Bürger\*innen von zentraler Bedeutung: zur Schaffung eines rechtssicheren Aufenthaltsstatus für den weiteren Aufenthalt, zur Eröffnung des Zugangs zum Arbeitsmarkt oder zu dringend notwendigen Leistungen der öffentlichen Hand in humanitären Notsituationen.

Für die Kund\*innen der Ausländerbehörde bedeuten zudem lange Bearbeitungs- und Reaktionszeiten ohne ausreichende Beratungsleistungen, dass sie auf existenzielle Anliegen keine zeitnahe Rückmeldung erhalten, geschweige denn die Anliegen in einem hinnehmbaren Zeitraum bearbeitet werden, obwohl die Kundschaft zur Legalisierung ihres Aufenthalts zwingend auf die Verwaltungsdienstleistungen der Ausländerbehörde angewiesen ist. Lange Verfahrenszeiten wirken sich nicht nur nachteilig für die Kundschaft, sondern auch auf die in München ansässigen Unternehmen, Betriebe und Hochschulen aus, die dringend auf qualifiziertes Personal (auch aus dem Ausland) angewiesen sind. Beispielhaft sei der ohne Fachkräfte aus dem Ausland nicht ansatzweise zu bewältigende „Pflegernotstand“ genannt. Dem könnte mit einer weiteren Verkürzung der Verfahrensdauer unter gleichzeitiger Steigerung der Beratungsleistungen durch die Sachbearbeiter\*innen sinnvoll begegnet werden.

Dafür sollten zunächst die vom Kreisverwaltungsreferat und Personal und Organisationsreferat 2019 bereits bemessenen Kapazitäten von zusätzlich **12,46 VZÄ** auch tatsächlich geschaffen und besetzt werden. Wesentlicher „Flaschenhals“ in der Bearbeitung von Anträgen bei der Ausländerbehörde sind die Mitarbeiter\*innen im aufenthaltsgewährenden Bereich. Die derzeitige personelle Unterdeckung führt aktuell dazu, dass keine Beratung der Kund\*innen erfolgen kann, die Erreichbarkeit problematisch ist, die Bearbeitungszeiten – trotz aller organisatorischen Maßnahmen, wie der Priorisierung von Eilfällen – in vielen Fällen sehr lange sind und dass Zeit für dringend notwendige Schulungsmaßnahmen der Sachbearbeiter\*innen fehlt. Dem Anspruch an eine Willkommensbehörde wird die Ausländerbehörde München zurzeit daher nur in Teilbereichen gerecht.

Um sich auf ihre Haupttätigkeit konzentrieren zu können, sind die Sachbearbeiter\*innen zudem auf ihre Teamassistenten angewiesen. Mit Beschluss vom 20.07.2016 (Sitzungsvorlage Nr. 14-20/V 06220) wurden der Ausländerbehörde spezifische befristete Personalbedarfe genehmigt, wovon **4 VZÄ** als Teamassistent\*innenstellen eingerichtet wurden, deren Befristungen zwischen 14.09.2022 und 31.05.2023 auslaufen und die damit bereits jetzt teilweise nicht mehr finanziert sind. Das Kreisverwaltungsreferat hat auf Grund der großen Notwendigkeit die beiden bereits im September ausgelaufenen Funktionen auf Referatsbudget bis Ende Februar 2023 verlängert. Die Tätigkeit der Teamassistenten hat elementare Bedeutung für das reibungslose Funktionieren der Hauptgeschäftsprozesse der Ausländerbehörde (insbes. für das Erteilen von Aufenthaltstiteln im Bereich der 2. QE). Die Teamassistent\*innen entlasten die Kolleg\*innen, die mit der inhaltlichen (materiell-rechtlichen) Antragsbearbeitung befasst sind, von vielen zeitintensiven Nebentätigkeiten (z.B. Erstbewertung der Papier- und digitalen Post, Dokumentensuche usw.). Die Sachbearbeiter\*innen haben infolgedessen mehr Kapazitäten für die Erledigung des Kerngeschäfts und können in



derselben Zeit mehr Anträge auf Erteilung eines Aufenthaltstitels bearbeiten, was wiederum zu einer Reduzierung der Bearbeitungszeiten und weniger Sachstandsnachfragen führt.

Die durch den russischen Angriffskrieg auf die Ukraine ausgelöste erhebliche Mehrbelastung gerade im Bereich der Unterabteilung 3 verschärft aktuell die Situation zusätzlich. Gerade im Bereich der Erteilung von Aufenthaltstiteln nach § 24 AufenthG fallen in großer Menge zusätzliche Postprodukte und einfachere Aufgaben an, wie die Verteilung der gedruckten Klebeetiketten auf die Frontoffice-Kräfte oder Botengänge für die Vielzahl der zu erstellenden Laufzettel. Diese Aufgaben werden aktuell vordringlich durch die Teamassistent\*innen erledigt.

