

**Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG
über den Betrieb und die Weiterentwicklung des
Telefonischen HamburgService**

Zwischen

**der Freien und Hansestadt Hamburg
vertreten durch den Senat
Personalamt**

einerseits

und

**dem dbb-hamburg
- beamtenbund und tarifunion –
sowie
dem Deutschen Gewerkschaftsbund
- Bezirk Nord –**

als Spitzenorganisationen der Gewerkschaften

andererseits

wird folgendes vereinbart:

Präambel

Der Senat hat am 15. Juli 2003 beschlossen, die telefonische Erreichbarkeit und Servicequalität der Hamburger Verwaltung durch die Einführung des Telefonischen HamburgService zu verbessern.

Ein flexibler Zugang zur Verwaltung, der auf allen Wegen gut funktioniert, ist eines der wichtigsten strategischen Ziele des E-Government in Hamburg. Der Telefonische HamburgService ist deshalb auch in der Drucksache 18/533 „E-Government – Moderne Verwaltung für Hamburg“ als wichtiges behördenübergreifendes Projekt verankert.

Auf diesen Grundlagen wurde im Herbst 2004 die erste Ausbaustufe des Telefonischen HamburgService realisiert.

Nach dem erfolgreichen Aufbau der ersten Stufe wurde der Telefonische HamburgService in den drei Dimensionen Organisation (Erweiterung auf zusätzliche Verwaltungseinheiten), Aufgaben (zusätzliche Serviceleistungen) und Medien (E-Mail- und Fax-Zugang, Vernetzung des Leistungsangebots mit dem Internet) erweitert. Er soll auch zukünftig weiter ausgebaut werden und auch mit anderen Gebietskörperschaften kooperieren.

Die Freie und Hansestadt Hamburg hat sich mit dem Telefonischen HamburgService an dem Projekt D115 des Bundesministeriums des Innern und des Landes Hessen zur Einführung einer einheitlichen Behördenrufnummer beteiligt. Ab 01.04.2011 geht dieses Projekt in den Regelbetrieb über.

Mit dieser Vereinbarung werden die Vereinbarung zur Einführung des Telefonischen HamburgService und die Erweiterungsvereinbarung D115 aktualisiert und zusammen geführt.

In dem Auf- und Ausbau des Telefonischen HamburgService einschließlich der einheitlichen Behördenrufnummer D115 sehen die Spitzenorganisationen der Gewerkschaften und Berufsverbände einen entscheidenden Schritt zur Verbesserung des Service für die Bürgerinnen und Bürger. Gerade für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer ist die Chance, ihre Behördenanliegen mit weniger zeitlichem Aufwand zu erledigen - einem Verlust von Arbeitszeit und Einkommen oder Freizeit - von besonderer Bedeutung.

Dieser Service kann und darf aus Sicht der Gewerkschaften allerdings nicht zu Lasten der kurzen Wege gehen, die für die bürgernahe Verwaltung prägend sind. Auch künftig werden nach Einschätzung der Spitzenorganisationen die meisten Bürgerinnen und Bürger ihre Anliegen persönlich verfolgen wollen.

Die Weiterentwicklung des Telefonischen HamburgService wird nach Meinung der Gewerkschaften entscheidend davon abhängen, dass die Beschäftigten ihre Arbeit und ihre Arbeitsbedingungen zweckvoll mitgestalten können. Dazu kann eine Kultur der Beschäftigtenbeteiligung an der Weiterentwicklung des Telefonischen HamburgService und seiner Kooperation mit den angeschlossenen Institutionen und ggf. weiteren Gebietskörperschaften wesentlich beitragen.

1. Organisation, Ziele und Aufgaben

Der Telefonische HamburgService ist beim Bezirksamt Wandsbek angegliedert. Er soll der telefonische Erstkontakt zu allen öffentlichen Dienstleistungen der Freien und Hansestadt Hamburg, im D115-Verbund und zu weiteren Kooperationspartnern sein. Im Rahmen einer Servicezeit montags bis freitags von 7:00 bis 19:00 Uhr werden folgende Leistungen bei telefonischen Anfragen von Bürgern und Wirtschaft erbracht:

