



DIENSTBLATT

FÜR DAS JOBCENTER GÜSTROW

- Nur für den Dienstgebrauch -

Betreff:

Hinweise zur Wahrnehmung der Fachaufsicht in der Leistungsbearbeitung (Qualitätsmanagement)

Geschäftszeichen:

A7 – II-4300

Vorgang:

Gewährleistung der Ordnungsmäßigkeit der Leistungsgewährung

Dienstblatt-
Geschäftsanweisung

2 / 2006

vom 07. Juni 2006

Handakte

Verteiler

Ausschließlich Teamleiter

nachrichtlich

A7, 70, 70.9

I. ALLGEMEINES

(1) Die Leistungsgewährung bewegt sich in einem Spannungsfeld zwischen dem Primat der rechtzeitigen Gewährung von Leistungen (Massenverfahren) und einer rechtmäßigen (qualifizierten) Sachbearbeitung.

Im Sinne einer effizienten Verwaltungsleistung sind Qualitätsverbesserungen unverzichtbar. Fehler zu vermeiden erfordert zwar Aufwand; weit höher ist jedoch der Aufwand, Fehler nachträglich zu beheben.

(2) Im Rahmen einer intensivierten Beobachtung der Arbeitsergebnisse des Jobcenters durch die Träger der Leistungen nach dem SGB II (Gewährleistungsverantwortung) gewinnen zielorientiertes Planen, Kontrollieren und Steuern in den Teams zunehmende Bedeutung.

(3) Die Wahrnehmung der Fachaufsicht zählt dabei zu den wesentlichen Aufgaben der Führungskräfte im Jobcenter Güstrow. Ein Gesamtkonzept für die Art und Weise der Ausübung der Fachaufsicht gibt es bisher nicht. Die Mehrzahl der Teamleiter des Jobcenters kann zudem keine Erfahrungen als Führungskraft im Leistungsbereich vorweisen.

(4) Durch die Dezentralisierung von Aufgaben und Verantwortung bei der Umsetzung des SGB II hat das Jobcenter Handlungsspielraum. Hier soll auf dieser Basis Hilfestellung bei der Wahrnehmung der Fachaufsicht geben sowie eine regelmäßige und nachweisbare Fachaufsicht in der Leistungssparte des Jobcenters erleichtern.

Ausgangslage

Ziel der Arbeitshilfe

II. GRUNDSÄTZLICHE HANDLUNGSFELDER

II.1 Weisungen, Verfahrensregelungen und Recht

(1) Die im Jobcenter anzuwendenden Weisungen (Geschäftsanweisungen und Fachliche Hinweise der BA, Richtlinien des Landkreises, Weisungen der Geschäftsführung) dienen der einheitlichen Rechtsanwendung, räumen nach Möglichkeit Ermessensspielräume ein und delegieren Aufgaben.

(2) Die Weisungen der Geschäftsführung des Jobcenters enthalten zum besseren Verständnis Beispiele sowie grafische Darstellungen und stellen Ablaufstandards dar. Rechtsgrundlagen und Weisungen sind im Sinne von Arbeitshilfen im Intranet der BA und in der D03278-Güstrow-Ablage allen Mitarbeitern zugänglich.

(3) Aufgabe der Teamleiter ist es, den unterstellten Mitarbeitern Kenntnis über die vorhandenen Weisungen zu geben und den Kenntnisstand der Mitarbeiter fortlaufend zu kontrollieren.

Weisungen

**Überprüfung des
Kenntnisstandes der
Mitarbeiter**

II.2 Qualifikation der Mitarbeiter

(1) Die ordnungsgemäße Durchführung der Leistungsangelegenheiten nach dem SGB II erfordert ein Basiswissen angrenzender Rechtsgebiete (insbesondere Unterhaltsrecht und SGB III), Kenntnisse bzgl. Arbeitsorganisation, Bürokunde und Rechtsmethodik sowie vertieftes Wissen beim materiellen und Verfahrensrecht (hier insbesondere SGB I und SGB X sowie A2LL und FINAS).

Anforderungsprofil

(2) Auch bei bereits länger angesetzten Mitarbeitern bestehen augenscheinlich teilweise erhebliche Qualifikationsdefizite, bei Mitarbeitern des mittleren Dienstes insbesondere Defizite im materiellen Recht und in der Kommunikation mit Kunden.