Aus Sicht der Ausländerbehörde und unter dem Aspekt einer serviceorientierten Behörde ist die Verlängerung der Befristung der in Rede stehenden **4 VZÄ** Teamassistenten-Stellen und die damit verbundene dauerhafte Personalzuschaltung in dieser Höhe essenziell erforderlich, um in der Konsequenz keine weiteren Einbußen der Servicequalität bei Erledigung der gesetzlichen Aufgaben (z.B. Reaktions- und Antwortzeiten der Ausländerbehörde, Bearbeitungs- und Verfahrensdauer bei der Erteilung von Aufenthaltstiteln) zu erhalten. Hinzukommt eine dauerhafte Zuschaltung von **12,46 VZÄ** Sachbearbeiter\*innenstellen in den Parteiverkehrsbereichen.

### **2.3. Mehrsprachigkeit: Übersetzungen des Internetangebots der Ausländerbehörde**

Die Ausländerbehörde hat in den vergangenen Jahren sukzessive die Onlinedienstleistungen ausgebaut. Neben der Schaffung eines digitalen Behördenzugangs auf Grundlage des Online-Zugangs-Gesetzes verfolgte die Ausländerbehörde auch das Ziel die Kund\*innenströme in der Ausländerbehörde zu steuern und im Interesse der Kund\*innen die erforderlichen Vorsprachen deutlich zu reduzieren.

Diese grundsätzlich positiven Aspekte führen jedoch dazu, dass Ausländer\*innen die für die Antragsstellung benötigten Informationen überwiegend aus den Dienstleistungsbeschreibungen der Ausländerbehörde im Internet entnehmen müssten, hier aber oftmals auf Grund von Sprachbarrieren den Inhalt der Informationen oder die Anweisungen zur korrekten Nutzung der digitalen Antragsmanager nicht oder nicht vollständig verstehen.

Dies hat direkte Auswirkungen auf die personellen Ressourcen der Ausländerbehörde sowie der Zufriedenheit der Kund\*innen. Beispielsweise werden nicht alle erforderlichen Unterlagen für die Antragstellung bei Benutzung eines der Kontaktformulare mit hochgeladen, was dann wiederum einen Schriftwechsel zwischen Sachbearbeitung und Kundschaft und zur verzögerten Antragsbearbeitung und somit längeren Wartezeiten führt. Verständnissnachfragen per Mail oder über das Servicetelefon binden ebenfalls personelle Kapazitäten, die dann für die eigentliche Sachbearbeitung fehlen.

Die Digitalisierung und damit auch der Wunsch der Kund\*innen auf digitalen Zugang zu den Behörden ist aus dem Behördenalltag nicht mehr wegzudenken und wird sich in Zukunft auch noch verstärken. Daher legt die Ausländerbehörde Wert auf eine umfassende Informationsmöglichkeit der Kund\*innen und möchte hierfür geeignete Mittel nutzen, wie insbesondere den mehrsprachigen Internetauftritt sowie die zur Verfügungstellung von Übersichten, Merkblättern und sonstigen Formularen (z.B. das Antragsformular) in mehreren ausgewählten Sprachen.

Das Selbstverständnis der Ausländerbehörde als eine Willkommens- und Servicebehörde beinhaltet auch im digitalen Zeitalter den Anspruch, kunden- und bedarfsorientierte Informationen zu aufenthaltsrechtlichen Anliegen zu gewährleisten. Dies soll u.a. dadurch erreicht werden, dass entsprechend der technischen Möglichkeiten des stadtweiten Internetangebots die Dienstleistungsbeschreibungen der Ausländerbehörde (ca. 100 Internetseiten) und 30 Kontaktformulare (davon 14 bereits umgesetzt und 16 in der Entwicklung und Umsetzung) den Kund\*innen auf verschiedenen Sprachen zur Verfügung gestellt werden sollen. Diesbezüglich wird das Kreisverwaltungsreferat auf die zuständigen Fachdienststellen, das Direktorium (Öffentlichkeitsarbeit D-I-PIA-SG2) sowie IT@M (Stabsstelle Gesamtstädtisches Webmanagement: RIT-I-A5-Web; Projekt E- und Open Government: RIT-I-A2) zugehen, um die Möglichkeiten einer technischen Implementierung zu prüfen.

In einem ersten Schritt sollen dann das Internetangebot sowie die Antragsmanager vorrangig ins Englische übersetzt werden, was bislang nur geringfügig der Fall ist. Danach sollen die verschiedenen Dienstleistungsbeschreibungen, die die wichtigen Informationen zum Aufenthaltsrecht übersichtlich darstellen, sukzessiv bedarfsorientiert voraussichtlich in vier weiteren Sprachen zur Verfügung gestellt werden. Hinzu kommen die regelmäßige Aktualisierung, Ergänzung und sonstige Überarbeitungen des Internetauftritts aufgrund von neuen Gesetzen, Gerichtsurteilen, Weisungen der Aufsichtsbehörden oder Änderungen im Workflow der Ausländerbehörde. So wird es beispielsweise im Zusammenhang mit den bereits angekündigten Gesetzesänderungen (insbesondere des Chancen-Aufenthaltsrechtsgesetz – ChAR-Gesetz und Einbürgerungsinitiative des Bundes) weitere Dienstleistungsbeschreibungen und Kontaktformulare geben müssen.

