



Regierungsrat

Luzern, 22. Mai 2018

ANTWORT AUF ANFRAGE**A 547**

Nummer: A 547
Protokoll-Nr.: 525
Eröffnet: 08.05.2018 / Justiz- und Sicherheitsdepartement

Anfrage Stutz Hans und Mit. über die eingeschränkte Erreichbarkeit des Amtes für Migration (Amigra)**Vorbemerkung**

Seit Ende Februar 2018 sind beim Amt für Migration (Amigra) in der Gruppe Schalterdienste zwei und seit Ende März eine weitere Vollzeit-Mitarbeitende aus gesundheitlichen Gründen ausgefallen. Dieser Bereich nimmt die telefonischen Anfragen entgegen und erledigt weitere Aufgaben wie die Betreuung der Kundinnen und Kunden am Schalter, das Ausfertigen von Ausweisen und das Bearbeiten von Mutationen (Eintragung von Wohnsitzwechsel, Geburten, Tod usw. im Bundessystem ZEMIS, in dem alle Ausländerinnen und Ausländer erfasst sind). Die Gruppe Schalterdienste ist mit 850 Stellenprozenten dotiert. Die Ausfälle von drei Vollzeitstellen konnten intern nicht kompensiert werden, weshalb Schwerpunkte gesetzt werden mussten. So wurden das Ausfertigen der Ausweise und das Bearbeiten von Mutationen priorisiert. Das Amigra hat sich deshalb nach Rücksprache mit dem Justiz- und Sicherheitsdepartement (JSD) entschieden, die Kundinnen und Kunden über die Situation zu informieren und auf die Möglichkeit der Kontaktaufnahmen via E-Mails aufmerksam zu machen.

Die Mitteilung auf der Webseite des Amigra lautet:

*Eingeschränkte telefonische Erreichbarkeit**Derzeit ist das Amt für Migration per Telefon nur eingeschränkt erreichbar. Die Gründe sind krankheitsbedingte Absenzen, die grosse Anzahl der Anfragen und die damit verbundene höhere Belastung der Mitarbeitenden in diesem Bereich.**Wir bitten um Entschuldigung. Dringende Anfragen können Sie per e-Mail an migration@lu.ch senden. Bitte geben Sie dabei die LU-Nummer und/oder Name und Geburtsdatum an.**Leiter Amt für Migration**Luzern, 5. April 2018*

Die Gruppe Schalterdienste hat im Schnitt monatlich rund 6000 telefonische Kundenkontakte sowie weitere 3000 Kontakte am Schalter. Desweiteren bearbeitet die Gruppe rund 4000 Mutationen oder fertigt die entsprechenden Ausweise aus.

Zu Frage 1: Welche Auswirkungen hat diese Massnahme für die Klientinnen und Klienten des Amtes für Migration, insbesondere auf jene, welche über keinen oder nur beschränkten Zugang zu elektronischen Medien haben?

Wie auf der Webseite festgehalten, hat das Amigra die Kunden darauf hingewiesen, die Anfragen per E-Mail zu stellen. Somit können Anliegen bearbeitet werden, sobald es zeitlich möglich ist. Für die Kundinnen und Kunden besteht auch die Möglichkeit, ihr Anliegen am Schalter zu erledigen. Die Öffnungszeiten sind auf der Amigra-Webseite aufgeführt. Bewusst wurde das Schwergewicht der Arbeit auf die Erledigung von Pendenzen gelegt, weshalb weniger Personal für telefonische Auskünfte eingesetzt werden.

Zu Frage 2: Wie entwickelte sich seit der Einführung dieser Massnahme die Zahl der Pendenzen?

Eine der Richtgrössen bei der Arbeit des erwähnten Bereichs sind die Pendenzen bei der Ausfertigung von Ausweisen und das Bearbeiten von Mutationen. Diese konnten auf Grund der verschiedenen Massnahmen auf einem guten Stand gehalten werden. Das Mengengerüst ist in den Vorbemerkungen erwähnt. Das Amigra strebt an, die Pendenzen auf nicht mehr als 500 ansteigen zu lassen. Im Moment sind rund 1500 Fälle pendent; dies bedeutet eine Zunahme um 800 Fälle seit Mitte April.

