



**Dr. Hanna Sammüller**  
Berufsmäßige Stadträtin

Per Mail

An die  
SPD-Fraktion

Rathaus

Datum  
07.05.2026

**Bessere Kommunikation der Servicestelle für Zuwanderung und Einbürgerung**  
Antrag Nr. 20-26 / A 05680 von der SPD-Fraktion vom 04.06.2025, eingegangen am  
04.06.2025

Az. D-HA II/V1 0304-3-0013

Sehr geehrte Frau Stadträtin Odell,  
sehr geehrter Herr Stadtrat Wenngatz,  
sehr geehrte Frau Stadträtin Hübner,  
sehr geehrter Herr Stadtrat Köning,  
sehr geehrte Frau Stadträtin Likus,  
sehr geehrter Herr Stadtrat Naz,  
sehr geehrte Frau Stadträtin Dr. Schmitt-Thiel,

vielen Dank für Ihren Antrag vom 04.06.2025, mit welchem das Kreisverwaltungsreferat aufgefordert wird, eine bessere Kommunikation mit Antragsteller\*innen aus den Bereichen Einbürgerung, Aufenthalt und Duldung sicherzustellen. Zur schnelleren Bearbeitung und zur Überprüfung des jeweiligen Sachstands der Anträge sollen alle Möglichkeiten der Digitalisierung ausgeschöpft werden. Es wird ausgeführt, dass sich die Bearbeitungszeiten der Anträge bei der Servicestelle für Zuwanderung und Einbürgerung (SZE) trotz der vom Stadtrat genehmigten Stellenzuschaltungen verlängert haben. Das Kreisverwaltungsreferat solle sich am Landesamt für Einwanderung in Berlin für Best Practice Beispiele orientieren.

Nach § 60 Abs. 9 GeschO dürfen sich Anträge ehrenamtlicher Stadtratsmitglieder nur auf Gegenstände beziehen, für deren Erledigung der Stadtrat zuständig ist. Der Inhalt Ihres Antrages betrifft jedoch eine laufende Angelegenheit, deren Besorgung nach Art. 37 Abs. 1 GO und § 22 GeschO dem Oberbürgermeister obliegt, weshalb eine beschlussmäßige Behandlung im Stadtrat rechtlich nicht möglich ist.

Ruppertstraße 19  
80466 München  
Telefon: 089 233-45000  
Telefax: 089 233-45003

Zu Ihrem Antrag und den jeweiligen Fragen nimmt das Kreisverwaltungsreferat im Auftrag des Herrn Oberbürgermeisters im Einzelnen wie folgt Stellung:

Die Servicestelle für Zuwanderung und Einbürgerung (SZE) im Kreisverwaltungsreferat erteilt pro Jahr rund 174.000 ausländerrechtliche Dokumente und bietet ihren Kund\*innen insgesamt über 295.000 Termine und Vorsprachen für aufenthaltsrechtliche Angelegenheiten an. Der städtische Einstellungsstopp sowie die Wiederbesetzungssperre treffen einen derart parteiverkehrsintensiven Bereich besonders hart und beeinträchtigen seine Fähigkeit, die hohe Nachfrage effizient und angemessen zu bearbeiten.

Die SZE ist sich diesen Herausforderungen bewusst und arbeitet kontinuierlich an der Verbesserung und Optimierung der Prozesse, um die Wartezeiten zu minimieren. Derzeit hat die SZE insgesamt 34 Vorhaben zur IT-unterstützten Verbesserung der Arbeitsabläufe in Auftrag gegeben. Im Jahr 2025 wurden bereits zahlreiche IT-Projekte umgesetzt.

Zukünftige Entwicklungsstufen, wie eine umfassende Ende-zu-Ende-Digitalisierung des Verwaltungsprozesses oder die Nutzung von Künstlicher Intelligenz zur Antragsvorprüfung sind in Planung, jedoch von der Sicherstellung einer Finanzierung abhängig – auch was den laufenden Betrieb betrifft.

Die Abteilung Einbürgerung hat seit Anfang 2024 im Rahmen des übergeordneten Projektes „Zukunft Ausländerbehörde gestalten“ (ZAG) ihre Prozesse optimiert, um eine zügigere Antragsbearbeitung sowie kund\*innenorientierte und digitalbasierte Lösungen anbieten zu können. Neben einem Quick-Check stehen auch häufig gestellte Fragen (FAQs) und ein Chat-Bot zur Verfügung. Inzwischen werden über 80% der Anträge auf Einbürgerung online gestellt.

Im Einzelnen:

**1. Antragsteller\*innen werden über Änderungen im Verfahren und dessen Dauer transparent per E-Mail und/oder die Homepage informiert. Sollten sich die Bearbeitungszeiten im Laufe des Verfahrens verändert haben, sollte die Antragsteller\*in hierüber in Kenntnis gesetzt werden.**

In unserem [Online-Service](#) legen wir großen Wert darauf, umfassende und transparente Informationen über den Erteilungsprozess zu bieten. Daher gibt die SZE zu jeder Dienstleistungsbeschreibung, auch die der [Einbürgerung](#), die aktuellen Bearbeitungszeiten an und informiert über deren Ursachen. Zudem erhalten alle Antragsteller\*innen eine Eingangsbestätigung ihres Antrags, die auch Informationen zur voraussichtlichen Bearbeitungsdauer enthält.

Die Bearbeitungszeiten der Abteilung Einbürgerung entsprechen den von der Bundesregierung kommunizierten Bearbeitungszeiten für eine Einbürgerung ([www.einbuengerung.de](http://www.einbuengerung.de)).