Defizite

(3) Aufgabe der Teamleiter ist es, diesen Qualifikationsdefiziten durch geeignete Maßnahmen entgegen zu wirken. Ein probates Mittel hierfür ist die turnusmäßige Durchführung von Dienstunterrichten.

Dienstunterricht

Die Themen für den Dienstunterricht sollen aus den Beobachtungen der Teamleiter und aus Anregungen der Mitarbeiter erwachsen.

Hilfestellungen zur Durchführung sind aus den Fachbesprechungen der Sachbearbeiter zu beziehen.

Sachbearbeiter

II.3 Organisatorische Maßnahmen

(1) Auch die Sachbearbeitung ist vielfach mit Kurzanliegen und Assistenzarbeiten belastet, dass die Erledigung der originären Aufgaben leidet.

(2) Die Schnittstellen zwischen pAp und Leistung bei der Arbeiterledigung sollten in der Weise verändert werden, dass – soweit möglich – die Bearbeitung in einem Guss erfolgen kann. Grundsätzliche Weisungen zur Ausgestaltung der Abläufe sind mit Geschäftsanweisung 9/2005 vom 27.02.2006 erteilt worden, Abstimmungen hinsichtlich der Aufgaben von Eingangszone/Kundenbüro/“Servicecenter“ werden zurzeit getroffen.

Schnittstellen im Team

Arbeitshilfen und Checklisten, die eine effiziente und ordnungsgemäße Sachbearbeitung ermöglichen, liegen im Intranet der BA vor.

Intranet-Arbeitshilfen

(3) Ratsam ist ggf. auch, spezialisierte Mitarbeiter des mittleren Dienstes zur Effizienzsteigerung als Präsenzauskunft vorzuhalten, da viele Kurzanliegen schneller und besser allein per A2LL-Daten durch Leistungsmitarbeiter abschließend zu klären sind und sich damit Poststaus vermeiden lassen.

Präsenzauskunft

(4) Aufgabe der Teamleiter ist es, hierzu geeignete Aktivitäten zu entfalten.

III. GRUNDSÄTZE DER FACHAUFSICHT

(1) Auf eine ausreichende Fachaufsicht kann auch in Zeiten erhöhter Belastung nicht verzichtet werden. Einzelne Aktivitäten (z.B. Auswertung von Daten der Antragserledigung in Abhängigkeit zur Anwesenheit) erhalten dann sogar besondere Bedeutung. Bei außergewöhnlichen Belastungssituationen kommt es verstärkt darauf an, Prioritäten zu setzen und die Effizienz der Aufgabenwahrnehmung zu steigern.

Belastungssituationen

(2) So gesteckte Ziele sind zu operationalisieren, d.h. in überschaubare, sukzessiv umsetzbare Teilziele – möglichst nach messbaren sachlichen und/oder zeitlichen Kriterien - zu untergliedern. Voraussetzung hierfür ist, dass die Mitarbeiter wissen, welche Anforderungen konkret an sie gestellt werden (z.B. welche Menge in welcher Zeit).

Operationalisierung

siehe auch

DBI.-GA 28/2006

(3) Durch eine gemeinsame Zielplanung mit den Mitarbeitern kann eine zweckgerichtete Aufgabenerledigung nach Prioritäten unterstützt werden. Hierbei sollen die Einflussfaktoren berücksichtigt werden.

Gemeinsame Zielfindung

(4) Die Verpflichtung zur regelmäßigen Beobachtung der Aufgabenerledigung im Zuständigkeitsbereich ergibt sich aus dem Tätigkeits- und Kompetenzprofil für Teamleiter nach dem SGB II. Dieses schließt insbesondere folgende Aspekte mit ein:

Regelmäßige Fachaufsicht

- Auswertung der bereit gestellten Führungsinformationen (Statistiken usw.),
- Feststellungen zum Kenntnisstand von Mitarbeitern bei der Besprechung von Einzelfällen und bei Dienstbesprechungen,
- Feststellung der Arbeitsqualität durch Ausübung der Anordnungs- Entscheidungs- und Zeichnungsbefugnis,

...

