



DIENTSTBLATT

FÜR DAS JOB CENTER GÜSTROW
- Nur für den Dienstgebrauch -

Dienstblatt-
Geschäftsanweisung

7 / 2008

vom 03. März 2008

Handakte

Verteiler

Alle Mitarbeiter

Betreff:

Regelung der Erreichbarkeit der gE Jobcenter Güstrow

Geschäftszeichen:

A7 – II-5003 / II-5011 / II-5020

Vorgang:

Risikomanagementsystem der gE Jobcenter Güstrow

hier: Internes Kontrollsystem / Sicherungsmaßnahmen

**Geschäftsanweisung
zur Regelung der Erreichbarkeit der gE Jobcenter Güstrow**

vom 3. März 2008

novelliert mit Wirkung vom 1. Oktober 2014

KORREKTURFASSUNG vom 7. Oktober 2014

Inhaltsübersicht

- § 1 [Anlass](#)
- § 2 [Zweck von Erreichbarkeitsregelungen](#)
- § 3 [System der örtlichen Erreichbarkeit](#)
- § 4 [System der telefonischen Erreichbarkeit](#)
- § 5 [System der persönlichen Erreichbarkeit](#)
- § 6 [System sonstiger Erreichbarkeit](#)
- § 7 [Inkrafttreten, Geltungsdauer](#)

[Anlage](#)

§ 1 Anlass

¹ Das Jobcenter Güstrow (Jobcenter) hat die Einhaltung der „Mindeststandards der Bundesagentur für Arbeit bei der Erbringung von Leistungen der Grundsicherung für Arbeitsuchende durch Arbeitsgemeinschaften“ anerkannt; sie gelten auch für Jobcenter in Form der gemeinsamen Einrichtung nach § 44b SGB II. ² Die Erreichbarkeit des Jobcenters gehört zu den systemischen Mindeststandards.

**Anerkannte
Mindeststan-
dards**

Inhalt

§ 2 Zweck von Erreichbarkeitsregelungen

Zur Erfüllung des Mindeststandard muss das Jobcenter nicht dem vom Kunden gewünschten Kommunikationsweg entsprechen, aber einen dem Anliegen adäquaten Weg aufzeigen.

Inhalt

§ 3 System der örtlichen Erreichbarkeit

(1) Das Jobcenter bietet seine Dienstleistungen in Umsetzung des SGB II im Landkreis Güstrow an den Standorten Güstrow, Teterow und Bützow an.

Standorte

(2) ¹ Die Anschriften der Liegenschaften sind der [Anlage](#) zu entnehmen. ² Sie sind unter www.arbeitsagentur.de auch im Internet als auch im Telefonbuch der Deutschen Telekom veröffentlicht.

Anschriften

(3) Die Anschrift des örtlich zuständigen Standortes des Jobcenters ist standardmäßig Bestandteil jedes Postausgangsschreibens.

Ausgangspost

Inhalt

§ 4 System der telefonischen Erreichbarkeit

(1) ¹ Die Kunden des Jobcenters können ihre Anliegen telefonisch klären. ² Hierzu sind bis zum 31. Oktober 2014 Telefonringe von Beschäftigten eingerichtet, die über eine einheitliche Telefonnummer die Kontaktaufnahme gewährleisten.

Telefonringe

(2) ¹ Die telefonische Erreichbarkeit besteht von Montag bis Mittwoch von 07:30 Uhr bis 16:00 Uhr, am Donnerstag von 07:30 Uhr bis 16:00 Uhr sowie am Freitag von 07:30 Uhr bis 12:30 Uhr. ² Die Teamleiter stellen sicher, dass eine ausreichende Anzahl von Beschäftigten in den Telefonringen eingeloggt sind, um den Mindeststandard von 70% erfolgreicher Einwahlversuche zu gewährleisten.

Besetzung

(3) ¹ Die Telefondurchwahlen der Telefonringe der Liegenschaften sind der [Anlage](#) zu entnehmen. ² Sie sind unter www.arbeitsagentur.de auch im Internet als auch im Telefonbuch der Deutschen Telekom veröffentlicht.

Telefonnummer

(4) Daneben ist in allen Postausgangsschreiben die persönliche Durchwahl des Bearbeitenden Mitarbeiters anzugeben.

**Persönliche
Durchwahl**

Inhalt

§ 5 System der persönlichen Erreichbarkeit

(1) ¹ Das Jobcenter steht für persönliche Kundenkontakte zur Verfügung. ² Die Öffnungs- und Sprechzeiten tragen den Kundenbedürfnissen Rechnung. ³ Kundenkontakte sind grundsätzlich zu terminieren.

(2) ¹ Als Öffnungs- und Sprechzeiten bietet das Jobcenter an

Tag	Öffnungszeiten
Mo	07:30 Uhr - 12:30 Uhr
Di	07:30 Uhr - 12:30 Uhr
Mi	geschlossen
Do	07:30 Uhr - 12:30 Uhr und 13:30 Uhr - 18:00 Uhr
Fr	07:30 Uhr - 12:30 Uhr.

**Öffnungszeit/
Sprechzeit**

² Die Teamleiter stellen eine ausreichende personelle Anwesenheit zur Gewährleistung der persönlichen Erreichbarkeit sicher und schaffen entsprechende Vertretungsregelungen.

**Vertretungs-
regelungen**

Inhalt

§ 6 System sonstiger Erreichbarkeit

(1) Das Jobcenter ist auch per E-Mail zu erreichen.

(2) ¹ Die E-Mail-Adressen der Standorte des Jobcenters sind der [Anlage](#) zu entnehmen.

² Sie sind unter www.arbeitsagentur.de auch im Internet veröffentlicht.

E-Mail-Adressen[Inhalt](#)**§ 7 Inkrafttreten, Geltungsdauer**

(1) Die Dienstblatt-Geschäftsanweisung tritt sofort nach ihrer Verkündung in Kraft.

(2) Sie gilt bis zu ihrer Änderung aufgrund Umstellung auf das Service Center.

[Inhalt](#)**Anlage**

Geschäftsführer



i.V. Bonack

Wachholz

Anlage

Kontaktdaten der gE Jobcenter Güstrow**Jobcenter Güstrow**1. Hausanschrift

Eisenbahnstr. 12
18273 Güstrow

2. Kommunikationswege

Telefon: 03843/ 775 – 0

Telefax: 03843/ 775 – 499

E-Mail: Jobcenter.Guestrow@jobcenter-ge.de

3. offizieller Telefonbucheintrag bei DeTeMedia**Jobcenter Güstrow - Außenstelle Bützow**1. Hausanschrift

Am Ausfall 67
18246 Bützow

2. Kommunikationswege

Telefon: 038461/ 9163 – 0

Telefax: 038461/ 9163 – 212

E-Mail: Jobcenter-Guestrow.Buetzow@jobcenter-ge.de

3. offizieller Telefonbucheintrag bei DeTeMedia**Jobcenter Güstrow - Außenstelle Teterow**1. Hausanschrift

Rostocker Straße 43-51
17166 Teterow,

2. .Kommunikationswege

Telefon: 03996/ 1405 – 0

Telefax: 03996/ 1405 - 265 65

E-Mail: Jobcenter-Guestrow.Teterow@jobcenter-ge.de

3. offizieller Telefonbucheintrag bei DeTeMedia