

Geschäftsanweisung Kommunikation und Interaktion

Kommunikationsmodell im Jobcenter im LK Diepholz

AZ: II-5024

Inhalt:

1.)	Allgemeines	1
2.)	Grundsätze	1
3.)	Organisation	2
4.)	Verantwortlichkeiten und Form der Kommunikation	3
5.)	Umgang mit Handlungsempfehlungen / Geschäftsanweisungen, E-Mail-Infos – SGB II und sonstigen Weisungen	4
6.)	Grundregeln für den E-Mail-Verkehr	5
7.)	Grundregeln für die Durchführung von Dienstbesprechungen	6

1.) Allgemeines

Definition Kommunikation:

Eine der Definitionen für den Begriff Kommunikation ist „Verständigung untereinander“. (Drosdowski, Köster, Müller & Scholze-Stubenrecht).

Für das Jobcenter im LK Diepholz bedeutet das somit die Weitergabe oder das Entgegennehmen / Empfangen von Information. Kommunikation ist in diesem Kontext als Weitergabe von Information zu verstehen, die nicht ausschließlich einseitig erfolgt. Kommunikation muss in jeder Richtung und auf allen Ebenen stattfinden, d.h. von oben nach unten, von unten nach oben sowie in allen Teilbereichen.

2.) Grundsätze

Es gelten folgende Grundsätze:

- Kommunikation erfolgt höflich,

- Kommunikation erfolgt erschöpfend,
- zielorientiert und eindeutig,
- Kommunikation erfolgt sachlich und klar,
- Kommunikation erfolgt angemessen und
- Kommunikation erfolgt empfängerorientiert.

3.) Organisation

A) Kommunikation

Das Jobcenter im LK Diepholz differenziert zwei Kommunikationsstränge:

„Interne Kommunikation“

Hiermit ist die „Verständigung untereinander“, also innerhalb der Organisationsstruktur der Grundsicherung gemeint. Die „interne Kommunikation“ beschränkt sich hierbei nicht auf die Struktur der „Behörde“ Jobcenter, sondern umfasst auch die Kommunikation mit den Trägern der Grundsicherung gemäß § 6 Zweites Buch – Sozialgesetzbuch (SGB II) (Bundesagentur für Arbeit und Landkreis Diepholz).

„Externe Kommunikation“

Hierunter wird die Verständigung mit Empfängern außerhalb der oben genannten Strukturen verstanden. Dies umfasst zum Beispiel:

- Kommunikation mit Kunden (z.B.: Leistungsempfänger, Arbeitgeber),
- Kommunikation mit Dritten (z.B.: Maßnahmeträger, Vereine, Verbände),
 - Kommunikation im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit (z.B.: Presse).

Die hier aufgeführten Partner „externer Kommunikation“ stellen keine abschließende Aufzählung dar.

Ziel dieser Geschäftsweisung ist, den Informationsfluss im Jobcenter im LK Diepholz so zu regeln, dass er möglichst einfach, strukturiert, transparent, leicht erkennbar und nachvollziehbar ist. Hierbei dient der **Aktenplan des Jobcenters** (Anlage 1) als Steuerungsinstrument für die Zuordnung von Verantwortlichkeiten. Insoweit beziehen sich die Regelungen dieser Geschäftsweisung wesentlich auf den Bereich der „Internen Kommunikation“.

Die schriftliche „Externe Kommunikation“ mit „Kunden“ und „Dritten“ ist im Wesentlichen bestimmt durch vorgegebene und standardisierte Textvorlagen, durch die eine einheitliche und rechtssichere Kommunikation nach außen gewährleistet wird (insbesondere Bescheid- und Vorlagenwesen für alle organisatorischen Teilbereiche des Jobcenters).

Für den Bereich der Kommunikation im Rahmen von Öffentlichkeits- und Pressearbeit gelten spezielle Regelungen. Die Kommunikation mit den Medien und Vertretern des Landkreises Diepholz oder anderen politischen Vertretern erfolgt ausnahmslos über die Geschäftsführung des Jobcenters im LK Diepholz.

B) Berichte

Das Jobcenter im LK Diepholz erstellt regelmäßig Berichte, die relevante Informationen in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften sowie Informationen zu den jeweils aktuellen Zielerreichungsprozessen enthalten und den Führungskräften als Basis der Kontrolle, der Unterstützung und des Qualitätsmanagements der internen Arbeits- und Betriebsabläufe dienen. Es wird gewährleistet, dass das Jobcenter im LK Diepholz jederzeit seinen Berichts- und Rechenschaftspflichten nachkommen kann.

