

**Vereinbarung nach  
§ 93 des Hamburgischen Personalvertretungsgesetzes**

**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 im Zuge der Neuorganisation der Kundenzentren in Hamburg flankierend in einem ersten Schritt folgende Einführungsvereinbarung geschlossen:

## Präambel

Die Kundenzentren der Bezirksämter der FHH sind für die Bürgerinnen und Bürger erste Anlaufstelle bei Behördengängen. Es hat sich in der Vergangenheit gezeigt, dass bei - insbesondere in den Ferienzeiten - erheblich verstärkten Kundenwünschen in Pass- / Ausweis- / Meldeangelegenheiten die erbetene und angestrebte zeitnahe Erledigung dieser gesetzlichen Aufgaben nur eingeschränkt gewährleistet werden konnte. Um hier einen erweiterten und durchgehenden Bürgerservice anbieten zu können, müssen aus Sicht von Politik und Verwaltung die Öffnungszeiten der Kundenzentren verlässlich erweitert werden und ein flexibler Einsatz der zur Verfügung stehenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter möglich sein. Diese Ziele können aus Arbeitgebersicht nicht im Rahmen der Gleitzeit, wie sie in der § 93-Vereinbarung zur Neuregelung der Gleitzeit vom 23. Mai 2010 festgelegt wurden, abgedeckt werden. Sie erfordern umfassende Organisationsmaßnahmen mit den entsprechenden personellen Folgemaßnahmen. Um diese umzusetzen ist, ausgehend von dem Ersuchen der Bürgerschaft zur Drs. 21/7805, das Projekt „Neuorganisation Kundenzentren in Hamburg“ (FB und Bezirke) eingesetzt worden. Das Projekt sieht als Teilziel den Abschluss einer umfassenden, auf Dauer angelegten Vereinbarung nach § 93 HmbPersVG „Betrieb Leitstand“ mit dem Zeitziel 31.12.2018 vor. Aber auch für die Laufzeit des Projekts müssen rasch Maßnahmen getroffen werden, um den ordnungsgemäßen Vollzug in Pass- / Ausweis- und Meldeangelegenheiten sicherzustellen. Daher hat der Senat am 23.05.2017 zeitlich befristet u.a. beschlossen, zur Neuorganisation der Kundenzentren in Hamburg die Anordnungen über Zuständigkeiten im Pass- , Ausweis und Meldewesen zu ändern und insbesondere durch zentrale Einstellung von bis zu 100 Personen die Kundenzentren dabei zu unterstützen, die in dem Bürgerschaftlichen Ersuchen vorgesehene Angebotsoffensive umzusetzen.

Die Spitzenorganisationen der Gewerkschaften und Berufsverbände begrüßen es, dass die mittlerweile durch den Einsatz von zusätzlichem Personal erreichte Entspannung der Lage in den Kundenzentren verstetigt und die zügige Bearbeitung der Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern in den Kundenzentren durch eine entsprechende personelle Absicherung auch für die Zukunft garantiert werden soll. Allerdings stehen die Spitzenorganisationen der von Senat und Bürgerschaft beschlossenen weitgehenden Ausdehnung der Öffnungszeiten kritisch gegenüber. Auch die Notwendigkeit der Einrichtung eines übergeordneten Leitstandes über die bezirklichen Kundenzentren kann von den Spitzenorganisationen nicht nachvollzogen werden. Zur Frage der Samstagsarbeit bestehen unterschiedliche Bewertungen. Während eine solche Öffnung aus Sicht der Spitzenorganisationen der Gewerkschaften als nicht notwendig erachtet wird, hält der Senat zur Gewährleistung eines bestmöglichen Kundenservices die Einführung einer Sams-

tagsöffnung für erforderlich. Die vom Senat angestrebte Samstagsoffnung des Kundenzentrums des Bezirksamts Hamburg-Mitte (derzeit in der Steinstraße, künftig in der Cafamacherreihe) von 9:00 Uhr bis 16:00 Uhr (zuzüglich Rüstzeiten) ist einem gesonderten Verfahren nach dem Hamburgischen Personalvertretungsgesetz vorbehalten.

Trotz dieser unterschiedlichen Vorstellungen von Senat und Gewerkschaften bzw. Berufsverbänden sind die Spitzenorganisationen bereit, eine Einführungsvereinbarung für das Projekt „Neuorganisation der Kundenzentren“ zu schließen. Damit soll die Einbindung der Beschäftigten und ihrer Interessenvertretungen vor Ort in die Neuorganisation sowie die Anpassung der Öffnungszeiten und der Modalitäten der Online-Terminvergabe an die örtlichen Gegebenheiten erreicht werden. Für die Spitzenorganisationen ist außerdem die Evaluation des Projektes ab Ende 2018 von großer Bedeutung, um festzustellen, ob die vorgenommenen und vorgesehenen Maßnahmen den Anliegen der Bürgerinnen und Bürger entsprechen, die Neuorganisation der Kundenzentren die Interessen der Beschäftigten an guter Arbeit berücksichtigt und der Wunsch der Beschäftigten nach qualifizierter Arbeit für die Bürgerinnen und Bürger aufgenommen wird. Die Spitzenorganisationen legen Wert darauf, dass die Ergebnisse der Evaluation unter Beteiligung der Beschäftigten und ihrer Personalräte beraten und umgesetzt werden.

Unbeschadet der Verhandlungen und Vereinbarungen zur dauerhaften organisatorischen und personellen Ausgestaltung der Kundenzentren bedarf es zur kurzfristigen und vorläufigen Umsetzung des Beschlusses des Senates einer angemessenen Beteiligung der Personalräte, Gewerkschaften und Berufsverbände und damit der Berücksichtigung der Interessen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Diesem Ziel dient die folgende Vereinbarung.

## **§ 1**

### **Geltungsbereich**

Die Regelungen dieser Vereinbarung gelten grundsätzlich für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kundenzentren der Bezirksamter - Abteilung Einwohnerdaten - und des Leitstandes<sup>1</sup>, soweit letztere in den Kundenzentren eingesetzt werden.

## **§ 2 Gegenstand und Rahmen**

Diese Vereinbarung ist eine Einführungsvereinbarung zur Ausgestaltung des Beschlusses der Politik für ein Projekt zur Neuorganisation der Kundenzentren. Sie eröffnet gleichzeitig Gestaltungsräume für die Ausgestaltung vor Ort sowie die Beteiligung der betroffenen Personalräte und Beschäftigten.

---

<sup>1</sup> Derzeit der Finanzbehörde zugeordnet.

### § 3

#### **Beteiligung der Spitzenorganisationen der Gewerkschaften, weitere Einbindung der Personalräte und der Beschäftigten**

(1) Die Beteiligung der Spitzenorganisationen der Gewerkschaften richtet sich – über die gesetzlich vorgesehene Beteiligung hinaus – nach der Projekteinsatzungsverfügung (PEV) „Neuorganisation Kundenzentren in Hamburg“ vom 21./23.03.2017. Nach Abschnitt 6 „Projektorganisation“ der PEV sind

- gemäß Ziffer 6. Vertreterinnen oder Vertreter der Spitzenorganisationen und Berufsverbände i.S. von § 93 Abs. 1 HmbPersVG Mitglieder in der Steuerungsgruppe (beratende Mitwirkung) und
- gemäß Ziffer 6.5 Mitglieder von Personalräten oder Vertreterinnen oder Vertreter der Spitzenorganisationen und Berufsverbände i.S. von § 93 Abs. 1 HmbPersVG an den bei Bedarf einzurichtenden Expertengruppen beteiligt.

(2) Die neben dieser Vereinbarung gesetzlich bestehende Mitbestimmung der örtlichen Personalräte bleibt unberührt. Darüber hinaus werden die zuständigen Personalräte sowie die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter frühzeitig über den Veränderungsprozess informiert und in die jeweiligen Prozessschritte eingebunden.

### § 4

#### **Öffnungszeiten, Schichtdienst**

(1) Ausgehend von § 1 Abs. 2 der Vereinbarung zur Neuregelung der Gleitzeit wird für die Kundenzentren der Bezirksämter sowie für den Leitstand von montags bis freitags Schichtarbeit eingeführt.

(2) In Umsetzung des Bürgerschaftlichen Ersuchens (Drs. 21/7805), „*die Öffnungszeiten der Hamburger Kundenzentren zu vereinheitlichen und deutlich auszuweiten, sodass auch Termine außerhalb der normalen Arbeitszeit wahrgenommen werden können*“, ist nach Ziffer 1.1 der PEV durch die Leitung der Finanzbehörde und die Bezirksamtsleitungen als eine Rahmenbedingung bestimmt worden, dass die Bezirksämter in den Kundenzentren grundsätzlich montags bis freitags von 7:00 Uhr bis 19:00 Uhr Kundenservice anbieten.

(3) Daraus ergibt sich für die Kundenzentren unter Einbeziehung von Rüstzeiten ein verlässlich zu gewährleistender Dienstbetrieb, der sich montags bis freitags über einen Zeitraum von 13 Stunden erstreckt. Grundsätzlich soll sich dabei die Stunde außerhalb der Öffnungszeiten als Rüstzeit gleichmäßig vor Öffnung und nach Schließung aufteilen. Wegen der vorgegebenen regelmäßigen wöchentlichen Arbeitszeit kann dieser Dienstbetrieb nicht allein im Rahmen der Gleitzeit, sondern nur durch geeignete Dienstpläne

geregelt werden. Die notwendigen Dienstzeiten sind über ein Schichtmodell (montags bis freitags) abzudecken.

(4) Die Ausgestaltung des Schichtmodells (rollierend, Besetzungsumfang) wird nach den jeweiligen örtlichen Gegebenheiten bzw. Anforderungen des jeweiligen Bezirksamtes unter Berücksichtigung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Leitstandes (Pool) durch eine Dienstvereinbarung nach § 84 HmbPersVG vereinbart (örtliche Mitbestimmung). Dabei sind folgende Mindeststandards einzuhalten:

- Bei einem Zwei-Schichten-Modell wird auf die Varianten „geteilte Dienste“ oder „Doppelschichten“ verzichtet.
- Die Besetzungstärke der Schicht wird gleichzeitig mit dem Schichtplan festgelegt.
- Der Einsatzplanung werden verfügbare Kapazitäten zu Grunde gelegt (Abwesenheitszeiten bspw. Krankheit, Urlaub, Fortbildung etc. werden nicht berücksichtigt). Die für den Kundenservice vorgesehene Personalstärke ergibt sich daher aus der Besetzungstärke abzüglich 30% (für Urlaub, Krankheit, Fortbildung). Notwendige Vor- und Nacharbeiten werden in der Planung berücksichtigt.
- Bei der Zuordnung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind jeweils mindestens 40% der für die Einsatzplanung verfügbaren Kapazitäten in den Zeiten von 07:00 Uhr bis 9:00 Uhr und von 17:00 Uhr bis 19:00 Uhr für den Dienst am Kunden vorzuhalten.
- Es sind Regelungen zur Einbindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Aufstellung der Einsatzpläne zu treffen.

