

HEIMAT. HERZ. ZUKUNFT.

DEIN LANDKREIS

UPDATE

NEWSLETTER DES LANDKREISES AUGSBURG



DIE CORONA-HOTLINE

Krisenbewältigung durch Telefondienst findet im Landratsamt außerdem an der Corona-Hotline statt, die je nach Höhe des Anrufaufkommens besetzt wird. Seit der ersten Woche der Pandemie im Landkreis, als das Informationsbedürfnis in der Bevölkerung besonders hoch war, überblickt die Verwaltungsfachangestellte Tatjana Manhart das Geschehen an der telefonischen Auskunft der Behörde. An die früheste Phase kann sie sich noch gut erinnern: „Es gab noch keine Maßnahmenverordnungen, kaum Testmöglichkeiten und haufenweise Detailfragen, deren Beantwortung viel Recherche vorausgesetzt hat“, erzählt Manhart, die im Landratsamt Augsburg eigentlich für die Erteilung von Gaststättenkonzessionen zuständig ist. Wie dynamisch und komplex die Faktenlage rund um die Pandemie ist, falle insbesondere an der Hotline auf. Mit jeder Änderung der Rechtslage ergibt sich eine Vielfalt neuer Fragestellungen, mit denen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Telefonauskunft konfrontiert werden.

„Für unsere Tätigkeit ist es natürlich wichtig, dass wir fundiert über die Lage Bescheid wissen. Allerdings ist in vielen Fällen auch einfach unser Empathievermögen gefragt, da uns die Bürgerinnen und Bürger oft einen Einblick in ihre persönlichen Notlagen gestatten“, erklärt die Landratsamtsmitarbeiterin. Dass die Arbeit an den Hotlines funktioniert und seit Pandemiebeginn mehrere zehntausend Telefonanfragen abgearbeitet werden konnten, schreibt Manhart nicht nur ihrem Team an den Telefonhörern, sondern auch ihrem Fachbereich zu: „Ich kann mich nur deshalb auf diese zusätzliche Herausforderung konzentrieren, da mir meine Kolleginnen und Kollegen hinsichtlich meiner eigentlichen Pflichten den Rücken freihalten und mich unterstützen. Wir ziehen hier alle gemeinsam an einem Strang und das motiviert mich trotz der anhaltenden Krise sehr“, sagt Manhart.