

# DIENSTVEREINBARUNG

nach § 84 des Hamburgischen Personalvertretungsgesetzes

Zwischen der Dienststelle Bezirksamt Harburg, vertreten durch

██████████, stellv. Bezirksamtsleiter

██████████, Dezernent Bürgerservice

und dem Personalrat des Bezirksamtes Harburg, vertreten durch

██████████, Personalratsvorsitzender

wird zur Einführung der Schichtarbeit in den Kundenzentren des Bezirksamtes ergänzend zur Vereinbarung mit den Spitzenorganisationen nach § 93 des Hamburgischen Personalvertretungsgesetzes die folgende Dienstvereinbarung geschlossen:

## Präambel

Mit dem Ersuchen der Bürgerschaft Drucksache 21/7805 vom 01.02.2017 ist der Senat u. a. aufgefordert worden, die Öffnungszeiten in den Hamburger Kundenzentren zu vereinheitlichen und deutlich auszuweiten, so dass auch Termine außerhalb der normalen Arbeitszeit wahrgenommen werden können.

Daraufhin haben der Finanzsenator, die Staatsrätin für Bezirke und die Bezirksamtsleitungen mit Datum vom 22.03.2017 das Projekt „Neuorganisation Kundenzentren in Hamburg“ eingesetzt, welches u. a. das Ziel festgeschrieben hat, in allen Kundenzentren zwischen Montag und Freitag gleiche Öffnungszeiten von 07.00 Uhr bis 19.00 Uhr zu gewährleisten.

Im Zuge der Neuorganisation ist begleitend der Abschluss einer Vereinbarung nach § 93 HmbPersVG erfolgt, welche u. a. die Einführung eines Schichtdienstes, dessen Umsetzung und Rahmenbedingungen regelt. Auf diese Vereinbarung, insbesondere §§ 4 und 5, wird Bezug genommen.

## Geltungsbereich

Diese Dienstvereinbarung gilt für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kundenzentren (Harburg / Süderelbe) des Bezirksamtes Harburg. Sie gilt auch für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Leitstandes, soweit diese an das Bezirksamt abgeordnet sind.

Die Dienstvereinbarung vom 02.03.2012 zur Einführung einer neuen Gleitzeitregelung im Bezirksamt Harburg bleibt von dieser Vereinbarung unberührt, soweit hier nicht abweichende Regelungen in Bezug auf Arbeitszeit und Gleitzeit getroffen werden bzw. bereits in der 93er-Vereinbarung getroffen wurden.

## Ziele

Diese Dienstvereinbarung konkretisiert die Regelungen der Vereinbarung nach § 93 Hmb-PersVG über die Einführung und Umsetzung der Schichtarbeit im Bezirksamt Harburg und dient der Ausfüllung der örtlichen Gestaltungsspielräume ergänzend zu der genannten Vereinbarung.

Sie sichert die angemessene Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Kundenzentren sowie der Personalräte.

Die Organisation des Schichtbetriebes in den Kundenzentren soll unter Berücksichtigung der Kundenorientierung und der betrieblichen Belange so gestaltet sein, dass die Interessen der einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Hinblick auf die Vereinbarkeit von Beruf und Familie und individuelle Zeitsouveränität in größtmöglichem Umfang gewahrt werden.

## Mitbestimmung

Die Durchführung der gesetzlichen Mitbestimmung bei der Aufstellung von Schichtplänen erfolgt durch Vorlage der konkreten Einsatzpläne zur Einzelmitbestimmung.

## Regelungen

Es wird ein Arbeitszeitmodell mit zwei Schichten eingeführt. Ziel ist es hierbei, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die größtmögliche Zeitsouveränität im Rahmen der Schichtplanung zu ermöglichen.

Die Schichten agieren im Wechsel von früh und spät.

Es werden zwei Teams im Kundenzentrum gebildet, um den Schichtbetrieb zu gewährleisten. Sie haben grundsätzlich den gleichen Besetzungsumfang.

Die Zeiten der Publikumsbedienung zwischen 7.00 Uhr und 19.00 Uhr werden zwischen den Schichten grundsätzlich zu gleichen Teilen aufgeteilt.

Rüstzeiten sind i. d. R. von 6.30 Uhr bis 7.00 Uhr und von 19.00 Uhr bis 19.30 Uhr zu berücksichtigen.

Die regelmäßige Arbeitszeit der frühen Schicht erstreckt sich von 6.30 Uhr bis 15.00 Uhr für Beamtinnen und Beamte sowie von 6.30 Uhr bis 14.42 Uhr für Tarifbeschäftigte.

