

Einsatzzeiten Telefondienst / Hintergrund

					Summe in Std./Woche	
bisher	Telefonzeiten	Mo-Fr.	8.30 - 12.00 Uhr		17,5	
		Mo. + Do.	14.00 - 16.00 Uhr		4	21,5
Überlegung 1	Telefonzeiten	Mo-Fr.	7.30 - 12.00 Uhr	4,5 Std./Tag´	22,5	
		Mo. + Do.	13.30 - 16.30 Uhr	2 x 3 Std	6	28,5
Überlegung 2	Telefonzeiten	Mo-Fr.	7.30 - 12.00 Uhr	4,5 Std./Tag´	22,5	
		Mo. + Do.	14.00 - 17.30 Uhr	2 x 3,5 Std.	7	29,5

Rüstzeiten Telefondienst / Hintergrund:

Inclusive der zu berücksichtigenden Rüstzeiten, die hier nur mit einer Viertelstunde vor Dienstbeginn und Dienstende für eine Vollzeitkraft angegeben wurden, ergibt sich folgende Mindesttagesarbeitszeit für die Tätigkeit "Telefondienst Bürgerservice":

							(Mindest-)
Überlegung 1	von	bis	Std.	Pause	von	bis	Tagessumme
Montag	7.15 Uhr	12.00 Uhr		4,75	13.15 Uhr	16.45 Uhr	3,5 8.15 Std.
Dienstag	7.15 Uhr	12.15 Uhr		5			
Mittwoch	7.15 Uhr	12.15 Uhr		5			
Donnerstag	7.15 Uhr	12.00 Uhr		4,75	13.15 Uhr	16.45 Uhr	3,5 8,15 Std.
Freitag	7.15 Uhr	12.15 Uhr		5			

							(Mindest-)
Überlegung 2	von	bis	Std.	Pause	von	bis	Tagessumme
Montag	7.15 Uhr	12.00 Uhr		4,75	13.45 Uhr	17.45 Uhr	4,5 9,15 Std.
Dienstag	7.15 Uhr	12.15 Uhr		5			
Mittwoch	7.15 Uhr	12.15 Uhr		5			
Donnerstag	7.15 Uhr	12.00 Uhr		4,75	13.15 Uhr	17.45 Uhr	4,5 9,15 Std.
Freitag	7.15 Uhr	12.15 Uhr		5			

ACHTUNG

Der Vormittagsdienst sollte vor allem Montags nur in Notfällen ausschließlich von einer Person wahrgenommen werden. Bei mehreren Beschäftigten im Hintergrund sollte hier ein Wechsel eingeplant werden, da diese Tätigkeit sehr anstrengend ist. Eine bessere telefonische Erreichbarkeit des Bürgerservice könnte zudem dadurch erreicht werden, dass mehrere Telefone im Hintergrund genutzt werden (Schaltung: Weiterleitung, wenn besetzt wie bei Wahlen/Schnellmeldung). Die Beschäftigten im Bürgerservice hatten in der Vergangenheit bereits den Wunsch geäußert, dass insbesondere an den Montagen (nach den Wochenenden) der Kontaktwunsch aus der Bevölkerung (Telefon und Emails) sehr groß ist, so dass er von einer einzelnen Person kaum bewältigt werden kann.

Tätigkeiten:

- Auskünfte aller Art zu angebotenen Dienstleistungen/ Aufgaben, auch anderer (Dienst-) Stellen
- Terminbuchungen
- Beschwerden/Ideen/Anregungen
- Ansprechpartner für andere Behörden (Meldeämter, Botschaften, etc.)
- Rückrufe aus emails
- Postbearbeitung bzw -koordination