

Vorlage-Nr.: **4202-2011/DaDi** vom 03.03.2011
 Aktenzeichen: 412-005
 Fachbereich: VII - HA Kreisagentur für Beschäftigung
 Beteiligungen:

Produkt: **1.05.02.01 Verwaltung**

Beschlusslauf:	Nr.	Gremium	Status	Zuständigkeit
	1.	Kreisausschuss	N	Zur Kenntnisnahme
	2.	Ausschuss für Gleichstellung, Generationen und Soziales	Ö	Zur Kenntnisnahme

Betreff: **Statistische Auswertung Beschwerdemanagement Kreisagentur für Beschäftigung 2010**

Erste Kreisbeigeordnete Lück

gibt die statistische Auswertung des Beschwerdemanagements der Kreisagentur für Beschäftigung aus dem Jahr 2010 zur Kenntnis.

Beschwerdegründe

Häufigkeit der Beschwerdeführung (z. T. mehrere Gründe pro Beschwerdeeingang möglich)

	2010
Leistungssachbearbeitung	15
Kundenfreundlichkeit/Arbeitsweise	10
Bearbeitungszeit	32
Eingliederungsleistungen	6
KDU, Mietnebenkosten	6
Telefonische Erreichbarkeit	3
Existenzgründung	0
Umzugs- Renovierungskosten	0
Vermittlung	0
Eingliederungsvereinbarung	0
Ermittlungsdienst	0

Beschwerdegründe insgesamt in 2010 **72**

Beschwerdeeingänge insgesamt in 2010 **37**

Beschwerdeeingänge insgesamt in 2009 **31**

Durchschnittliche Bearbeitungsdauer einer Beschwerde in Wochentagen **8,3**