Die Mehrsprachigkeit des Internetauftritts sowie des weiteren Informationsmaterials (Merkblätter, Übersichten, Formulare) für die Kundschaft führt zum Abbau von Sprachbarrieren, zu einer größeren Transparenz und Nachvollziehbarkeit des Verwaltungshandelns und auch dazu, dass durch ein besseres Verständnis der Rechtsmaterie sowie des Verfahrens Nachfragen größtenteils vermieden werden und die Verfahrensdauer minimiert werden kann.

Erste positive Erfahrungen und hieraus resultierende Erfolge hat die Ausländerbehörde bereist mit den in die ukrainische Sprache übersetzten Informationen für Geflüchtete aus der Ukraine gemacht, die ein speziell auf ihre Bedürfnisse zugeschnittenes Internetangebot, Kontaktformular sowie Antragsformular erhalten haben. Zudem wurden erfolgreich mehrere Merkblätter dreisprachig zur Verfügung gestellt (Deutsch – Englisch – Ukrainisch).

Die Übersetzung des Internetauftritt soll durch externe Dolmetscher\*innen in guter Servicequalität erfolgen. Die Ausländerbehörde geht davon aus, dass hierfür insgesamt Sachmittel in Höhe von 65.000 Euro anfallen, die sich auf mehrere Jahre verteilen (siehe hierzu auch die Ausführungen unter 4.1).

#### **2.4. Gesamtkonzept für Dolmetscherdienste im Parteiverkehr**

Im Rahmen der Serviceorientierung wird aktuell geprüft, wie ausländische Kund\*innen im direkten Kontakt mit den Behörden bei Bedarf mit Dolmetscherleistungen unterstützt werden können. Hierzu wird gerade ein Konzept erarbeitet, das bedarfsorientiert neben dem Abruf von Präsenzdolmetscher\*innen auch die ad hoc Zuschaltung von Dolmetscher\*innen beispielsweise über Video, Telefon oder die Nutzung einer professionellen Übersetzungsass bzw. sonstiger IT-gestützter Lösungen beinhalten soll.

Sobald das Konzept vorliegt, wird der Stadtrat hierzu befasst werden.

## **2.5. Gesetzesänderungen**

Das Ausländerrecht unterliegt einer Vielzahl von Gesetzesänderungen. Zuletzt stellte die Bundesregierung das erste Migrationspaket vor. Teil dieses Paketes ist auch das sog. Chancen-Aufenthaltsrecht. Dies wird zu neuen Herausforderungen und ggf. einem weiteren Anstieg der Kund\*innen bei der Ausländerbehörde führen. Eine als Willkommensbehörde ausgestaltete Ausländerbehörde verfolgt die einschlägigen Diskussionen und bereitet proaktiv die erforderlichen Anpassungen der Geschäftsprozesse vor. Notwendig ist aber auch, dass bei neuen Aufgaben zeitnah eine Anpassung der Personalausstattung erfolgt, damit die neuen Gesetze auch schnellstmöglich umgesetzt werden können, gerade wenn diese für die Kund\*innen von Vorteil sind.

Sobald Zeitpunkt und Inhalt der geplanten Gesetzesänderungen bekannt sind, wird die Ausländerbehörde den Stadtrat diesbezüglich noch gesondert befassen.

## **3. Stellenbedarf**

Für die Umsetzung der unter 2. ausgeführten qualitativen Verbesserungen ergibt sich für die Ausländerbehörde ein dauerhafter Stellenmehrbedarf in Höhe von 12,46 VZÄ sowie ein befristeter Stellenmehrbedarf von 7,5 VZÄ (befristet auf 3 Jahre ab Besetzung). Darüber hinaus besteht die Notwendigkeit der Verlängerung der Befristung von 4,0 VZÄ. Betroffen hiervon sind die Bereiche KVR-II/32, 33 und 35 Aufenthaltsgewährender Bereich bzw. Teamassistentz, sowie KVR-II/3253 Servicetelefon. Mit dieser Beschlussvorlage nicht geltend gemacht werden Stellenbedarfe bei der Dokumentenausgabe und im Bereich der Zentralen Stelle, welche für die Postverteilung und das Scannen eingehender Dokumente für die digitalen Akten der Ausländerbehörde verantwortlich ist.

### **3.1. Inhaltlich/qualitative Veränderung**

Es handelt sich bei allen angegebenen Mehrbedarfen um Verbesserungen der Servicequalität der Ausländerbehörde im Hinblick auf das Leitbild einer Willkommensbehörde.

