

TOP 3.3.2 E-Mail-Anfragen-Abwicklung Abteilung Arbeitsrecht

Aufgrund der steigenden Anzahl bei den E-Mail-Anfragen (im Jahr 2012 +20 %) wurde die IT-Abteilung beauftragt, eine edv-mäßige Abwicklung über das Aktenprogramm Doxis zu ermöglichen, um den Arbeitsablauf der E-Mail-Anfragen zu vereinheitlichen, sowie die einzelnen Arbeitsschritte und die Papierflut zu minimieren (früher mehrfache Ausdrücke).

Die Arbeitsabläufe und abteilungsinternen Vorgaben wurden in diesem Programm abgebildet bzw umgesetzt (zB Zuteilung durch Sekretariat oder TeamleiterInnen, 4-Augen-Prinzip, formale Kontrolle durch Sekretariat, Abfertigung über den allgemeinen Account der Abteilung arbeitsrecht@akwien.at, ...). Auch Textvorlagen für Standardantworten sind im System integriert.

Die Mail-Anfragen sind nunmehr auch im Terminverwaltungs-Programm und im Aktenverarbeitungsprogramm Doxis ersichtlich. Auch die zu Akten einlangenden Mails werden über das neue Programm eingetragen und verwaltet. E-Mail-Anfragen, die telefonisch erledigt werden, werden ebenso im Doxis erfasst und wird der Aktenvermerk über das erfolgte Telefongespräch ebenfalls direkt im Anfragenprogramm angelegt. Dieser ist als Pflichtfeld definiert, um so auch die telefonische Beantwortung von E-Mails dokumentiert zu haben.

Nach fast 2jähriger Projektphase wurden im Mai und Juni 2013 die Schulungen der ReferentInnen und der Sekretariate durchgeführt. Ab 24.06.2013 werden die Mail-Anfragen über das neue Programm abgewickelt.

Das Ausufern des Arbeitsaufwandes für die Erledigung der Mail-Anfragen kann damit eingedämmt werden. Weiters wurde eine einheitliche Bearbeitung durch Einführung von Standards, eine bessere Dokumentation und eine Zuordnung zu (nachfolgenden) Beratungsgesprächen und Rechtsschutzakten ermöglicht.