Zu Frage 3: Hat die Regierung für länger erkrankte Personen die Arbeitsstellen (provisorisch oder definitiv) mit anderen Mitarbeitenden besetzen können?

Die Dienststellenleiter tragen in ihrem Zuständigkeitsbereich die organisatorische Verantwortung. Dies umfasst auch Massnahmen bei Krankheit sowie die Priorisierung von Aufgaben. Fragen zur Wiederbesetzung von Stellen werden zusammen mit dem Departement erörtert, welches letztlich darüber entscheidet.

Um den betroffenen Bereich im Amigra zu entlasten, wurden interne Massnahmen getroffen. Insbesondere erhält die Gruppe Unterstützung durch Amigra-Mitarbeitende aus anderen Bereichen. Zudem wird im Mai 2018 eine 60-Prozent-Stelle und in den nächsten Monaten eine 100-Prozent-Stelle ersetzt (Abgang einer Person). Zwischenzeitlich hat eine der ausgefallenen Personen ihre Arbeit wieder zu 60 Prozent aufgenommen.

Ein definitiver Ersatz der Personen wird nicht angestrebt, denn grundsätzlich hat der Dienststellenleiter die Absicht, gemeinsam mit der Dienststelle Personal mittels Case Management die Mitarbeitenden wieder an der ursprünglichen Stelle zu integrieren. Selbst wenn ein provisorischer Ersatz finanziell und vom Stellenplan her möglich wäre, müssten eine Einarbeitungszeit für diese Funktion eingeplant werden. In der Regel dauert dies zwischen drei und sechs Monate.

Ausserdem hat das Amigra in den vergangenen Jahren immer wieder zusätzlich Personen aus Arbeitsprogrammen des RAV (regionale Arbeitsvermittlungszentren), des SAH (Schweizerisches Arbeiterhilfswerk Zentralschweiz) oder der IV engagiert. Diese Institutionen wurden aufgrund der vorliegenden Situation angefragt, ob Personen für Arbeits- oder Berufspraktika zur Verfügung stünden. So arbeitet seit Mitte April eine Person aus dem RAV im Rahmen eines Berufspraktikums im Amigra. Seit Anfang Mai wird das Amigra zusätzlich von einer Person des SAH unterstützt. Diese Personen können einfachere Arbeiten verrichten und entlasten damit den betroffenen Bereich. Für diese Mitarbeitenden müssen keine Lohnkosten übernommen werden.

Zu Frage 4: Sind die Erkrankungen von Mitarbeitenden, die zu längeren Absenzen führten, eine Folge der hohen Arbeitsbelastung im Amt für Migration?

Aus Gründen des Daten- und Persönlichkeitsschutzes geben wir über Hintergründe von Erkrankungen keine Auskunft.

Zu Frage 5: Hat die Regierung bereits Massnahmen getroffen, damit die eingeschränkte telefonische Erreichbarkeit wieder aufgehoben wird? Und wenn ja, welche?

Die Verantwortung für die effiziente und effektive Leistungserbringung im Amigra liegt beim Dienststellenleiter, im Rahmen des Aufgaben- und Finanzplans und der beschlossenen Leistungsaufträge. Die Situation wird laufend analysiert und weitere Verbesserungsmassnahmen werden geprüft und umgesetzt.

Zu Frage 6: Wie lange wird dieser unerfreuliche Zustand noch andauern?

Der Dienststellenleiter Amigra ist darum bemüht, durch die dargestellten Massnahmen im betroffenen Bereich in absehbarer Zeit Verbesserungen zu ermöglichen und in den Normalzustand zurückkehren zu können.

Im Sinne der OE-Massnahme *Digitaler Kanton* und gestützt auf Erfahrungen anderer kantonalen Einheiten ist auch zu prüfen, wie weit der Geschäftsverkehr des Amigra in Zukunft digital abgewickelt, und derjenige per Telefon reduziert, werden kann.