#### **3.1.1. Aktuelle Kapazitäten**

Aktuell bestehen die folgenden Kapazitäten:

- KVR-II/32:  
88,18 VZÄ in der Sachbearbeitung aufenthaltsgewährender Bereich, davon 4,0 VZÄ befristet bis 31.12.2024  
3,0 VZÄ Teamassistentz, davon 2,0 VZÄ befristet bis 28.02.2023 bzw.31.05.2023
- KVR-II/3253 Servicetelefon:  
7,34 VZÄ in der Sachbearbeitung
- KVR-II/33:  
2,0 VZÄ Teamassistentz befristet bis 28.02.2023 bzw. 31.05.2023
- KVR-II/35 Aufenthaltsgewährender Bereich:  
61,3 VZÄ in der Sachbearbeitung aufenthaltsgewährender Bereich, davon 2,14 VZÄ befristet bis 31.12.2024

### 3.1.2. Zusätzlicher Bedarf/Befristungsverlängerung/Entfristungen

Zusätzlicher Bedarf/ Befristungsverlängerung/Entfristung:

- KVR-II/32:  
2,0 VZÄ Teamassistentz (Verlängerung der Befristung einheitlich bis 31.07.2026)  
und  
6,75 VZÄ in der Sachbearbeitung aufenthaltsgewährender Bereich zusätzlich.
- KVR-II/3253:  
7,5 VZÄ in der Sachbearbeitung zusätzlich (befristet auf 3 Jahre ab Besetzung)
- KVR-II/33:  
2,0 VZÄ (Verlängerung der Befristung einheitlich bis 31.07.2026)
- KVR-II/35:  
5,71 VZÄ in der Sachbearbeitung zusätzlich

Zur Begründung des Mehrbedarfes wird auf die nachfolgenden Ausführungen verwiesen.

### 3.1.3. Bemessungsgrundlage

#### 3.1.3.1. Sachgebiet KVR-II/3253:

Es erfolgte bisher noch keine Bemessung, diese wurde durch die Geschäftsleitung aber bereits angestoßen. Die Fallzahlenentwicklung des Servicetelefone der Ausländerbehörde ist nachfolgend dargestellt:

Jahr	Eingehende Anrufe	Bearbeitete Anrufe	Erreichbarkeit durchschnittlich
2015 <small>Wert hochgerechnet</small>	59.300	35.300	59,45%
2016 <small>Wert hochgerechnet</small>	59.700	28.200	47,27 %
2017 <small>Wert hochgerechnet</small>	90.100	32.300	35,84 %
2018*	keine Bemessung	keine Bemessung	keine Bemessung
2019 <small>Werte hochgerechnet</small>	161.500	33.700	20,87 %
2020	493.413	60.394	12,24 % **
2021	490.785	63.151	12,86% **
2022 <small>Werte Januar bis August</small>	412.406	27.442	6,65% **

\* Kein Anschluss des Servicetelefons an die Voxtroranlage => keine Bemessung

\*\* Die Erreichbarkeit in den Jahren 2020 und 2021 konnte nur durch den Einsatz von internen Aushilfen erreicht werden, die in 2022 auf Grund der Ukraine Krise und der Rückstände auch in anderen Bereichen nicht mehr möglich sind

Während sich die Anrufzahlen seit dem Jahr 2017 auf das 5-fache gesteigert haben, ist mindestens eine Erhöhung der eingesetzten Stellen- und Personalkapazitäten auf das 2-fache notwendig. Das Kreisverwaltungsreferat setzt eine notwendige Aufstockung um 7,5 Stellen an, um bei der Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit maßgebliche Effekte erreichen und evaluieren zu können.

Die Bemessung der Servicetelefone erfolgt (als anerkannte Methode durch das POR) grundsätzlich mittels einer IT-gestützten Auswertung durch IT@M. Die entsprechenden Daten wurden bis zum Zeitpunkt der Erstellung der Beschlussvorlage jedoch noch nicht zur Verfügung gestellt. Aufgrund dessen soll die Einrichtung der Stellen zunächst befristet auf drei Jahre erfolgen, um das Bemessungsergebnis abgleichen und dabei auch die längerfristige Entwicklung in den kommenden Jahren berücksichtigen zu können.

### 3.1.3.2. Unterabteilungen 32, 33 und 35:

Der Mehrbedarf geht zurück auf eine seit Jahren anhaltende nachhaltige Steigerung des Kund\*innen- und Arbeitsaufkommens in der Ausländerbehörde. So dürfen auf Grund einer Gesetzesänderung im November 2019 Aufenthaltserlaubnisse mit einer Geltungsdauer von über drei Monaten nicht mehr in Form von Etiketten, die in den Pass geklebt werden, ausgestellt werden, sondern nur noch in Form von elektronischen Aufenthaltskarten (eAT). Dies dauert in der Bearbeitung deutlich länger, da Fingerabdrücke genommen werden müssen. Zudem muss in nahezu allen Fällen zusätzlich eine Fiktionsbescheinigung erstellt werden, die dazu dient, den Zeitraum zwischen Ablauf des bisherigen Titels bis zur Aushändigung der durch die Bundesdruckerei in Berlin erstellten Kartenkörpers zu überbrücken. Die Bearbeitungsaufwand hat sich daher in einer Vielzahl von Fällen mehr als verdoppelt.

Bereits vor November 2019 wurde im Zeitraum 18.03.2019 - 05.04.2019 in den Sachgebieten KVR-II/321-324 sowie in den Sachgebieten KVR-II/351-352 („Internationale Studierende, Wissenschaftler“ und „Service-Center für Internationale Fach- und Führungskräfte“) eine qualifizierte Kundenzählung durchgeführt. Diese hatte zum Ergebnis, dass auf Grund gestiegener Fallzahlen ein vom POR anerkannter Personalmehrbedarf besteht.