(5) In der Dienstvereinbarung nach Absatz 4 kann festgelegt werden, dass an einem bestimmten Wochentag eine stundenweise Einschränkung des Publikumsverkehrs möglich ist. Für die danach festgelegten Zeiträume erfolgt keine Terminvergabe.

(6) Soweit bis zum 01.12.2017 eine Dienstvereinbarung nach Absatz 4 in einer Dienststelle nicht zustande kommt, informiert sie die oberste Dienstbehörde (Personalamt). Diese bietet den Spitzenorganisationen der Gewerkschaften unverzüglich einen Gesprächstermin an, der unter Beteiligung von Vertreterinnen und Vertretern der jeweiligen Dienststelle und des jeweiligen örtlichen Personalrats innerhalb von zwei Wochen nach Kenntnisnahme durch die oberste Dienstbehörde (Personalamt) stattfinden soll. Ziel ist die einmalige gemeinsame Erörterung von Lösungsmöglichkeiten. Wird das Gesprächsangebot nicht angenommen oder führt dies nicht zu einer Verständigung auf eine unverzüglich abzuschließende Dienstvereinbarung nach Absatz 4, wird die örtliche Dienststellenleitung den Betrieb in dem betroffenen Kundenzentrum bzw. den betroffenen Kundenzentren mit der notwendigen Besetzungstärke in zwei Schichten und zwar von 06:30 Uhr bis 14:30 Uhr (erste Schicht) und von 11:30 Uhr bis 19:30 Uhr (zweite Schicht) zum nächst möglichen Zeitpunkt regeln. Dieses Schichtmodell kann durch eine

zu einem späteren Zeitpunkt geschlossene Dienstvereinbarung nach Absatz 4 abgelöst werden.

## § 5

### Rahmenbedingungen für den Schichtdienst

(1) Es werden Schichtpläne aufgestellt, die die unter § 4 Abs. 2 für Montag bis Freitag genannten Zeiten abdecken und die unter § 4 Abs. 3 genannten Rüstzeiten berücksichtigen.

(2) Die Einsatzpläne sollen eine Geltungsdauer von mindestens einem Jahr haben. Sie werden in 2017 mindestens 4 Wochen und bei der Folgeaufstellung 8 Wochen im Voraus aufgestellt und bekannt gegeben, damit die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hinreichende Planungssicherheit haben. Im gegenseitigen Einvernehmen kann von diesen Vorlaufzeiten abgewichen werden. Für Änderungen (z.B. Krankheitsausfälle, Tausch von Diensten auf Initiative der Beschäftigten) sind Regelungen in die Dienstvereinbarung aufzunehmen. Der Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Leitstandes (Pool) ist hierbei zu berücksichtigen.

(3) Bei der Aufstellung der Schichtpläne und der Einsatzplanung sind durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erbringende notwendige Vor- und Nacharbeiten (z.B. Back-Office, Dienstbesprechungen, Abstimmungsgespräche, Rüstzeiten) angemessen zu berücksichtigen. Es besteht die Zielsetzung, die Personalkapazität so zu bemessen, dass unter Berücksichtigung der erwarteten Dienstleistungsnachfrage hierfür eine freie Kapazität von etwa 30% zur Verfügung steht. Die genannten 30% stellen dabei einen Anhaltspunkt dar, der sich im Rahmen der weiteren Projektarbeit, insbesondere durch die fortlaufende Neugestaltung von Prozessen und Aufgabenverteilung ggf. verändern kann. Ferner besteht die Zielsetzung, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nach Maßgabe der in der jeweiligen Dienststelle zur Verfügung stehenden Kapazitäten Räumlichkeiten außerhalb der unmittelbaren Kundenbereiche anzubieten, um Back-Office-Arbeiten in Ruhe zu gewährleisten.

(4) Sofern durch die jeweiligen Schichtdienste die individuelle regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit nicht erreicht wird, ist ein gleitender Arbeitsbeginn bzw. -ende in dem Arbeitszeitrahmen von montags bis freitags von 6:30 bis 19:30 Uhr zu ermöglichen. In Absprache mit der oder dem Vorgesetzten können den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Einzelfall nach Maßgabe der § 94 Vereinbarung zur Neuregelung der Gleitzeit individuell zusätzliche Spielräume bei der Gestaltung ihrer Arbeitszeit ermöglicht werden. Es sind die jeweiligen Zeiterfassungssysteme zu nutzen. Wird der Schichtplan mit einem Modul des elektronischen Zeiterfassungssystems erstellt, sind unter Berücksichtigung der Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG zur Einführung und zum Betrieb der IT-gestützten Zeitwirtschaft (eZeit) vom 17.2.2011 die örtlichen Mitbestimmungsrechte zu beachten.

(5) Die Bedürfnisse besonderer Gruppen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (z.B. Teilzeitbeschäftigte, Menschen mit Behinderung) sowie besondere persönliche Belange (z.B. Pflege Angehöriger, gesundheitliche Belange, Kinderbetreuung) sind bei der Schichtplanung zu berücksichtigen, ggf. sind hierfür Ausnahmeregelungen zu eröffnen.

(6) Die Regelungen zu Schichtzulagen (§ 8 Abs. 8 TV-L bzw. § 14 Absatz 2 HmbEZulVO), Zusatzurlaub (§ 27 TV-L bzw. § 6 HmbEUrlVO) sowie die Verkürzung der Arbeitszeit für Beschäftigte, die regelmäßig Schichtarbeit leisten (§ 6 Abs. 1 b TV-L) werden berücksichtigt.

(7) Die Regelungen zur Arbeitszeit und Ruhepausen des Arbeitszeitgesetzes bzw. der Verordnung über die Arbeitszeit der Beamtinnen und Beamte sowie des TV-L werden beachtet.

## § 6

### **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Leitstandes (Pool), wechselnder Einsatz zwischen den beteiligten Dienststellen**

(1) Die beim Leitstand (Pool) beschäftigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden grundsätzlich einem bestimmten Kundenzentrum zugewiesen. Für ihren Einsatz gelten jeweils die für das Kundenzentrum, in dem sie tätig sind, getroffenen Regelungen nach §§ 4 und 5. Bei Bedarf können sie in allen Kundenzentren eingesetzt werden. Dabei sollte ein Wechsel möglichst ortsnah zu dem bisher zugewiesenen Kundenzentrum unter Beibehaltung der jeweiligen Schicht (Schichtkonstanz) erfolgen. Ein Wechsel des Einsatzortes ist in der Regel 1 Woche im Voraus anzukündigen. Soweit die Bestimmung des Einsatzortes nach Sätzen 1 und 2 der Beteiligung der örtlichen Personalräte unterfällt, wird diese hiermit ersetzt.

(2) Entstehen durch den Wechsel des Einsatzortes besondere Fahrtkosten, werden sie nach den allgemeinen Regeln des Reisekostenrechts erstattet.

(3) Der darüber hinausgehende wechselnde Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kundenzentren („Springertätigkeit“) bestimmt sich nach geltendem Recht.

## § 7

### **Mobile Kundenzentren**

Mobile Kundenzentren, die an wechselnden Standorten eingesetzt werden, werden dem Kundenzentrum eines Bezirksamts zugeordnet. Es gelten die für dieses Bezirksamt vereinbarten Regelungen. Abweichende Regelungen sind unter Berücksichtigung der Beteiligungsrechte der örtlichen Personalräte möglich.

**§ 8****Qualifizierung**

Ziel der Qualifizierungsmaßnahmen ist es, die neu eingestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu einer selbständigen und sicheren Erledigung ihrer fachlichen Aufgaben zu befähigen. Näheres wird in einem Qualifizierungskonzept (Anlage 1) beschrieben, das im Rahmen des Projektes kontinuierlich unter Beteiligung der Spitzenorganisationen der Gewerkschaften weiterentwickelt wird. Ziel ist die Entwicklung eines umfassenden Qualifizierungskonzeptes für alle Beschäftigten der Kundenzentren.

Über die zur Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter notwendigen Maßnahmen hinaus, werden Qualifizierungsmaßnahmen für alle betroffenen Beschäftigten angeboten, die die Veränderungsprozesse zum Gegenstand haben oder aber der weiteren fachlichen Qualifizierung dienen. Entsprechende Angebote (wie z. B. Seminare zu Arbeit in Schicht, Belastungen durch Veränderungen oder aber zu Neuorganisationen bei laufendem Betrieb) werden im Rahmen der Weiterentwicklung des Qualifizierungskonzeptes mit den Spitzenorganisationen der Gewerkschaften beraten.

**§ 9****Personalbemessung**

(1) Gegenstand des Projektes ist auch eine Prüfung und Darstellung der Personalbemessung für die Kundenzentren - Abteilung Einwohnerdaten - einschließlich der angewandten Kriterien. Die Spitzenorganisationen der Gewerkschaften erhalten das Ergebnis der Prüfung zur Kenntnis und erhalten Gelegenheit zur Stellungnahme.

(2) Es ist damit das Ziel verbunden, nach der Evaluation ein Personalbemessungssystem unter Beteiligung der Spitzenorganisationen der Gewerkschaften nach Maßgabe des HmbPersVG zu erarbeiten.

**§ 10****Schließung von Kundenzentren**

Bei der Schließung eines Kundenzentrums werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einem anderen Kundenzentrum des jeweiligen Bezirksamtes eingesetzt. Sollte ausnahmsweise eine Umsetzung, Abordnung oder Versetzung in ein Kundenzentrum eines anderen Bezirksamtes erforderlich sein, sind die örtlichen Mitbestimmungsrechte zu beachten.

## § 11

### IT-Verfahren

(1) Im Rahmen des Projektes wird zur Steuerung der Kundenzentren das Fachverfahren „KUZ-Leitstand“ eingesetzt. Die Einzelheiten (Verfahrensbeschreibung, Risikoanalyse, Berechtigungskonzept) ergeben sich aus den Anlagen 2 bis 4, die Gegenstand dieser Vereinbarung sind.

(2) Das Projekt „Neuorganisation Kundenzentren Hamburg“ informiert die Spitzenorganisationen frühzeitig über die Entwicklung und den Einsatz von weiteren IT-Verfahren (u.a. Leitstandsoftware, Online-Angebote) und stimmt das Verfahren zur weiteren Beteiligung ab.