- Überwachung der kundenfreundlichen Aufgabenerledigung (bspw. zügige Bedienung der Kunden in der Antragsannahme, telefonische Erreichbarkeit, Andrangsbewältigung, Bearbeitungszeit eingehender Anträge und Postvorgänge),
- Informationsgang im Verantwortungsbereich und Gespräche mit den unterstellten Mitarbeitern.

(5) Eine Anlass bezogene Wahrnehmung der Fachaufsicht kommt z.B. in Betracht bei:

- Beschwerden, Eingaben und Petitionen,
- Beanstandungen durch Prüfstellen,
- Stattgabevorschläge im SGG-Verfahren,
- Sachdienliche Anregungen der Mitarbeiter,
- Organisatorischen und personellen Veränderungen,
- Signifikanten Abweichungen von Zielwerten,
- Unvorhersehbaren externen Einflüssen (Rechtsänderungen, neue IT-Verfahren usw.).

**Anlass bezogene
Fachaufsicht**

**siehe auch DBI.-GA
6/2007**

(6) Die IST-Werte sind den SOLL-Werten gegenüber zu stellen. Maßstab der Analyse sind die Zielvorgaben und die als SOLL-Wert ausgewiesenen Leistungsstandards.

Auf Basis der Analyseergebnisse ist eine Bewertung vorzunehmen. Hierbei sind sowohl die *negativen* als auch die *positiven* Ergebnisse darzustellen.

Als Ergebnis von Analyse und Bewertung ist ein etwaiger Handlungsbedarf erkennbar. Hieraus sind die konkreten Aktivitäten zur Behebung der Mängel und deren Priorität festzulegen.

Die getroffenen Feststellungen, Bewertungen und Veranlassungen sollten auf einem Auswertungsbogen erfasst und den Mitarbeitern im Rahmen von Dienstbesprechungen dargestellt werden.

Hierbei sind insbesondere die Themenbereiche zu behandeln, bei denen im Rahmen der Fachaufsicht auffällige Ergebnisse (Fehler- und Mängelschwerpunkte) zu verzeichnen waren.

Analyse

Bewertung

**Festlegung des
Handlungsbedarfs**

**Anlass bezogene
Auswertung**

(7) Sollte es sich bei den im Rahmen der Fachaufsicht festgestellten SOLL-Abweichungen um Ausnahmefälle handeln, sind die Teamleiter gehalten, diese Sachverhalte weiter zu beobachten und zu gegebener Zeit entsprechende Aktivitäten zu entwickeln.

Aufnahmefälle

IV. DOKUMENTATION

Die Form der Dokumentation zur Fachaufsicht ergibt sich aus der Art der Fachaufsicht. In Frage kommen insbesondere

- Niederschriften bzw. Vermerke über die geplanten Fachaufsichtsmaßnahmen,
- Vermerke bzw. Protokolle über durchgeführte Maßnahmen der Fachaufsicht,
- Sicht- und Erledigungsvermerke,
- Schriftlich erstellte Arbeitshilfen und Bearbeitungshinweise,
- Niederschriften über Dienstbesprechungen und Dienstunterrichte,
- Unterlagen über durchgeführte Schulungsmaßnahmen (Themen, Teilnehmer, Dauer, Schulungsmaterial usw.),
- Auswertungslisten (z.B. DALEB),
- Sonstige Ergebnisniederschriften (z.B. über Ergebnisse bei ausgeübtem Unterschriftsvorbehalt, über Beobachtungen hinsichtlich Aktenumlauf und Postlauf).

V. SONSTIGES

(1) Die gesondert ergangenen und ergehenden Weisungen zu speziellen Fachaufsichtsaufgaben sind unter Beachtung dieses Dienstblattes umzusetzen. Auf die Regelungen zum Geschäftsverfahren (Geschäftsanweisung 4/2006 vom 27.02.2006) wird hingewiesen.

(2) Ich erwarte, dass die Teamleiter sind künftig in der Lage sind, aussagekräftige Informationen zu den Ergebnissen der durchgeführten Fachaufsicht im Zuständigkeitsbereich zu liefern.



Wachholz

Anlage zur DBI.-GA 2/2006

Jobcenter Güstrow
Team

Zielblatt zur Fachaufsicht aus besonderem Anlass

Problem.

Ziel:

Maßnahmen:

Termine:

Verantwortlich:

Erfolgskontrolle:

Verantwortlich:

Datum / Unterschrift