Durch diese personelle Unterbesetzung auf Grund von Fallzahlensteigerungen und gesetzlichen Änderungen kann die Ausländerbehörde München bereits seit Jahren ihren Vorstellungen einer Willkommensbehörde nicht gerecht werden, zumal zwischenzeitlich zusätzliche Herausforderungen wie Corona (Bugwellen auf Grund des Lockdowns und der Schließung der Botschaften) und die aufenthaltsrechtliche Bearbeitung der Anträge von Geflüchteten aus der Ukraine zu bewältigen waren bzw. noch sind. Geltend gemacht werden jedoch nur die Bedarfe, die 2019 als Bemessungsergebnis auf Grund Fallzahlensteigerung durch das POR abgenommen wurden, da durch die Überprüfung und Verbesserung der Geschäftsprozesse und eine weitere Digitalisierung eine Optimierung der Sachbearbeitung möglich war und weiter zu erwarten ist. Die Bedarfe stellen sich wie folgt dar:

#### **Sachgebiet II/352 Service Center für internationale Fach- und Führungskräfte:**

Errechneter Bedarf 2019: 9,03 VZÄ - davon 2020 bereits geltend gemacht 4,0 VZÄ (vgl. Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 15775 „Personalbedarf Ausländerbehörde / Sachgebiet 325

/ Arbeitsgruppe Service-Center für internationale Fach- und Führungskräfte und Arbeitsgruppe der internationalen Studierenden, Wissenschaftler“ vom 22.10.2019)  
verbleibend: **5,03 VZÄ**

**Sachgebiet II/351 Internationale Studierende, Wissenschaftler:**

Errechneter Bedarf 2019: 2,18 VZÄ - davon für 2020 geltend gemacht 1,5 VZÄ (vgl. Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 15775 „Personalbedarf Ausländerbehörde / Sachgebiet 325 / Arbeitsgruppe Service-Center für internationale Fach- und Führungskräfte und Arbeitsgruppe der internationalen Studierenden, Wissenschaftler“ vom 22.10.2019)  
verbleibend: **0,68 VZÄ**

**Sachgebiete 321-324:**

Errechneter Bedarf 2019: 16,75 VZÄ - davon 2022 geltend gemacht 10 VZÄ (vgl. Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 04288 Personalbedarf der Ausländerbehörde in der 2. QE - Parteiverkehrsbereiche)  
verbleibend: **6,75 VZÄ**

**Teamassistenzen der UA 32 und 33:**

Die vorgesehene Bemessung konnte bislang nicht sinnvoll durchgeführt werden, da die Teamassistenzen wegen der besonderen Herausforderungen im Zusammenhang mit der COVID-19 Pandemie, Afghanistan und dem Ukraine-Krieg während der zurückliegenden Jahre auch für Sonderaufgaben herangezogen wurden und ihre eigentlichen Tätigkeiten zum Teil durch Sachbearbeiter\*innen erledigt werden mussten.

Wie oben beschrieben ist die Arbeit der Teamassistenzen von großer Bedeutung für die Entlastung der Sachbearbeiter\*innen und die weitere Verlängerung der Stellen (einheitlich bis 31.07.2026) ist zwingend notwendig, um den Status Quo zu erhalten und eine Bestätigung des Bedarfes durch eine analytische Personalbedarfsermittlung zu ermöglichen.

Tabelle „Zusammenfassung Bedarf (in Stellen VZÄ)

Bereich	Funktion	VZÄ	Einwertung	Maßnahme
KVR-II/3253	SB Ausländerangelegenheiten	7,5	E9a / A8	Zusätzlicher Bedarf ab 01.01.2023; befristet auf drei Jahre ab Besetzung  Erläuterung unter 3.1.3.1
KVR-II/32	SB Ausländerangelegenheiten	6,75	E9a / A9	Zusätzlicher Bedarf ab 01.01.2023 unbefristet  Erläuterung unter 3.1.3.4
KVR-II/35	SB Ausländerangelegenheiten	5,71	E9a / A9	Zusätzlicher Bedarf ab 01.01.2023 unbefristet  Erläuterung unter 3.1.3.4
KVR-II/32	Teamassistenz	2,0	E6 / A6	Verlängerung der Befristung einheitlich bis 31.07.2026  Erläuterung unter 3.1.3.4

Bereich	Funktion	VZÄ	Einwertung	Maßnahme
KVR-II/33	Teamassistenz	2,0	E6 / A6	Verlängerung der Befristung einheitlich bis 31.07.2026  Erläuterung unter 3.1.3.4
<b>Summe</b>		<b>23,96</b>		

### 3.2. Alternativen zur Kapazitätsausweitung

Wenn die Ausländerbehörde ihr Serviceangebot im Sinne einer Willkommensbehörde ausgestalten soll, ist eine Zuschaltung der geltend gemachten Kapazitäten notwendig. Eine Alternative zur beschriebenen Kapazitätsausweitung durch weitere Priorisierung oder Umverteilung ist nicht möglich. Die Ausländerbehörde hat in den vergangenen Jahren erhebliche Änderungen in den Geschäftsprozessen und eine erhebliche Arbeitsverdichtung vorgenommen. All diese Maßnahmen zur Effizienzsteigerung (Einführung Terminvereinbarung, Reduzierung der Termindauer, Antragsstellung über Antragsmanager, Menüauswahlsteuerung am Servicetelefon etc.) führten zwar zu einer Effizienzsteigerung und in Teilbereichen auch zu einer Verbesserung der Abläufe für die Kund\*innen, in anderen Bereichen - bedingt durch die unzureichende Personalausstattung - jedoch gerade auch im Hinblick auf Erreichbarkeit, Bearbeitungszeiten und Beratungsumfang auch zu einer geringeren Servicequalität für die Bürger\*innen.

