

**Stadtvertretung
der Landeshauptstadt
Schwerin**

Tagesordnungspunkt

öffentlich

nicht öffentlich

--

Datum: 12.12.2017

**Prüfantrag
Drucksache Nr.**

--

Antragsteller DIE LINKE

Bearbeiter: Henning Foerster

Telefon: 0385/ 545 -2957

Beratung und Beschlussfassung im

Fachausschuss für

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Finanzen und Rechnungsprüfung | <input type="checkbox"/> Hauptausschuss | <input type="checkbox"/> Stadtvertretung |
| <input type="checkbox"/> Bauen, Ordnung, Umwelt und Stadtentwicklung | | |
| <input type="checkbox"/> Wirtschaftsförderung, Tourismus und Liegenschaften | | |
| <input type="checkbox"/> Soziales und Wohnen | | |
| <input type="checkbox"/> Kultur, Sport und Schule | | |
| <input type="checkbox"/> Verwaltungsmodernisierung und Umlandbeziehungen | | |
| <input type="checkbox"/> | | |

Beschluss am:

Betreff

Zugang für Kundinnen und Kunden im Jobcenter zum persönlichen Ansprechpartner verbessern

Beschlussvorschlag

Die Stadtvertretung möge beschließen:

Der Oberbürgermeister wird aufgefordert zu prüfen, inwieweit der Zugang von Kundinnen und Kunden des Jobcenters zu ihrem persönlichen Ansprechpartner (Berater/Fallmanager) ggf. verbessert werden kann. Die Prüfung soll unter Berücksichtigung ff. Punkte erfolgen:

- Möglichkeit der gebührenfreien telefonische Erreichbarkeit sowohl der Fallmanager als auch des Servicecenters
- Dokumentation von Anrufen und Anliegen der Kunden (z. B. kurzfristiger Absagen von Terminen)
- zeitnahe und fachkompetente Beantwortung telefonischer Kundenanfragen ggf. Rückrufservice

Das Ergebnis der Prüfung und ggf. ein Verfahrensvorschlag soll der Stadtvertretung bis September 2017 unterbreitet/mitgeteilt werden.

Begründung

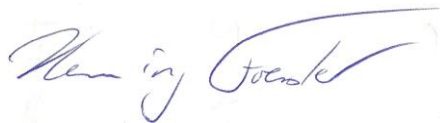
Über konkrete Termine hinaus können Kunden derzeit das Jobcenter nur über das Servicecenter oder den Empfang kontaktieren. Von dort müssen die Anliegen bzw. Unterlagen der Kunden ggf. an die entsprechenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Fachabteilungen weitergeleitet werden. Dies führt zu unnötigen Wartezeiten und Reibungsverlusten. Daher erscheint es sinnvoll ein Verfahren zu entwickeln, das den Kundinnen und Kunden ermöglicht, den direkten Kontakt zu ihren Fallmanagern aufzunehmen. Dies böte auch die Chance, die Bearbeitung der einzelnen Fälle durch direkte Klärung des Problems zu beschleunigen sowie Transparenz herzustellen und die vertrauensvolle Zusammenarbeit zu fördern. Zudem würde dem Urteil des Verwaltungsgerichts Leipzig vom 10. Januar 2013 zur Herausgabepflicht von behördeninternen Telefonlisten Rechnung getragen.

nur auszufüllen bei haushaltswirksamen Beschlüssen

Mehrausgaben / Mindereinnahmen in der Haushaltsstelle:

Deckungsvorschlag:

Mehreinnahmen/Minderausgaben in der Haushaltsstelle:



Henning Foerster
Fraktionsvorsitzender DIE LINKE

