

Arbeitsanweisung
Kundenreaktionsmanagement
vom 02.04.2007

1. Eingehende Beschwerden, Anfragen aus Bezirks-, Landes-, Bundesverwaltungen, Petitionen werden in der koordinierenden Stelle des Geschäftsführers/der Geschäftsführerin registriert und federführend bearbeitet.
2. Entwürfe für den Geschäftsführer/der Geschäftsführerin werden grundsätzlich auf einheitlichem Briefkopf (s. Anlage 1) in Blocksatz, in der Ich-Form und als Datei in den Bereichen gefertigt. Die Datei ist innerhalb der von der koordinierenden Stelle festgelegten Frist an diese zu senden.
3. Die jeweiligen Bereichsleitungen sind insbesondere verantwortlich für
 - Die Sicherstellung einer ausführlichen fachlichen Antwort unter Angabe der einschlägigen Rechtsnormen.
 - Die Beantwortung aller in den Schreiben angesprochenen Punkte (fachlich, organisatorisch, Verhalten/Äußerungen von Sachbearbeitungen).
 - Einhaltung der oben beschriebenen Formalien und der gesetzten Fristen.
4. Nicht einzugehen in den Entwürfen ist auf politische Fragestellungen und/oder Äußerungen.
5. Kompetenzen der koordinierenden Stelle:
 - Die koordinierende Stelle handelt im Auftrag des Geschäftsführers/der Geschäftsführerin und ist somit berechtigt, alle für den entsprechenden Fall maßgeblichen Auskünfte einzuholen und in den entsprechenden Fällen ggf. Hinweise in der Bearbeitung zu geben.
 - Die koordinierende Stelle ist berechtigt, Entwürfe aus den Bereichen, die aus Sicht des Geschäftsführers/der Geschäftsführerin Ergänzungen/Änderungen bedürfen, an diese zwecks Überarbeitung zurückzugeben.
 - Die koordinierende Stelle ist darüber hinaus berechtigt, im Auftrag des Geschäftsführers/der Geschäftsführerin die Entwürfe eigenständig zu überarbeiten.

Winfried Krüger
Geschäftsführer JC Mitte