

# Bearbeitung von Anliegen der Bürgerinnen und Bürger bei Fragen zum Amt für Soziale Dienste

Wenn Sie Fragen zum Amt für Soziale Dienste oder allgemeine Probleme mit dem Amt haben, sind die Bürgerbeauftragten die passende Anlaufstelle. Sie erhalten Beratung und Hilfestellung und können Kritik und Lob anbringen.

## Zuständige Stellen

- [Amt für Soziale Dienste | Bürgerbeauftragte](#)

## Basisinformationen

Für das Amt für Soziale Dienste ("AfSD") gibt es zwei Bürgerbeauftragte, an die Bürgerinnen und Bürgern sich wenden können, wenn

- sie allgemeine Probleme mit dem AfSD haben, also beispielsweise Beschwerden und Kritik anbringen möchten.
- sie allgemeine Hilfestellung zum Umgang mit dem Amt für Soziale Dienste benötigen.
- dem AfSD Hinweise auf soziale Missstände mitteilen möchten.

Die Bürgerbeauftragten sind für die Bearbeitung von Fachverfahren nicht zuständig. Bürgerinnen und Bürger, die konkrete Auskünfte zu laufenden Verfahren benötigen, sollten sich zunächst an die zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter wenden. Die Bürgerbeauftragten können auch bei der Suche nach zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern behilflich sein.

## Voraussetzungen

Es gibt keine besonderen Voraussetzungen, um mit den Bürgerbeauftragten in Kontakt zu treten. Allerdings ist zu berücksichtigen, dass die Bürgerbeauftragten nur für allgemeine Fragestellungen zuständig sind, keine Auskünfte zu und auch keine Entscheidungen in laufenden Verfahren geben oder treffen können.

## Verfahren

Bürgerinnen und Bürger, die mit den Bürgerbeauftragten in Kontakt treten möchten, können dies

- telefonisch zu den unter "Zuständige Stelle" genannten Zeiten und Telefonnummern,

- per E-Mail,
- per Fax
- und ggf. auch persönlich nach Terminabsprache tun.

Das Anliegen wird dann gemeinsam besprochen, berechtigten Beschwerden wird im Anschluss nachgegangen. Geäußerte Kritik wird zum Anlass genommen, Abläufe zu verbessern und den Bürgerservice zu optimieren.

## **Rechtsgrundlagen**

- [Grundgesetz Artikel 17 \(GG Art. 17\)](#)

## **Weitere Hinweise**

Es gibt über die Bürgerbeauftragten beim Amt für Soziale Dienste hinaus verschiedene Zuständigkeiten, die bei der Wahl des richtigen Kontaktes zu berücksichtigen sind:

- Bei allgemeinen Fragen, Kritik und Beschwerden zur senatorischen Dienststelle der Senatorin für Soziales, Kinder, Jugend und Frauen müssen Bürgerinnen und Bürger sich an den dort zuständigen Bürgerbeauftragten wenden.
- Bei dem Verdacht auf finanzielle Ungereimtheiten ist der Antikorruptionsbeauftragte des Ressorts zu kontaktieren.
- Bei allgemeinen Fragen, Kritik und Beschwerden zu anderen Ressorts und senatorischen Dienststellen sind die dortigen Bürgerbeauftragten zu kontaktieren.
- Allgemein Fragen zur Freien Hansestadt Bremen beantwortet das Bürgertelefon Bremen („BTB“) unter +49 421 3610 zum Ortstarif.

## **Wie lange dauert die Bearbeitung?**

Die Bearbeitungsdauer ist vom individuell eingebrachten Fall abhängig und kann nicht pauschal benannt werden.

## **Welche Gebühren/Kosten fallen an?**

Die Bearbeitung erfolgt kostenfrei.