(3) Bei der Entwicklung und dem Einsatz von IT-Verfahren werden nur diejenigen personenbezogenen Daten verarbeitet, die für die Erledigung der Fachaufgabe erforderlich sind. Die personenbezogenen Daten werden gemäß der Vereinbarung nach § 94 Hmb-PersVG über den Prozess zur Einführung und Nutzung allgemeiner automatisierter Bürofunktionen und multimedialer Technik und zur Entwicklung von E-Government vom 10.09.2001 nicht zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle der Anwenderinnen und Anwender genutzt. Dies gilt sowohl unmittelbar über das IT-Verfahren als auch mittelbar über andere IT-Verfahren. Anonymisierte Auswertungen und Statistiken aus der Anwendung des IT-Verfahrens sind gestattet, soweit sie sich grundsätzlich auf mehr als 5 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beziehen. Die im Zusammenhang mit diesem Verfahren verarbeiteten personenbezogenen Daten dürfen grundsätzlich nicht zur Begründung dienst- und/oder arbeitsrechtlicher Maßnahmen verwendet werden. Ausnahmsweise ist dies bei einem (auch zufällig entstandenen) konkreten Verdacht zur Aufklärung von Missbrauchstatbeständen (Dienstvergehen, Verletzung arbeitsvertraglicher Pflichten oder strafbare Handlungen) zulässig. Der auslösende Sachverhalt ist zu dokumentieren. Der zuständige Personalrat ist möglichst vorher zu unterrichten. Die bzw. der betroffene Beschäftigte ist zu unterrichten, sobald dies ohne Gefährdung des Aufklärungsziels möglich ist. Daten, die ausschließlich zum Zwecke der Aufklärung erhoben wurden, sind zu löschen, sobald der Verdacht ausgeräumt ist oder sie für Zwecke der Rechtsverfolgung nicht mehr benötigt werden.

## § 12

### Arbeitsplatz- und Einkommenssicherung

(1) Die Neuorganisation der Kundenzentren wird nicht zu Kündigung oder Änderungskündigung von Arbeitsverhältnissen mit dem Ziel der tariflichen Herabgruppierung führen.

(2) Bei notwendigen Versetzungen oder Umsetzungen werden vorrangig gleichwertige Arbeitsplätze bzw. Dienstposten angeboten, sofern im bisherigen Tätigkeitsbereich eine gleichwertige Tätigkeit nicht weiter möglich ist. Im Übrigen werden alle Umstände angemessen berücksichtigt, die sich aus der Vor- und Ausbildung, der seitherigen Beschäftigung und sonstiger persönlicher und sozialer Verhältnisse des bzw. der Betroffenen ergeben.

(3) Im Fall der Schließung von Kundenzentren (§ 10) wird betroffenen Beschäftigten zugesagt, dass bei der Auswahl eines neuen Arbeitsortes ihre persönlichen Belange berücksichtigt werden und vorrangig nach einvernehmlichen Lösungen gesucht wird.

### § 13

#### Evaluation, Überprüfung der Bewertung

(1) Nach Abschluss der bis zum 31. Dezember 2018 laufenden Einführungsphase wird eine Evaluation zur Neuorganisation der Kundenzentren (einschließlich des Leitstandes) durchgeführt. Maßgebliche Kriterien sind u.a.:

- Nutzung der neuen Öffnungszeiten in den Kundenzentren durch die Bürgerinnen und Bürger,
- Erforderlichkeit des eingeschränkten Publikumsverkehrs durch die Kundenzentren,
- Entwicklung der Wartezeiten,
- Entwicklung der Terminverfügbarkeit (Vorlaufzeiten),
- Entwicklung der Arbeitsbedingungen,
- Globale Einschätzung der getroffenen Maßnahmen durch
  - o die Bezirksverwaltungen,
  - o die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (unterstützt durch die Durchführung von Workshops).

(2) Die Arbeitssituation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist regelmäßig zu überprüfen. Dazu sind beispielsweise die im Kundenzentrumsbetrieb auflaufenden Fragestellungen und Probleme ebenso wie die Hinweise aus dem Dienstbetrieb auszuwerten. Außerdem können bei Bedarf weitere Befragungen in ausgewählten Bereichen zur Nutzerfreundlichkeit und Mitarbeiterbelastung durchgeführt werden. Nach gemeinsamer Erörterung soll auf Anforderung der Vertreterinnen und Vertreter der Spitzenorganisationen eine derartige Befragung durchgeführt werden.

Die Auswertungsergebnisse, die festgestellten Beanstandungen und die vorgesehenen Verbesserungsmaßnahmen werden mit den Spitzenorganisationen regelmäßig erörtert. Die Ergebnisse werden den örtlichen Personalräten und den Kundenzentren übermittelt.

(3) Die Ergebnisse werden gemeinsam mit den Spitzenorganisationen der Gewerkschaften erörtert. Sie fließen in die Weiterentwicklung der Organisation der Kundenzentren

(einschließlich des Leitstandes) ein und sind zugleich Grundlage für die Verhandlungen für die notwendige weitere Vereinbarung nach § 93 HmbPersVG.

(4) Die Ergebnisse der Evaluation sollen bis zum 30. Juni 2019 vom Projekt „Neuorganisation Kundenzentren Hamburg“ vorgelegt werden.

(5) Im weiteren Verfahren wird geprüft, ob die geänderten Verfahrensabläufe zu einer höheren tariflichen Bewertung der Aufgaben führen.

## § 14

### Schlussbestimmungen

Diese Vereinbarung tritt am 19. September 2017 in Kraft.

Sie gilt bis zum Abschluss einer neuen Vereinbarung, längstens aber bis zum 31. Dezember 2019.

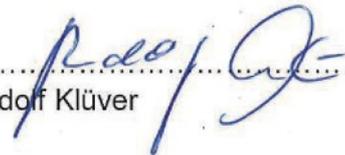
Hamburg, den 18. September 2017

Freie und Hansestadt Hamburg  
Für den Senat



.....  
Bettina Lentz

dbb hamburg  
beamtenbund und tarifunion



.....  
Rudolf Klüver

Deutscher Gewerkschaftsbund  
- Bezirk- Nord -



.....  
Olaf Schwede

# Schulungs- und Einarbeitungskonzept für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Kundenzentren

---

Neu eingestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden im Einarbeitungskundenzentrum Meiendorf in einer Einführungsausbildung mit den Grundlagen der Verwaltung - „Verwaltungs-Know how“ und Arbeitstechniken - des Verwaltungsrechts und der Rechtsmethodik sowie ersten fachlichen Anforderungen vertraut gemacht (Qualifizierte Schulungsangebote erfolgen durch die Ausbildungsleitungen der Bezirke bzw. durch ausgewählte erfahrene Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter und Führungskräfte des Fachamtes und durch Referentinnen und Referenten des ZAF). Von versierten Kundenzentrumsmitarbeiterinnen und -mitarbeitern bzw. Hauptsachbearbeiterinnen und Hauptsachbearbeitern oder KUZ-Leitungen werden die extern eingestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf dem Gebiet des Melderechts und des Pass- und Ausweisrechtes geschult und durch praktische Unterweisung in das Fachverfahren eingeführt. Die Einarbeitung in die Sachbearbeitung erfolgt direkt am Arbeitsplatz und in Begleitung einer „Patin“ oder eines „Paten“. Ebenso werden die neuen Kolleginnen und Kollegen auch in Tätigkeiten der Rezeption geschult (Erstberatung und Information der Kundinnen und Kunden, Dokumentenabholung, Terminierung der Kundinnen und Kunden, sowie telefonische Nachfragen). Die Kundenzentren der Bezirke stellen hierzu immer ausreichend Sachbearbeitungskräfte zur Verfügung, so dass eine qualitativ hochwertige und nachhaltige Einarbeitung gerade in den wichtigen ersten Wochen im Einarbeitungskundenzentrum gewährleistet werden kann.

Seit dem 03.07.2017 werden im Kundenzentrum Meiendorf alle Dienstleistungen angeboten, sodass die betriebliche Unterweisung in alle Dienstleistungen schon zu Beginn der Einarbeitung dort auch begonnen werden kann.

In dem Einarbeitungszeitraum wird eine sechstägige Schulung inkl. Fachvorträgen durch versierte Fachreferentinnen und Fachreferenten aus den Kundenzentren in dem Fachverfahren OK.EWO beim IT-Dienstleister Dataport angeboten. Der Wissensstand der neuen Kolleginnen und Kollegen wird u.a. per Multiple Choice-Test überprüft. Dieser gilt der internen Überprüfung und gibt einen Überblick bei welchen Themen die betriebliche Unterweisung differenzierter vorgenommen werden müsste. Um einen weiteren Überblick über den Einarbeitungsstand zu haben wird eine sogenannte „Einarbeitungsliste“ mit dem zuständigen Paten gepflegt. Die Einarbeitungsliste stellt in der jeweiligen Dienstleistung den Einarbeitungsstand in den Kategorien:

- E = erörtert
- Ü = praktisch geübt
- GK = Grundlagenkenntnisse
- B = beherrscht
- In = informativ

dar. Dadurch erhalten die Ausbilderinnen und Ausbilder bzw. Einarbeitungspaten einen guten Überblick bei welchen Themen die Einarbeitung vertiefend vorgenommen bzw. welche Arbeitsinhalte noch vermittelt werden müssten.

Diese Einarbeitungsliste wird in allen Ausbildungsdienststellen fortgeführt und am Ende der Einarbeitung vom Einarbeitungszentrum Meiendorf überprüft und abgeschlossen. Wissenslücken oder

Unsicherheiten in der Anwendung des Fachverfahrens oder der gesetzlichen Grundlagen werden in dem letzten Ausbildungsabschnitt nachgeschult und vertieft.

Der Leitstand wird hierzu mit den Kundenzentrumsleitungen eng zusammenarbeiten, um die Eindrücke und die aktuellen Fähigkeiten in der Kundenbedienung, und bei der Anwendung der Rechts- und Fachkenntnisse auszutauschen. Dabei soll auch die Belastbarkeit sowie die Teamfähigkeit der neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingeschätzt werden.

Neben der praktischen Arbeit haben die Kolleginnen und Kollegen die Möglichkeit ihr Wissen u.a. anhand eines Handbuches zu vertiefen oder bei Fragen zur Hilfestellung zu nutzen. Dieses Handbuch ist derzeit in der Entstehung und soll regelmäßig überarbeitet und erweitert werden. Darüber hinaus liegen die notwendigen Gesetze und Verordnungen inkl. der erforderlichen Kommentare vor Ort in einem Einarbeitungsordner aus, sodass die neuen Kolleginnen und Kollegen sich in ein Selbststudium zurückziehen können. Ziel ist es, diese Unterlagen auch in elektronischer Form so aufzubereiten, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf dem Gruppenlaufwerk alle Informationen in einem „Einarbeitungsordner“ vorfinden.

