



Jubiläum: Ein Jahrzehnt Service-Team im Bundesfamilienministerium

Jubiläum: Ein Jahrzehnt Service-Team im Bundesfamilienministerium - Hier ist nicht die Gewinnhürde einer bekannten Fernsehshow gemeint. Gesucht wurde auch nicht die Postleitzahl Herfords. Es handelt sich schlichtweg um die Zahl der Anrufe, die jährlich beim 25-köpfigen Service-Team des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) eingehen und mit fachkundiger Beratung beantwortet werden. Seit dem 18. August 2003 gehen beim Service-Team des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend jährlich rund 32.000 Anrufe ein. Das mittlerweile 25-köpfige Team stellt sich seither durchgängig allen Fragen von Bürgerinnen und Bürgern, aber auch von Beratungsstellen bis hin zum Kreis der Anwaltschaft und Steuerberaterinnen und Steuerberater zu sämtlichen Themenbereichen des BMFSFJ. Im Vordergrund stehen vorwiegend Auskünfte zu den Themen Elterngeld, Elternzeit und Mutterschutz. Aber auch Anfragen zu tagesaktuellen familienpolitischen Angelegenheiten (z. B. Betreuungsgeld) werden von den Beschäftigten des Service-Teams beantwortet. Seit 1. Dezember 2011 werden unter zwei gesonderten Service-Rufnummern durch das Service-Team des BMFSFJ die Bürgerinnen und Bürger auch zum besonderen Themenbereich Pflege und Pflege-Charta beraten. Die qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Teams werden regelmäßig fachlich geschult und haben sich präzise und verständliche Kommunikationstechniken angeeignet, um bei jeder Gelegenheit die Qualität der Auskünfte sicherzustellen und teilweise komplexe Sachverhalte oder Regelungsbedingungen verständlich zu vermitteln. Das Jahr 2012 zählte über 32.500 Anrufe und insgesamt rund 30.000 E-Mail-Eingänge. Hieran ermisst sich, wie sinnvoll der telefonische Bürgerservice auch zu Zeiten des Internets ist. Auch wird die Entlastung der Fachbereiche des Ministeriums in diesen Zahlen deutlich. Daneben wird das Service-Team mit seinen Erfahrungen im Umgang mit Bürgeranfragen auch regelmäßig für außenwirksame Präsentationen des Ministeriums eingesetzt wie z. B. beim Tag der offenen Tür, beim Tag der deutschen Einheit, dem deutschen Jugendhilfetag und auf verschiedenen Messen (didacta, consozial, etc.). Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit des Ministeriums liefert das Team außerdem zum Internetportal "Familienwegweiser" Beiträge im Rahmen der eingestellten FAQs (Frequently Asked Questions). Wegen der sich stetig ändernden Gesetzeslage und Entwicklung politischer Zielsetzungen, sowie der immer höher gesetzten Qualitätsanforderungen haben sich teamintern Themengruppen gefunden, die sich jeweils auf unterschiedliche Fachbereiche der Familienpolitik spezialisiert haben und hier durch eigene Recherche und enge Zusammenarbeit mit den jeweiligen Fachreferaten des BMFSFJ für ständig aktualisierten Informationsnachschub sorgen. Eine eigens für das Service-Team eingerichtete und hier gepflegte Wissensdatenbank, welche kontinuierlich auf den neuesten Stand gebracht wird, ermöglicht es allen Beschäftigten, den Bürgerinnen und Bürgern möglichst schnell informationsreiche und umfassende Auskünfte zu übermitteln. Das Service-Team bietet seine kompetenten telefonischen Auskunftsdienste montags bis donnerstags von 9 bis 18 Uhr an. Das Angebot wird um das inzwischen bewährte Projekt "115", der einheitlichen Behördenrufnummer ergänzt, die auch freitags erreichbar ist. Hier besteht die Aufgabe des Service-Teams vorrangig darin, Informationen für das 115-Wissensmanagement bereit zu stellen, die dann von allen Teilnehmern des 115-Verbundes genutzt werden können. E-Mails werden zu jeder Zeit empfangen und schnellstmöglich beantwortet. Seit September 2011 ist das Service-Team des BMFSFJ mit dem Service-Center des Bundesamtes für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben (BAFzA), Referat 303, verbunden. Diese Einheit bringt einen verbesserten gegenseitigen Austausch der Serviceeinrichtungen mit sich, sowohl in technischen und organisatorischen Belangen, als auch - bei überschneidenden Themen - in fachlich inhaltlicher Hinsicht. Das Service-Team des BMFSFJ hat in den zurückliegenden 10 Jahren Höhen und Tiefen erlebt und auch harte Belastungsproben (z. B. die Anfrageflut zum Thema Elterngeld) erfolgreich bewältigt. Gerade auch diese Hätetests haben zu einer Weiterentwicklung und Verbesserung des Services beigetragen - ebenso wie der Erfahrungsaustausch in dem bundesweiten Service-Verbund der einheitlichen Behördenrufnummer 115, wo das BMFSFJ mit seinem Bürger-Service eine hohe Anerkennung und Bedeutung erworben hat. Mit diesem Erfahrungsschatz lässt sich gelassen und zuversichtlich in die Zukunft schauen und der Dinge harren, die da kommen werden. Servicetelefon / -kontakt Servicetelefon BMFSFJ: 030 / 201 791 30 Montag bis Donnerstag von 9.00 bis 18.00 Uhr info@bmfjservice.bund.de Servicetelefon Wege zur Pflege: 030 / 201 791 31 Montag bis Donnerstag von 9.00 bis 18.00 Uhr info@wege-zur-pflege.de Servicetelefon Pflege-Charta: 030 / 201 791 32 Montag bis Donnerstag von 9.00 bis 18.00 Uhr info@wege-zur-pflege.de Behördenrufnummer: 115 Montag bis Donnerstag von 8.00 bis 18.00 Uhr Freitag 8.00 bis 12.00 Uhr Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend E-mail: poststelle@bmfjsfj.bund.de Internet: <http://www.bmfjsfj.de> 

