

Ihr Zeichen: #6063
Ihre Nachricht: 24.03.2015
Mein Zeichen: Datenschutz und IFG
(Bei jeder Antwort bitte angeben)

Name: [REDACTED]
Durchwahl: 02371 905 805
Datum: 23. März 2015
E-Mail: Jobcenter-Maerkischer-
Kreis.Datenschutz@jobcenter-ge.de

Ihr Antrag nach dem Informationsfreiheitsgesetz (IFG) vom 24.03.2014 (#6063 bezüglich Leitfaden für Callcenter-Agents des Jobcenter Märkischer Kreis)

Sehr geehrter Herr [REDACTED]

Ihre Anfrage lehne ich teilweise ab.

Einen Leitfaden rund um Fragen nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch (SGB II) für den Telefonservice gibt es nicht, daher kann Ihnen ein solcher nicht übersandt werden.

Besondere Schulungen für die Mitarbeiter des Telefonservices gibt es nicht.

Die sogenannten Tickets werden per E-Mail an die zuständigen Sachbearbeiter versandt.

Eine generelle Beantwortung des Punktes, ob die Telefonanfragen in die Datenverarbeitung eingepflegt oder zur Leistungsakte genommen werden, ist nicht möglich. Anfragen, die der Telefonservice nicht direkt beantworten kann und als Ticket weiterleitet, werden zur Leistungsakte genommen. Zudem erfolgt ein Eintrag in die Datenverarbeitung.

Rechtsbehelfsbelehrung:

Gegen diesen Bescheid kann jeder Betroffene oder von diesem bevollmächtigter Dritter innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe Widerspruch erheben. Für Minderjährige oder nicht geschäftsfähige Personen handeln deren gesetzliche Vertreter. Der Widerspruch ist schriftlich oder zur Niederschrift bei der im Briefkopf genannten Stelle einzulegen.

Mit freundlichen Grüßen
Im Auftrag