- Bearbeitung allgemeiner Bürgeranfragen (Fragen zu Aufgaben und Zuständigkeiten von Dienststellen (adressgenau), Öffnungszeiten, Telefon- u. Faxnummern, e-Mail-Adressen, Ansprechpartnern und Raumnummern, Behindertenfreundlichkeit, Verkehrsverbindungen und Fahrplänen, notwendigen Unterlagen, Besonderheiten, Gebühren),
- Beantwortung häufig gestellter Fragen zu bestimmten Lebenslagen (Umzug, Heirat pp.) und allgemeinen Anliegen auf Basis von im Internet-Zuständigkeitsfinder und in der HaSi-Datenbank sowie im Wissensmanagement D115 vorhandenen oder durch die angeschlossenen Institutionen bereitgestellten Informationen,
- Telefonvermittlung zum gewünschten bzw. zuständigen Gesprächspartner der angeschlossenen Institutionen sowie in die Telefonzentralen der nicht angeschlossenen Verwaltungseinheiten,
- Aufnahme und Weiterleitung von Anliegen an die angeschlossenen Institutionen in Fällen, in denen nicht direkt telefonisch weitervermittelt werden kann,
- zusätzliche Serviceleistungen (etwa die Zusammenstellung und den Versand von Formularen, Broschüren und Vordrucken, die Beschwerdeaufnahme und -weiterleitung, den Hinweis auf das Internetangebot und den Download von Broschüren und Formularen).

Darüber hinaus werden elektronische Anfragen, die den Telefonischen HamburgService per Mail, erreichen beantwortet oder qualifiziert weiter geleitet.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bearbeiten erhaltene Anliegenweiterleitungen und E-Mails vornehmlich als Unterbrechung ihrer Telefonie in Mischarbeit.

Darüber hinaus werden weitere Dienstleistungen als Themengruppen beauskunftet (wie z.B. Hundeanmeldung-Online-Support, Fundbüro, Hotlines und D115 Anliegen).

Eine Vergabe von Auskunftsleistungen an private Dienstleister ist nicht vorgesehen.

2. Geltungsbereich

Diese Vereinbarung gilt

- für alle am Betrieb beteiligten Beschäftigten¹
- für alle im Service-Center Beschäftigten (Leiter/Leiterin, Supervisor, Teamleiter/Teamleiterin, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter)
- für alle Beschäftigten, die Dienstleistungs-, Service- und Kontrollfunktionen ausüben oder in den kooperierenden Institutionen im Geltungsbereich des Hamburgischen Personalvertretungsgesetzes für die Organisation und Ausgestaltung der Zusammenarbeit mit dem Service-Center verantwortlich sind.

3. Gegenstand der Vereinbarung

Diese Vereinbarung gilt für den Betrieb und die Weiterentwicklung des Telefonischen HamburgService als gemeinsames Service-Center der Freien und Hansestadt Hamburg, im D115-Verbund und weiterer Kooperationspartner. Sie regelt

- die Personalauswahl und -gewinnung und die Qualifizierung des Personals,
- die Arbeitsorganisation im Telefonischer HamburgService,
- die Technikgestaltung für den Telefonischer HamburgService,
- die Grundsätze der Arbeitszeitgestaltung,
- die Grundsätze zum Gesundheitsschutz sowie
- die Grundsätze für die Information und Beteiligung der Beschäftigten.

4. Personalgewinnung und Qualifizierung des Personals

Das Personalauswahlverfahren findet in der Verantwortung des Bezirksamts Wandsbek statt.

Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten eine umfassende Einführungsschulung. Diese umfasst Themen wie Aufbau und Organisation der Bezirksamter, Fachbehörden und Senatsämter, sowie der weiteren Kooperationspartner. Das Schulungskonzept ist als **Anlage 1a** beigefügt. Bei Bedarf wird in angemessenem zeitlichem Abstand eine Nachschulung angeboten. Neben den Einführungsschulungen finden als permanente Anpassungsschulungen Fortbildungsschulungen, Hospitationen, Teambesprechungen sowie Coachings statt. Diese erfolgen durch entsprechend ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Telefonischen HamburgService oder durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung bzw. externe Trainerinnen und Trainer.

Die entsprechenden Schulungsmaßnahmen dienen neben der Qualifizierung für die Service-Center – Tätigkeit auch einer künftigen breiteren Verwendbarkeit im Gesamtbereich der Verwaltung.