Nach der ersten Einarbeitungsphase wird die bisher erfolgreiche und etablierte Qualifizierung der Kolleginnen und Kollegen in allen Dienstleistungen in den Kundenzentren in der theoretischen und praktischen Einarbeitung fortgesetzt.

Hier werden mittels einheitlicher Vordrucke/ Dokumentationsbögen Feedbackspräche von den KUZ-Leitungen mit den neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geführt. Zum Ende der Einarbeitung in dem 2. Abschnitt wird ein Beurteilungsbeitrag erstellt, der in die Beurteilung vor Ablauf der Probezeit mit einfließt.

Nach der zweiten Einarbeitungsphase sollen die Kolleginnen und Kollegen in einem letzten Einarbeitungsabschnitt im Kundenzentrum Meiendorf in besonderen komplexen Themen unterwiesen bzw. Wissenslücken noch geschlossen werden. Diese Schlusseinarbeitung kann in Absprache mit den zuständigen Führungskräften auch verkürzt werden.

Nach Abschluss der Einarbeitung und einer positiven Beurteilung über die erfolgreich absolvierte Probezeit werden die Kolleginnen und Kollegen einem „Stamm“-Kundenzentrum zugeordnet und dort als Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter eingesetzt. Bei dieser Verteilung sollen insbesondere auch soziale Aspekte wie z.B. die Wohnortnähe Berücksichtigung finden. Der Leitstand wird bei der Verteilung der Fachkräfte auf die bezirklichen Kundenzentren auch die örtlichen Vakanzen mitbetrachten.

Parallel dazu wird auch der Projektpool mit dem gleichen Einarbeitungskonzept aufgebaut.

Unabhängig von der Einarbeitung der neu eingestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden in den Kundenzentren zurzeit bereits laufend Qualifizierungsmaßnahmen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Leitungskräfte angeboten. Neben den Angeboten des ZAF und der Hanse Akademie haben die Dezernate Bürgerservice mit dem ZAF vor 3 Jahren eine Modulreihe „Kundenorientiertes Verhalten / Zusammenarbeit im Team“ entwickelt, die über 3 Schulungstage den Teilnehmerinnen und Teilnehmern individuelles Rüstzeug für die Zusammenarbeit mit den Kundinnen und Kunden und den Kolleginnen und Kollegen bereit stellt. In Praxisblöcken (in der Regel 14 Tage), die zwischen den Schulungstagen liegen, können die vermittelten Inhalte mit Unterstützung der Führungskraft im Arbeitsalltag praktisch erprobt werden. Die mehrfach evaluierten Durchgänge sind sowohl bei den Teilnehmerinnen und Teilnehmern als auch bei den Führungskräften besonders anerkannt und werden stets mit 1,... bewertet. Die Führungskräfte sind hier mit eingebunden und

werden parallel zu ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geschult, um in der Praxis die Nachhaltigkeit der Qualifizierungsmaßnahme in ihrer Organisation zu unterstützen und sicherzustellen. Seit diesem Jahr werden halbjährlich Workshops mit Führungsthemen für die Führungskräfte zusätzlich angeboten. Die ARGE/ PR ist über dieses Angebot informiert worden und hat diese Modulreihe ausdrücklich befürwortet.

Weitere Qualifizierungsmaßnahmen, um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Führungskräfte in Veränderungsprozessen adäquat mitnehmen und unterstützen zu können, sind geplant. Dazu wird es insbesondere Angebote zu „Arbeiten in Schichtdiensten“, Umgang mit Kundinnen und Kunden und neuer Technik sowie zu einheitlichen Standards geben, um auch für die neue Arbeitssituation „gewappnet“ zu sein und ausreichend Informationen zu erhalten.

Verfahrensbeschreibung

IT-Verfahren

KUZ-Leitstand

gem. § 9 HmbDSG

21.08.2017

# Inhalt

1. Daten verarbeitende Stelle.....	3
2. Bezeichnung des Verfahrens und Zweckbestimmung .....	3
2.1 Bezeichnung des Verfahrens .....	3
2.2 Zweckbestimmung.....	4
3. Art der verarbeiteten Daten, Rechtsgrundlage, Ziele für deren Erfüllung die Kenntnis der Daten erforderlich ist. ....	4
3.1 Allgemeine Beschreibung.....	4
3.2 Rechtsgrundlage .....	4
4. Kreis der Betroffenen .....	4
5. Empfänger der Daten.....	5
6. Beabsichtigte Datenübermittlung nach § 17 Absätze 2 und 3 HmbDSG.....	5
7. Fristen für die Sperrung und Löschung der Daten .....	5
8. Technische und organisatorische Maßnahmen nach § 8 HmbDSG .....	5
8.1 Allgemeine Aussage zu den Komponenten.....	5
8.2 Technische Maßnahme /Benutzerpflege .....	5
9. Art der Geräte, Aufstellungsort, Verfahren zur Übermittlung, Sperrung, Löschung, Auskunftserteilung und Benachrichtigung.....	6
9.1 Art der Geräte, Aufstellungsort und Verfahren zur Übermittlung .....	6
9.2 Schnittstelle .....	6
9.3 Sperrung und Löschung .....	7
9.4 Auskunftserteilung und Benachrichtigung .....	7
10. Anhang .....	8
10.1 Die Daten verarbeitende Stelle Behörden/Bezirke .....	8

## **1. Daten verarbeitende Stelle**

Name und Anschrift:

Finanzbehörde Hamburg

Kasse.Hamburg

Fachliche Leitstelle ERP / KUZ-Leitstand

Bahrenfelder Straße 254-260

22765 Hamburg

Die Fachliche Leitstelle ERP / KUZ-Leitstand der Kasse. Hamburg betreibt das Verfahren als zentrale Dienstleistung, dem Anhang ist zu entnehmen, welche Behörden und Bezirke die Software KUZ-Leitstand<sup>1</sup> nutzen. Im Rahmen dieser Nutzung fungieren diese aufgeführten Behörden und Bezirke ebenfalls als datenverarbeitende Stelle.

## **2. Bezeichnung des Verfahrens und Zweckbestimmung**

### **2.1 Bezeichnung des Verfahrens**

IT-Verfahren KUZ-Leitstand

Das IT-Verfahren KUZ-Leitstand beinhaltet mehrere Module, die für die Steuerung der Kundenzentren durch den zentralen Leitstand notwendig sind. In der ersten Ausbaustufe besteht das Verfahren aus einer Eingabe- und Auswertungskomponente zur Kapazitätsplanung und –steuerung. In einer weiteren Ausbaustufe kommen tagesaktuelle Informationen zum gesammelten Output an Dienstleistungen und Terminen aus dem bestehenden BI-System dazu. Es werden in das BI-System keine personenbezogenen Daten der Beschäftigten übermittelt - es handelt sich um Fachkennzahlen, bspw. die Anzahl Dienstleistungen, die Wartezeiten, die Vorlaufzeiten, die Dauer der Dienstleistung etc. Diese Informationen liegen für jedes einzelne Kundenzentrum vor.

Es wird im System keine Leistungs- und Verhaltenskontrolle von Beschäftigten durchgeführt. Die Fachkennzahlen werden auf Ebene der Dienstleistung bzw. des Kundenzentrum zugeordnet. Grundsätzlich wird durch eine Anonymisierung gewährleistet, dass keine personenbezogenen Auswertungen stattfinden. Hierzu werden für Auswertungen Gruppen von mindestens fünf Personen als Minimum festgelegt.

---

<sup>1</sup> Siehe Anhang 10.2

## **2.2 Zweckbestimmung**

Das IT-Verfahren KUZ-Leitstand dient zur Unterstützung der zentralen Steuerung des Terminangebotes und der Ressourcen für die Kundenzentren. Diese Aufgabe wird im Rahmen des Projektes Neuorganisation Kundenzentren in Hamburg durch einen zentralen Leitstand vorgenommen.

## **3. Art der verarbeiteten Daten, Rechtsgrundlage, Ziele für deren Erfüllung die Kenntnis der Daten erforderlich ist.**

### **3.1 Allgemeine Beschreibung**

Folgende personenbezogene Daten werden von den unter 4. aufgeführten Betroffenen verarbeitet:

1. Bezüglich der im System eingerichteten internen Anwender der FHH (Fachkräfte der Kundenzentren und Fachkräfte des Projektes), werden folgende Kommunikations- und Adresdaten für Prozesssteuerung verwendet, die aus dem Active Directory bezogen werden:
  - Personendaten (Vorname, Nachname)
  - Organisationsinformationen (Behörde, Amt, Abteilung, Referat, Leitzeichen und Windows-Kennung)
2. Zusätzlich wird der Standort der jeweiligen Einsatzdienststelle und die An- und Abwesenheitszeiten von den Beschäftigten der Kundenzentren und des zentralen Pools des Projektes verwendet.

### **3.2 Rechtsgrundlage**

Die Übermittlung der Daten an die Daten verarbeitenden Stellen beruht auf den §§ 11a, 13 Abs. 1, 14 Abs. 1, 28 Abs. 1 HmbDSG vom 5. April 2013.

## **4. Kreis der Betroffenen**

Betroffene im Sinne des § 4 Absatz 1 HmbDSG sind Beschäftigte, die Aufgaben nach dem Abschnitt 3.1 wahrnehmen oder administrative Aufgaben im Rahmen des Berechtigungskonzeptes erfüllen.

## **5. Empfänger der Daten**

Empfänger von Daten sind nur die verarbeitende Stelle und die natürlichen Personen, die von der Kapazitätsplanung betroffen sind. Eine Übermittlung von Daten an Dritte findet nicht statt.

## **6. Beabsichtigte Datenübermittlung nach § 17 Absätze 2 und 3 HmbDSG**

Eine Übermittlung von Daten, an Stellen außerhalb der Bundesrepublik Deutschland, findet nicht statt.

## **7. Fristen für die Sperrung und Löschung der Daten**

Die personenbezogenen Daten werden mit einer Frist von vier Wochen maskiert, so dass eine Zuordnung zur einzelnen Person für den Anwender nicht mehr möglich ist. Es wird nach § 19 HmbDSG eine Löschung der Daten nach einem Zeitraum von zehn Jahren vorgenommen. Eine Löschung erfolgt dann für das jeweilige Gesamtjahr. Eine Speicherung über diesen Zeitraum ist notwendig, damit Vergleichsbetrachtungen in der Zeitreihe möglich sind. Die Dauer ergibt sich einerseits aus der Laufzeit der Pass- und Ausweisdokumente von zehn Jahren sowie der Notwendigkeit nach Datenbereitstellung für Analysen im Kontext von der Beantwortung von SKA.

