

Empfänger: Alle Mitarbeiter der Leistungsabteilung des Jobcenters Stadt Regensburg (ohne Unterhaltsabteilung)
---

Erstellt am: 23.07.2015
-------------------------

Zuletzt geändert am:
----------------------

Aktenzeichen: 23.07.2015/GF/12
--------------------------------

gültig ab: 01.08.2015
-----------------------

**Geschäftsanweisung über die Nutzung von Voice-Boxen in der  
Leistungsabteilung im  
Jobcenter Stadt Regensburg**

## 1. Grundlage vorliegender Geschäftsanweisung

In der Mitarbeiterversammlung vom 20.07.15 wurde vereinbart, dass in der Leistungsabteilung künftig die Nutzung von Voice-Boxen ermöglicht wird, um die Zeitfenster, in denen ungestörtes Arbeiten möglich ist, bei Bedarf zu erhöhen.

Die Voraussetzungen und Nutzungsbestimmungen werden in vorliegender Geschäftsanweisung verbindlich geregelt. Sie gilt für alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Leistungsabteilung mit Ausnahme des Bereichs Unterhalt.

Dies erfolgt zunächst in einer sechs monatigen Erprobung mit anschließender Auswertung.

## 2. Nutzungsvoraussetzungen / -bestimmungen

Die Nutzung der Voice-Boxen ist optional und steht grundsätzlich im Ermessen der MitarbeiterInnen. Folgende Vorgaben sind dabei zwingend einzuhalten:

- Jede/r MitarbeiterIn, der/die die Voice-Box nutzen möchte, bespricht den Anrufbeantworter mit folgendem Text:

***Sehr geehrter Anrufer, sehr geehrte Anruferin,***

***ich bin momentan aufgrund eines Kundengesprüches leider nicht in der Lage, Ihren Anruf entgegenzunehmen. Sie können mich aber in jedem Fall zwischen 13.30 Uhr und 15.30 Uhr, am Freitag zwischen 10.30 Uhr und 12.00 Uhr, telefonisch erreichen. Ich danke für Ihr Verständnis.***

Die vorgenannten Uhrzeiten sind beispielhaft und daher individuell zu benennen.

- Die Voice-Box ist dergestalt einzurichten, dass sich der Anrufbeantworter – wenn die Voice-Box aktiviert ist – nach einer bestimmten Zeit (vom System vorgegeben) zuschaltet, wenn ein **externes** Gespräch nicht entgegengenommen wird. Damit ist sichergestellt, dass interne Anrufe, die nicht angenommen werden konnten, auf der Anrufliste erscheinen.
- Jede/r MitarbeiterIn entscheidet eigenverantwortlich, ob und wie häufig er die Voice-Box einschaltet. Eine Aktivierung darf aber grundsätzlich nur dann erfolgen, wenn ungestörtes Arbeiten erforderlich ist aufgrund
  - a) Parteiverkehr
  - b) Bearbeitung schwieriger Fälle
  - c) Teambesprechung o.ä.
- Anrufe des Sicherheitsdienstes, der Eingangszone sowie von Vorgesetzten sind weiterhin uneingeschränkt entgegenzunehmen. Versäumte interne Anrufe sind unverzüglich durch Rückruf abzuarbeiten.
- Jede/r in Vollzeit beschäftigte MitarbeiterIn muss bei Nutzung der Voice-Box mindestens zwei Stunden (Teilzeit mindestens 1,5 Stunden) täglich an Telefonzeiten

im Ansagetext anbieten. Diese Telefonzeiten können auch auf zwei Zeitfenster (zum Beispiel eine Stunde vormittags und eine Stunde nachmittags) aufgeteilt werden.

An Freitagen reduziert sich diese Zeit auf 1,5 Stunden (Teilzeit: 1 Stunde).

- Jede/r MitarbeiterIn, der/die an dem jeweiligen Tag die Voice-Box aktiviert hatte, muss sich zwingend an den im Ansagetext genannten Telefonzeiten am Arbeitsplatz aufhalten, um die so gesteuerten Anrufe entgegennehmen zu können.

Regensburg, 27.07.2015

gez.



Geschäftsführerin