Ein Verzicht auf die Kapazitätsausweitung würde unweigerlich zu einer Fortschreibung der niedrigen Servicequalität führen. Aufgrund der ungebrochen starken Zuwanderung nach München und den bereits maßgeblich ausgeschöpften Digitalisierungspotentialen in der Sachbearbeitung wäre sogar eine weitere Verschlechterung des Serviceniveaus sowie eine Verlängerung der Bearbeitungs- und Reaktionszeiten anzunehmen. Die dargestellte Kapazitätsauswertung ist das Minimum, um eine Verbesserung des Status Quo möglich zu machen.

## 4. Sachmittelbedarfe

### 4.1. Übersetzungsleistungen

Wie bereits unter 2.2 dargestellt ist es oberstes Ziel der Ausländerbehörde die Informationsmöglichkeiten zu optimieren und mehrsprachig zur Verfügung zu stellen. Eine Bereitstellung von ausreichenden Sachmitteln ist notwendig um die Übersetzungen vornehmen lassen zu können. Ausgehend von durchschnittlich 500 Wörtern pro Seite/ Kontaktformular und Übersetzungskosten zwischen 0,09 und 0,19 Euro/Wort (je nach garantierter Übersetzungsqualität und Sprache) und die Übersetzung in 5 Sprachen sollten maximale Sachmittel in Höhe 61.750 Euro (61.750 Euro für 130 Seiten x 500 Wörter x 0,19 Euro x 5) eingestellt werden. Da zunächst mit Englisch begonnen und die weiteren 4 Sprachen sukzessive folgen werden, ist geplant die Sachmittel auf mehrere Jahre zu splitten.

Darüber hinaus bedarf es eines jährlichen dauerhaften Budgets in Höhe von 5.000 Euro, um neue Dienstleistungsbeschreibungen oder erforderliche Änderungen von Dienstleistungsbeschreibungen ebenfalls übersetzen lassen zu können.

Folgende Sachmittel sollen demnach in den Haushalt eingestellt werden:

- 2023-2024: jährlich 30.875 Euro
- ab 01.01.2023 dauerhaft jährlich 5.000 Euro für erforderliche Übersetzungen neuer oder geänderter Dienstleistungsbeschreibungen

## **5. Zusätzlicher Büroraumbedarf**

Durch die im Beschluss dargestellten Stellenbedarfe wird Flächenbedarf an den Standorten Ruppertstraße und Implerstraße ausgelöst. Die Arbeitsplätze werden in den bereits zugewiesenen Flächen durch Nachverdichtung und Arbeitsplatz-Sharing untergebracht.

Es wird daher kein zusätzlicher Büroraumbedarf beim Kommunalreferat angemeldet.

## **6. Darstellung der Kosten und der Finanzierung**

### **6.1. Zusammenfassung der Kosten**

Als Ausfluss der dargestellten Personalbedarfe/ Sachmittelbedarfe sind folgende Finanzmittel erforderlich:



### 6.1.1. Personalbedarfe

Bereich	Funktion	BesGr/ EGr <sup>1</sup>	Bedarf VZÄ	JMB <sup>2</sup> (bis zu)	Summe Personalkosten (bis zu)		
					Entfristung	Befristet von 2023 bis 2026	Dauerhaft ab 2023
KVR-II/3253	SB Ausländerangelegenheiten	E9a	7,5	71.280 €		1.603.800 €  01.01.2023 - 31.12.2025	
KVR-II/32	SB Ausländerangelegenheiten	E9a	6,75	71.280 €			481.140 €
KVR-II/35	SB Ausländerangelegenheiten	E9a	5,71	71.280 €			407.009 €
KVR-II/32	Teamassistenz	E6	2	60.890 €		365.340 €  01.08.2023 - 31.07.2026	
KVR-II/33	Teamassistenz	E6	2	60.890 €		365.340 €  01.08.2023 - 31.07.2026	
Summe			23,96			2.334.480 €	888.149 €

<sup>1</sup> Besoldungs-/ Entgeltgruppe

<sup>2</sup> Jahresmittelbetrag

### 6.1.2. Sachmittelbedarfe

#### 6.1.2.1. Konsumtive Sachkosten

Art	Stückpreis	Anzahl	Gesamtkosten/ a		
			Dauerhaft	Einmalig	Befristet
Arbeitsplatzkosten	800 € <sup>1</sup>	23,96	9.968 € ab 2023		7.333 € in 2023  9.200 € p.a. von 2024 bis 2025  1.867 € in 2026
Büroausstattung	2.000 € <sup>1</sup>	19,96		39.920 € in 2023	