4.) **Verantwortlichkeiten und Form der Kommunikation**

Kommunikation ist so zu steuern, dass Information nicht als Belastung für den Einzelnen, sondern als kontinuierliches Instrument zur möglichst optimalen Arbeitserledigung gesehen wird. Besonders hervorzuheben ist vor diesem Hintergrund die Notwendigkeit klar geregelter Verantwortlichkeiten. Doppelungen / Wiederholungen in der Informationsweitergabe sollen vermieden werden.

A) Verantwortlichkeiten

Die Verantwortlichkeiten für die Steuerung von Informationen werden im Jobcenter im LK Diepholz an der Zuordnung von Zuständigkeiten des Aktenplans ausgerichtet. Hierfür werden „Informationsverantwortliche“ benannt.

- 1.) Entscheidend für die Zuordnung zum Informationsverantwortlichen ist immer das erste SGB II-Aktenzeichen einer Information. Auch, wenn weitere Aktenzeichen genannt sind, erfolgt die Erstbearbeitung alleine durch den Informationsverantwortlichen, der für die Bearbeitung des ersten SGB II-Aktenzeichens in der Information verantwortlich ist.
Fehlt ein SGB II-Aktenzeichen, ist die Information durch die Mitarbeiter des Büros der Geschäftsführung analog zu den Akteninhalten im Aktenplan zuzuordnen und dem entsprechenden Informationsverantwortlichen zuzuweisen.
- 2.) Der Informationsverantwortliche entscheidet individuell und adressatenbezogen über die geeignete Art und den Umfang der Weitergabe. Er trägt Sorge dafür, dass die Information angemessen bewertet und gegebenenfalls vor Ihrer Weitergabe adäquat aufbereitet ist.

3.) Es ist verpflichtend sicherzustellen, dass die Weitergabe wesentlicher Informationen, auch Schriftverkehr allgemeiner Art, in ausreichendem Maße dokumentiert und nachgehalten wird. Dies kann zum Beispiel erfolgen durch:

- Protokollführung,
- Akten- oder Gesprächsvermerk,
- Verfügung.

Die entsprechende Dokumentation muss allen Führungskräften und Mitarbeitern / Mitarbeiterinnen, die diese für die Erledigung der Ihnen übertragenen Aufgaben benötigen, zugänglich sein (z.B. Protokollablagen, elektronische Aktenplanablage).

Im Rahmen der Verantwortlichkeit ist auch der zu beachtende Zeitrahmen festzulegen:

Informationen sind zeitnah in der hier beschriebenen Form zu bearbeiten. Ziel ist es dabei, allen Mitarbeitern Information zu dem Zeitpunkt zur Verfügung zu stellen, zu dem sie für das laufende Geschäft benötigt werden.

B) Formen von Kommunikation:

Das Jobcenter im LK Diepholz unterscheidet zwei wesentliche Formen der Kommunikation:

- **Schriftliche Kommunikation** (z.B. Geschäftsvorgänge in Papierform, Vorgänge in elektronischer Form, z.B. E-Mail oder Veröffentlichungen im Intranet)
- **Mündliche Kommunikation** (z.B. Weitergabe von Informationen in Form von Dienstbesprechungen etc.)

5.) **Umgang mit Handlungsempfehlungen / Geschäftsanweisungen, E-Mail-Infos – SGB II und sonstigen Weisungen**

A) Erstellen des Bearbeitungshinweises (durch Mitarbeiter im Büro der Geschäftsführung)

Handlungsempfehlungen / Geschäftsanweisungen werden regelmäßig einmal monatlich (i.d.R. am 20. oder 21. des Monats) im Intranet der Bundesagentur für Arbeit eingestellt. Das Büro der Geschäftsführung bereitet innerhalb von drei Arbeitstagen zu jeder Veröffentlichung der Handlungsempfehlungen / Geschäftsanweisungen einen **Bearbeitungshinweis** (Anlage 2) vor, der festlegt in wessen Zuständigkeit die einzelnen Punkte der Handlungsempfehlungen / Geschäftsanweisungen fallen. Der Bearbeitungshinweis wird dann umgehend durch die Mitarbeiter des Büros der Geschäftsführung im Verzeichnis

["Bearbeitungshinweise"](#) in dem Format „*JJMM_Art der Weisung*“ veröffentlicht. Die Informationsverantwortlichen sowie die Bereichsleitung werden zudem über die Veröffentlichung per E-Mail informiert.

B) Erstellen der Bearbeitungsverfügung (durch Informationsverantwortlichen)

Die zuständigen Informationsverantwortlichen erstellen zeitnah nach Zugang des Bearbeitungshinweises jeweils eine **Bearbeitungsverfügung** (Anlage 3) mit der folgendes festgelegt wird:

1. Zuordnung eines Aktenzeichen (sofern noch nicht geschehen)
2. Festlegung der Adressaten
3. Veranlassung notwendiger Schritte (Weitergabe: Wer?, Wann?, Wie?)
4. Wiedervorlage und Überwachung des Vorgangs
5. Erstellung von Berichten (sofern erforderlich)
6. Ablage der Verfügung in der elektronischen Aktenablage des Jobcenters im LK Diepholz

Die Bearbeitungsverfügung ist nach der Systematik *JJMM_Bearbeitungsverfügung* zu benennen.

