

Telefon: 089/233 - 45230

Kreisverwaltungsreferat
Hauptabteilung V
Servicestelle für Zuwanderung und
Einbürgerung
KVR-V/L

Dringender Bedarf an einem digitalen Antrags- und Statusverfolgungssystem für Aufenthaltstitel bei der Ausländerbehörde

Empfehlung Nr. 20-26 / E 03487 der Bürgerversammlung des 01. Stadtbezirkes Altstadt-Lehel vom 23.04.2026

Sitzungsvorlage Nr. 26-32 / V 00995

Anlage(n):

Anlage (A1): Empfehlung Nr. 20-26 / E 03487

Beschluss des Bezirksausschusses des 01. Stadtbezirkes Altstadt-Lehel vom 23.07.2026

Öffentliche Sitzung

I. Vortrag der Referentin

Die Bürgerversammlung des 01. Stadtbezirkes Altstadt-Lehel hat am 23.04.2026 anliegende Empfehlung (Anlage 1) beschlossen.

Die Empfehlung betrifft einen Vorgang, der nach Art. 37 Abs. 1 GO und § 22 GeschO des Stadtrates zu den laufenden Angelegenheiten zu zählen ist.

Da es sich um eine Empfehlung einer Bürgerversammlung handelt, die in ihrer Bedeutung auf den Stadtbezirk beschränkt ist, muss diese nach Art. 18 Abs. 4 Satz 1 GO, § 2 Abs. 4 Satz 1 Bürger- und Einwohnerversammlungssatzung und gemäß § 9 Abs. 4 der Bezirksausschusssatzung vom zuständigen Bezirksausschuss behandelt werden, zu dessen Information Folgendes auszuführen ist:

Die Bürgerversammlungsempfehlung zielt darauf ab, dass die Ausländerbehörden (in München: Servicestelle für Zuwanderung und Einbürgerung) so schnell wie möglich eine Software zur Nachverfolgung aller Aufenthaltstitelverfahren braucht und die Stadt München die Entwicklung eines solchen Systems unverzüglich in die Wege leiten soll.

Die Servicestelle für Zuwanderung und Einbürgerung (SZE) ist sich dem bestehenden Bedarf der Kund*innen an einer Statusabfrage bewusst und arbeiten stetig an deren Ermöglichung. Demnach wurde diesbezüglich zuletzt intensiv an der Optimierung der Prozesse gearbeitet. Dabei wurden verschiedene Maßnahmen und Strategien entwickelt, um die Effizienz und Verständlichkeit der Kommunikation weiter zu steigern.

Die Digitalisierung bietet insgesamt erhebliche Chancen für eine moderne Stadtverwaltung: Sie ermöglicht schnellere Bearbeitungszeiten, einen effizienteren Einsatz personeller Ressourcen und einen besseren Zugang zu Verwaltungsleistungen für die Bürger*innen. Gleichzeitig schafft sie Freiräume, um sich stärker auf komplexe und beratungsintensive Anliegen zu konzentrieren. Ziel ist es, diese Potenziale konsequent zu nutzen und die SZE als leistungsfähige und zukunftsorientierte Dienstleisterin weiterzuentwickeln.

Die SZE versteht die Digitalisierung dabei als zentralen Schlüssel für eine moderne, serviceorientierte und bürger*innenfreundliche Verwaltung. Die Angebote der SZE werden konsequent nutzer*innenorientiert, effizient und medienbruchfrei weiterentwickelt.

1. Ticketsystem Zammad

Seit August 2025 ist das Ticketing-System „Zammad“ mit einigen Online-Anträgen der SZE verbunden. Eine Ausweitung auf alle Online-Services der SZE ist bereits in Planung. Durch die Nutzung von „Zammad“ wird der Prozess der Einreichung eines Online-Antrags noch effizienter und serviceorientierter gestaltet. Sobald ein Antrag eingereicht wird, erstellt das System automatisch ein Ticket. Dieses Ticket ermöglicht einen transparenten und sicheren Dialog mit unseren Kund*innen, bei dem der Datenschutz stets gewährleistet ist.

Die Kund*innen profitieren von einem direkten Zugriff auf ihre hochgeladenen Dateien und können jederzeit den aktuellen Status ihres Antrags einsehen.

2. Projekt „Fokus“ in der Antragssachbearbeitung

Seit dem 15. Oktober 2025 ist der Dienstbetrieb in der Abteilung 2 „Aufenthaltserteilung, -prüfung und Vollzug“ neu organisiert.

Ziel der Neustrukturierung ist insbesondere eine effizientere Bearbeitung der Anträge, eine verbesserte Erreichbarkeit für Bürger*innen sowie eine nachhaltige Entlastung der internen Abläufe. Gestellte Anträge werden im sog. „Antragsmanagement“ gesichtet, vollständig erfasst, fehlende Unterlagen angefordert sowie zeitnah Termine zur persönlichen Prüfung vergeben. Dadurch wird sichergestellt, dass keine Informationen verloren gehen und bisherige Postrückstände entfallen. Antragsteller*innen erhalten innerhalb weniger Tage, spätestens jedoch innerhalb von fünf Tagen, eine Eingangsbestätigung sowie in der Folge einen Termin zur persönlichen Vorsprache. Da im Antragsmanagement keine inhaltliche Vorprüfung erfolgt, findet die fachliche Prüfung unmittelbar im persönlichen Termin statt. Dies ermöglicht den Kund*innen einen direkten Ansprechpartner und die sofortige Klärung offener Fragen. Aufgrund der damit verbundenen verkürzten Reaktions- und Bearbeitungszeiten ist eine Statusabfrage in diesen Fällen schlicht nicht mehr notwendig.

