

24. September 2013

Geschäftsanweisung der Geschäftsführung zum Thema „Erfassung / Einstellung von Bescheiden in A2LL“ Inkraftsetzung mit sofortiger Wirkung

Vermehrt treten in der Beratung mit Kunden oder Beratungsstellen, aber auch im Servicecenter (SC), Probleme dadurch auf, dass Ratsuchende häufig nur zeitlich verzögert beraten werden können, weil Nachfragen erfolgen, Akten gezogen, die Bescheide gesucht werden müssen und erst dann eine Rückmeldung an das Kundenreaktionsmanagement (KRM) bzw. ein Rückruf bei den Ratsuchenden erfolgen kann.

Bislang gibt es im JC Köln keine verbindliche Vorgabe, außerhalb des Programms A2LL erstellte Bescheide dort zu hinterlegen. Technisch besteht bei den u. g. Bescheiden kein Problem, außerhalb von A2LL gefertigte Schreiben (sei es aus BK-Textvorlagen, aus der VerBIS-Dokumentenverwaltung, aus einer freien Word-Vorlage usw.) in A2LL zu „kopieren“ und dort (über freie Textvorlage unter Nutzung der Funktion „zusätzlicher Dokumentenname“ z.B. AuE; Stattgabe u.ä.) zu speichern. Auch Umfang und Größe eines Bescheides spielen hierbei keine Rolle.

Für die Kunden des JC Köln bedeutet die Zugriffsmöglichkeit auf alle über A2LL verfügbaren Dokumente

- kürzere Bearbeitungszeit durch verminderte Lauf-, Such- und Transportwege
- erhöhte Auskunftsfähigkeit – insbesondere im Kundenportal, durch KRM und SC
- gesteigerte Transparenz.

Für die Mitarbeiter des JC Köln bedeutet dies

- ein zeitgleicher, ortsunabhängiger und datenschutzkonformer Zugriff auf Akten und Dokumente wird ermöglicht
- dadurch entsteht ein besserer, ungehinderter und schneller Austausch von Dokumenten, Daten und Informationen zwischen den Verwaltungseinheiten und ihren Kunden. Für die dienststellenübergreifende Bearbeitung ist der ortsunabhängige Zugriff auf die wichtigen Inhalte der Leistungsakten notwendig und sinnvoll. Dank der Zugriffsmöglichkeiten auf Dokumente über A2LL entfallen vielfach zeit- und arbeitsaufwändige Recherchen. Die Kunden werden am Telefon schneller und besser bedient bzw. die Bearbeitung von Beschwerden durch KRM ist einfacher, ggf. sogar ohne zeitaufwändige Nachfrage im StO möglich.

- die höhere Auskunftsfähigkeit steigert die Zufriedenheit.

Die Einhaltung des Datenschutzes ist wie bisher gewährleistet, da Zugriff auf Daten nur für Berechtigte besteht. Durch das bestehende Berechtigungskonzept ist gewährleistet, wer wann auf welche Akte zugreifen darf. Die gesamte Anwendung A2LL unterliegt diesbezüglich einer regelmäßigen Kontrolle.

Entscheidung der Geschäftsführung

n Abwägung der Vor- und Nachteile wird ab sofort für den Bereich des JC Köln zwingend vorgeschrieben, folgende Bescheide in A2LL einzustellen und dort zu speichern, auch wenn diese außerhalb dieses Leistungsprogramms erstellt wurden:

- alle Aufhebungs- und Erstattungsbescheide nach dem SGB X
- alle Sanktionsbescheide
- alle Stattgabebescheide in Widerspruchsfällen

Es muss allerdings bei der Fallbearbeitung und in der Beratung dafür Sorge getragen werden, dass zwar alle vorgenannten Bescheide zwingend in A2LL übernommen werden, aber dennoch die Bearbeitung leistungsrechtlicher und sonstiger Anliegen nicht ohne Zugriff auf den Vorgang erfolgt. Sonst besteht die Gefahr, dass Bearbeitungen erfolgen bzw. Nachfragen beantwortet werden, ohne dass der Akteninhalt vollständig ausgewertet wird.

Hinsichtlich aller Bescheide ist zu beachten, dass diese zwingend über BK-Text oder formlos, in jedem Fall aber **außerhalb** von A2LL zu erstellen und nur in A2LL als fertigen Bescheid zu übernehmen sind, da die Textvorlagen aus A2LL fehlerhaft und damit bei Widerspruch angreifbar sind.

Bei der Übernahme aus dem BK-Text-Browswer ist zu beachten, dass zum besseren Formatieren in A2LL die Funktion „Ausschneiden“ und nicht „Kopieren“ gewählt wird. (vgl. a. Leitfaden Sanktionen)

Die Geschäftsanweisung wird für Sie im Intranet hinterlegt (Portale => Fachunterstützung => Geschäftsanweisungen des Jobcenters.