

## Bürgerbeauftragte beim 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.

### Basisinformationen

Für das Amt für Soziale Dienste ("AfSD") gibt es zwei Bürgerbeauftragte, an die Bürger:innen 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.
- Sie dem AfSD Hinweise auf soziale Missstände mitteilen möchten.

Die Bürgerbeauftragten sind für die Bearbeitung von Fachverfahren nicht zuständig. Bürger:innen, die konkrete Auskünfte zu laufenden Verfahren benötigen, sollten sich zunächst an die zuständigen Sachbearbeiter:innen wenden. Die Bürgerbeauftragten können auch bei der Suche nach zuständigen Sachbearbeiter:innen 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. Sie können keine Auskünfte zu laufenden Verfahren geben oder Entscheidungen zu diesen treffen.

### Ablauf

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 gegebenenfalls 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.

## 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 Bürger:innen sich an die 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.
- Allgemeine Fragen zur Freien Hansestadt Bremen beantwortet das Bürgertelefon Bremen ("BTB") unter +49 421 3610 zum Ortstarif.

## Zuständige Stellen

- [Amt für Soziale Dienste | Bürgerbeauftragte](#)
  - +49 421 3618802
  - +49 421 4968802
  - Breitenweg 29-33, 28195 Bremen
  - [Website](#)
  - [beschwerde@afsd.bremen.de](mailto:beschwerde@afsd.bremen.de)

## Gebühren / Kosten

gebührenfrei

## Fristen & Bearbeitungsdauer

### Wie lange dauert die Bearbeitung?

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

## Rechtsgrundlagen

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

Aktualisiert am 24.07.2025