# Landkreis Uckermark - Die Landrätin -



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

Dezernat:

Amt:

11

Jobcenter Uckermark

Herr Steffen

Zimmer-/Haus-Nr.:

Bearbeiter(in):

Telefon-Durchwahl:

03984 70-1152

Telefax:

03984 70-4952

E-Mail:

jobcenter@uckermark.de

Ihr Zeichen

Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen

Datum

AF/207/2019

13.10.2019

52

22. Oktober 2019

### Ihre Anfrage AF/207/2019 vom 13.10.2019 (Eingangsdatum: 14.10.2019): Jobcenter in Schwedt/Oder

Sehr geehrter Herr Weide,

Ihre Anfrage beantworte ich wie folgt:

In letzter Zeit hörte man wieder, dass das Jobcenter in Schwedt/Oder während den Sprechzeiten oft telefonisch nicht erreichbar ist. Spricht man dieses Problem am Telefon an, wenn man einen erreicht hat, wird man unfreundlich behandelt. Bitte beantworten Sie in diesem Zusammenhang folgende Fragen:

#### Frage 1:

#### Ist dem Landkreis Uckermark dieses Problem bekannt?

Die Servicemitarbeiter/innen sind unter der bekannten Telefonnummer entweder direkt und über einen Anrufbeantworter erreichbar. Siehe dazu die Antwort zu Frage 2.

#### Frage 2.

Welche Gründe liegen vor, dass man mitunter keinen Mitarbeiter telefonisch erreicht, obwohl Sprechzeiten sind?

Die Servicerufnummer der Schwedter Geschäftsstelle (03332 208-280) läuft in eine Telefongruppe, welcher die Servicemitarbeiterinnen angehören. Sofern die Mitarbeiterinnen in Sprechzeiten Gespräche mit Kunden im direkten Kontakt führen oder sich bereits in Telefonaten befinden, wird der eingehende Anruf an einen Anrufbeantworter geleitet. Dieser wird zeitnah abgehört und das jeweilige Anliegen innerhalb eines

Konto der Kreisverwaltung:

Kontoinhaber: Landkreis Uckermark Sparkasse Uckermark IBAN: DE67 1705 6060 3424 0013 91

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 <u>landkreis@uckermark.de</u> zur Verfügung. Für alle anderen E-Mail-Adressen der Kreisverwaltung wird der rechtsverbindliche Zugang ausdrücklich <u>nicht</u> eröffnet.

Arbeitstages geklärt bzw. dem zuständigen Mitarbeiter im Jobcenter übergeben. Somit kann jedem Anruf/Anliegen nachgekommen werden und der Anrufer erhält einen Rückruf. Das Jobcenter Uckermark ist auch außerhalb der Sprechzeiten jederzeit erreichbar.

## Frage 3: Gibt es im Jobcenter Schwedt/Oder ein Personalmangel?

Grundsätzlich ist der Servicebereich mit ausreichendem Personal ausgestattet. Jedoch können in Krankheitszeiten Belastungsspitzen entstehen, die ein vermehrtes Auflaufen von Anrufen auf den Anrufbeantworter erklären. Die Erreichbarkeit ist aber gegeben.

Mit freundlichen Grüßen

In Vertretung

Henryk Wichmann

2. Beigeordneter