

Zwischen

der Senatsverwaltung für Inneres und Sport

und

dem Erweiterten Hauptpersonalrat für die Behörden, Gerichte und nichtrechtsfähigen Anstalten des Landes Berlin

wird

auf Grundlage von

§ 74 Abs. 1 und Abs. 2 Satz 4, § 85 Abs. 2 Nr. 9, 10 des Personalvertretungsgesetzes (PersVG) in der Fassung vom 14. Juli 1994 (GVBl. S. 337, 1995 S. 24), zuletzt geändert durch Artikel I des Gesetzes vom 17. Juli 2008 (GVBl. S. 206)

folgende

## **Rahmendienstvereinbarung**

### **zum landesweiten Einsatz eines kundenorientierten Zeitmanagementsystems in Berliner Behörden**

geschlossen:

#### **1 Gegenstand, Ziel und Geltungsbereich**

Mit dem Zeitmanagementsystem soll es Kundinnen und Kunden der Berliner Verwaltung ermöglicht werden, Zeit für persönliche Besuche durch eine Terminvereinbarung reservieren zu lassen. Die Terminvereinbarung kann elektronisch (world wide web –www- des Internet), telefonisch oder persönlich erfolgen und wird von den jeweiligen Organisationseinheiten verwaltet (Reservierung).

Dazu wird das **Modul** Zeitmanagementsystem/ **E-Appointment** im Verfahren Zeitmanagementsystem für Behörden (ZMS-B) des Fraunhofer Institut-HHI in der Version 1.0 eingesetzt.

Sollten andere Systeme/ Programme eingesetzt werden, wird die Dienstvereinbarung mit dem Hauptpersonalrat entsprechend ergänzt werden.

Die Rahmenvereinbarung gilt für alle Dienststellen und Behörden des Landes Berlin.

## **2 Grundsätze des Einsatzes, Steuerungsparameter**

Das Terminmanagementsystem wird nur für Reservierungen eingesetzt, die individuell von Kundinnen und Kunden veranlasst werden.

Für jeden Arbeitsvorgang, für den Terminbuchungen angeboten werden, wird eine einheitliche Termindauer festgelegt, die so lang bemessen sein muss, dass bei mindestens 95 vom Hundert aller wahrgenommenen Termine der Arbeitsvorgang in der festgelegten Termindauer soweit bearbeitet werden kann, dass mindestens alle zur weiteren Bearbeitung erforderlichen Daten fertig erhoben sind und ohne weitere Arbeitsschritte von jedem/jeder anderen Sachbearbeiter/Sachbearbeiterin weiter bearbeitet werden kann.

Die Zahl der buchbaren Termine pro Arbeitstag wird – gegebenenfalls durch eine besondere Regelung - festgelegt und richtet sich nach der Zahl der für diese Termine pro Arbeitstag zur Verfügung stehenden Dienstkräfte, das heißt der Zahl der insgesamt höchstens in der regelmäßigen Arbeitszeit wahrnehmbaren Termine unter Berücksichtigung der darüber hinaus wahrzunehmenden Arbeitsaufgaben der betroffenen Dienstkräfte.

Die Anzahl der buchbaren Termine ist an die jeweilige Situation vor Ort anzupassen und soll persönliche Besuche/ Kontakte (Laufkundschaft) auch ohne Termin ermöglichen.

Gebuchte Termine werden vom System nicht direkt einzelnen Dienstkräften sondern Behörden, Behördenteilen oder Arbeitsgruppen zugeordnet. Die Zuordnung der Termine auf einzelne Dienstkräfte erfolgt frühestens am Vortag der Termine oder nach einem zuvor festgelegten Plan, der Termine in bestimmten Zeiträumen bestimmten Dienstkräften zuordnet (Terminplan). Im Rahmen eines Terminplans können weitere Kriterien für die Zuordnung der gebuchten Termine auf die einzelnen Dienstkräfte festgelegt werden.

