

**Antwort der Verwaltung auf die Anfrage der/des** : **Integrationsrates Göttingen**

**für die Sitzung des Ausschusses für Soziales und Wohnungsfragen am** : **02.12.2008**

**THEMA** : **Beschwerdemanagement**

**Antwort erteilt** : **Stadträtin Dr. Schlapeit-Beck**

---

Zunächst muss die Verwaltung darauf hinweisen, dass der Integrationsrat kein Auskunftsrecht hat. Das Auskunftsrecht nach § 39 a NGO steht ausschließlich Ratsfrauen und Ratsherren zu. Dies wird durch § 10 der Geschäftsordnung noch einmal konkretisiert (Fraktionen, Gruppen, einzelne Ratsmitglieder). Da der Vorsitzende des Integrationsrates, Herr Tugcu, Ratsherr der Stadt Göttingen ist, wird es in diesem Fall als Anfrage eines Ratsmitgliedes gewertet. Die Verwaltung beantwortet die Anfrage zum Thema „Beschwerdemanagement“ wie folgt:

1. Das Beschwerdemanagement der Stadtverwaltung Göttingen bearbeitet nur Anregungen und Beschwerden, für die die Stadt Göttingen zuständig ist. Die Zuständigkeit der Stadt Göttingen kann sich aus der Heranziehungsvereinbarung ergeben, z.B. bei der Leistungsgewährung nach dem SGB II. In diesem Zusammenhang gibt es auch Beschwerden, die sich auf die Rechtsauslegung des SGB II beziehen. Hier ist in der Sachbearbeitung der Leitfaden des Landkreises zugrunde zu legen.
2. In den Fällen, in denen die Rechtsauslegung des SGB II kritisiert wird, wird auf den Landkreis Göttingen und auf den Rechtsweg verwiesen.
3. Von den in 2007 eingegangenen 950 Anregungen und Beschwerden betreffen 180 Fälle (19 %) den Fachbereich Soziales. Hiervon beziehen sich 94 % auf den Bereich des SGB II. Themen hierbei waren rechtliche Fragestellungen, Verständlichkeit der Bescheide, Bearbeitungszeiten und Verhalten von Bediensteten.
4. Von den 950 Anregungen und Beschwerden betreffen 2 % (19 Fälle) die Ausländerbehörde. Themen hierbei sind rechtliche Fragestellungen (z. B. Versagung der Aufenthaltsgenehmigung) und Verhalten von Bediensteten.
5. 2007 gab es insgesamt 76 verhaltensbedingte Beschwerden.

6. Eine Dienstaufsichtsbeschwerde bezieht sich auf ein persönliches Fehlverhalten eines oder einer Bediensteten. Die meisten als Dienstaufsichtsbeschwerden bezeichneten Schreiben waren Beschwerden, die sich gegen Sachentscheidungen wandten. Andererseits wurden auch mündlich Beschwerden vorgetragen, die das Verhalten von Bediensteten betrafen. Daher sind schriftliche Dienstaufsichtsbeschwerden mit in die allgemeine Statistik aufgenommen worden. Insgesamt bezogen sich 8 % der Eingaben auf das Verhalten von Bediensteten.
7. Etwa jede fünfte Beschwerde im Fachbereich Soziales betrifft das Verhalten des Bediensteten. Allerdings sind diese Beschwerden häufig verbunden mit inhaltlicher Kritik. Es steht zu vermuten, dass hier, häufiger als in anderen Bereichen, versucht wird, über eine verhaltensbedingte Beschwerde inhaltliche Entscheidungen zu beeinflussen.

In der Ausländerbehörde sind verhaltensbedingte Beschwerden eher selten. Im Jahr 2007 waren es 6 verhaltensbedingte Beschwerden.

8. Die Bearbeitungszeiten sind sehr unterschiedlich. Einfache oder wiederkehrende Themen können häufig sofort beantwortet werden. In vielen Fällen müssen vor der Beantwortung der Anregungen und Beschwerden zunächst Stellungnahmen der betroffenen Organisationseinheiten eingeholt und geprüft werden. Bei sehr komplexen Fragestellungen kann es durchaus auch längere Bearbeitungszeiten geben. Hierüber wird die Beschwerdeführerin bzw. der Beschwerdeführer grundsätzlich informiert.
9. In 22% aller Fälle wurde einer Beschwerde abgeholfen bzw. konnte eine Anregung umgesetzt werden. Bei 40% der Eingaben konnte zwar der Beschwerde nicht abgeholfen bzw. die Anregung nicht umgesetzt werden, jedoch wurden die Gründe hierfür so erläutert, dass eine Zufriedenheit des Bürgers / der Bürgerin erreicht wurde. Separate Statistiken für den Fachbereich Soziales bzw. der Ausländerbehörde werden nicht geführt. Aus den Erfahrungen der letzten Jahre kann jedoch festgestellt werden, dass die Werte der Gesamtverwaltung auch auf die genannten Organisationseinheiten übertragen werden können.