Übersetzungsleistungen			5.000 € ab 2023		30.875 € p.a. von 2023 bis 2024
Summe			14.968 € ab 2023	39.920 € in 2023	38.208 € in 2023  40.075 € in 2024  9.200 € in 2025  1.867 € in 2024

<sup>1</sup> Anmerkung: stadtweit festgelegter Wert

## 6.2. Zahlungswirksame Kosten im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit

	dauerhaft	einmalig	befristet
<b>Summe zahlungswirksame Kosten</b>	903.117 € p.a. ab 2023	39.920 € in 2023	674.292 € in 2023  818.235 € in 2024  787.360 € in 2025  143.943 € in 2026
davon:			
Personalauszahlungen (Zeile 9)*	888.149 € p.a. ab 01.01.2023		636.083 € in 2023  778.160 € p.a. von 2024 bis 2025  142.077 € in 2026
Auszahlungen für Sach- und Dienstleistungen (Zeile 11)**	5.000 € p.a. ab 2023	39.920 € in 2023	30.875 € von 2023 bis 2024
Sonstige Auszahlungen aus lfd. Verwaltungstätigkeit (Zeile 13)	9.968 € p.a. ab 2023		7.333 € in 2023  9.200 € p.a. von 2024 bis 2025

	dauerhaft	einmalig	befristet
			1.867 € in 2026
Nachrichtlich Vollzeitäquivalente	12,46		11,5

Die nicht zahlungswirksamen Kosten (wie z. B. interne Leistungsverrechnung, Steuerungsumlage, kalkulatorische Kosten) können in den meisten Fällen nicht beziffert werden.

\* Bei Besetzung von Stellen mit einem Beamten/einer Beamtin entsteht im Ergebnishaushalt zusätzlich zu den Personalauszahlungen noch ein Aufwand für Pensions- und Beihilferückstellungen in Höhe von etwa 40 Prozent des Jahresmittelbetrages.

\*\* ohne arbeitsplatzbezogene IT-Kosten

### 6.3. Finanzierung, Produktbezug, Ziele

Die Finanzierung kann weder durch Einsparungen noch aus dem eigenen Referatsbudget erfolgen.

Die zusätzlich benötigten Auszahlungsmittel (einmalig in 2023 39.920 €/ befristet von 2023 bis 2026 insg. 2.423.830 €/ dauerhaft ab 2023 903.117 € p.a., damit gesamt für 2023 1.617.328 €) sollen nach positiver Beschlussfassung für das Jahr 2023 und die Folgejahre in die jeweiligen Haushaltsplanaufstellungsverfahren aufgenommen werden.

Die Kosten sind insgesamt zahlungswirksam.

Das Produktkostenbudget für das Produkt „Ausländerrechtliche Angelegenheiten“ (Produktziffer P35122230) erhöht sich entsprechend.

Mit den beschriebenen Maßnahmen und Bedarfen werden die Ziele „Die Steuerung des Aufenthalts von Ausländer\*innen ist entsprechend der gesetzlichen Regelungen sichergestellt“ und „Die deutsche Staatsangehörigkeit ist im Einbürgerungsverfahren unter Hinnahme der Mehrstaatigkeit innerhalb einer angemessenen Bearbeitungsdauer verliehen“ unterstützt.

## 7. Abstimmung Referate / Fachstellen

Personal- und Organisationsreferat, Stadtkämmerei, Kommunalreferat und der Migrationsbeirat haben die Möglichkeit zur Stellungnahme erhalten.

### 7.1.1. Stellungnahme des Personal- und Organisationsreferates

Die Stellungnahme des Personal- und Organisationsreferates vom 24.11.2022 ist dieser Sitzungsvorlage als Anlage beigefügt. Auf den Inhalt wird verwiesen.

### **7.1.2. Stellungnahme der Stadtkämmerei**

Die Stellungnahme des Stadtkämmerei vom 25.11.2022 ist dieser Sitzungsvorlage als Anlage beigefügt. Auf den Inhalt wird verwiesen.

### **7.1.3. Stellungnahme des Kommunalreferats**

Die Stellungnahme des Kommunalreferats vom 21.11.2022 ist dieser Sitzungsvorlage als Anlage beigefügt.

Das Kommunalreferat zeichnet die Beschlussvorlage ohne Einwände mit.

### **7.1.4. Stellungnahme des Migrationsbeirats**

Die Stellungnahme des Migrationsbeirats vom 23.11.2022 ist dieser Sitzungsvorlage als Anlage beigefügt.

Der Migrationsbeirat begrüßt grundsätzlich die vorgeschlagenen personellen und organisatorischen Verbesserungen, sieht aber weitergehende Möglichkeiten die Serviceerreichbarkeit und -qualität weiter auszubauen. Die Ausländerbehörde wird diese Vorschläge prüfen und – sofern möglich – sinnvoll aufgreifen.