Die Mitglieder der Themengruppe D115 werden zusätzlich zur allgemeinen Qualifizierung (gem. Anlage 1a der Vereinbarung über den Telefonischen HamburgService) speziell für ihre

¹ Die Partner dieser Vereinbarung sind sich einig, dass dies auch alle Beschäftigten der angeschlossenen Institutionen im Geltungsbereich des Hamburgischen Personalvertretungsgesetzes umfasst, soweit der Senat der Freien und Hansestadt Hamburg als oberste Dienstbehörde sowie die Spitzenorganisationen der Gewerkschaften ein Verhandlungsmandat zum Abschluss von Vereinbarungen nach § 94 HmbPersVG haben, u.a. soweit es um die im Service-Center erstellten Reports zur Erreichbarkeit und Servicequalität sowie das Verfahren zur Einrichtung von Fachpools geht.

Aufgaben in der Themengruppe qualifiziert. Die Zusatzqualifizierung besteht aus einer Startqualifizierung vor Aufnahme der Tätigkeit in der Themengruppe und aus weiteren bedarfsge- rechten Qualifizierungen. Die besonderen Startqualifizierungen sind in **Anlage 1b** zu dieser Ergänzungsvereinbarung aufgeführt.

Bei der Bedarfsermittlung für weitere Qualifizierungsmaßnahmen wird insbesondere auf das Aufgabenspektrum für D115, den Umgang mit der Suchapplikation, den Aufbau und die Funktion der beteiligten Verwaltungen, auf die Anliegenidentifizierung und –weiterleitung an andere Verbundteilnehmer geachtet. Diese weiteren Qualifizierungsmaßnahmen werden mit dem örtlichen Personalrat abgestimmt.

Die Fortentwicklung der Schulungskonzepte erfolgt im Einvernehmen mit dem örtlichen Personalrat. Die Partner dieser Vereinbarung werden über die verabredeten Änderungen informiert und stehen für grundsätzliche Probleme als Diskussionsinstanz zur Verfügung.

Beschäftigte in den angeschlossenen Institutionen, die mit der Pflege der Daten im Informationssystem beauftragt werden, erhalten dafür eine gesonderte Schulung.

Auf die Belange der schwerbehinderten Kolleginnen und Kollegen wird besonders Rücksicht genommen. Alle Maßnahmen und evtl. neue Arbeitsplatzausstattungen sind den entsprechenden Erfordernissen anzupassen. Hierbei sind alle Möglichkeiten auszunutzen und die Beteiligten rechtzeitig umfassend zu informieren und einzubeziehen.

5. Arbeitsorganisation im Telefonischer HamburgService

Im Telefonischen HamburgService bestehen zurzeit grundsätzlich die folgenden Funktionen:

- **Leiter/Leiterin:** Leitung des Telefonischer HamburgService und Vertretung des Telefonischer HamburgService gegenüber der übrigen Verwaltung, den Kooperationspartnern und externen Unternehmen
- **Supervisorin/Supervisor:** Übergreifende Operative Steuerung des Service-Centers, fachliche Administration der im Service- Center eingesetzten Software sowie ergänzende Vorort-Betreuung der Hardware.
- **Teamleiter/Teamleiterin:** Leitung und laufendes Training eines Teams von Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen, Anrufannahme und qualifizierte Weitervermittlung, telefonische Auskunftserteilung, Aufnahme und Weiterleitung von Anliegen, Bearbeitung von eingehenden E-Mails
- **Teamleitervertreter/Teamleitervertreterin:** Vertretung der Teamleitung und Unterstützung des laufendes Training eines Teams von Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen, Anrufannahme und qualifizierte Weitervermittlung, telefonische Auskunftserteilung, Aufnahme und Weiterleitung von Anliegen, Bearbeitung von eingehenden E-Mails
- **Schulung und Coaching:** Planung und Organisation von Schulungs-, Fortbildungs- und Coachingmaßnahmen
- **Qualitätsmanagement und Datenpflege:** Sicherstellung von festgelegten Qualitätskriterien sowie Kontakt zur den Datenpflegern der angeschlossenen Institutionen. Pflege der eigenen Datenbank und der Startseite.
- **Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen:** Anrufannahme und qualifizierte Weitervermittlung, telefonische Auskunftserteilung, Aufnahme und Weiterleitung von Anliegen, Bearbeitung von Anliegenweiterleitung und Anfragen in elektronischer Form.