Pressekontakt

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)

10178 Berlin

poststelle@bmfjsfj.bund.de

Firmenkontakt

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)

10178 Berlin

poststelle@bmfjsfj.bund.de

Das Bundesministerium.....gestaltet Familienförderung wirksamer, erfasst systematisch ausgewählte familienbezogene Maßnahmen und Leistungen und führt Wirkungsanalysen durch,...verbessert systematisch Kenntnisse über Familienleben in Deutschland als Basis einer nachhaltigen Familienpolitik,... schafft bessere Rahmenbedingungen zur Vereinbarkeit von Familie und Erwerbstätigkeit, insbesondere auch für Alleinerziehende,...entwickelt in der Fläche zivilgesellschaftliche Kooperation für Familienfreundlichkeit: Lokale Bündnisse für Familie sowie Unternehmensprogramm Erfolgsfaktor Familie,... setzt sich für eine Reduzierung der Kinderarmut ein,...entwickelt quantitative und qualitative Perspektiven für familienunterstützende Dienstleistungen,... fördert die Träger der Familienarbeit (Familienbildung, Familienberatung, Familienselbsthilfe, Familienverbände) und unterstützt Eltern in ihrer Erziehungsverantwortung.Ältere Menschen:Das Bundesministerium.....verankert realistische Altersbilder und ein neues Leitbild des aktiven Alters...stärkt die Rolle und die Potenziale älterer Menschen als Arbeitskräfte und Verbraucherinnen und Verbraucher...unterstützt ältere Menschen, die ihr