## **8. Technische und organisatorische Maßnahmen nach § 8 HmbDSG**

### **8.1 Allgemeine Aussage zu den Komponenten**

Die IT-Verfahren KUZ-Leitstand wird von Dataport als Datenverarbeitung im Auftrag betrieben. Der Betrieb wird im Windows-Rechenzentrum unter Anwendung der Mindestanforderungen der Standardsicherheitsrichtlinien von Dataport durchgeführt. Auf die einschlägigen Sicherheitsbestimmungen von Dataport wird verwiesen.

### **8.2 Technische Maßnahme /Benutzerpflege**

Um sicherzustellen, dass nur Befugte die personenbezogenen Daten zur Kenntnis bekommen, gibt es eine Berechtigungsverwaltung. Die Berechtigungsverwaltung basiert auf folgendem System:

Das Active Directory (Government Directory) regelt die Zugangsberechtigung/-einschränkung auf das FHH-Netz. Die Pflege des Active Directory unterliegt der IT-Stelle der jeweiligen Behörde.

Bei der Anlage eines Benutzers ist die Benutzerkennung der Windows-Umgebung in der Anwendung zu hinterlegen. Die Übertragung der Anmeldeinformationen erfolgt über ein sog. Challenge Response Protokoll, so dass keine sensiblen Informationen wie z.B. Passwörter im Klartext übertragen werden. Bei jeder erfolgreichen Anmeldung werden die Organisations- und Adresdaten aus dem Active Directory für diese Kennung mit den dortigen Daten abgeglichen. Sollte es bei dem Abgleich ein Abweichung geben, ist keine erfolgreiche Anmeldung möglich.

Über Berechtigungsgruppen im Active Directory wird sichergestellt, dass eine Steuerung kontrolliert möglich ist, da die Schreib- und Leserechte auf die jeweiligen dienstlichen Belange beschränkt sind. Die personenbezogenen Daten sind nur für die jeweiligen Führungskräfte sichtbar.

## **9. Art der Geräte, Aufstellungsort, Verfahren zur Übermittlung, Sperrung, Löschung, Auskunftserteilung und Benachrichtigung**

### **9.1 Art der Geräte, Aufstellungsort und Verfahren zur Übermittlung**

Die für das Verfahren KUZ-Leitstand benötigte Hardware wird von Dataport zur Verfügung gestellt und betrieben. Es gibt die sogenannten Basis-Kunden von Dataport. Für alle PC's gelten ohne Einschränkungen die „Richtlinie über die Sicherheit der Datenverarbeitung auf Arbeitsplatzrechnern und sonstigen Endgeräten (PC-RL)“ vom 01.06.2005<sup>2</sup>.

Alle für den Betrieb relevanten Daten und Dateien liegen auf Servern von Dataport. Der Sicherheitsstandard des Rechenzentrums ist im Dataport Datenschutzmerkblatt beschrieben. Die Übermittlung der Daten erfolgt nur innerhalb des FHH-Netzes.

Übermittlungen an Dritte finden wie unter Nr. 5 dargestellt nicht statt.

### **9.2 Schnittstelle**

Es besteht eine Schnittstelle zum Active Directory.

---

<sup>2</sup> 11.700 IT-Handbuch für die Verwaltung der Freien und Hansestadt Hamburg

### **9.3 Sperrung und Löschung**

Die Verantwortung und Durchführung von Löschungen obliegt dem jeweils Datenverarbeitenden Bereich. Die zu löschenden Daten werden dem Projekt Neuausrichtung Kundenzentren gemeldet und es werden dann die entsprechenden Daten, nach Überprüfung der Rechtmäßigkeit der Löschung, gelöscht. Es handelt sich hierbei nur um die personenbezogenen Namensdaten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, wenn Sie aus dem Kundenzentrum ausscheiden.

### **9.4 Auskunftserteilung und Benachrichtigung**

Für Auskunftsansprüche nach § 18 HmbDSG und Benachrichtigung nach § 12 a HmbDSG, steht für diese ein Ansprechpartner im Projekt Neuausrichtung Kundenzentren in Hamburg zur Verfügung, der die Anfragen zeitnah beantwortet. Die Anfrage wird direkt an das Projekt gestellt.

Erstellt am: 30.05.2017

Zuletzt aktualisiert am: 02.08.2017

Ingo Wilkens

K8

## **10. Anhang**

### **10.1 Die Daten verarbeitende Stelle Behörden/Bezirke**

Die Daten verarbeitende Stelle für das IT-Verfahren KUZ-Leitstand sind zurzeit (03.08.2017) folgende:

- Bezirksamt Altona
- Bezirksamt Bergedorf
- Bezirksamt Eimsbüttel
- Bezirksamt Hamburg-Mitte
- Bezirksamt Hamburg-Nord
- Bezirksamt Harburg
- Bezirksamt Wandsbek
- Finanzbehörde

# Risikoanalyse für die Einführung oder wesentliche Änderung\* eines IT-Verfahrens

<b>Daten verarbeitende Stelle</b> <b>Behörde und Amt/Abteilung/Referat:</b> Finanzbehörde Kasse Hamburg	<b>Name / Bezeichnung des IT-Verfahrens</b> IT-Verfahren KUZ-Leitstand	
<b>Auftraggeber:</b> Finanzbehörde, Kasse Hamburg, Fachliche Leitstelle KuZ-Leitstand	<b>Hersteller / Vertriebs-/Beratungsunternehmen:</b> Duis Consulting und Dataport AÖR	
<b>Projektverantwortlicher:</b> Ingo Wilkens	<b>ggf. Key-User:</b>	<b>Datum:</b> 21.08.2017

## Wann und wie wurden folgende Bereiche / Abteilungen einbezogen ?

Bereich / Abteilung	beteiligt	Datum	Form
HmbDSB (Unterrichtung nach § 23 Abs.4 HmbDSG)	<input type="checkbox"/>		
IT-Service	<input type="checkbox"/>		
Personalrat	<input checked="" type="checkbox"/>	ab Juni 2017	Erster Austausch mit Mitgliedern der AG PR und dem PR der FB
Arbeitsschutz	<input type="checkbox"/>		
AMD	<input type="checkbox"/>		
bDSB/HmbDSB (Zuleitung der Risikoanalyse)	<input checked="" type="checkbox"/>	ab Juni 2017	Informationsaustausch Schriftlich/Gespräche

## Rahmen des Projektes

Projektbeginn	01.04. 2017
Geplantes Projektende	31.12. 2018
Gibt es Unterprojekte?	ja <input type="checkbox"/> nein <input checked="" type="checkbox"/>
wenn ja, welche ?	
Gibt es Abhängigkeiten zu anderen Projekten?	ja nein <input checked="" type="checkbox"/>
wenn ja, welche ?	

Version	Geändert am	Von	Beschreibung der Änderung
1.0	04.08.2017	I. Wilkens	
1.1	21.08.2017	I. Wilkens	Konkretisierung der BI Auswertungen

\* wesentliche Änderung = funktionale Änderung, die nicht ausschließlich der Fehlerkorrektur dient

## 1. Beschreibung der Soll-Prozesse

Das IT-Verfahren KUZ-Leitstand beinhaltet mehrere Module, die für die Steuerung der Kundenzentren durch den zentralen Leitstand notwendig sind. In der ersten Ausbaustufe besteht das Verfahren aus einer Eingabe- und Auswertungskomponente zur Kapazitätsplanung und –steuerung. In einer weiteren Ausbaustufe kommen tagesaktuelle Informationen zum gesammelten Output an Dienstleistungen und Terminen aus dem bestehenden BI-System dazu. Auswerten lassen sich die reinen Kapazitäten nach Sachbearbeitung, Infoschalter und Hilfskräften.

Es werden in das BI-System keine personenbezogenen Daten der Beschäftigten übermittelt - es handelt sich um Fachkennzahlen, bspw. die Anzahl Dienstleistungen, die Wartezeiten, die Vorlaufzeiten, die Dauer der Dienstleistung etc. Diese Informationen liegen für jedes einzelne Kundenzentrum vor. Es wird im System keine Leistungs- und Verhaltenskontrolle von Beschäftigten durchgeführt. Die Fachkennzahlen werden auf Ebene der Dienstleistung bzw. des Kundenzentrum zugeordnet. Grundsätzlich wird durch eine Anonymisierung gewährleistet, dass keine personenbezogenen Auswertungen stattfinden. Hierzu werden für Auswertungen Gruppen von mindestens fünf Personen als Minimum festgelegt.

## 2. Art der verarbeiteten Daten

2.1 Werden personenbezogene Daten verarbeitet?  ja  nein

2.2 Welche Rechtsgrundlagen bestehen?

Die Übermittlung der Daten an die Daten verarbeitenden Stellen beruht auf den §§ 11a, 13 Abs. 1, 14 Abs. 1, 28 Abs. 1 HmbDSG vom 5. April 2013.

2.3 Welche Daten werden verarbeitet?

Bezüglich der im System eingerichteten internen Anwender der FHH (Fachkräfte der Kundenzentren und Fachkräfte des Projektes), werden folgende Kommunikations- und Adressdaten für die Prozesssteuerung verwendet, die aus dem Active Directory bezogen werden:

- Personendaten (Vorname, Nachname)
- Organisationsinformationen (Behörde, Amt, Abteilung, Referat, Leitzeichen und Windows-Kennung)

Zusätzlich wird der Standort der jeweiligen Einsatzdienststelle und die An- und Abwesenheitszeiten von den Beschäftigten der Kundenzentren und des zentralen Pools des Projektes verwendet.

Zusätzlich werden zu Controlling- und Steuerungszwecken Fachkennzahlen aus dem bestehenden BI-System (bspw. aggregierte Fachkennzahlen zum Output aus OK.EWO – analog zum Berichtswesen der AG NuC) und Daten zu freien Terminzeiten je Kundenzentren aus dem Online-Terminmanagement verarbeitet. Es werden keine personenbezogenen Daten im BI-System erfasst. Die Auswertungen erfolgen auf Ebene der Produkte bzw. der Kundenzentren.

2.4 Kann der Umfang der verarbeiteten Daten reduziert werden?  
(vgl. § 5 Abs. 4 HmbDSG)

ja (ggf. erforderliche Voraussetzungen)  nein (Begründung)

Das IT-Verfahren KuZ-Leitstand kommt zur Kapazitätsplanung und –steuerung zum Einsatz, deshalb ist eine Bearbeitung ohne die personenbezogenen Daten nicht möglich.