Die Teams haben in der Regel eine Größe von 10 – 15 Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen. Ausnahmen können im Einvernehmen mit dem örtlichen Personalrat festgelegt werden. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind fest einem Team zugeordnet. Je Team wird eine Bearbeitungsgruppe eingerichtet, deren Mitglieder inhaltlich dieselben Aufgaben erledigen. Diese

Bearbeitungsgruppen werden gleichermaßen mit Anrufen aus der allgemeinen Warteschlange versorgt. Bei der Verteilung von Anrufen auf die Beschäftigten gilt innerhalb der jeweiligen Bearbeitungsgruppe der Grundsatz „longest idle“, d.h. der Agent mit der längsten Ruhezeit bekommt den nächsten Anruf zugeteilt.

6. Themengruppen

Für bestimmte fachliche Aufgaben oder Dienstleistungen oder anknüpfend an bestimmte Fähigkeiten kann darüber hinaus eine besondere Zuständigkeit bestimmter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Themengruppe) festgelegt werden. Für die Einrichtung von Themengruppen wird folgendes Verfahren vereinbart:

- Die Verwaltung kann nach rechtzeitiger und umfassender Information und Beratung mit dem Personalrat Wandsbek Themengruppen einrichten. In diesem Fall wird je Thema genau eine Bearbeitungsgruppe mit dafür geschultem Personal gebildet.
- Die Haupt-Verantwortlichkeit für die Personaleinsatzplanung einer Themengruppe liegt bei einem Teamleiter. Die Besetzung durch Mitarbeiter sollte nach Möglichkeit überwiegend aus seinem Team erfolgen. Jede Bearbeitungsgruppe wird durch die in dieser Vereinbarung geregelten Standardreports (Anlage 2) statistisch ausgewertet. Diese Reports bilden die Grundlage für die laufende Personalplanung.
- Innerhalb der Themengruppen werden die Anrufe ebenfalls nach dem Prinzip „longest idle“ verteilt.
- Einzelne oder mehrere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können verlangen, einer oder mehrerer Themengruppen nicht zugeordnet zu werden, wenn es hierfür nachvollziehbare Gründe gibt. Lehnt die Leitung des Telefonischen HamburgService diese ab, ist Einvernehmen mit dem örtlichen Personalrat herzustellen.

Die Einheitliche Behördenrufnummer D115 wird für Hamburg und ggf. weitere kooperierende Gebietskörperschaften als Themengruppe im telefonischen HamburgService eingerichtet und betrieben.

Für die Themengruppe wird je ein Funktionspostfach eingerichtet, in das auch alle Anliegen und Vorgänge (Tickets) fließen, die in anderen Service Centern des D 115 Projekts im Hinblick auf die Zuständigkeit Hamburgs und ggf. weiterer kooperierender Gebietskörperschaften aufgenommen und weitergeleitet wurden und in dieser Themengruppe bearbeitet werden müssen.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Themengruppe können nur mit ihrer Zustimmung zeitweise zu anderen Service Centern im D115 – Verbund entsandt werden.

Die Beschäftigten können ihre Kollegen freiwillig mit Ihren Sprachkenntnissen unterstützen. Hierzu wird in Absprache mit der Service-Center Leitung / Teamleitung und mit Zustimmung des Agenten das entsprechend nachgewiesene Wissen (Skill) im Profil hinterlegt. Fremdsprachige Anrufer (z.B. Türkisch, Russisch und Englisch) können dann intern auf den entsprechenden Piloten für die jeweilige Sprache vermittelt werden (Advanced Call Routing). Die ACD leitet das Gespräch dann direkt an den nächsten Agenten weiter, der dieses Sprachprofil bedienen kann. Nur der Supervisor oder seine Vertretung können Skills bei den Agentenprofilen anlegen und löschen. Jeder Agent hat jederzeit die Möglichkeit, sich über die für ihn eingetragenen Skills zu informieren. Der Eintrag ist jederzeit auf Veranlassung und Wunsch des Agenten wieder zu löschen.

Das Leistungsmerkmal „Advanced Call Routing“ wird weiterhin eingesetzt, um eine direkte Durchwahl zum Agenten zu ermöglichen (z.B. für dringende private Anrufe). Zusätzlich wird jedem Mitarbeiter / jeder Mitarbeiterin die Einrichtung eines persönlichen Anrufbeantworters ermöglicht.

Die Zusammenarbeit zwischen dem Service-Center und den angeschlossenen Institutionen wird in Service-Vereinbarungen geregelt, die unter anderem

- die Bereitstellung und laufende Aktualisierung der für den Telefonischer HamburgService notwendigen Informationsbestände,
- den je Fachamt/Behörde oder sonstiger Einrichtung geltenden Servicelevel mit Blick auf Erreichbarkeit und Beantwortung weitergeleiteter Anfragen sowie
- ggf. die pilothafte Nutzung so genannter Fachpools von Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern für die Bearbeitung telefonischer Anliegen umfassen.