## **7.2. Anhörung Bezirksausschuss**

In dieser Beratungsangelegenheit ist die Anhörung des Bezirksausschusses nicht vorgesehen (vgl. Anlage 1 der BA-Satzung).

## **8. Unterrichtung der Korreferentin und des Verwaltungsbeirates**

Die Korreferentin des Kreisverwaltungsreferates, Frau Stadträtin Dr. Evelyne Menges und die Verwaltungsbeirätin für den Zuständigkeitsbereich Bürgerangelegenheiten, Frau Stadträtin Sabine Bär haben einen Abdruck der Beschlussvorlage erhalten.

## **9. Nichteinhaltung der Zuleitungsfrist**

Eine fristgerechte Vorlage nach Nr. 5.6.2 der AGAM war auf Grund des kurzfristigen Eingangs des gemeinsamen Antrags der Stadtratsfraktionen DIE GRÜNEN / ROSA LISTE und SPD / Volt vom 17.11.2022 und der Notwendigkeit, dass der Beschluss auf Grund der Forderung haushaltswirksame Finanzmittel, noch vor dem Haushaltsbeschluss im Dezember behandelt werden muss, nicht möglich. Hierfür steht nur noch der KVA am 29.11.2022 zur Verfügung.

## **10. Beschlussvollzugskontrolle**

Der Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle, da der Stadtrat mit dieser Angelegenheit nicht mehr befasst wird.

## II. Antrag der Referentin

1. Vom Vortrag der Referentin wird Kenntnis genommen.
2. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die Verlängerung von 4 befristet eingerichteten VZÄ bis 31.07.2026 beim Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen. Zudem wird das Kreisverwaltungsreferat beauftragt, die Einrichtung von 19,96 Stellen, davon 7,5 befristet auf 3 Jahre, ab dem Jahr 2023 und deren Besetzung beim Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen. Das Stellenbesetzungsverfahren ist bereits frühzeitig vor dem 01.01.2023 anzustoßen.
3. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die dauerhaft erforderlichen zusätzlichen Haushaltsmittel i.H.v. bis zu 888.149 € p.a. ab 2023 sowie die befristet erforderlichen zusätzlichen Haushaltsmittel i.H.v. bis zu 2.334.480 € insg. für die Jahre 2023 bis 2026 im Rahmen der Haushaltsplanaufstellung 2023 und Folgejahre anzumelden.

Das Produktkostenbudget erhöht sich um entsprechend, davon ist der gesamte Betrag zahlungswirksam (Produktauszahlungsbudget).

Im Ergebnishaushalt entsteht bei der Besetzung mit Beamten/-innen zusätzlich zu den Personalauszahlungen noch ein Aufwand für Pensions- und Beihilferückstellungen in Höhe von ca. 40% des jeweiligen JMB.

4. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die einmalig erforderlichen konsumtiven Haushaltsmittel i.H.v. (bis zu) 39.920 € für das Jahr 2023 im Rahmen der Haushaltsplanaufstellung 2023 anzumelden.

Das Produktkostenbudget erhöht sich entsprechend, davon ist der gesamte Betrag zahlungswirksam (Produktauszahlungsbudget).

5. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die befristet erforderlichen konsumtiven Haushaltsmittel i.H.v. (bis zu) 89.350 € insg. für die Jahre 2023 bis 2026 im Rahmen der Haushaltsplanaufstellung 2023 und Folgejahre anzumelden.

Das Produktkostenbudget erhöht sich entsprechend, davon ist der gesamte Betrag zahlungswirksam (Produktauszahlungsbudget).

6. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die dauerhaft erforderlichen konsumtiven Haushaltsmittel i.H.v. 14.968 € p.a. ab dem Jahr 2023 im Rahmen der Haushaltsplanaufstellung 2023 und Folgejahre anzumelden.

Das Produktkostenbudget erhöht sich entsprechend, davon ist der gesamte Betrag zahlungswirksam (Produktauszahlungsbudget).

7. Der Antrag der Stadtratsfraktionen DIE GRÜNEN / ROSA LISTE und SPD / Volt vom 17.11.2022 20-26 / A 03329 ist damit geschäftsordnungsgemäß behandelt.
8. Der Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

### III. **Beschluss**

nach Antrag.

Über den Beratungsgegenstand wird durch die Vollversammlung des Stadtrates endgültig beschlossen.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der / Die Vorsitzende

Die Referentin

Ober-/Bürgermeister/in

Dr. Sammüller-Gradl  
Berufsmäßige Stadträtin

### IV. **Abdruck von I. mit III.**

über das Direktorium D-II-V / Stadtratsprotokolle  
an das Revisionsamt  
mit der Bitte um Kenntnisnahme.

### V. **Wv. Kreisverwaltungsreferat – GL/532 Beschlusswesen** zu V.

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.
2. an das Personal- und Organisationsreferat P3
3. an das Kommunalreferat
4. an Kreisverwaltungsreferat – GL 1, GL 2  
mit der Bitte um Kenntnisnahme.
5. Zurück mit Vorgang an das Kreisverwaltungsreferat – HA II  
zur weiteren Veranlassung.

Am.....

Kreisverwaltungsreferat GL/532