

**Information über Beschluss mit zusätzlich notwendigen Bedarfen**

Referat: KVR	Haupt-/Abteilung(en) (Bereich): KVR-II/3	betroffene Referate: KVR
Öffentliche BV: <input checked="" type="checkbox"/>	Nicht-Öffentliche BV: <input type="checkbox"/>	Federführung: KVR
Arbeitstitel geplanter Beschluss:		
Stellenbedarf Servicetelefon der Ausländerbehörde		

**1. Aufgabe****1.1 Kurze Beschreibung der Aufgabe:**

Das Servicetelefon der Ausländerbehörde ist für die Kund\*innen eine wichtige Schnittstelle zur Behörde. Die Aufgabenerfüllung dient der Umsetzung gesetzlicher Pflichtaufgaben und dabei insbesondere dem Bedürfnis der Bürger\*innen hinsichtlich erforderlicher Auskünfte und Beratungen.

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.

Im Zuge der Afghanistan- und der Ukraine-Krise ist das Servicetelefon zudem zu einem Hauptansprechpartner für die Geflüchteten geworden.

Aktuell sind im Servicetelefon der Ausländerbehörde München monatlich etwa 40.000 Anrufe, jährlich etwa 490.000 Anrufe abzuwickeln (siehe unten).

**1.2 Aufgabenart**

Pflichtaufgabe <input type="checkbox"/>	freiwillige Aufgabe <input type="checkbox"/>	bürgernahe Aufgabe <input checked="" type="checkbox"/>
Daueraufgabe <input checked="" type="checkbox"/>	zeitlich begrenzte Aufgabe <input type="checkbox"/>	

**Begründung:**

Dem Servicetelefon kommt in der Kommunikation der Kund\*innen mit der Behörde immer größere Bedeutung zu. Es ist erste Anlaufstelle für Bürger\*innen und damit ein wichtiges Steuerungsinstrument, das die Abteilungen im direkten Kundenkontakt entlastet und persönliche Vorsprachen durch gute Beratung und Information reduziert bzw. optimal vorbereitet, so dass Termine zügig und in den vorgesehenen Zeitfenstern abgewickelt werden können.

Um das Stadtratsziel zu erfüllen, eine 80%-ige telefonische Erreichbarkeit zu gewährleisten, ist regelmäßig der Stellenbedarf zu überprüfen.

Das enorm gestiegene Anrufaufkommen im Servicetelefon der Ausländerbehörde kann nur durch den Einsatz von zusätzlichem qualifiziertem Personal bewältigt werden.

**1.3 Auslöser des Mehrbedarfs**

inhaltlich / qualitative Veränderung der Aufgabe <input type="checkbox"/>	neue Aufgabe <input type="checkbox"/>	quantitative Aufgabenausweitung <input checked="" type="checkbox"/>
--	---------------------------------------	--

**Erläuterung:**

Dem Servicetelefon kommt in der Kommunikation mit der Behörde heute neben digitaler Möglichkeiten weiterhin ein unvermindert hoher Stellenwert zu. Vielmehr belegt das Anrufaufkommen eine deutliche Steigerung. Um den Anforderungen des Stadtrats gerecht zu werden und um den gestiegenen Zahlen der Anrufenden begegnen zu können, bedarf es mehr Personal, das die Anrufe entgegennehmen kann.

Die aktuelle Stellenausstattung im Servicetelefon der Ausländerbehörde basiert auf den Ergebnissen einer Stellenbemessung mit den Daten aus dem Jahr 2017 (ca. 95.000 Anrufe). Die Anzahl der Anrufe hat sich zwischenzeitlich (Jahr 2021) verfünffacht. Die Fallzahlen bleiben auch im Jahr 2022 konstant hoch.

Nur dank der tatkräftigen Unterstützung durch Nachwuchskräfte und Personal aus anderen Bereichen, das dann zur eigentlichen Aufgabenerfüllung nicht zur Verfügung steht, kann der Dienstbetrieb überhaupt aufrecht erhalten werden. Und selbst mit dieser Aushilfe ist die vom Stadtrat geforderte Erreichbarkeitsquote in weiter Ferne.

