

Landkreis Uckermark

- Der Landrat -



Kreisverwaltung Uckermark, Karl-Marx-Straße 1, 17291 Prenzlau

An das
Mitglied des Kreistages
Herrn David Weide
über Büro Kreistag

nachrichtlich
alle Mitglieder des Kreistages

Nebenstelle: Stettiner Straße 21,
17291 Prenzlau
Dezemat: II
Amt: Jobcenter Uckermark
Bearbeiter(in): Herr Steffen
Zimmer-/Haus-Nr.: 305 / Haus 1
Telefon-Durchwahl: 03984 70-1152
Telefax: 03984 70-4952
E-Mail: jobcenter@uckermark.de

Ihr Zeichen	Ihre Nachricht vom	Unser Zeichen	Datum
AF/781/2017	18.09.2017		26.09.2017

Ihre Anfrage (AF/781/2017) an den Landrat zur telefonischen Erreichbarkeit des Jobcenters in Schwedt/Oder

Sehr geehrter Herr Weide,

mit Ihrer Anfrage vom 18.09.2017 baten Sie um Informationen zur telefonischen Erreichbarkeit des Jobcenters in Schwedt.

Frage 1:
Gibt es im Jobcenter in Schwedt/Oder ein Personalmangel?

Antwort:

Die Personalausstattung in der Geschäftsstelle Schwedt/Oder entspricht dem Personalbedarf.

Frage 2:
Warum und weshalb kann man das Jobcenter in Schwedt/Oder teilweise telefonisch nicht erreichen, obwohl man während den regulären Sprechzeiten anruft?

Antwort:

Zu Stoßzeiten kann es vorkommen, dass die Rufnummer des Service besetzt ist oder alle Mitarbeiterinnen gerade Kunden bedienen. In diesen Fällen kann das Anliegen auf einen Anrufbeantworter gesprochen werden. Wird dazu die Rufnummer genannt und um Rückruf gebeten, dann erfolgt zeitnah ein Rückruf durch den zuständigen Sachbearbeiter.

Konto der Kreisverwaltung:
Kontoinhaber: Landkreis Uckermark
Sparkasse Uckermark
IBAN: DE67170560603424001391
BIC: WELADED1UMP

Steuernummer:
062/149/01062

Telefon-Vermittlung:
03984 70-0
Internet:
www.uckermark.de

Sprechzeiten:
Mo.: 08:00 bis 12:00 Uhr
Di.: 08:00 bis 12:00 und
13:00 bis 17:00 Uhr
Do.: nur nach Vereinbarung
Fr.: 08:00 bis 11:30 Uhr

Der Landkreis Uckermark stellt für E-Mails mit qualifiziert elektronisch signierten Dokumenten die zentrale E-Mail-Adresse landkreis@uckermark.de zur Verfügung. Für alle anderen E-Mail-Adressen der Kreisverwaltung wird der rechtsverbindliche Zugang ausdrücklich nicht eröffnet.

Frage 3:

Wird für dieses Problem in Zukunft eine Lösung gefunden, damit das Jobcenter in Schwedt/Oder während den regulären Sprechzeiten durchgehend telefonisch erreichbar ist?

Antwort:

Mit den unter 2. genannten Maßnahmen ist die telefonische Erreichbarkeit gegeben.

Frage 4:

Wie geht der Landrat, Herr Dietmar Schulze, mit diesem Problem um, dass Bürger bei Telefongesprächen mit dem Servicebüro des Jobcenters in Schwedt/Oder mitunter sehr unfreundlich behandelt werden und nicht die gewünschte Information bekommen, sondern abgewiesen werden? Und werden Maßnahmen ergriffen um dieses Problem zu lösen? Wie werden die Maßnahmen aussehen? (Ich bitte um die Beschreibung der Maßnahmen)

Antwort:

Sofern im Service nicht hinreichend zum Einzelfall informiert werden kann, wird das Gespräch an den Mitarbeiter Leistung oder Fallmanagement zur Klärung gegeben. Es ist kein konkreter Einzelfall bekannt, bei dem sich ein Bürger über eine unfreundliche Behandlung beschwert hat. Sollte dies der Fall sein, so kann sich der Bürger mündlich oder schriftlich an die Leitung der Geschäftsstelle oder des Jobcenters wenden.

Mit freundlichen Grüßen

in Vertretung



Frank Hilbrunn
2. Beigeordneter