2.5. Können personenbezogene Daten anonymisiert oder pseudonymisiert werden?  
(vgl. § 4 Abs. 9 und 10 HmbDSG)

ja (Beschreibung)  nein (Begründung)

Siehe 2.4

2.6 Werden die Betroffenen über die Erfassung ihrer personenbezogenen Daten informiert?  
(vgl. § 12 a HmbDSG)

ja (schriftlich)  
Im Kontext der Muster-DA.  nein (Begründung)

--	--

2.7 Woher kommen die Daten?

2.7.1 Werden die Daten direkt bei den Betroffenen erhoben?  ja  nein

Wenn ja, in welcher Form ?

--

2.7.2 Wenn keine Direkterhebung: Auf welchem Weg erfolgt die Datenübermittlung?

Anlage der Daten im Verfahren über die Daten des AD. Dann Eingabe der Kapazitätsplanungsdaten über die Führungskräfte.

2.8 Werden Informationen / Daten aus anderen IT-Anwendungen genutzt?  ja  nein

Anwenderdaten aus dem Active Directory

2.9 Ist eine Altdatenübernahme erforderlich ?  ja  nein

2.10 Werden Daten an andere IT-Anwendungen bzw. Stellen übermittelt?

ja, ohne automatisiertes Abrufverfahren  ja, mit automatisiertem Abrufverfahren  nein

- Es erfolgt kein automatisierter Abruf (vgl. § 11 HmbDSG)

- Es erfolgt kein automatisierter Abruf durch nicht-öffentliche Stellen.

### 3. Sperrung und Löschung (vgl. § 19 HmbDSG)

Die Verantwortung und Durchführung von Löschungen obliegt dem jeweils datenverarbeitenden Bereich. Die zu löschenden Daten werden dem Projekt Neuausrichtung Kundenzentren gemeldet und es werden dann die entsprechenden Daten, nach Überprüfung der Rechtmäßigkeit der Löschung, gelöscht. Es handelt sich hierbei nur um die personenbezogenen Namensdaten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, wenn Sie aus dem Kundenzentrum ausscheiden.

Die personenbezogenen Daten werden mit einer Frist von vier Wochen maskiert, so dass eine Zuordnung zur einzelnen Person für den Anwender nicht mehr möglich ist. Es wird nach § 19 HmbDSG eine Löschung der Daten nach einem Zeitraum von zehn Jahren vorgenommen. Eine Löschung erfolgt dann für das jeweilige Gesamtjahr. Eine Speicherung über diesen Zeitraum ist notwendig, damit Vergleichsbetrachtungen in der Zeitreihe möglich sind. Die Dauer ergibt sich einerseits aus der Laufzeit der Pass- und Ausweisdokumente von zehn Jahren sowie der Notwendigkeit nach Datenbereitstellung für Analysen im Kontext von der Beantwortung von SKA.

### 4. Berechtigungskonzept

Die Zahl der voraussichtlichen Nutzer wird mit ca. 90 User prognostiziert, diese werden über universelle Berechtigungsgruppen je nach Fachaufgabe mit lesenden oder schreibenden Zugriffen angesteuert.

Die Benutzerpflege basiert auf folgendem Systemen:

Das Active Directory regelt die Zugangsberechtigung/-einschränkung auf das FHH-Netz. Die Pflege des Active Directory unterliegt der IT-Stelle der jeweiligen Behörde.

Nähere Erläuterungen siehe Berechtigungskonzept.

### 5. IT- Konzept

Das Verfahren wird bei Dataport betrieben und unter den bestehenden Verträgen zum IT-Verfahren Herakles (V7540-1 Herakles RZ-SK Konsolidierungsvertrag) mit Dataport Anstalt des öffentlichen Rechts, Altenholtzer Straße 10 – 14, 24161 Altenholtz abgehandelt.

Die Konzeption der Anwendung hat sich an den etablierten Methoden und Funktionsbausteinen des IT-Verfahrens Herakles angelehnt.

**6. Wie werden die Auskunftsansprüche der Betroffenen (vgl. § 18 HmbDSG) gewährleistet ?**

Für Auskunftsansprüche nach § 18 HmbDSG steht für diese ein Ansprechpartner in Projekt Neuausrichtung Kundenzentren in Hamburg zur Verfügung, der die Anfragen zeitnah beantwortet. Die Anfrage wird direkt an das Projekt gestellt.

**7. Feststellung des Schutzbedarfes**

Schutzziel	Schutzbedarf	Begründung
<b>Vertraulichkeit</b> <i>Es ist zu gewährleisten, dass nur Befugte personenbezogene Daten zur Kenntnis nehmen können</i>	<input checked="" type="checkbox"/> normal <input type="checkbox"/> hoch <input type="checkbox"/> sehr hoch	
<b>Integrität</b> <i>Es ist zu gewährleisten, dass personenbezogene Daten während der Verarbeitung unverfälscht, vollständig und widerspruchsfrei bleiben</i>	<input checked="" type="checkbox"/> normal <input type="checkbox"/> hoch <input type="checkbox"/> sehr hoch	
<b>Verfügbarkeit</b> <i>Es ist zu gewährleisten, dass personenbezogene Daten zeitgerecht zur Verfügung stehen und ordnungsgemäß verarbeitet werden können</i>	<input checked="" type="checkbox"/> normal <input type="checkbox"/> hoch <input type="checkbox"/> sehr hoch	
<b>Authentizität</b> <i>Es ist zu gewährleisten, dass Daten ihrem Ursprung zugeordnet werden können</i>	<input checked="" type="checkbox"/> normal <input type="checkbox"/> hoch <input type="checkbox"/> sehr hoch	
<b>Revisionsfähigkeit</b> <i>Es ist zu gewährleisten, dass festgestellt werden kann wer wann welche Daten in welcher Weise verarbeitet hat.</i>	<input checked="" type="checkbox"/> normal <input type="checkbox"/> hoch <input type="checkbox"/> sehr hoch	

**8. Wie hoch ist die tolerierbare Ausfallzeit (Maximum) einzuschätzen?**

5 Tage

## 9. Bedrohungsanalyse/Risikobewertung

### 9.1. Tabelle der Risikobewertung

Bedrohtes Objekt	Darstellung der Bedrohung	Bedrohtes Schutzziel	Schutzbedarf	technische/organisatorische Maßnahmen
1. Laptop bzw. PC	Missbrauch von Kennungen	Vertraulichkeit, Verfügbarkeit	1	Richtlinie zur Verwaltung von Passwörtern (Passwortrichtlinie - Passwort-RL)
	Unberechtigter Zugriff	Vertraulichkeit, Integrität, Authentizität	1	Passwort-RL
	Missbrauch durch falsch gesetzte Zugriffsrechte	Vertraulichkeit	1	Zugriffsüberprüfung über Active Directory
	Unberechtigter/ missbräuchlicher Zugriff durch SingleSignOn Authentizität	Vertraulichkeit	1	Passwort-RL
2. Server	Ausfälle und Störungen der Hardware	Verfügbarkeit	1	Dataport Datenschutz-Leitlinie

**Hinweis:** Bei den angeführten Punkten handelt es sich um Beispiele, die durch eine vollständige Auflistung der relevanten Punkte ersetzt werden muss.

**9.2** Liegt bei einzelnen Objekten eine erhöhte Eintrittswahrscheinlichkeit für mögliche Schäden vor ?

ja     nein

Wenn ja, welche Objekte und welche Bedrohungen?

<b>10. Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen</b>	ja	nein	nicht relevant
<b><u>Hinweis:</u></b> <b><u>Bei den angeführten Punkten handelt es sich um eine Auswahl, die durch eine vollständige Auflistung der Maßnahmen ergänzt werden muss.( ggf. in einer Anlage)</u></b>			
10.1 Sichere Form der Authentisierung mit Passwort	x		
10.2 Passwortschutz entsprechend der Passwort-Richtlinie realisiert mit folgenden Mindestanforderungen: Das Passwort wird aus dem Active Directory über Single Sign On übernommen, d.h. es gibt nur ein Passwort zum aktivieren des Arbeitsplatzrechners und des Buchungsassistenten. Es gelten daher die gleichen Mindestanforderungen!	x		
10.3 Festplattenverschlüsselung auf allen Laptops			x
10.4 Passwortgeschützter Bildschirmschoner nach 5 Minuten	x		
10.5 USB-Schnittstellen gesperrt			x
10.8.1 Protokollierung schreibender Zugriffe	x		
10.8.2 Protokollierung lesender Zugriffe (insbesondere bei hohem Schutzbedarf)	x		
10.9 Welche Maßnahmen erfolgen zur Umsetzung der Auskunftsansprüche Siehe Punkt 6.			
10.10 Welche Maßnahmen werden für Berechtigung, Sperrung und Löschung getroffen? Für die Authentifizierung der Endbenutzer wird die Windows Integrierte Sicherheit verwendet, so dass kein gesondertes Passwort erforderlich ist. Die Übertragung der Anmeldeinformationen erfolgt über ein sog. Challenge Response Protokoll, so dass keine z.B. Passwörter im Klartext übertragen werden.	x		
10.11 Eine Testumgebung wurde eingerichtet bei Dataport	x		
10.12 Das Ergebnis der Schutzbedarfsfeststellung wird dem Auftragnehmer (Dataport/dem IT-Dienstleister) mitgeteilt.			x
10.13 Es werden ausschließlich Basis-Clients als Endgeräte genutzt.	x		
10.14 Es werden ausschließlich Secure-Government-Clients genutzt.			x

<b>11. Ergänzende technischen und organisatorischen Maßnahmen, die <u>bei hohem Schutzbedarf</u> regelhaft geprüft werden sollten</b>			
Es sind keine ergänzenden technischen und organisatorischen Maßnahmen nötig, da kein hoher Schutzbedarf festgestellt wurde.			

## 12. Welche datenschutz-/datensicherheitsrelevanten Aspekte sind vertraglich zu regeln?

Auftragsdatenverarbeitung durch Dataport/SLA mit Schutzbedarf normal  hoch  sehr hoch  Vertrag V7207/29 Herakles Support Vertrag u.a.

