



Empfänger: Alle Mitarbeiter des Jobcenters Stadt Regensburg
Erstellt am: 03.04.2017
Zuletzt geändert am:
Aktenzeichen: 03.04.2017 / GF / 17
gültig ab: sofort

**Geschäftsanweisung über den Umgang mit unterminierten
Kunden am Donnerstagnachmittag im
Jobcenter Stadt Regensburg**

1. Zielsetzung:

Für das Jobcenter Stadt Regensburg steht der Service-Gedanke im Vordergrund. Deswegen erhalten auch berufstätigen Kunden und Maßnahmeteilnehmer die Möglichkeit, ihr Anliegen persönlich im Jobcenter zu klären.

2. Umsetzung:

Für diesen Personenkreis wird deshalb am Donnerstag die Sprechzeit ab 13.00 Uhr frei gehalten. Damit wird gewährleistet, dass insbesondere Neuantragstellungen mit einer durchschnittlichen Profilingzeit von 30 Minuten bewältigt werden können.

Um allen Anliegen gerecht zu werden, ist ab 15.30 Uhr folgende Personalausstattung erforderlich:

- **Eingangszone:** zwei Mitarbeiter/-innen
- **pAp:** zwei Integrationsfachkräfte (abwechselnd je eine IFK aus Team I + Team III, Folgewoche Team II + Team IV – pAp Selbständigen-Team wird Team III zugeordnet, Alleinerziehenden-Team wird Team I zugeordnet, AV-S wird Team IV zugeordnet). Die Vermittlungsfachkräfte verrichten ihren Abenddienst zwingend im Erdgeschoß. Dafür stehen die Zimmer [REDACTED] zur Verfügung. Die Schlüssel können beim Sicherheitsdienst ausgeliehen werden.
- **Leistung:** Pro Sachgebiet eine Leistungsfachkraft
- **Führungskräfte:** eine Führungskraft – bei Anwesenheit einer Führungskraft aus dem Bereich Mul befindet sich diese ebenfalls im EG (Zimmer [REDACTED]).
- **Antragsaufnahme:** ein/e MitarbeiterIn

Nichtberufstätige Kunden werden auf den folgenden Werktag verwiesen. Dies gilt nicht, wenn eine Begleitperson (Betreuer, Dolmetscher, Eltern,...) erforderlich ist und diese berufstätig ist oder die/der Kunde/-in derzeit Teilnehmer an einer Maßnahme ist.

Die Abenddienst-MitarbeiterInnen haben die Telefonie, Beratung vor Ort und Klärung unaufschiebbarer Kundenanliegen zu erledigen.

Wenn festgestellt wird, dass diese Regelung in der Praxis nicht funktioniert, dann wird kurzfristig wieder zur alten Regelung zurückgekehrt.

Mitte September 2017 wird ein Resümee gezogen.

Regensburg, 03.04.2017
gez.

[REDACTED]

Geschäftsführerin