Die Service-Vereinbarungen werden zwischen dem Bezirksamt Wandsbek und den angeschlossenen Institutionen und ggf. Gebietskörperschaften verhandelt. Eine personenbezogene Auswertung findet in keinem Fall statt.

Die Vereinbarungen können im Rahmen der rechtzeitigen und umfassenden Information von den Personalräten für die jeweiligen Bereiche in begründeten Einzelfällen zur Einsichtnahme angefordert werden.

7. Technikeinsatz

Im Telefonischen HamburgService werden zur technischen Unterstützung

- das TK/ACD - System Alcatel OmniPCX 4400 mit ACC-Router und CTI-Applikation
- und die Infosuche

eingesetzt, die über eine Schnittstelle miteinander gekoppelt sind.

Einzelheiten zum Leistungsumfang der eingesetzten Produkte ergeben sich aus **Anlage 2**.

Die Anmeldung an der TK Anlage erfolgt mit der Windows Anmeldung am Arbeitsplatzrechner (Single-Sign-On)

Im Übrigen werden an den Arbeitsplätzen die Standard-Office-Produkte eingesetzt. Die für die Arbeit des Service-Centers notwendigen Dienstleistungs-, Organisations- und Personendaten werden durch alle Behörden und Ämter im HamburgService-Informationssystem (HaSI) gespeichert und über eine Schnittstelle der Infosuche im für den Betrieb des Telefonischer HamburgService notwendigen Umfang zur Verfügung gestellt. Der Daten- und Funktionsumfang von HaSI ist im FHHintranet ausführlich beschrieben. Darüber hinaus ermöglicht es die Service-Center – Applikation, auf weitere für die Arbeit erforderliche Daten im FHHintranet, im Internet und auf eigene Daten zuzugreifen. Die Daten für die D115 Wissensuche werden über eine Schnittstelle zur Verfügung gestellt und in die Infosuche eingebunden.

Bei der Implementation und Konfiguration aller technischen Unterstützungsmittel gelten die folgenden Grundsätze:

- Eine auf Einzelpersonen bezogene Speicherung von Verbindungs- und Bearbeitungsdaten erfolgt nur, soweit dies bei Nutzung der Konfigurationsmöglichkeiten der eingesetzten Standardsoftware unvermeidbar ist. Auf Einzelpersonen bezogene Auswertungen solcher Daten sowie ihre Nutzung für Leistungs- und Verhaltenskontrollen finden nicht statt. Im übrigen gilt Nr. 4 der §-94-Vereinbarung zu Bürokommunikation und E-Government entsprechend.
- Supervisor- / Adminrechte sind passwortgeschützt.
- Service-Center Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können online nur ihren eigenen Statuszustand einsehen. Teamleitungen und ihre Vertretung haben dieses Recht bezogen auf die Mitglieder ihres Teams. Für Themengruppen gelten diese Regelungen entsprechend. Die Leitung und die Supervisorin / der Supervisor und deren Vertretung haben ein Einsichtsrecht in den Statuszustand aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Online-Monitoring).