3. Statusabfrage Elektronischer Aufenthaltstitel und Reiseausweise

Zudem haben Kund*innen jetzt die Möglichkeit, den aktuellen Status ihrer Bestellung des elektronischen Aufenthaltstitels (eAT) oder ihres elektronischen

Reiseausweises (eRA) bequem und unkompliziert online abzufragen und sich anschließend eigenständig einen Termin zur Abholung zu buchen. Diese neue Funktion wurde eingeführt, um den Kund*innen mehr Transparenz über den Verfahrensstand ihres bestellten eAT/eRA zu ermöglichen.

Weitere Informationen:

[Statusabfrage Elektronischer Aufenthaltstitel und Reiseausweis | Landeshauptstadt München](#)

Die bereits eingeleiteten organisatorischen und digitalen Maßnahmen zeigen positive Wirkungen und bilden die Grundlage für die weitere Entwicklung. Ziel bleibt es, die Abläufe und Dienstleistungen kontinuierlich weiterzuentwickeln, um Verfahren effizient, transparent und zugleich kundenfreundlich zu gestalten. Gerade in einer Zeit, in der Migration und Integration zentrale gesellschaftliche Themen darstellen, kommt leistungsfähigen und serviceorientierten Strukturen eine besondere Bedeutung zu.

Die SZE wird daher auch künftig bestehende Prozesse regelmäßig evaluieren und gezielt optimieren. Dazu zählen insbesondere die weitere Digitalisierung von Verfahren, die Verschlinkung interner Abläufe sowie die Verbesserung der Kommunikation mit den Kund*innen. Gleichzeitig soll durch den Einsatz moderner Technologien und innovativer Ansätze die Qualität der Dienstleistungen nachhaltig gestärkt werden.

Der Empfehlung Nr. 20-26 / E 03487 der Bürgerversammlung des 01. Stadtbezirkes Altstadt-Lehel am 23.04.2026 wird daher nicht entsprochen.

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.

II. Antrag der Referentin

1. Von der Sachbehandlung als einem Geschäft der laufenden Verwaltung (§ 22 GeschO) wird mit folgendem Ergebnis Kenntnis genommen:

Der Empfehlung Nr. 20-26 / E 03487 der Bürgerversammlung des 01. Stadtbezirkes Altstadt-Lehel am 23.04.2026 wird daher nicht entsprochen. Der Antrag ist abzulehnen, da die Prozesse bereits am Laufen sind und weiter optimiert werden.

Die Ablehnung des Antrags begründet sich in der Tatsache, dass die relevanten Prozesse bereits initiiert wurden und sich derzeit in einem fortlaufenden Optimierungsprozess befinden.

2. Die Empfehlung Nr. 20-26 / E 03487 der Bürgerversammlung des 01. Stadtbezirkes Altstadt-Lehel vom 23.04.2026 ist damit satzungsgemäß behandelt.

III. Beschluss
nach Antrag.

Der Bezirksausschuss des 01. Stadtbezirkes Altstadt-Lehel der Landeshauptstadt
München

Die Vorsitzende

Die Referentin

Stadler-Bachmaier

Dr. Sammüller
Berufsmäßige Stadträtin

IV. WV bei Kreisverwaltungsreferat – BdR – BW

zur weiteren Veranlassung.

Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit dem Original wird bestätigt.

An den Bezirksausschuss 01 Altstadt-Lehel

An das Direktorium – BA-Geschäftsstelle Mitte

An D-II-V / Stadtratsprotokolle

An das Direktorium-Rechtsabteilung

mit der Bitte um Kenntnisnahme.

V. An das Direktorium – HA II / BA

☐ Der Beschluss des BA 01 Altstadt-Lehel kann vollzogen werden.

Es wird gebeten, die Entscheidung des Oberbürgermeisters zum weiteren Verfahren einzuholen:

Mit Anlagen

3 Abdrucke des Originals der Beschlussvorlage (abweichender BA-Beschluss)
Stellungnahme Kreisverwaltungsreferat

☐ Der Beschluss des BA 01 Altstadt-Lehel kann/soll aus rechtlichen/tatsächlichen Gründen nicht vollzogen werden. Ein Entscheidungsspielraum besteht/besteht nicht. (Begründung s. Beiblatt)

☐ Der Beschluss des BA 01 Altstadt-Lehel ist rechtswidrig.
(Begründung s. Beiblatt)

VI. An das KVR-BdR-Beschlusswesen

zurück an Kreisverwaltungsreferat – HA V
zur weiteren Veranlassung.

Am.....

Kreisverwaltungsreferat – BdR - BW