Sämtliche Vorgänge zur Information sind durch den Informationsverantwortlichen im [Jobcenterverzeichnis im Ordner „17 Geschäftsanweisungen“](#) in einem Ordner mit der Bezeichnung des Aktenzeichens sowie einer Kurzbeschreibung der Information abzulegen (Bsp.: II-4306.5 Übergreifende Finanzinformation). In diesem Ordner ist der gesamte Vorgang in einem Unterordner mit der Systematik *Art der Weisung_JJMM_Kurzbeschreibung* anzulegen.

Beispiele:

- E-Mail-Info SGB III vom 16.07.2014 – Sofortmaßnahmen zur Erhöhung der telefonischen Erreichbarkeit in den Service Centern SGB III
Name des Unterordners: *EMI_1407_tel. Erreichbarkeit SC,*
- HEGA 07/2014 - 06 - Praxishandbuch für die Verfolgung von Ordnungswidrigkeiten im SGB II
Name des Unterordners: *HEGA_1407_Praxishandbuch OWiG,*
- Geschäftsanweisung SGB II Nr. 07 vom 19.06.2014 **Name des Unterordners:** *GA_1406_Tarifunfähigkeit CGZP,*
- Verfahrensinformation SGB II vom 18.07.2014
Name des Unterordners: *VI_1407_Umgang mit Schutzbedürftigen.*

Sofern im [Jobcenterverzeichnis im Ordner „17 Geschäftsanweisungen“](#) noch kein Ordner mit dem Aktenzeichen und der Kurzbeschreibung angelegt ist, legt der Informationsverantwortliche einen

neuen Ordner an. Maßgeblich ist das in der jeweiligen HeGa, GA, EMI oder sonstigen Weisung genannte erste Aktenzeichen aus dem Rechtskreis SGB II (z.B. II-5020), sofern dies im Aktenplan (Anlage 1) aufgeführt ist. Sollte keine Übereinstimmung mit einem Aktenzeichen aus dem Aktenplan bestehen, so ist die Weisung einem Aktenzeichen aus dem Aktenplan zuzuordnen.

Bei allen sonstigen, hier bisher noch nicht genannten Weisungen ist analog zu verfahren!

Eilige Weisungen (z.B. mit Fristsetzung oder zeitnaher Wirkung) sind durch die Mitarbeiter des Büros der Geschäftsführung umgehend mittels Bearbeitungshinweis (Anlage 2) an den Informationsverantwortlichen und die Bereichsleitung weiter zu leiten. Eine weitere Bearbeitung durch den Informationsverantwortlichen erfolgt dann analog zu den o.a. Arbeitsschritten.

Nachdem der Informationsverantwortliche die Weisung – nach vorheriger Zustimmung durch die Bereichsleitung - in geeigneter Weise zeitnah (i.d.R. 2-4 Wochen) verarbeitet hat, vermerkt er dies im Bearbeitungshinweis (Anlage 2) im Verzeichnis "[Bearbeitungshinweise](#)" mit einem entsprechenden Erledigungskennzeichen.

6.) Grundregeln für den E-Mail-Verkehr

Um die Zahl mehrfach und somit unnötig versandter E-Mails einzudämmen und den Informationsfluss zu kanalisieren, sind die in der Anlage 4 aufgeführten Grundregeln im E-Mail-Verkehr zu beachten. Der Betreff einer E-Mail ist mit einem Hinweis auf deren Bedeutung, Erwartung oder einer zu treffenden Veranlassung zu versehen.

Bei geplanten Abwesenheit von einem und mehr Tagen ist der Abwesenheitsassistent zu nutzen (**Beachte:** Dieser beantwortet nur intern eingehende Nachrichten) und der zuständige Vertreter zu benennen.

7.) Grundregeln für die Durchführung von Dienstbesprechungen

Um eine zielorientierte Durchführung von Dienstbesprechungen zu gewährleisten sind die nachfolgenden Grundregeln zu beachten:

- Die Themen sind mit der Tagesordnung rechtzeitig bekanntzugeben.
- Die Teilnehmer / Teilnehmerinnen bereiten sich auf die Themen vor.
- Der vorgesehene Zeitrahmen ist einzuhalten.
- Es sind Ergebnisprotokolle zu führen, die adressatengerecht in die jeweiligen Ablagen eingestellt werden.

Diese Geschäftsanweisung tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft.

Syke, den 10.07.2014

(gez. Geschäftsführer)