Gebuchte Termine dürfen nicht außerhalb der regelmäßigen Arbeitszeit einer Dienstkraft dieser zugeordnet werden. Soweit Mehrarbeit oder Überstunden mit Zustimmung des Personalrats angeordnet werden, kann auch der Einsatz des Terminmanagementsystems entsprechend dieser Rahmenvereinbarung mit dem Personalrat vereinbart werden. Individuelle Bedürfnisse, insbesondere familienfreundliche Arbeitszeiten, andere soziale Verpflichtungen, Eingliederungs- oder Präventionsmaßnahmen im Sinne des § 84 SGB IX sollen bei der Zuordnung der Dienstkräfte zu den Terminen berücksichtigt werden, soweit nicht zwingende dienstliche Gründe entgegenstehen.

Mittagspausen zwischen 11:30 Uhr und 14:00 Uhr sollen ermöglicht werden, es sei denn, es gelten andere Pausenregelungen.

Von Seiten der Behörde muss die Möglichkeit bestehen, bereits gebuchte Termine in besonderen Situationen (z.B. kurzfristiger Personalmangel, Ausfall der IT-Netze...) abzusagen. Dazu müssen in den jeweiligen Behörden geeignete Verfahren und Mittel zur Verfügung gestellt werden.

Zur Orientierung und Steuerung werden für jede teilnehmende Behörde Empfangs- beziehungsweise Terminsteuerungsverantwortliche für Terminkunden bestimmt; mindestens ein/e Verantwortliche/r steht während der Zeiten, in denen Termine gebucht wurden, für diese Aufgaben bereit. Er/Sie ist Informationsstelle und steuert alle unvorhergesehenen Terminprobleme.

### **3 Leistungs- und Verhaltenskontrolle**

Werden gebuchte Termine mit personenbeziehbaren Daten der Dienstkräfte informationstechnisch verknüpft, dürfen diese Daten nur im Zusammenhang und im Rahmen der Zweckbestimmung der Bearbeitung des jeweiligen Vorgangs beziehungsweise der jeweiligen Arbeitsaufgabe, für den/die der Termin gebucht wurde, verarbeitet werden.

Die Erhebung und die dem Satz 1 entsprechende Verarbeitung dieser Daten ist mit den zuständigen Personalvertretungen gemäß Personalvertretungsgesetz zu beteiligen.

Die Regelungen der DV zur Personaldatenverarbeitung sind einzuhalten.

### **4 Ausgestaltung der Steuerungsparameter**

Die Dienststellen, Dienstbehörden oder obersten Dienstbehörden, die beabsichtigen, in ihrem Bereich das Terminmanagementsystem einzusetzen, informieren und beteiligen die zuständigen Personalvertretungen rechtzeitig und schließen mit dem zuständigen Personalrat eine Dienstvereinbarung, die im Rahmen und nach Maßgabe dieser Rahmenvereinbarung mindestens folgende Festlegungen enthält:

- a) Beschreibung der Behörden, Behördenteile und/oder Arbeitsgruppen, für die das Terminmanagementsystem eingesetzt wird,
- b) Beschreibung der Arbeitsvorgänge, für die Termine zur Buchung angeboten werden,
- c) Dauer des Zeitintervalls für jeden Arbeitsvorgang,
- d) Regelung oder Festlegung der Zeiten, zu denen Termine zum Buchen angeboten werden. Dabei sind nicht buchbare Zeiteile für Laufkundschaft festzulegen.
- e) Regelung zur Zuordnung der gebuchten Termine auf die einzelnen Dienstkräfte oder zur Gestaltung der Terminpläne, insbesondere der Kriterien für die Zuordnung auf die Dienstkräfte.

### **5 Schlussbestimmungen**

Die Rahmendienstvereinbarung tritt mit Unterzeichnung in Kraft.

Änderungen und Ergänzungen sind jederzeit zwischen der Senatsverwaltung für Inneres und Sport und dem Hauptpersonalrat einvernehmlich möglich.

Die Rahmendienstvereinbarung kann mit einer Frist von 3 Monaten zum Quartalsende gekündigt werden. Ihre Regelungen wirken für Behörden so lange fort, wie dort Dienstvereinbarungen auf Grundlage dieser Rahmenvereinbarung bei Wirksamkeit der Kündigung weiterhin gelten.

Berlin, den 8.12.2008

Im Auftrag

  
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

  
Hauptpersonalrat