- Alle im Telefonischen HamburgService Beschäftigten können jederzeit die aktuellen aggregierten Informationen zur Auslastung und Servicequalität des Call Centers über ihr PC-Wallboard (individuell ein- und ausblendbar) einsehen.
- Die Anrufannahme sowie die Freimeldung nach Abschluss von Nacharbeiten werden durch die Beschäftigten selbst und nicht automatisch durch die CTI-Applikation veranlasst. Ein Abmeldegrund wird nicht in das System eingegeben. Wird im Ausnahmefall mit Schnellvermittlung gearbeitet, schalten sich die Beschäftigten durch Auslösung der Funktion „Schnellvermittlung“ wieder in den Modus „bereit“. Dies ist technisch erforderlich, damit das Gespräch im Fall der Nichtannahme wieder bei dem Beschäftigten abgeworfen wird, der die Vermittlung initiiert hat.
- Die Beschäftigten können bei Bedarf ein akustisches Signal für die Anrufsignalisierung einschalten.
- Wenn im Betrieb eine Warteschlange in Sättigung geht, wird dem Anrufer ein „Besetzt“ signalisiert.
- Ein Mithören und / oder Aufzeichnen von Gesprächen findet nur zu Schulungszwecken oder zum eigenen Schutz der Beschäftigten z.B. im Fall einer Bedrohung statt. Beide Funktionen können nur die Agentinnen und Agenten selbst durch einen Tastendruck am Telefonendgerät auslösen. Es wird dann das komplette Gespräch aufgezeichnet bzw. mitgehört. Aufgezeichnete Gespräche werden gelöscht, sobald die Aufzeichnung nicht mehr für die vorgenannten Zwecke benötigt wird.
- Testanrufe, in denen der Anrufer einen Kunden simuliert, ohne dass der Mitarbeiter des Service-Centers darüber informiert ist (sog. Mystery Calls) werden im Telefonischen HamburgService nicht vorgenommen.
- Reports aus den eingesetzten Systemen werden lediglich erstellt zur Messung und Prognose von Anrufvolumen und Anrufdauer und ihrer fachlichen und organisatorischen Verteilung auf Fachbereiche sowie zur laufenden Steuerung und Optimierung der Servicequalität des Service-Centers und der angeschlossenen Fachbereiche. Die Auswertungen werden maximal auf Team- oder Themengruppen herunter gebrochen.
- Die Reports über Bearbeitungsgruppen (= Team- oder Themengruppe) sollen ausschließlich der Leitung und den verantwortlichen Teamleitern helfen, die erbrachte Teamarbeit zu bewerten und bei Problemsituationen die Probleme einzugrenzen, um dort lösungsorientiert Abhilfe schaffen zu können (z.B. Anrufspitzen in bestimmten Intervallen). Die Auswertungsdichte ist dabei abhängig von der Zahl der eingeloggten Agenten. Bearbeitungsgruppen mit weniger als 7 Beschäftigten können aufgrund von Dienstvereinbarungen eingerichtet werden.
- Externe Reports nach Anlage 2 werden für alle Leistungspartner, mit denen Service-Vereinbarungen abgeschlossen wurden erstellt. Die Reports enthalten Informationen über die Erreichbarkeit der jeweiligen Dienststellen und die vom Telefonischer HamburgService erbrachten Leistungen. Die Daten werden maximal auf HaSI-Organisationsebene 4 analysiert. Bei kleinen Organisationseinheiten findet grundsätzlich eine Aggregation auf mindestens 7 Arbeitsplätze statt, so dass die Auswertungsdichte hinreichend groß ist und Rückschlüsse auf einzelne Mitarbeiter nicht möglich sein werden. Soweit dies gewährleistet ist, ist eine Aggregation auf eine kleinere Anzahl von Arbeitsplätzen nach örtlicher Mitbestimmung möglich².
- Eine Auswertung über die E-Mail-Bearbeitung durch die angeschlossenen Institutionen und ggf. Gebietskörperschaften findet nicht statt. Im Telefonischer HamburgService wird auf Basis der oben dargestellten Aggregation auf Organisationsebenen lediglich ausgewertet, welche Anzahl Anliegen zwecks Weiterleitung aufgenommen wurden, welche An-

² Die Partner dieser Vereinbarung gehen davon aus, dass dem Personalrat des Bezirksamtes Wandsbek und den Personalräten der angeschlossenen Dienststellen zur Wahrnehmung ihrer Aufgaben durch die jeweilige Dienststelle Einsicht in die Reports und deren Erläuterungen ermöglicht werden.

- zahl von E-Mail und Anliegenweiterleitung eingegangen sind und welche Anzahl abschließend im Telefonischen HamburgService erledigt wurde.
- Eine Liste der implementierten Reports ist in Anlage 2 aufgeführt. Die dort dargestellten Reports werden gegebenenfalls mit Excel weiterverarbeitet. Dies dient der weiteren Verdichtung der Daten im Sinne von Entwicklungsverläufen und Trends, der Erzeugung statistischer Werte (z.B. Mittelwerte) und Extrahierung der Ergebnisse als Statistiken für die Leistungspartner. Ausgewertete Verbindungs- und Bearbeitungsdaten werden unverzüglich gelöscht, wenn sie für diese Aufgaben nicht mehr erforderlich sind.
 - Externe Reports für andere als solche, mit denen eine Leistungsvereinbarung abgeschlossen wurde, werden nur auf Anforderung der jeweiligen Dienststelle erstellt, die gegebenenfalls erforderliche örtliche Mitbestimmungsverfahren in eigener Verantwortung durchführt. Für die Inhalte solcher Reports gelten die in dieser Vereinbarung und in Anlage 2 festgelegten Grundsätze.
 - Die Vereinbarungen nach § 94 HmbPersVG zu Bürokommunikation und E-Government (insbesondere mit Blick auf die Systemadministration) sowie zur Telekommunikation (insbesondere mit Blick auf die Leistungsmerkmale von Telekommunikationsanlagen) finden auch für den Telefonischen HamburgService Anwendung, soweit in Anlage 2 nichts Abweichendes geregelt ist. Interactive Voice Response (IVR) wird nur in Ausnahmefällen (Krisen, Hotline etc.) eingesetzt.
 - Die aktuelle Grundlage für die Teilnahme am D115 Betrieb (zurzeit Feinkonzept) wird dem örtlichen Personalrat und den Spitzenorganisationen der Gewerkschaften auf Anforderung vorgelegt.

