
Geschäftsanweisung 2/2016

Interne Kommunikation des Jobcenters Osnabrück



Jobcenter Osnabrück, Stadt

Stand: 17.08.2016

Geschäftszeichen: II-8026 / 8028

(Kommunikation / Berichtswesen)

gültig ab: 29.08.2016

Inhalt

1. Allgemeine Grundsätze	3
2. Grundsätze	3
3. Organisation	4
4. Verantwortlichkeiten und Form der Kommunikation	5
5. Umgang mit zentralen Informationen, zentralen Weisungen sowie sonstigen Weisungen	7
6. Grundregeln für den E-Mail-Verkehr	7
7. Grundregeln für die Durchführung von Dienstbesprechungen	8

1. Allgemeine Grundsätze

(1) Information und Kommunikation sind von entscheidender Bedeutung. Die Geschäftsführung und die Führungskräfte benötigen Zugang zu relevanten Informationen über interne und externe Vorgänge. Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter muss die eigene Aufgabe kennen, sämtliche zur Erledigung dieser Aufgabe erforderlichen Informationen besitzen und darüber hinaus ein Verständnis für die Gesamtaufgabe des Jobcenters Osnabrück haben. „Information“ geht insofern über das bloße Verfügbarmachen der Informationen hinaus.

(2) Definitionen von Information:

„Information ist die Teilmenge von Wissen, die von einer bestimmten Person oder Gruppe in einer konkreten Situation benötigt wird und häufig nicht explizit vorhanden ist. Sie stellt besonders den Bedarf und den Neuigkeitswert aus Sicht des Empfängers (Nutzers) in den Mittelpunkt. Information ist die Verringerung von Ungewissheit aufgrund von fachlichen Informationsprozessen und primär auf den Vermittlungsprozess, also die Tätigkeit des Senders bezogen.“

„Information ist der (geglückte) Transfer von Wissen, also das (neue) Wissen, das beim Rezipienten zu einer Veränderung des bisherigen Wissens führt. Im engeren Sinne ist es das Wissen, das einem Menschen (oder einer Institution) zuvor fehlte, um bei einem aktuellen Problem eine sach-gerechte Entscheidung zu treffen.“ (Zimmermann)

(3) Definition Kommunikation:

Die kürzeste Definition für den Begriff Kommunikation ist „Verständigung untereinander“. (Drosdowski, Köster, Müller & Scholze-Stubenrecht).

Für das Jobcenter Osnabrück Stadt bedeutet das somit die Weitergabe oder das Entgegennehmen / das Empfangen von Information. Kommunikation ist in diesem Kontext als Weitergabe von Information zu verstehen, die nicht ausschließlich einseitig erfolgt. Kommunikation muss in jeder Richtung und auf allen Ebenen stattfinden, d.h. von oben nach unten, von unten nach oben sowie in allen Teilbereichen.

2. Grundsätze

(1) Es gelten folgende Grundsätze:

- Kommunikation erfolgt höflich,
- Kommunikation erfolgt erschöpfend, zielorientiert und eindeutig,

- Kommunikation erfolgt sachlich und klar,
- Kommunikation erfolgt angemessen und
- Kommunikation erfolgt empfängerorientiert.

3. Organisation

(1) Kommunikation

Das Jobcenter Osnabrück, Stadt differenziert zwei Kommunikationsstränge:

„Interne Kommunikation“

Hiermit ist die die „Verständigung untereinander“, also innerhalb der Organisationsstruktur der Grundsicherung gemeint. Die „interne Kommunikation“ beschränkt sich hierbei nicht auf die Struktur der „Behörde“ Jobcenter, sondern umfasst auch die Kommunikation mit den Trägern der Grundsicherung gemäß § 6 Zweites Buch – Sozialgesetzbuch (SGB II) (Bundesagentur für Arbeit und Stadt Osnabrück).

„Externe Kommunikation“

Hierunter wird die Verständigung mit Empfängern außerhalb der oben genannten Strukturen verstanden. Dies umfasst zum Beispiel:

- Kommunikation mit Kunden (z.B.: Leistungsempfänger, Arbeitgeber),
- Kommunikation mit Dritten (z.B.: Maßnahmeträger, Vereine, Verbände),
- Kommunikation im Rahmen von Öffentlichkeitsarbeit (z.B.: Presse).