Die Fallzahlenentwicklung des Servicetelefon der Ausländerbehörde ist nachfolgend dargestellt:

Jahr	Eingehende Anrufe	Bearbeitete Anrufe	Erreichbarkeit durchschnittlich
2015 <small>Wert hochgerechnet</small>	59.300	35.300	59,45%
2016	59.700	28.200	47,27 %
2017	94.882	32.300 <small>Wert hochgerechnet</small>	34 %
2018*	keine Bemessung	keine Bemessung	keine Bemessung
2019 <small>Wert hochgerechnet</small>	161.500	33.700	20,87 %
2020	493.413	60.394	12,24 %
2021	490.785	63.151	12,86%
2022 Jan und Feb	79.703	6.642	8,3%

\* Kein Anschluss des Servicetelefon an die Voxtronanlage => keine Bemessung

Während sich die Anrufrufen seit dem Jahr 2017 auf das 5-fache gesteigert haben, ist mindestens eine Verdoppelung der eingesetzten Stellen- und Personalkapazitäten notwendig. Bei dieser Schätzung ist die noch immer angespannte Haushaltssituation berücksichtigt, aber auch das Ziel, Wahlwiederholungen durch eine verbesserte Erreichbarkeit sowie durch innovative Maßnahmen zu verringern. Eine Steuerung der Anrufe durch Ansagetexte wurde bereits im Jahr 2021 optimiert, weitere Optimierungsmaßnahmen sind geplant.

Das Kreisverwaltungsreferat geht davon aus, dass eine Personalbedarfsermittlung mittels einer IT-gestützten Auswertung durch it@M einen höheren Personalbedarf ergeben wird. Die hierfür notwendigen Auswertungen liegen bisher nicht vor.

Mit dieser Anmeldung wird – wie beschrieben – das absolut notwendige Minimum geltend gemacht, um die Erreichbarkeit des Servicetelefon der Ausländerbehörde für die Bürger\*innen in einem akzeptablem Umfang gewährleisten zu können.

Es wird eine Stellenzuschaltung im Umfang von **7,5 VZÄ** beantragt.

Bei Personalmehrbedarf:

Erforderliche Personalbedarfsermittlung gem. Leitfaden ist erfolgt?  ja  nein

Die zur Personalbedarfsermittlung benötigten Daten des Jahres 2021 wurden angefordert.

#### 1.4 Bereits eingesetzte Personalkapazitäten und Haushaltsmittel

Konsumtive Auszahlungen (nur Personal):	2.422.200 € (von 2023-27)
Personalkapazitäten in VZÄ:	7,34 VZÄ

Konsumtive Auszahlungen (ohne Personal):	29.360 € (APK von 2023-27)
<b>1.5 Refinanzierung/Kompensation</b>	
Refinanzierung (siehe Nr. 4)	Kompensation (siehe Nr. 5)

<b>2. Finanzielle Auswirkungen</b>	
<b>2.1 Zahlungen gesamt</b>	<b>2023 - 2027</b>
2.1.1 Gesamteinzahlungen konsumtiv	0 €
2.1.2 Gesamtauszahlungen konsumtiv	2.272.500 €
2.1.3 Gesamteinzahlungen investiv	0 €
2.1.4 Gesamtauszahlungen investiv	0 €

<b>2.2 konsumtiv</b>	<b>Planjahr 2023</b>
2.2.1 Einzahlungen	<b>0 €</b>
2.2.1.1 Zuwendungen und allgemeine Umlagen	
2.2.1.2 Sonstige Transfereinzahlungen	
2.2.1.3 Öffentlich-rechtliche Leistungsentgelte	
2.2.1.4 Privatrechtliche Leistungsentgelte	
2.2.1.5 Kostenerstattungen und Kostenumlagen	
2.2.1.6 Sonstige Einzahlungen aus lfd. Verwaltungstätigkeit	
2.2.2 Auszahlungen	<b>268.500 €</b>
2.2.2.1 Personalauszahlungen	247.500 €
2.2.2.2 Auszahlungen für Sach- und Dienstleistungen (ohne Arbeitsplatzkosten)	
2.2.2.3 Arbeitsplatzkosten	21.000 €
2.2.2.4 Transferauszahlungen	
2.2.2.5 Sonstige Auszahlungen aus lfd. Verwaltungstätigkeit	
<b>2.3 investiv</b>	<b>Planjahr 2023</b>
2.3.1 Einzahlungen	<b>0 €</b>
2.3.1.1 Einzahlungen aus Investitionszuwendungen	
2.3.1.2 Einzahlungen aus Investitionsbeiträgen u.ä.	
2.3.1.3 Einzahlungen aus der Veräußerung v. Sachvermögen	
2.3.1.4 Einzahlungen aus der Veräußerung v. Finanzvermögen	
2.3.1.5 Einzahlungen für sonstige Investitionstätigkeit	
2.3.2 Auszahlungen	<b>0 €</b>
2.3.2.1 Auszahlungen für den Erwerb v. Grundst. und Gebäuden	
2.3.2.2 Auszahlungen für Baumaßnahmen	
2.3.2.3 Auszahlungen für den Erwerb von immateriellem und beweglichem Sachvermögen	
2.3.2.4 Auszahlungen für den Erwerb von Finanzvermögen	
2.3.2.5 Auszahlungen für Investitionsförderungsmaßnahmen	
2.3.2.6 Auszahlungen für sonstige Investitionstätigkeit	

