TISCHVORLAGE
POA VOM 15.12.2015

Beilage Nr. 6.8 zur Sitzung des Personal- und Organisationsausschusses vom 15.12.2015

Pilotprojekt Einführung eines Service-Centers
hier: Feinkonzept – Stellungnahme des GPR

I. Mit Mail vom 25.11.2015 erhielt der GPR und die Mitglieder der GPR-Arbeitsgruppe „Service-Center" die o. g. POA Vorlage vorab zur Kenntnisnahme und Abstimmung. GPR verwies darauf, dass die inhaltliche Behandlung im GPR-Gremium frühestens am 03.12.2015 erfolgen kann und aufgrund der extrem kurzen Zeitvorgabe eine inhaltliche Abstimmung und Einarbeitung in das vorgelegte Konzept nicht mehr möglich ist. Es wurde deshalb vereinbart, die vom GPR nachfolgend dargestellten Präzisierungen und Ergänzungswünsche gesondert anzufügen:

Mit der Schaffung eines Service-Centers kann zunächst nur spekulativ mit einer Entlastung der Fachdienststellen gerechnet werden. Erst im Echtbetrieb - nach entsprechender Standardisierung der Arbeitsabläufe - kann u. U. von einer gewissen teilweisen Entlastung ausgegangen werden. Dies ist im Zusammenwirken mit den Fachdienststellen zu erörtern.

Der GPR geht davon aus, dass nicht nur die Stellen der Telefonzentrale in das Service-Center eingegliedert werden, sondern auch die Kolleginnen und Kollegen der Telefonzentrale eine gleichgelagerte Anstellung im ServiceCenter, wie die weiteren „Agents" dort finden werden.

Sollten nach einer gewissen Verstetigung der Dienstleistungen weitere Dienststellen das Angebot des Service-Center nutzen wollen (z. B. Tiergarten etc.), so ist die Personalbemessung und ggf. Eingruppierung/Besoldung dementsprechend weiterzuentwickeln. Wird der Anschluss an den sog. D115-Verbund gewollt, so sind die dort genannten Richtlinien (20.000 Anrufer = 1 Vollkraftstelle) zu gewährleisten.

Die Räume sind nicht nur so auszustatten, dass eine zum Telefonieren entsprechende Raumakustik entsteht, sondern es sind vielmehr die entsprechenden Richtlinien zum Betrieb eines Call-Centers (BGI 773) einzuhalten. Die beschriebene Sofa-Ecke kann für die vorgeschriebenen gesetzlichen Kurzpausen genutzt werden.

Die im Service-Center geführte spezielle Statistik dient zunächst nur zur Dokumentation der getätigten Leistungen. Die erhofften Entlastungseffekte sind unter Zugrundlegung der vereinbarten Erhebung im Einvernehmen mit den angebundenen Fachdienststellen zu definieren. Evtl. Abrechnungsmodalitäten erfolgen in Abstimmung mit den Dienststellen im Rahmen des Finanz-Controllings.

Der GPR stellt fest, dass die Personalbemessung nicht detailliert berechnet werden konnte. Um eine ausreichende Anzahl von Planstellen zu gewährleisten, wurden qualifizierte Schätzungen mittels der beschriebenen Berechnungsgrundlagen getätigt.
Darüber hinaus haben die Erfahrungen der anderen Städte gezeigt, dass aufgrund des schwankenden Anrufaufkommens eine ausschließliche Besetzung mit Vollkraftstellen weder wirtschaftlich noch organisatorisch bewältigt werden kann.

Desweiteren wird auf die ausführliche Stellungnahme des GPR zum Grobkonzept vom 19.05.2014 verwiesen.

II. Ref.I/POA 10. Dez. 2015

Nürnberg, 03.12.2015
Gesamtpersonalrat

Baumeister