

spd@stadt.nuernberg.de
www.spd-stadtratsfraktion.nuernberg.de

U1, U11 Lorenzkirche
Bus 36, 46, 47 Rathaus

Rathaus
90403 Nürnberg

Tel 0911 / 231-2906
Fax 0911 / 231-3895

SPD
STADTRATSFRAKTION
NÜRNBERG

SPD Stadtratsfraktion | Rathaus | 90403 Nürnberg

An den Oberbürgermeister
der Stadt Nürnberg
Dr. Ulrich Maly
Rathaus

90403 Nürnberg

SoZA

OBERBÜRGERMEISTER		
25. JUNI 2013 /Nr.		
V	1 zur Kl.	3 zur Stellungnahme
	2 z.w.V.	4 Antwort vor Ab- schließung vorlegen
	X	5 Antwort zur Unter- schrift vorlegen

per Fax ✓

Referat V	
28. JUNI 2013	
an: <i>I. SPD - 100/1/5/11-2</i>	
<input checked="" type="checkbox"/>	z.w.V.
<input type="checkbox"/>	Stellungnahme
<input type="checkbox"/>	Antw. vor Abs.z.K.
<input type="checkbox"/>	Antw. z. Unterschriftverl.

Nürnberg, 25. Juni 2013
Penzkofer-Röhl

Erreichbarkeit der Mitarbeiter im Jobcenter

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

In den Nürnberger Nachrichten vom 25.Juni wird die Erreichbarkeit des Jobcenters kritisiert und es wird bemängelt, dass im Briefkopf der Anschreiben an die Jobcenter-Kunden keine Telefonnummern angegeben seien.

Dies ist nach unseren Erfahrungen nur zum Teil zutreffend. Dennoch wäre eine Verbesserung der Erreichbarkeit im Jobcenter wünschenswert, ohne die Belastung der SachbearbeiterInnen weiter zu erhöhen.

Die SPD-Fraktion stellt daher zur Behandlung im zuständigen Ausschuss folgenden

Antrag:

Die Verwaltung stellt die Arbeitsweise der Sachbearbeitung dar, insbesondere in Bezug auf Terminvergabe, Erreichbarkeit und Bearbeitungsdauer.

Sie stellt ferner die Arbeitsweise des Service-Centers (Hotline) vor. Sie zeigt dabei auf, wie hoch die Fallklärungsquote vorab ist, d.h. welche Anliegen der Kundinnen und Kunden bereits durch das Service-Center beantwortet und geklärt werden können, sowie – wenn erforderlich – in welchem Zeitraum ein Rückruf durch die zuständige Sachbearbeitung bei den jeweiligen Kunden erfolgt.

Zudem bittet die SPD-Fraktion um Auskunft über die Personalausstattung im Leistungsbereich und die Höhe der Fallzahlenbearbeitung.

Mit freundlichen Grüßen

Gabriele Penzkofer-Röhl
Stellv. Fraktionsvorsitzende