- Abschluss eines Security Service Level Agreements mit Dataport; incl. Anlage B
- Auftragsdatenverarbeitung durch andere Dritte (\_\_\_\_\_)
- Fernwartungsvertrag mit Dataport

Datenschutzverpflichtung für Mitarbeiter  , für Dienstleister

### 13. Änderung von Programmfunktionalitäten

#### 13.1 Wie ist das Änderungsverfahren geregelt?

Gemäß der Freigaberichtlinie (IT-Handbuch 11.300 für die Verwaltung der Freien und Hansestadt Hamburg in der Fassung vom 18. November 2010) werden die Änderungen in der Programmfunktionalität durchgeführt. Das Änderungsverfahren ist folgendermaßen geregelt:  
Die Änderung wird zuerst in der Testumgebung gemacht und dort vom der programmierenden Stelle getestet, danach wird die Änderung von der Fachliche Leitstelle KUZ-Leitstand nochmals getestet. Ist die Änderung erfolgreich getestet worden, erklärt die Fachliche Leitstelle KUZ-Leitstand die Freigabe. Anschließend wird die Änderung bei Dataport beauftragt, die die Änderung dann ins Produktivsystem einspielt.

#### 13.2 Wo liegt die Verantwortung ?

Die Verantwortung beim Änderungsverfahren liegt bei der Fachlichen Leitstelle KUZ-Leitstand in der Kasse Hamburg der Finanzbehörde.

### 14. Wer betreut die Anwendung ?

Die Anwendung wird von Dataport und der Fachlichen Leitstelle KUZ-Leitstand betreut.

### 15 Wie und durch wen erfolgt die Abnahme und Freigabe der IT-Anwendung?

Die Verfahrensdokumentation (vgl. 8.2.1. der Freigabe-RL) erstellt der KUZ-Leitstand

Die Dokumentation für die Rechenstelle erstellt der Hersteller (Duis Consulting und Dataport AöR)

Die Benutzerdokumentation erstellt der KUZ-Leitstand.

Die Abnahme und Freigabe erfolgt durch Fachliche Leitstelle KUZ-Leitstand

Vorgehensweise für die Abnahme /Freigabe: vgl. 13.1

Soll ein Test mit Originaldaten erfolgen?  ja  nein

### 16. Wie und durch wen erfolgt die Schulung, Einweisung oder Unterrichtung und die Betreuung der betroffenen Anwender ?

Die Einweisungen erfolgt u.a. in Präsenzveranstaltungen in den Kundenzentren.

## 17. Zusammenfassende Bewertung

Die mit dem Verfahren verbundenen Gefahren werden durch die beschriebenen technischen und organisatorischen Maßnahmen wirksam beherrscht.

- Die mit dem Verfahren verbundenen Gefahren werden durch die beschriebenen technischen und organisatorischen Maßnahmen **nicht** wirksam beherrscht.

## 18. Nächste Überprüfung der Risikoanalyse erfolgt

Erwartete Veränderung:

- wesentliche Änderung durch technischen Fortschritt (z.B. neue Bedrohungsszenarien )  
 Nutzung neuer Software-Versionen  
 Nutzung neuer Hardware/Infrastrukturkomponenten

## 19. Auflistung der Anlagen

19.1 Anlage 1: Verfahrensdokumentation gem. § 9 HmbDSG

19.2 Anlage 2: Berechtigungskonzept

Datum 04.08.2017      Unterschrift: \_\_\_\_\_

### Verfügung:

1. Kopie an behDSB/HmbBfDI
2. Wv: \_\_\_\_\_
3. z.V.



# IT-Verfahren KUZ-Leitstand

## Berechtigungskonzept

Version 1.0

Stand: 18.08.2017



## Versionsführung

Version	Datum	Inhalt/Bemerkungen	Bearbeiter
0.1	01.08.2017	Erstfassung	I.Wilkens
1.0	04.08.2017	Weitergabe zur § 93 Vereinbarung	I.Wilkens
1.1.	18.08.2017	Anpassung Rolle Administration	I.Wilkens
1.2.	21.08.2017	Qualitätssicherung	Schoenrock

## **Inhalt**

1	Ausgangslage .....	4
2	Zugriff auf das IT-Verfahren KUZ-Leitstand .....	5
2.1	Zugriff mittels Single-Sign-On.....	5
2.2	Schutz vor Zugriffen nicht autorisierter Personen .....	5
3	Notwendige Berechtigungen für das IT-Verfahren KUZ-Leitstand .....	6
3.1	Übersicht über die notwendigen Berechtigungen .....	6
3.2	Verwaltung von Berechtigungen.....	7
4	Betriebsorganisation/Verantwortungsabgrenzung .....	8
4.1	Zuständigkeiten.....	8
4.1.1	Fachliche Leitstelle.....	8
4.1.2	Anwendende Stellen .....	8
4.1.3	Programmierende Stellen.....	9
4.1.4	Rechenstelle .....	9
4.2	Verfahrensbetreuung und Support .....	9
4.3	Datenschutz .....	10
4.3.1	Vorgaben zum Schutz personenbezogener Daten .....	10
5	Tabellenverzeichnis.....	10

## **1 Ausgangslage**

Mit der Projekteinsatzungsverfügung „Neuorganisation der Kundenzentren“ ist die Finanzbehörde beauftragt, die Steuerungsfähigkeit der Kundenzentren in Hamburg mittels eines zentralen Leitstandes zu verbessern.

Der Aufbau des Leitstandes ist aus Fachkräften der Finanzbehörde und den Bezirken erfolgt. Für die Umsetzung der zentralen Steuerung der Kundenzentren wird eine neue Softwarelösung durch die Fach- und Führungskräfte der Kundenzentren und durch den Leitstand genutzt.

Für die notwendigen Systemzugriffe werden systematische und strukturierte Berechtigungen vergeben. Im Rahmen des Berechtigungskonzeptes für das IT-Verfahren KUZ-Leitstand wird dargestellt, welche Personenkreise Zugriffe für die Erledigung der ihnen übertragenen Dienstaufgabe benötigen und diese ordnungsgemäß erhalten. Das Berechtigungskonzept basiert auf der Zuordnung der Mitarbeiter zu eingerichteten Benutzergruppen. Durch diese Struktur wird sichergestellt, dass nur berechtigte Personen Zugriff auf die jeweiligen Module und Daten haben.

## **2 Zugriff auf das IT-Verfahren KUZ-Leitstand**

### **2.1 Zugriff mittels Single-Sign-On**

Der Zugang der Benutzer für das IT-Verfahren KUZ-Leitstand ist allein aus dem FHH-Netz möglich und erfolgt durch eine individuelle Benutzerkennung mit dazugehörigem Passwort. Hierfür wird der FHH-Account im Active Directory (AD) verwendet. Die dazugehörigen Passwörter werden nicht in der betrachteten Anwendung gespeichert. Die Anwendungen im Rahmen des IT-Verfahrens KUZ-Leitstand werden mittels Single-Sign-On (SSO) gestartet.

Für die Authentifizierung der Benutzer wurde das AD über das LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) integriert. Die Passwortprüfung gegen das Passwort des FHH-Netzes und das Auslesen benutzerrelevanter Daten erfolgt immer mit Hilfe von LDAP. Die dazugehörigen Berechtigungen werden durch die Zuordnung zu den entsprechenden universellen Gruppen im Active Directory gesteuert.

### **2.2 Schutz vor Zugriffen nicht autorisierter Personen**

Der Schutz vor Zugriffen durch nicht autorisierte Personen erfolgt vor allem durch den Schutz der Benutzerkennungen mittels Passwörtern. Die erforderlichen Maßnahmen für diesen Schutz ergeben sich aus der Passwort-Richtlinie. Da nur ein Zugriff im FHH-Netz möglich ist und dies nur dann erfolgen kann, wenn der Benutzer in einer Benutzergruppe in Active Directory gepflegt ist, ist die Verantwortlichkeit außerhalb des IT-Verfahrens KUZ-Leitstand sichergestellt und dass diesbezüglich die Passwort-Richtlinie erfüllt ist.

### 3 Notwendige Berechtigungen für das IT-Verfahren KUZ-Leitstand

#### 3.1 Übersicht über die notwendigen Berechtigungen

Folgende Berechtigungsstruktur ist für das IT-Verfahren KUZ-Leitstand implementiert worden:

**Tabelle 1: Übersicht der Berechtigungen für das IT-Verfahren KUZ-Leitstand**

Fachaufgabe	Benutzergruppe	Beschreibung
Kapazitätsmeldung und Kapazitätsplanung für das jeweilige Kundenzentrum	KUZ-Leitung (und Vertretungen)	Fach- und Führungskräfte der einzelnen Kundenzentren, die die An- und Abwesenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an den Leitstand melden. Lesender und schreibender Zugriff. Aktuell 21 Gruppen – ca. 60 User
Führungs- und Steuerungsaufgaben in den Bezirken	Bezirksamtsleitungen bzw. von ihr freigegebene Stellen (z. B. D2, EAL etc.)	Führungskräfte der Bezirke, die lesenden Zugriff auf den jeweiligen Bezirk erhalten. Die Zuordnung der Führungskräfte erfolgt mittels Meldung an den zentralen Leitstand durch die Bezirksamtsleitung. Aktuell sieben Gruppen – ca. 20 User
Zentrale Steuerung der Kapazitäten der Kundenzentren	Leitstand	Fachkräfte und Führungskräfte des zentralen Leitstandes mit lesendem und schreibendem Zugriff auf die Kundenzentren. Aktuell eine Gruppe – ca. 5 User
Führungs- und Steuerungsaufgaben FHH-weit	Behördenleitung der FB und SK	Behördenleitung mit übergreifenden lesenden Zugriff auf alle Kundenzentren. Aktuell eine Gruppe – ca. 5 User
Aufgaben einer fachlichen Administration	Fachliche Leitstelle KUZ-Leitstand	Lesender und schreibender Zugriff zur Pflege der KuZ-Daten (Anlage MA). ca. 2 User

### **3.2 Verwaltung von Berechtigungen**

Die Berechtigungen für das IT-Verfahren KUZ-Leitstand wird zentral in der FL KUZ-Leitstand verwaltet. Die Zuordnung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in die jeweiligen AD-Gruppen erfolgt hier mittels der Pflegeberechtigung über die eingerichteten AD-Gruppen.

## **4 Betriebsorganisation/Verantwortungsabgrenzung**

Der Einsatz der IT-Verfahren KUZ-Leitstand ist durch den Einsatz von Steuerungs- und Pflegeinstitutionen abzusichern.

### **4.1 Zuständigkeiten**

Nachfolgend werden die speziellen Festlegungen zu den Zuständigkeiten für das Verfahren beschrieben. Im Übrigen gelten die Regelungen der Freigabe-Richtlinie.

#### **4.1.1 Fachliche Leitstelle**

Die Fachliche Leitstelle KUZ-Leitstand steuert die Einsatzstrategie und betreut und berät die Verantwortlichen für eingerichtete oder zusätzliche Verfahrensteile.