8. Grundsätze der Arbeitszeitgestaltung

Das Interesse der Verwaltung an flexibler Arbeitszeitgestaltung wird mit den Interessen der Beschäftigten an sozialverträglicher Arbeitszeitgestaltung, die ein angemessenes Maß an Zeitsouveränität und Planbarkeit zulässt, in Einklang gebracht.

Für die Gestaltung der Arbeitszeit im Telefonischen HamburgService gelten die gesetzlichen und tariflichen Bestimmungen, sowie die geltende Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG zur Neuregelung der Gleitzeit vom 23.03.2010. Die in dieser Vereinbarung aufgestellten Grundsätze sind zu beachten.

Die Verteilung der Personalkapazität auf die Service-Zeiten des Service-Centers richtet sich grundsätzlich nach dem prognostizierten Anrufvolumen auf Grundlage der vereinbarten technischen Auswertungen. Die Unterbrechungen der Bildschirmarbeit sowie die Zeiten für Coaching, Schulungen, Fortbildungen und Teambesprechungen werden in der Kapazitätsplanung berücksichtigt; ebenso die Anwesenheit von mindestens zwei Beschäftigten während der Servicezeiten.

9. Grundsätze des Gesundheitsschutzes

Die Verwaltung gestaltet die Einrichtung und Erweiterung des Telefonischen HamburgService entsprechend den Vorschriften des Arbeitsschutzgesetzes und der Bildschirmarbeitsplatzverordnung, die u.a. auch regelmäßige Unterbrechungen der Bildschirmarbeit vorsieht.

Bei der Gestaltung der Arbeitsplätze hat die Verwaltung von Anfang an einschlägige Gefährdungs- und Belastungskataloge berücksichtigt. Im weiteren Betrieb wird sie insbesondere die Service-Center-spezifischen Aspekte Lärm, Luftfeuchtigkeit, Beanspruchung des Stimmapparats, Beanspruchung der Sehenscheiden sowie psychische Belastungen laufend beobachten, um Veränderungs- und Qualifizierungsbedarfe zu ermitteln.

10. Beteiligung der Spitzenorganisationen und der zuständigen Personalräte

Die Personalauswahlverfahren, Schulung und Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Bereiche Gesundheitsschutz, Arbeitsplatzausstattung und Arbeitssicherheit unterliegen der örtlichen Mitbestimmung soweit diese Vereinbarung keine Regelungen trifft. Die interne Weiterentwicklung sowie Änderungen in der inneren Organisation werden zunächst mit dem örtlichen Personalrat beraten und danach den Spitzenorganisationen zur Kenntnis gebracht. Hinsichtlich der Weiterentwicklung werden die Spitzenorganisationen über wichtige Eckpunkte der Planungen rechtzeitig informiert, damit diese Vereinbarung bei Bedarf entsprechend angepasst werden kann. Änderungen hinsichtlich der Ausgestaltung von Schulungs- und Qualifizierungskonzepten können zwischen dem Bezirksamt Wandsbek und dem örtlichen Personalrat verhandelt werden.

Der Personalrat des Bezirksamts Wandsbek wird laufend in die Weiterentwicklung eingebunden. Dadurch wird eine rechtzeitige und umfassende Unterrichtung und Einbeziehung in die Planungen sichergestellt und die Möglichkeit eingeräumt, Vorschläge und ggf. Lösungsalternativen in den Entscheidungsprozess einzubringen.

