

Beschlüsse

zur Drucksachenummer

01100/2017

Prüfantrag | Zugang für Kundinnen und Kunden im Jobcenter zum persönlichen Ansprechpartner verbessern

Beschlüsse:

26.06.2017	Stadtvertretung
027/StV/2017	27. öffentliche/nicht öffentliche Sitzung der Stadtvertretung

Bemerkungen:

Der Stadtpräsident stellt die Tagesordnungspunkte 31.1 bis 31.3 en bloc zur Abstimmung. Die Mitglieder der Stadtvertretung erheben keinen Widerspruch.

Beschluss:

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 telefonischen Erreichbarkeit sowohl der Fallmanager als auch des Servicecenters
- Dokumentation von Anrufen und Anliegen der Kunden (z. B. kurzfristiges 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.

Abstimmungsergebnis:

einstimmig beschlossen