Die regelmäßige Arbeitszeit der späten Schicht erstreckt sich von 11.00 Uhr bis 19.30 Uhr für Beamtinnen und Beamte sowie von 11.18 Uhr bis 19.30 Uhr für Tarifbeschäftigte.

Die Zeit außerhalb der Publikumsbedienungszeiten und der Rüstzeiten dient im Wesentlichen der Ausübung von sog. Backoffice-Arbeiten. Sie kann darüber hinaus im Rahmen der Gleitzeitregelung individuell gestaltet werden, sofern nicht aus besonderen dienstlichen Gründen die Anwesenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erforderlich ist.

Die Arbeitszeit kann im Rahmen der geltenden Arbeitszeit- und Gleitzeitregelungen auch über die jeweilige regelmäßige Arbeitszeit der Schichten ausgedehnt werden.

Es wird ein Pausenkorridor für die frühe Schicht und für die späte Schicht eingerichtet, der sich auf die Zeit von 10.00 Uhr bis 13.00 Uhr für die frühe sowie von 13.00 Uhr bis 16.00 Uhr für die späte Schicht erstreckt. Innerhalb dieser Zeit ist die nach Arbeitszeitrecht erforderliche Pause unter Beachtung von stattfindenden Dienstbesprechungen jeweils einzurichten.

Für den konkreten Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden Einsatzpläne nach dem Muster der Anlage 1 aufgestellt. Bei der Gestaltung der Einsatzpläne sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kundenzentrums so weitgehend wie möglich durch die Leitung des Kundenzentrums einzubinden. Die Einsatzpläne sollen mit einem zeitlichen Vorlauf von mindestens acht Wochen aufgestellt und bekanntgegeben werden.

Die wöchentlich getrennt stattfindenden Dienstbesprechungen der jeweiligen Teams werden so durchgeführt, dass der laufende Publikumsverkehr hierdurch nicht wesentlich eingeschränkt wird. Näheres regelt die Einsatzplanung des Kundenzentrums.

Im 14tägigen Rhythmus findet eine gemeinsame Dienstbesprechung beider Teams mit einer maximalen Dauer von 75 Minuten statt. Innerhalb dieses Zeitraums, findet keine Terminvergabe statt. Die Passausgabe sowie eine Besetzung für Kunden mit kurzen Dienstleistungen (d. h. ohne die Möglichkeit vorheriger Terminbuchung) bleibt während dieser Zeit durch i. d. R. drei anwesende Mitarbeiter/innen gewährleistet. Es wird bei der Besetzung darauf geachtet, dass diese im regelmäßigen Wechsel erfolgt. Näheres regelt die Einsatzplanung des Kundenzentrums.

Die Tage für die gemeinsame Teambesprechung werden im Kreise der Bezirksämter abgestimmt, damit benachbarte Kundenzentren diese Teambesprechungen regelmäßig an verschiedenen Tagen abhalten.

Die Schichtarbeit beginnt im Kundenzentrum Harburg am 01.03.2018, im Kundenzentrum Süderelbe am 01.06.2018

## Gefährdungsbeurteilung

Jeweils drei bis sechs Monate nach Beginn des Schichtdienstes wird in den Kundenzentren eine Gefährdungsbeurteilung - insbesondere der psychischen Belastungen - durchgeführt.

## Information

Die Dienststelle stellt gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie dem Personalrat möglichst umfassende Transparenz über die Einsatzplanung und das jeweils verfügbare Personal her.

## Schlussbestimmungen

Diese Dienstvereinbarung tritt am 01.03.2018 für das Kundenzentrum Harburg und am 01.06.2018 für das Kundenzentrum Süderelbe, spätestens jedoch mit Einführung des Schichtbetriebs im jeweiligen Kundenzentrum in Kraft. Sie wird zunächst bis zum 31.12.2018 geschlossen.

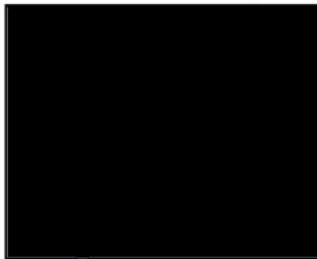
Sollten einzelne Bestimmungen dieser Dienstvereinbarung unwirksam sein, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieser Vereinbarung. Im Falle der Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen werden die Dienststelle und der Personalrat eine der unwirksamen Regelung möglichst nahekommende rechtswirksame Ersatzregelung treffen.

Hamburg, Datum

Für die Dienststelle:



Für den Personalrat:



1.2018

12.01.2018

Anlagen zur Dienstvereinbarung:

- Vereinbarung nach § 93 HmbPersVG
- Muster- Einsatzplan (derzeit verfügbar für KUZ 11, Harburg Kern)