**2. Die Antragsteller\*innen werden alle 3 Monate über den Bearbeitungsstand ihres Antrags informiert. Zusätzlich wird die Möglichkeit einer Online-Abfrage geprüft.**

Die Landeshauptstadt München setzt künftig auf ein modernes Ticketsystem namens „Zammad“, von dem auch die SZE seit Mitte 2025 profitiert. Sobald das Online-Formular ausgefüllt ist, wird automatisch ein Ticket im System erstellt und direkt an die zuständige Stelle innerhalb der Verwaltung gesendet. Jede Nachricht, jede Rückfrage und jede Antwort werden in diesem Ticket sicher gespeichert. Über ein Portal können Kund\*innen jederzeit den aktuellen Stand ihrer Anfragen verfolgen.

Nachgeforderte Dokumente können selbst hochgeladen oder Fragen gestellt werden – unabhängig von den Öffnungszeiten. „Zammad“ wird derzeit sukzessive innerhalb der SZE flächendeckend umgesetzt, was zukünftig jederzeit eine transparente Kommunikation des Bearbeitungsstandes gewährleisten wird.

**3. Die Antragsteller\*innen erhalten eine sofortige Info, falls Unterlagen nachgereicht oder aktualisiert werden müssen. Unterlagen mit begrenzter zeitlicher Gültigkeit sollten erst kurz vor dem Zeitpunkt, an dem sie benötigt werden, angefordert werden, um zu verhindern, dass sie ablaufen und dann erneut besorgt werden müssen. Dies ist von Beginn an anzukündigen.**

Grundsätzlich gilt, dass zunächst der Antrag eingereicht und erst nach dessen Prüfung die erforderlichen Unterlagen, damit diese bei Erteilung aktuell sind und nicht mehrfach angefordert werden müssen.

**4. KI-gestützte Systeme werden bestmöglich bei der Bearbeitung der Anträge eingesetzt.**

Der stadtweite Chatbot "Muckl" ist seit September online und kann bereits auf der muenchen.de-Seite verwendet werden.

Eine Bearbeitung von Anträgen durch KI-gestützte Systeme ist aufgrund der komplexen Rechtslage und der Vielschichtigkeit der zu prüfenden Unterlagen derzeit noch nicht möglich. Ein weiterer Einsatz von KI-gestützten Systemen wird jedoch in enger Abstimmung mit dem RIT in verschiedenen Bereichen geprüft.

**5. Das Referat setzt sich mit dem Landesamt für Einwanderung in Berlin ins Benehmen, um mögliche Best Practice Beispiele auch in München umzusetzen.**

Die SZE befindet sich im stetigen Austausch mit dem LEA Berlin sowie weiteren großen Ausländer- und Einbürgerungsbehörden im Bundesgebiet. Dieser Erfahrungsaustausch dient auch dazu, Strategien zu entwickeln, um die hohen Antragszahlen effizient zu bewältigen und voneinander zu lernen. Der regelmäßige Austausch zeigt deutlich: Alle Ausländerbehörden kämpfen bundesweit gleichermaßen mit den bestehenden Herausforderungen (siehe Studie der Bertelsmann Stiftung [„An den Grenzen – Ausländerbehörden zwischen Anspruch und Alltag“](#)).

Berlin kann in dieser Sache jedoch nur bedingt als Vorbild herangezogen werden.

Da im LEA Berlin Online-Anträge auf Einbürgerung bevorzugt werden, bieten sie Kund\*innen die Möglichkeit einer erneuten Antragstellung gegen erneute Zahlung der Einbürgerungsgebühr an. Dieses Vorgehen ist auf die Änderung der Zuständigkeit in Berlin (von den Bezirken zum LEA) zurückzuführen und kann nicht auf die Münchner Einbürgerungsbehörde übertragen werden. Da die Einbürgerungsbehörde der SZE hingegen die Anträge gemäß den Vorgaben des Verwaltungsverfahrensgesetzes chronologisch abwickelt, um den Grundsatz der Gleichbehandlung zu gewährleisten, führt eine alternative Vorgehensweise nicht zu einer schnelleren Bearbeitung.

Im Land Berlin erfolgt zudem keine statistische Erfassung der Bearbeitungsdauer von Anträgen. Es ist bekannt, dass in Berlin über 40.000 Altanträge nicht entschieden sind, die vom LEA von den Bezirken übernommen wurden.

Im Zuge der Modernisierung des Staatsangehörigkeitsgesetzes im Jahr 2024 und des damit verbundenen Personalmehrbedarfs hat das LEA Berlin die Anzahl der Mitarbeitenden für Einbürgerungen von 90 auf rund 180 Stellen verdoppelt.

Im Gegensatz dazu wurden der SZE in München 20 zusätzliche Stellen (davon 2 Führungskräfte) für die Dauer von drei Jahren gewährt. Es sind derzeit nur 38 Stellen insgesamt für die Sachbearbeitung aufgrund des Einstellungsstopps besetzt, dies entspricht gerade einmal einer Steigerung von 27% – vorher waren es 30 Stellen. Die Anzahl der Einbürgerungsanträge in

München hingegen hat sich im Jahr 2024 aufgrund des neuen Staatsbürgerschaftsrechts im Vergleich zu 2023 verdoppelt.

Um Kenntnisnahme der vorstehenden Ausführungen wird gebeten. Ich gehe davon aus, dass die Angelegenheit damit abgeschlossen ist.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Sammüller  
Berufsmäßige Stadträtin