**3. zusätzlicher Büroraumbedarf**

3.1 Kann der geltend gemachte Personalbedarf in den vorhandenen Bestandsflächen des Referats untergebracht werden?

Ja Nein Teilweise 

3.2 Falls „nein“ / „teilweise“ ausgewählt wurde: Für wie viele der zusätzlich angemeldeten VZÄ wird Büroflächenbedarf ausgelöst? **7,5 VZÄ**

**4. Refinanzierung**

4.1 des geltend gemachten Personalbedarfs:

Art:

Höhe in %:

4.2 des geltend gemachten Sachmittelbedarfs:

Art:

Höhe in %:

**5. Kompensation (nur zu 100 %)**

5.1 des geltend gemachten Personalbedarfs:

Eine Kompensation ist nicht möglich.

Ebenfalls ausgeschlossen ist eine Kompensation mittels der Personalreduktion in anderen Bereichen der Ausländerbehörde. Ein solches Vorgehen würde – je nachdem, in welcher Qualifikationsebene Kompensationen erfolgen würden – zu nicht hinnehmbaren Konsequenzen führen.

Würde zur Kompensation (schwerpunktmäßig) auf Stellen der 3. Qualifikationsebene zurückgegriffen, entstünden gravierende Lücken in der ausländerrechtlichen Sicherheitsarchitektur des Freistaats und der Bundesrepublik. Die Kolleg\*innen der 3. Qualifikationsebene beenden den Aufenthalt von Ausländer\*innen, die die öffentliche Sicherheit gefährden, z.B. in Form der Begehung von Straftaten oder der Unterstützung terroristischer Vereinigungen. Der Wegfall von Stellen würde zu längeren Reaktionszeiten auf sicherheitsgefährdendes Verhalten führen: Konkret bedeutet dies, dass die gesetzlich verpflichtend vorgesehenen ausländerrechtlichen Maßnahmen (u.a. Ausweisung, Verlustfeststellung der Freizügigkeit, Titelversagung, Aufenthaltsüberwachung, Abschiebung) trotz bestehender Gefahr nicht zeitnah ergriffen würden. Neben dieser rein sicherheitsrechtlichen Aufgabenstellung obliegt es den Kolleg\*innen der 3. Qualifikationsebene auch, insbesondere im Bereich „Asyl“, Ausländer\*innen mit noch unsicherer Aufenthaltsperspektive zu beraten (Stichwort: Vermeidung sog. „Kettenduldungen“). Dieses Beratungsangebot müsste vollständig eingestellt werden. Ausländerrechtliche Belehrungen oder Hinweise auf die Rechtslage und damit bestehende Handlungsoptionen müssten per standardisiertem Schreiben erfolgen.

Kompensationen innerhalb der 2. Qualifikationsebene müssten weit überwiegend in Bereichen der Ausländerbehörde vorgenommen werden, die ebenfalls fast ausschließlich bürgernahe Dienstleistungen zur Erfüllung des gesetzlichen Auftrags erbringen. Für die Kund\*innen der Ausländerbehörde bedeutete dies, 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 (z.B. Schaffung eines rechtssicheren Aufenthaltsstatus für den weiteren Aufenthalt, Eröffnung des Zugangs zum Arbeitsmarkt oder zu dringend notwendigen Leistungen der öffentlichen Hand in humanitären Notsituationen). Lange Verfahrenszeiten würden sich nicht nur nachteilig für die Kundschaft, sondern auch auf die in München ansässigen Unternehmen, Betriebe und Hochschulen auswirken, die dringend auf qualifiziertes Personal (auch aus dem Ausland) angewiesen sind. Beispielhaft sei der ohne Fachkräfte aus dem Ausland nicht ansatzweise zu bewältigende „Pflegerotstand“ genannt. Eine Kompensation innerhalb der 2.

Qualifikationsebene würde am Ende zu langen „Warteschlangen“ vor dem Kreisverwaltungsreferat und sprunghaft ansteigenden Beschwerden von Kund\*innen, Rechtsanwält\*innen, Unternehmen, Verbänden, Hochschulen etc. in denjenigen Bereichen der Ausländerbehörde führen, die zur Kompensation herangezogen würden.

bei Produkt (Nr. + Bezeichnung):

5.1 des geltend gemachten Sachmittelbedarfs:

bei Produkt (Nr. + Bezeichnung):