

Verteiler:
alle Mitarbeiterinnen und
Mitarbeiter

Germersheim, den 12.12.2016

Jobcenter Geschäftsanweisung 03/2017

Geschäftszeichen:

90 – II-5000/II-5003/II-5020/-5021.2

2. Änderung zur Geschäftsanweisung Erreichbarkeit

Die Öffnungs- und Erreichbarkeitszeiten für das Jobcenter Landkreis Germersheim sind wie folgt geregelt:

Für den Standort Germersheim:

Montag, Dienstag, Mittwoch:	08:00 Uhr bis 12:30 Uhr und telefonisch zusätzlich 14:00 Uhr bis 16:00 Uhr
Donnerstag:	08:00 Uhr bis 12:30 Uhr und 14:00 Uhr bis 18:00 Uhr
Freitag:	08.00 Uhr bis 12.30 Uhr

Für den Standort Kandel:

Montag, Dienstag, Mittwoch:	08:00 Uhr bis 12:00 Uhr und telefonisch zusätzlich 14:00 Uhr bis 16:00 Uhr
Donnerstag:	08:00 Uhr bis 12:00 Uhr und 14:00 Uhr bis 18:00 Uhr
Freitag:	08.00 Uhr bis 12.00 Uhr

Für MitarbeiterInnen, die an anderen Standorten eingesetzt sind, gelten die Öffnungszeiten der jeweiligen Liegenschaft.

Während dieser Zeiten muss in jedem Team eine fachlich ausreichende personelle Besetzung gewährleistet sein, so dass jedem Kundenanliegen angemessen Rechnung getragen werden kann.

Soweit aufgrund dienstlicher Notwendigkeiten das Jobcenter innerhalb der oben genannten Öffnungszeiten nicht erreichbar ist, erfolgt die Information der Öffentlichkeit rechtzeitig in geeigneter Form.

Außerhalb der regelmäßigen Öffnungszeiten können Termine mit KundInnen während der Zeiten der telefonischen Erreichbarkeit vereinbart werden. In diesen Fällen sind die Mitarbeiter am Kundenportal entsprechend zu informieren.

Regelung zur telefonischen Erreichbarkeit des Jobcenters Landkreis Germersheim:

- zwei MitarbeiterInnen in der Eingangszone sind hauptverantwortlich für die Durchführung der Telefonie über die zentrale Nummer des Jobcenters Landkreis Germersheim eingesetzt.
- Kundentheke und Telefonzentrale steuern die Kundenströme i. R. kurzer Anliegensklärung. Weiterreichende fachliche Klärungen und Auskünfte finden ausschließlich in den operativen Bereichen statt. Dokumentationen in VERBIS werden, soweit erforderlich, vorgenommen! (Kurzeinträge, wie z.B.: AUB abgegeben)
- Alle Schaltkreise mit den Prioritäten von 1-3 bleiben offen. Im Schaltkreis 3 sind 4 Mitarbeiter/innen (je 2 aus M+I und Leistung) im monatlichen Wechsel eingeloggt.
- Kann nicht verbunden werden, wird der/die gewünschte GesprächspartnerIn per E-Mail, CC an TL informiert. Der/die Kunde/-in muss innerhalb von 2 Arbeitstagen zurückgerufen werden. Bei Krankheit oder Urlaub muss dies von der Vertretung erledigt werden.
- Die Abarbeitung der Erledigung überwacht der /die TL
- Bei Abwesenheit ist das Telefon auf die Vertretung oder eine Person, mit der dies abgesprochen ist, umzustellen. Bei ungeplanter Abwesenheit (z. B. Erkrankung) veranlasst die zuständige Führungskraft diese Umstellung. Die Umstellung muss im Organisationsbereich bleiben und darf nur im Ausnahmefall auf Absprache auf die Eingangszone erfolgen.
- Der Spätdienst ist als Bereitschaftsdienst eingerichtet. Insoweit sind nicht alle Ansprechpartner taggleich erreichbar. Bei telefonischen Anliegen, die im Spätdienst nicht fachlich erledigt werden können, wird auf die telefonische Erreichbarkeit am Freitag oder auf den Rückruf verwiesen.
- Dienstag ist Sachbearbeitungstag für den Leistungsbereich, der weitgehend ohne Unterbrechungen durch telefonische Anliegen und/oder persönliche Vorsprachen möglich sein soll. Für dringende Anliegen ist die Erreichbarkeit in den Teams sichergestellt. Ansonsten kann auf Rückruf am Mittwoch verwiesen werden.

- Zur Sicherstellung einer möglichst ungestörten Beratung sind KundInnen in den Beratungsgesprächen zu informieren, dass Anrufe möglichst auf den Nachmittag zu legen sind (ab 14.00 Uhr). Bei eingehenden Anrufen während der Beratung kann auf das laufende Kundengespräch verwiesen und ein Rückruf nach dessen Beendigung oder am Nachmittag vereinbart werden.
- Die telefonische Erreichbarkeit wird monatlich ausgewertet und bei Bedarf wird organisatorisch nachgesteuert.

Die Personalvertretung und die Gleichstellungsbeauftragte wurden beteiligt.

Die Geschäftsanweisung tritt ab 16.01.2017 in Kraft.

.....
Ruth Burckhart
Geschäftsführerin