

Migrationsbeirat der
Landeshauptstadt München

Ausländerbehörde digital erleben

Initiative: Dr. Maria Lamottke / A1

Antrag Nr. 61
Vollversammlung vom 09.12.2019

I. Antrag

Der Münchner Migrationsbeirat bittet das Kreisverwaltungsreferat, die behördlichen Angelegenheiten aller Mitbürger*innen mit gleichwertiger Infrastruktur zu unterstützen. Insofern wird das Kreisverwaltungsreferat aufgefordert, die Online-Terminvereinbarung für alle Angelegenheiten der Ausländerbehörde an das System der Online-Terminvereinbarung des Bürgerbüros (wie z. B. Bei der Reisepassbeantragung) auf hohem Niveau anzupassen.

Daher fordert der Migrationsbeirat, darzulegen:

1. Warum der Ablauf beider Ämter unterschiedlich ist?
2. Bis wann der Ablauf und die Qualität des Services der beiden Ämter auf gleich hohem Niveau erfolgen könnte?
3. Warum die Personalsituation in der Ausländerbehörde so prekär ist, und welche Maßnahmen unternommen werden, diese zu beheben.
4. Mit welchen Maßnahmen es bis wann möglich sein könnte, die Kapazitäten der Ausländerbehörde über mehrere Standorte in München (z.B. in den Bürgerbüros) zu erweitern?

II. Begründung

Zum Jahresende 2018 stellen die deutschen Einwohnerinnen und Einwohner Münchens ohne Migrationshintergrund einen Anteil von 56,9 %. Hierbei kommt dem Erscheinungs- und Verhaltensbild des Kreisverwaltungsreferates (KVR) ein hoher Bindungsgrad und ein hoher Identifikationsfaktor der Stadt München für alle Mitbürger*innen zu. Der Service-Charakter und die Bürgernähe wird derzeit weiterentwickelt. So gibt es eine Online-Terminvereinbarungsmöglichkeit, um nicht unnötige (Warte-)Zeiten der Mitbürger*innen zu erzeugen. Interessanterweise wird bei der Terminvereinbarung bei der Ressourcenzuteilung für den Service des KVR unterschieden zwischen Bürger*innen mit zugewiesenen großen Zeitressourcen bei Angelegenheiten der Ausländerbehörde, und solchen mit wenigen Zeitressourcen bei Angelegenheiten, die das Bürgerbüro sonst effizient erledigen kann (z. B. Reisepassbeantragung).

So bietet die Ausländerbehörde die Möglichkeit an, für ausgewählte Dienstleistungen online einen Termin zu buchen. Dabei wird mit dieser Möglichkeit etwas vorgetäuscht, was im weiteren Ablauf der Antragsstellung nicht gehalten wird. Im nächsten Schritt erhalten die Antragsteller*innen dann folgende Information: "Für die Verlängerung Ihres Aufenthaltstitels benötigen Sie einen Termin. Wegen der

Personalsituation können wir zur Zeit jedoch nur wenige Termine anbieten." Dadurch bittet die Behörde die Bürger*innen, letztendlich wieder ohne Termin zu kommen. Es folgt noch der Hinweis "möglichst zu Beginn unserer Öffnungszeiten, am besten am Montag oder Freitag" persönlich zu erscheinen. Dabei kann es natürlich zu längeren Wartezeiten und weiteren unvorhersehbaren, zeitverzögernden Umständen kommen.

Im Vergleich hierzu dürfen deutsche Passbürger*innen für die Passbeantragung nicht nur Tag und Zeit selbst bestimmen, sondern dürfen auch noch wählen, an welches Bürgerbüro man sich (ortsnah oder terminlich passend) wenden kann. Darüber hinaus erfolgt ebenfalls zeitnah die Terminbestätigung mit zum Beispiel folgender Information:

"Sehr geehrte _____,
hiermit bestätigen wir Ihren nachfolgenden Termin im **Bürgerbüro
Leonrodstraße,**
Datum: **24.10.2019**
Uhrzeit: **17:30 Uhr**
Ticketnummer: **T.....**
Folgende Dienstleistungen sind für diesen Termin gebucht:
[Antrag Reisepass/Expressreisepass](#)
Anzahl: 1"

Dem Migrationsbeirat der Landeshauptstadt München ist nicht klar, warum die Servicequalität für die Münchner Mitbürger*innen sich so unterschiedlich darstellt.

III. Beschluss nach Antrag

Einstimmig

gez.
Dimitrina Lang

Vorsitzende

gez.
Theodora Sismani

Stellvertretende Vorsitzende

gez.
Nesrin Gül

Stellvertretende Vorsitzende