Die hier aufgeführten Partner „externer Kommunikation“ stellen keine abschließende Aufzählung dar.

Ziel dieser Geschäftsanweisung ist, den Informationsfluss im Jobcenter Osnabrück, Stadt so zu regeln, dass er möglichst einfach, transparent, leicht erkennbar und nachvollziehbar ist. Hierbei dient der **Aktenplan des Jobcenters** als Steuerungsinstrument für die Zuordnung von Verantwortlichkeiten. Insoweit beziehen sich die Regelungen dieser Geschäftsanweisung wesentlich auf den Bereich der „Internen Kommunikation“.

Die schriftliche „Externe Kommunikation“ mit „Kunden“ und „Dritten“ ist im Wesentlichen bestimmt durch vorgegebene und standardisierte Textvorlagen, durch die eine einheitliche und rechtssichere Kommunikation nach außen gewährleistet wird (insbesondere Bescheid- und Vorlagenwesen für alle organisatorischen Teilbereiche des Jobcenters).

Für den Bereich der Kommunikation im Rahmen von Öffentlichkeits- und Pressearbeit gelten spezielle Regelungen. Die Kommunikation mit den Medien und Vertretern des Rates der Stadt Osnabrück oder anderen politischen Vertretern erfolgt ausnahmslos über die Geschäftsführung des Jobcenters Osnabrück.

(2) Berichte

Das Jobcenter Osnabrück erstellt regelmäßig Berichte, die relevante Informationen in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften sowie Informationen zu den jeweils aktuellen Zielerreichungsprozessen enthalten und den Führungskräften als Basis der Kontrolle, der Unterstützung, und des Qualitätsmanagements der internen Arbeits- und Betriebsabläufe dienen. Es wird gewährleistet, dass das Jobcenter Osnabrück jederzeit seinen Berichts- und Rechenschaftspflichten nachkommen kann. Eine aktuelle Übersicht der zu erstellenden bzw. verfügbaren Berichtsformate ist dieser Geschäftsanweisung als Anlage beigefügt (Anlage 1).

4. Verantwortlichkeiten und Form der Kommunikation

(1) Kommunikation ist so zu steuern, dass Information nicht als Belastung für den Einzelnen, sondern als kontinuierliches Instrument zur möglichst optimalen Arbeitserledigung gesehen wird. Besonders hervorzuheben ist vor diesem Hintergrund die Notwendigkeit klar geregelter Verantwortlichkeiten. Redundanzen in der Informationsweitergabe sollen vermieden werden.

Verantwortlichkeiten

Die Verantwortlichkeiten für die Steuerung von Informationen werden im Jobcenter Osnabrück, Stadt an der Zuordnung von Zuständigkeiten des Aktenplans ausgerichtet. Hierfür werden „Informationsverantwortliche“ benannt.

1.) Der erste Empfänger einer Information (unabhängig von der Art Umfang der Information) ist für die grundsätzliche Weiterleitung nach Verantwortlichkeiten zuständig. Bereits hierbei ist zu prüfen, ob dem Informationsverantwortlichen oder der Informationsverantwortlichen die entsprechenden Informationen bereits zugegangen sind. Für besondere Formen von Informationen, insbesondere für

- E-Mail-Infos mit Weisungscharakter,
- Handlungsempfehlungen,
- Geschäftsanweisungen,

gelten darüber hinaus besondere Regelungen zum Zwecke der Dokumentation und Archivierung.

- 2.) Der Informationsverantwortliche entscheidet individuell und adressatenbezogen über die geeignete Art und den Umfang der Weitergabe. Er trägt Sorge dafür, dass die Information angemessen bewertet und gegebenenfalls vor Ihrer Weitergabe adäquat aufbereitet ist.
- 3.) Es ist verpflichtend sicherzustellen, dass die Weitergabe wesentlicher Informationen, auch Schriftverkehr allgemeiner Art, in ausreichendem Maße dokumentiert und nachgehalten wird. Dies kann zum Beispiel erfolgen durch:
 - Protokollführung
 - Akten- oder Gesprächsvermerk
 - Verfügung.

Die entsprechende Dokumentation muss allen Führungskräften und Mitarbeitern / Mitarbeiterinnen, die diese für die Erledigung der Ihnen übertragenen Aufgaben benötigen, zugänglich sein (z.B. Protokollablagen, elektronische Aktenplanablage).