Die Fachliche Leitstelle IT-Verfahren KUZ-Leitstand ist zuständig für Beauftragung und Abnahme von Änderungen am Programmcode oder Customizing-Einstellungen. Die Abnahme umfasst sowohl den Abnahmetest wie auch die Abnahmeerklärung. Der Abnahmetest kann auch bei Dritten beauftragt werden.

Änderungen am Programmcode oder Customizing-Einstellungen müssen gegenüber dem Rechenzentrum beauftragt werden. Der fachlichen Leitstelle IT-Verfahren KUZ-Leitstand obliegt auch die Führung der Testdokumentation. Die Erstellung spezieller Dokumentations-teile kann gegenüber Dritten beauftragt werden.

#### **4.1.2 Anwendende Stellen**

Das IT-Verfahren KUZ-Leitstand steht grundsätzlich an allen Arbeitsplätzen der FHH mit Intranet und Internetanschluss zur Verfügung, da es sich um eine webbasierte Anwendung handelt.

Für eine möglichst einfache Handhabung der IT-Verfahren KUZ-Leitstand, ist sichergestellt, dass ein Benutzer nach einmaliger Authentifizierung am Arbeitsplatz mittels seines Active-Directory-Passworts auf alle dafür notwendigen Dienste, für die er berechtigt ist, ohne weitere Anmeldung zugreifen kann.

Die Anmeldung erfolgt mittels Single-Sign-On und wird durch die Zugehörigkeit zur Benutzergruppen abgesichert.

### **4.1.3 Programmierende Stellen**

Die Programmierende Stelle ist

- Firma Duis-Consulting

Die Firma ist für die gesamte Softwaredokumentation verantwortlich.

### **4.1.4 Rechenstelle**

Die Komponenten des IT-Verfahren KUZ-Leitstand werden von Dataport als Datenverarbeitung im Auftrag betrieben. Der Betrieb wird unter Anwendung der Mindestanforderungen der Standard-Sicherheitsrichtlinien von Dataport durchgeführt. Auf die einschlägigen Sicherheitsbestimmungen von Dataport wird verwiesen.

Zugang zu den genutzten Hardwarekomponenten haben nur die befugten Mitarbeiter von Dataport. Durch eine Aufgabenteilung im Rechenzentrum ist sichergestellt, dass auch intern nur befugte Personen Zugriff zu den Daten haben. Der Sicherheitsstandard des Rechenzentrums ist im Dataport Datenschutzmerkblatt beschrieben.

Das Rechenzentrum sichert den performanten Betrieb der notwendigen Anwendungskomponenten. Neben der Gewährleistung der Betriebssicherheit (7 Tage á 24 Stunden) wird während der Bürozeiten von 8 – 16 Uhr der betreute Betrieb geboten.

Zudem stellt das Rechenzentrum die Datensicherung sicher. Die Daten sollen täglich – zumindest inkrementell – gesichert werden. Zumindest einmal wöchentlich ist eine Vollsicherung durchzuführen.

Die Anwendung wird von Dataport betrieben.

## **4.2 Verfahrensbetreuung und Support**

Im Rahmen der Verfahrensbetreuung übernimmt Dataport die Supportaufgaben im Rahmen der nachstehenden Abgrenzung:

- Die Aufgaben des First-Level-Supports und des fachlichen Supports werden vom zentralen Leitstand wahrgenommen.

- Bei fehlerhaftem Systemverhalten kann Dataport die programmierende Stelle einschalten bzw. selbständig eine Lösung herbeiführen. Eine Information an Dataport erfolgt über den zentralen Leitstand.

Der zentrale Leitstand ist unter der Rufnummer 040 428 54 2761 zu erreichen.

## **4.3 Datenschutz**

### **4.3.1 Vorgaben zum Schutz personenbezogener Daten**

Das IT-Verfahren KUZ-Leitstand hält sich an die Vorgaben zum Schutz personenbezogener Daten gemäß Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Dieses verlangt, dass die Verarbeitung und Speicherung personenbezogener Daten nur im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften oder im Einverständnis mit dem Betroffenen erfolgt. Das damit verfolgte Ziel des Schutzes des Einzelnen davor, durch Umgang mit seinen personenbezogenen Daten in seinem Persönlichkeitsrecht beeinträchtigt zu werden, wird auch durch das IT-Verfahren KUZ-Leitstand eingehalten.

## **5 Tabellenverzeichnis**

Tabelle 1: Übersicht der Berechtigungen für IT-Verfahren KUZ-Leitstand .....	6
--	---

# Dienstvereinbarung

nach § 84 des Hamburgischen Personalvertretungsgesetzes

Zwischen der Dienststelle Bezirksamt Harburg, vertreten durch

Sophie Fredenhagen, Bezirksamtsleiterin

Bernhard Schleiden, Dezernent Bürgerservice

und dem Personalrat des Bezirksamtes Harburg, vertreten durch

Lothar Fräncke, Personalratsvorsitzender

Björn Michaelsen, stellvertretender Personalratsvorsitzender

wird zur Fortführung der am 1.3.2018 eingeführten Schichtarbeit im Kundenzentrum Harburg 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 Hmb-PersVG 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 des Kundenzentrums 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 des Kundenzentrums Harburg sowie der Personalräte.

Die Organisation des Schichtbetriebes im Kundenzentrum Harburg 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

Die Organisation des Dienstbetriebes erfolgt durch ein Arbeitszeitmodell mit zwei Schichten. 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.

## Gefährdungsbeurteilung

Im Laufe des Jahres 2019 wird im Kundenzentrum Harburg 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 mit Unterzeichnung in Kraft und gilt bis zur Beendigung des Projektes „Neuorganisation der Kundenzentren“.

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:

7.2.2019

  
\_\_\_\_\_

Sophie Tieding  
Abraham Müller

  
Michael

Anlagen zur Dienstvereinbarung:

- Vereinbarung nach § 93 HmbPersVG
- Muster- Einsatzplan

## Anlage Muster-Einsatzplan

	Mo	Di	Mi	Do	Fr
<b>TEAM 1</b>					
Mitarbeiter 1	Frühschicht	Frühschicht	Spätschicht	Spätschicht	Rotierend
Mitarbeiter 2	Frühschicht	Frühschicht	Spätschicht	Spätschicht	Rotierend
Mitarbeiter 3	Frühschicht	Frühschicht	Spätschicht	Spätschicht	Rotierend
Mitarbeiter 4	Frühschicht	Frühschicht	Spätschicht	Spätschicht	Rotierend
Mitarbeiter 5	Frühschicht	Frühschicht	Spätschicht	Spätschicht	Rotierend
Mitarbeiter 6	Frühschicht	Frühschicht	Spätschicht	Spätschicht	Rotierend
Mitarbeiter 7	Frühschicht	Frühschicht	Spätschicht	Spätschicht	Rotierend
Mitarbeiter 8	Frühschicht	Frühschicht	Spätschicht	Spätschicht	Rotierend
Mitarbeiter 9	Frühschicht	Frühschicht	Spätschicht	Spätschicht	Rotierend
Mitarbeiter 10	Frühschicht	Frühschicht	Spätschicht	Spätschicht	Rotierend
<b>TEAM 2</b>					
Mitarbeiter 11	frei	Spätschicht	Frühschicht	Frühschicht	frei
Mitarbeiter 12	Spätschicht	Spätschicht	Frühschicht	Frühschicht	Rotierend
Mitarbeiter 13	Spätschicht	Spätschicht	Frühschicht	Frühschicht	Rotierend
Mitarbeiter 14	TZ ohne Schicht	TZ ohne Schicht	TZ ohne Schicht	TZ ohne Schicht	Rotierend
Mitarbeiter 15	Spätschicht	Spätschicht	Frühschicht	Frühschicht	Rotierend
Mitarbeiter 16	frei	Spätschicht	Frühschicht	Frühschicht	Rotierend
Mitarbeiter 17	Spätschicht	Spätschicht	Frühschicht	Frühschicht	Rotierend
Mitarbeiter 18	Spätschicht	Spätschicht	Frühschicht	Frühschicht	Rotierend
Mitarbeiter 19	Spätschicht	Spätschicht	Frühschicht	Frühschicht	Rotierend
Mitarbeiter 20	Spätschicht	Spätschicht	Frühschicht	Frühschicht	Rotierend
Mitarbeiter 21	Spätschicht	Spätschicht	Frühschicht	Frühschicht	Rotierend
Fachbereichsleiter					
Hauptsachbearbeiter 1	Spätschicht	Spätschicht	Frühschicht	Frühschicht	Rotierend
Hauptsachbearbeiter 2	Frühschicht	Frühschicht	Spätschicht	Spätschicht	Rotierend
Rotation am Freitag Team 1 spät / Team 2 früh	KW 1,3,5,7,9,11,13,15,17,19,21,23,25,27,29,31,33,35,37,39,41,43, 45,47,49,51				
Rotation am Freitag Team 1 früh / Team 2 spät	KW 2,4,6,8,10,12,14,16,18,20,22,24,26,28,30,32,34,36,38,40,42,44, 46,48,50,52				

1/ An

H/B  
Frau Fredenhagen

über

H/D1  
Herrn Trispel

Trispel 5/2

und

H/PRV  
Herrn Fränzke ✓

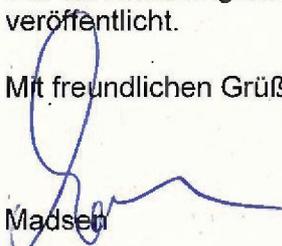
**Dienstvereinbarung (DV) nach § 84 des Hamburgischen Personalvertretungsgesetzes zur Fortführung der am 01.03.2018 eingeführten Schichtarbeit im Kundenzentrum Harburg**

Sehr geehrte Frau Fredenhagen,  
sehr geehrter Herr Fränzke,

die anliegende DV nach § 84 des Hamburgischen Personalvertretungsgesetzes zur Fortführung der am 01.03.2018 eingeführten Schichtarbeit im Kundenzentrum Harburg über den ~~Einsatz einer IT-Lösung zur geodatenbasierten Straßenkontrolle~~ erhalten Sie in zweifacher Ausführung mit der Bitte um Unterschrift und Rückgabe. TK

Die Vereinbarung nach § 93 HmbPersVG bleibt unverändert und wird zusammen mit der DV veröffentlicht.

Mit freundlichen Grüßen

  
Madsen

- 2, Veröffentlichung Sharepoint 21.02.19 ✓ Gae
- 3, an Mail-Verteiler DA, D2, B, EAL, KUR10, KUR20, PS212  
PR ✓ Gae
- 4, z. d. A.