Die jeweils aktuelle Grundlage für die Teilnahme am D115 Betrieb (zurzeit Feinkonzept) wird dem örtlichen Personalrat und den Spitzenorganisationen auf Anforderung vorgelegt. Die Auswirkungen auf die Beschäftigten und ihre Arbeit werden beraten, wenn dies von einer der beteiligten Seiten gewünscht wird.

Der örtliche Personalrat und die Spitzenorganisationen der Gewerkschaften werden über von den D115 Gremien vorgesehene Evaluationen, Benchmarkings, Kundenbefragungen informiert. Soweit andere Dienststellen der FHH als das Bezirksamt Wandsbek und Rechte ihrer Personalräte berührt sind, werden auch die davon betroffenen Personalräte informiert. Auf Anfrage werden die Zwecke und Instrumente der Erhebungen auf einer gemeinsamen Sitzung vorgestellt, erläutert und beraten. Entsprechendes gilt für die auf Hamburg bezogenen Ergebnisse der Erhebungen und die daraus resultierenden Schlussfolgerungen und Maßnahmen.

Die Spitzenorganisationen der Gewerkschaften werden über alle geplanten Veränderungen im Geltungsbereich dieser Vereinbarung rechtzeitig und umfassend informiert.

Zweifel über die Einhaltung dieser Vereinbarung sollen in einem vereinfachten Verfahren (z.B. fernmündliche Rücksprache) ausgeräumt werden. Reicht dieses Verfahren im Einzelfall nicht aus, treten die Partner dieser Vereinbarung zusammen.

Erklärt mindestens einer der Partner der Vereinbarung, dass eine Maßnahme den Gegenstand dieser Vereinbarung überschreitet oder Regelungen dieser Vereinbarung widerspricht, ist unverzüglich über eine Ergänzung der Vereinbarung zu verhandeln.

11. Information der Beschäftigten

Die Beschäftigten werden von der Verwaltung rechtzeitig und umfassend über fachliche und technische Veränderungen im Telefonischer HamburgService sowie die Weiterentwicklung unterrichtet. Alle wichtigen Dokumente werden regelmäßig im FHHintranet veröffentlicht.

12. Beratung der Spitzenorganisationen

Die Partner dieser Vereinbarung sind sich einig, dass die Spitzenorganisationen zur Unterstützung ihrer Meinungsbildung im Rahmen der Projektorganisation externen Beratungsbedarf haben. Diese erforderlichen Kosten für diesen Beratungsbedarf werden im Rahmen der geltenden Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG über Bürokommunikation und E-Government abgedeckt.

13. Anwendbarkeit gesetzlicher Vorschriften und von Tarifverträgen, Weitergeltung bestehender Vereinbarungen gem. § 94 HmbPersVG

Bestehende gesetzliche Vorschriften, Tarifverträge sowie Vereinbarungen über ihre entsprechende Anwendung auf Beamte sowie Vereinbarungen nach § 94 HmbPersVG bleiben unberührt, soweit in dieser Vereinbarung nichts Abweichendes geregelt ist.

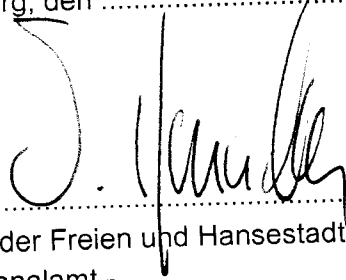
14. Schlussbestimmungen

Diese Vereinbarung tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft. Sie kann mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines Jahres gekündigt werden. Bei Kündigung wirkt diese Vereinbarung bis zum Abschluss einer neuen Vereinbarung nach.

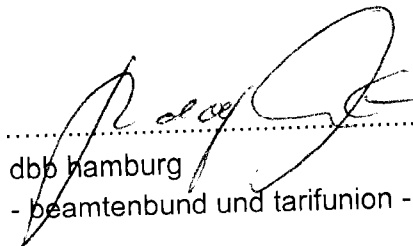
Durch diese Vereinbarung werden die Vereinbarung über die Einführung des telefonischen HamburgService vom 22.10.2004 und die Ergänzungsvereinbarung hierzu vom 07.07.2009 ersetzt.

Hamburg, den

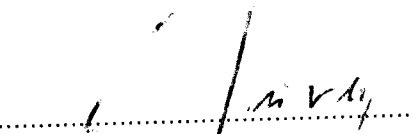
23.05.2014



Senat der Freien und Hansestadt Hamburg
- Personalamt -



dbb hamburg
- beamtenbund und tarifunion -



Deutscher Gewerkschaftsbund
- Bezirk Nord -