

## Anlage 2

### Kategorisierung und Priorisierung

#### I. vorlagepflichtige Kundenreaktionen bei GF:

##### 1. Sofortiger Handlungsbedarf – Kundenreaktionen mit erheblichen Risiken

- Eskalationspotential – Folgewirkungen
- Medien
- aktueller Bezug
- Arbeitgeber mit Multiplikatorwirkung
- hohe Außenwirkung

##### 2. Kundenreaktionen mit erheblichen Auswirkungen

- Auswirkungen auf Handlungsprogramme
- Verfahren, Produkte, Leistungen
- geschäftspolitische Bedeutung
- Bundes- und Landesbehörden

##### 3. Kundenreaktionen mit grundsätzlicher Bedeutung

- Grundsatzprobleme
- Mitarbeiterverhalten
- Dienstaufsichtsbeschwerden
- Organisatorisches

##### 4. Petitionen und Eingaben

#### II. nicht vorlagepflichtig:

1. Standardvorgänge
2. allg. Rechtsansprüche
3. Ansprüche auf finanzielle Leistungen
4. Mehrfachbeschwerden