Erfahrungswissen in die Gesellschaft einbringen,...initiiert Forschungsvorhaben zur Verbesserung der Entscheidungsgrundlagen seniorenpolitischen Handelns angesichts des demografischen Wandels,...fördert Seniorenorganisationen, die ältere Menschen bei der Wahrnehmung ihrer Interessen und bei ihrem Engagement für Generationensolidarität unterstützen,...verhandelt in den Gremien der Vereinten Nationen (beispielsweise zur Umsetzung des Weltaltentplans), des Europarats und der Europäischen Union Fragen des demografischen Wandels und der Nichtdiskriminierung älterer Menschen,... unterstützt die internationale, europäische und bilaterale Zusammenarbeit auf Regierungsebene sowie bei Verbänden und Institutionen, die sich für ältere Menschen engagieren,...verbessert die gesetzlichen Rahmenbedingungen zum Beispiel durch das Altenpflegegesetz, das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz, das Conterganfstiftungsgesetz und die Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen,...startet Modellprojekte zur Förderung eines selbständigen und selbstbestimmten Lebens von älteren Menschen in der Gesellschaft und zur qualitätsvollen Hilfe und Pflege im Alter... trägt Sorge für die Stärkung eines gesellschaftlichen Bewusstseins für Ressourcen und Würde von hilfe- und pflegebedürftigen Menschen im Alter, insbesondere bei Demenz und Behinderung.Gleichstellung:Das Bundesministerium.....erarbeitet federführend Bundesgesetze zur Durchsetzung der Gleichstellung und nimmt Einfluss auf die Gesetzesvorhaben anderer Bundesministerien, soweit sie Frauen- beziehungsweise Gleichstellungsfragen berühren,...entwickelt Programme und Initiativen zur Gleichstellung von Frauen und Männern in Arbeitswelt, Familie, Gesellschaft und Politik sowie zum Abbau von Gewalt gegen Frauen - auch mit Blick auf Frauen und Männer mit Migrationshintergrund,...führt Forschungs- und Modellvorhaben zu gleichstellungspolitischen Fragen und Instrumenten durch, veröffentlicht die Ergebnisse und unterstützt deren Umsetzung in der Fläche,...fördert und unterstützt die Frauenorganisationen sowie bundesweite Vernetzungen im Gleichstellungsbereich,...leitet die Bund-Länder-Arbeitsgruppe zur Bekämpfung häuslicher Gewalt gegen Frauen sowie die bundesweite Arbeitsgruppe "Frauenhandel",...verhandelt in den Gremien der Europäischen Union, des Europarates und der Vereinten Nationen Gleichstellungsthemen und -initiativen und setzt sich international für die Förderung der Gleichstellung ein,...stellt Hilfen für Schwangere in Not- und Konfliktlagen zur Verfügung und setzt in Kooperation mit der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung den gesetzlichen Auftrag zur Vermeidung und Lösung von Schwangerschaftskonflikten um.Kinder und Jugend:Das Bundesministerium.....fokussiert den Ausbau der Kinderbetreuung in Tageseinrichtungen und der Kindertagespflege und unterstützt Länder und Kommunen mit vier Milliarden Euro aus Bundesmitteln bis 2013,...führt den Rechtsanspruch auf frühkindliche Förderung ab dem 1. Lebensjahr ab 2013 ein und beteiligt sich an den Betriebskosten ab 2014 mit jährlich 700 Millionen Euro,...steht für einen aktiven und wirksamen Kinderschutz und Frühe Hilfen und setzt hierbei auf Prävention und Intervention,...steht für den Schutz von Kindern und Jugendlichen vor sexueller Gewalt und Ausbeutung und bekämpft sexuelle Gewalt und Kinderpornografie insbesondere auch in den Neuen Medien,...ist verantwortlich für das Kinder- und Jugendhilfegesetz und das Jugendschutzgesetz,...nimmt als Querschnittsaufgabe in engem Kontakt zu anderen Bundesressorts, den Ländern und Gemeinden sowie der öffentlichen Jugendhilfe die Interessen von Kindern und Jugendlichen in allen Politikbereichen, vor allem im Bildungs-, Gesundheits- und Arbeitsmarktbereich wahr,...unterstützt und fördert überregionale und bundeszentrale freie Träger der Kinder- und Jugendhilfe in ihrer Vielfalt von Wertorientierungen, Inhalten, Methoden und Arbeitsformen,...fördert benachteiligte junge Menschen und junge Migrantinnen und Migranten durch Verbesserung der Rahmenbedingungen,...entwickelt die europäischen Jugendprogramme und die grenzüberschreitende Zusammenarbeit in der Kinder- und Jugendarbeit weiter,...beauftragt unabhängige Sachverständige zur Erstellung regelmäßiger Kinder- und Jugendberichte.Bundesfreiwilligendienst: Das Bundesministerium.....betreut federführend die Rechtssetzung zum Bundesfreiwilligendienst,...schafft in enger Abstimmung mit den Bundesländern sowie den zivilgesellschaftlichen Trägern und Einsatzstellen attraktive Bedingungen für die Teilnahme am Bundesfreiwilligendienst,...übt die Fach-, Rechts- und Dienstaufsicht über das Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben aus. Im Rahmen der Durchführung des Bundesfreiwilligendienstes obliegt diesem die Betreuung der Freiwilligen und die Sicherstellung ihrer pädagogischen Begleitung ebenso wie die Anerkennung der Einsatzstellen und die Zusammenarbeit mit den zivilgesellschaftlichen Zentralstellen. Darüber hinaus nimmt es weitere Aufgaben aus dem Geschäftsbereich des Bundesministeriums wahr, unter anderem die verbleibende Zivildienstverwaltung,...evaluiert regelmäßig die Praxis des Bundesfreiwilligendienstes.Engagementpolitik und Wohlfahrtspflege:Das Bundesministerium.....will die Rahmenbedingungen für bürgerschaftliches Engagement verbessern; durch neu konzipierte oder gebündelte Projekte und Maßnahmen und eine besser abgestimmte Zusammenarbeit zwischen Bund, Ländern und Kommunen,...ist für die Förderung und Weiterentwicklung der individuellen, institutionellen und rechtlichen Rahmenbedingungen für das Freiwillige soziale Jahr und das Freiwillige ökologische Jahr einschließlich des Jugendfreiwilligendienstegesetzes verantwortlich,...überprüft und bewertet in jeder Legislaturperiode mittels eines wissenschaftlichen Berichts den Stand der Entwicklung des bürgerschaftlichen Engagements und der Engagementpolitik,...initiiert und koordiniert Projekte und Modellvorhaben für die Förderung des freiwilligen Engagements auch unter Berücksichtigung internationaler Aspekte,...fördert die Arbeit der Wohlfahrtsorganisationen sowie eine Reihe weiterer sozialer Verbände und Einrichtungen auf Bundesebene. ...fördert das Miteinander und den Austausch der Generationen - mit dem Aktionsprogramm Mehrgenerationenhäuser II wurden 450 Häuser gefördert, an denen das Miteinander aktiv gelebt wird..