

## Geschäftsanweisung 04/2012

### **Betreff:**

Zeitnahe und wirkungsorientierte Umsetzung von

- E-Mails der Zentrale und der Regionaldirektion
- Handlungsempfehlungen und Geschäftsanweisungen
- sonstigen virtuellen Posteingängen von Bedeutung
- Telefonie

### **1. Zielausrichtung**

### **Grundsätzliches**

Der moderne E-Mailverkehr bietet eine der schnellsten Möglichkeiten des Informationstransportes. Es ist deshalb sicherzustellen, dass E-Mails auf direktem Wege dem fachlich zuständigen Adressaten zugeleitet werden und eine unverzügliche Bearbeitung erfolgt.

Gleiches gilt für im Intranet eingestellte Handlungsempfehlungen/Geschäftsanweisungen sowie sonstige virtuelle Posteingänge von Bedeutung.

Die Problematik bewegt sich im Spannungsfeld Distribution (Verteilung) und Reaktion (Veranlassung).

Der Konsens, die Information in der kürzest möglichen Reaktionszeit nachvollziehbar dem richtigen Adressaten zuzustellen, bedingt stringente Arbeitsstrukturen und klare fachliche Zuständigkeiten.

Effektiv in diesem Kontext handeln heißt, die Verteilung der eingehenden E-Mails so zu strukturieren, dass nachvollziehbar die schnellstmögliche Reaktion beim Adressaten erreicht wird.

Die Abarbeitung ist beim fachlich zuständigen Teamleiter angesiedelt, um die größtmögliche Effizienz zu erreichen.

Die telefonische Erreichbarkeit ist im Hinblick auf die Außendarstellung und eine gute und schnelle Kommunikation mit anderen Institutionen sowie den Hilfeempfängern von großer Bedeutung.

## 2. Prozessabläufe

Differenziert wird nachfolgend zwischen den verschiedenen Möglichkeiten, mit denen E-Mails in den Verantwortungsbereich des Jobcenters gelangen.

### 2.1 Mails der Zentrale, der Regionaldirektion oder sonstige Eingänge in dem virtuellen Postfach \_BA-Jobcenter-Bernkastel-Wittlich

Der Posteingang ist von dem Postfachverwalter mehrmals täglich zu sichten.

**Postfach BA\_Jobcenter-  
Bernkastel-Wittlich**

Eingehende E - Mails sind wie folgt weiterzuleiten:

Kann eine E-Mail fachlich eindeutig einem/ einer Mitarbeiter/in zugeordnet werden, ist diese an den/die Mitarbeiter/in weiterzuleiten.

Kann eine E-Mail fachlich eindeutig einem der beiden Teamleiter zugeordnet werden, ist diese an den zuständigen Teamleiter weiterzuleiten.

Kann die E-Mail keinem der beiden Teamleiter eindeutig zugeordnet werden, ist diese an die beiden Teamleiter und den Geschäftsführer weiterzuleiten.

Kann die E-Mail eindeutig dem Geschäftsführer zugeordnet werden, ist diese an den Geschäftsführer weiterzuleiten.

### 2.2 Handlungsempfehlungen und Geschäftsanweisungen

Geschäftsanweisungen werden im Intranet veröffentlicht. Unabhängig hiervon erfolgt eine Mitteilung über das Inkrafttreten durch die Führungsunterstützungsberater SGB II per E-Mail an die Geschäftsführung. Diese Mail wird unverzüglich an die zuständigen Teamleiter weitergegeben.

**Handlungsempfehlungen/  
Geschäftsanweisungen**

Die Teamleiter informieren unverzüglich per E-Mail die Mitarbeiter/Innen über die Geschäftsanweisung. Soweit erforderlich erfolgt die Weitergabe an die Mitarbeiter/innen mit ergänzenden Erläuterung. Darüberhinaus entscheiden die Teamleiter nach eigenem Ermessen, ob der Gegenstand einer Geschäftsanweisung im Rahmen einer Dienstbesprechung thematisiert werden muss.

### 2.3 Telefonie

Die Erreichbarkeit während der Telefoniezeiten ist an allen

Standorten durch die einzelnen Teams sicherzustellen. Die Telefoniezeiten sind von Montag bis Donnerstag von 8.00 Uhr bis 12.30 Uhr und von 14.00 Uhr bis 16.00 Uhr. Im Hinblick auf eine gute Erreichbarkeit sind jeweils alle fachlich zuständigen Mitarbeiter/innen in den beiden Themenrufkreisen „Leistung“ und „Markt und Integration“ eingeloggt. Die Themenrufkreise haben die Rufnummern 72 – Leistung – und 73 – Markt und Integration.

## **Telefonische Erreichbarkeit**

Bei Abwesenheit ist die persönliche Rufnummer während der allgemeinen Telefoniezeiten auf den Themenrufkreis umzustellen.

Außerhalb der Telefoniezeiten erfolgt die Umleitung auf eine Voice-Box.

Die Geschäftsanweisung tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft

Gez.  
Hans-Georg Simon  
Geschäftsführer