Im Rahmen der Verantwortlichkeit ist auch der zu beachtende Zeitrahmen festzulegen:

Informationen sind zeitnah in der hier beschriebenen Form zu bearbeiten. Ziel ist es dabei, allen Mitarbeitern Information zu dem Zeitpunkt zur Verfügung zu stellen, zu dem sie für das laufende Geschäft benötigt werden.

(2) Formen von Kommunikation:

Das Jobcenter Osnabrück, Stadt unterscheidet zwei wesentliche Formen der Kommunikation:

- Schriftliche Kommunikation (z.B. Geschäftsvorgänge in Papierform, Vorgänge in elektronischer Form, z.B. E-Mail oder Veröffentlichungen im Intranet)
- Mündliche Kommunikation (z.B. Weitergabe von Informationen in Form von Dienstbesprechungen etc.)

5. Umgang mit zentralen Informationen, zentralen Weisungen sowie sonstigen Weisungen

(1) Zentrale Informationen und zentrale Weisungen

Zentrale Informationen und Weisungen werden laufend im Intranet der Bundesagentur für Arbeit eingestellt. Das Büro der Geschäftsführung bereitet diese regelmäßig einmal monatlich (zum 20. des Monats) in Form eines Bearbeitungshinweises (Anlage 2) vor, der festlegt in wessen Zuständigkeit die einzelnen Punkte fallen.

Die zuständigen Informationsverantwortlichen erstellen innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Zugang des Bearbeitungshinweises jeweils eine Bearbeitungsverfügung (Anlage 3) mit der folgendes festgelegt wird:

1. Zuordnung eines Aktenzeichens (sofern noch nicht geschehen)
2. Festlegung der Adressaten
3. Veranlassung notwendiger Schritte (Weitergabe: Wer?, Wann?, Wie?)
4. Wiedervorlage und Überwachung des Vorgangs
5. Erstellung von Berichten (sofern erforderlich)
6. Ablage der Verfügung in der elektronischen Aktenablage des Jobcenters Osnabrück, Stadt

(2) Sonstige Weisungen

Informationen zu sonstigen Weisungen werden analog dem unter Punkt 5 – Absatz 1 beschriebenen Verfahren zugeordnet, bearbeitet und kommuniziert. Ergänzend hierzu ist der jeweils zuständige Informationsverantwortliche verpflichtet eine Bearbeitungsverfügung (siehe oben) zu erstellen und elektronisch in der Ablage einzustellen.

6. Grundregeln für den E-Mail-Verkehr

- (1) Um die Zahl mehrfach und somit unnötig versandter E-Mails einzudämmen und den Informationsfluss zu kanalisieren, sind die in der Anlage 4 aufgeführten Grundregeln im E-Mail-Verkehr zu beachten. Der Betreff einer E-Mail ist mit einem Hinweis auf deren Bedeutung, Erwartung oder einer zu treffenden Veranlassung zu versehen. Bei geplanten Abwesenheit von einem und mehr Tagen ist der Abwesenheitsassistent zu nutzen (Beachte: Dieser beantwortet nur intern eingehende Nachrichten) und der zuständige Vertreter zu benennen.

7. Grundregeln für die Durchführung von Dienstbesprechungen

(1) Um eine zielorientierte Durchführung von Dienstbesprechungen zu gewährleisten sind die nach-folgenden Grundregeln zu beachten:

- Die Themen sind mit der Tagesordnung rechtzeitig bekanntzugeben.
- Die Teilnehmer und Teilnehmerinnen bereiten sich auf die Themen vor.
- Der vorgesehene Zeitrahmen ist einzuhalten.
- Themen von grundsätzlicher Bedeutung gehören an den Anfang der Tagesordnung, gefolgt von aktuellen Themen und Verschiedenem.
- Bereichs- bzw. fachspezifische Themen gehören an das Ende der Tagesordnung.
- Es sind in der Regel Ergebnisprotokolle zu führen, die im Protokollordner der Jobcenter-Ablage eingestellt werden.

Diese Geschäftsanweisung tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft. Die Geschäftsanweisung Kommunikation und Interaktion – 05/2012 wird hiermit außer Kraft gesetzt.

Osnabrück, den 22.08.2016

Geschäftsführung des Jobcenters
Michael Klesse