

Vorwort

Regelungen zur Bürokommunikation und zu E-Government

Bürokommunikation mit moderner IuK-Technik als Voraussetzung effizienter Verwaltungsarbeit erfordert nicht nur eine Standardisierung bei den Arbeitsmitteln, um eine problemlose Kommunikation zu gewährleisten, eine weitere Voraussetzung ist ein einheitliches Regelwerk als Basis für verlässliches Handeln der Beschäftigten. Unter der Federführung der Finanzbehörde ist mit den Spitzenorganisationen der Gewerkschaften eine Vereinbarung nach § 94 Hamburgisches Personalvertretungsgesetz verhandelt und jetzt von den Beteiligten unterzeichnet worden. Diese Vereinbarung bildet zunächst den verbindlichen Rahmen für die Bürokommunikation vor dem Hintergrund eines offenen, transparenten Einführungsprozesses. Die notwendigen Regelungen für weitere Teile des Anwendungsbereiches werden entsprechend des jeweiligen Entwicklungs- und Erfahrungsstandes in Teilschritten im Einzelnen vereinbart werden. Die zentralen Regeln (s. Anlage zu der Vereinbarung) zur Nutzung der wichtigsten Funktionen der Bürokommunikation sind daher als eine erste Grundorientierung gedacht

Die Vereinbarung wird von der Finanzbehörde im Folgenden als Regelung der obersten Dienstbehörde veröffentlicht.

Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG über den Prozess zur Einführung und Nutzung allgemeiner automatisierter Bürofunktionen und multimedialer Technik (Bürokommunikation) und zur Entwicklung von E-Government

zwischen

der Freien und Hansestadt Hamburg

vertreten durch den Senat

Personalamt

einerseits

und

dem Deutschen Beamtenbund

- Landesbund Hamburg –

dem Deutschen Gewerkschaftsbund

- Landesbezirk Nord—

als Spitzenorganisationen der Gewerkschaften

andererseits

wird Folgendes vereinbart:

Präambel

In der Hamburger Verwaltung wird zunehmend moderne IuK-Technik zur Unterstützung von Bürokommunikation eingesetzt. Mit diesen Werkzeugen wird sich die Vorgangsbearbeitung am Arbeitsplatz und in der Kooperation innerhalb und zwischen den Behörden und Ämtern verändern. Sie ermöglichen bei entsprechender Ausgestaltung auch eine verbindliche Kommunikation und Erledigung von Anliegen der Bürgerinnen und Bürger und sollen damit ihren Erwartungen an eine zeitgemäße/moderne Arbeitsweise der Verwaltung entsprechen. In diesem Sinne zielt der Ausbau eines modernen E-Government auf Veränderungen der Verwaltung im Inneren ebenso ab wie auf eine neue zusätzliche Art und Weise der Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern und der Öffentlichkeit. **Die Verhandlungspartner streben an:**

- Erhöhung der Wirtschaftlichkeit und Wirksamkeit
- Verstärkung der Bürgerorientierung der Verwaltung durch:

- Öffnung der Verwaltungsprozesse für Bürger, Wirtschaft und Gesellschaft durch Unterstützung der elektronischen Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürgern bzw. Wirtschaft sowie
- Verbesserung der Transparenz des Handelns der öffentlichen Verwaltung durch Ausbau des elektronischen Informationsangebots Hamburgs
- **Weiterentwicklung von Informations- und Beteiligungsformen für die Beschäftigten durch möglichst umfassende Informationszugänge und**
- Schaffung moderner Arbeitsplatzausstattung und Arbeitsmethoden, die sich an guten Beispielen in Wirtschaft u. Verwaltung orientieren.

Der Umsetzung dieser Vorstellungen dient die Einführung und Nutzung automatisierter allgemeiner Bürofunktionen und Informationsdienste. Die Besonderheit des zu regelnden Anwendungsbereichs liegt darin, dass die Ausstattung teilweise bereits genutzt wird, bestimmte Techniken in Pilotbereichen erprobt wurden und, soweit es die Nutzung von Telekommunikationsdiensten betrifft, bereits in der Telekommunikationsrichtlinie vom 26. Januar 1993 bzw. in der Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG auf dem Gebiet der Telekommunikation vom 10. Februar 1993 / 7. April 1993 geregelt ist.

Mit E-Government werden vielfältige Erwartungen und Befürchtungen verknüpft, z.B. zeitgemäße Arbeitsmöglichkeiten und Arbeitserleichterungen, verbesserter und erleichterter Zugang zu Information und Wissen, schnellere und transparentere Erledigung von Verwaltungsangelegenheiten einerseits, unzumutbare Arbeitsverdichtung, Anonymisierung des Verhältnisses Bürger/Verwaltung, Gefahren für das informationelle Selbstbestimmungsrecht andererseits.

Bürgerinnen und Bürger, Wirtschaft und Gesellschaft wollen in immer größerem Umfang auch elektronisch mit der Verwaltung in Kontakt treten, um durch die Nutzung elektronischer Medien u. a. Behördenbesuche zu vermeiden. Will die Verwaltung diese neuen Kontaktmöglichkeiten zur Verbesserung des Kundenservices und zur Steigerung der Effizienz der internen Abläufe nutzen, ist die Nutzung automatisierter allgemeiner Bürofunktionen und multimedialer Techniken zu fördern.

Voraussetzungen für eine umfassende Nutzung der Bürokommunikation sind, neben der Bereitstellung einer einheitlichen und kommunikationsfähigen Infrastruktur, die Akzeptanz und Kompetenz der Beschäftigten, um die bereitgestellte Informations- und Kommunikationstechnik effizient zu nutzen.

Einführung und Ausbau von Werkzeugen der Bürokommunikation und die Ausrichtung der Verwaltung auf mehr E-Government vollzieht sich in einem Prozess. Die Partner dieser Vereinbarung wollen die einzelnen Teilschritte bewusst ausgestalten und dabei in fairem Umgang miteinander die jeweils notwendigen Regelungen treffen.

1. Anwendungsbereich der Vereinbarung

Gegenstand der Vereinbarung sind alle Maßnahmen zur Verwirklichung der eingangs beschriebenen Ziele, nach heutigem Kenntnisstand insbesondere die weitere Entwicklung des Einsatzes von Folgendem:

- elektronischer Kommunikation (Telefondienste, E-Mail / E-Fax, Terminplanung und -abstimmung)
- technikgesteuerten Abläufen im Geschäftsgang (Workflow)
- technikgestützter Aktenführung
- digitaler Signatur und Verschlüsselung
- Adressbüchern und Verzeichnisdiensten
- Informationsaufbereitung und -recherche (INTERNET, INTRANET, Wissenssysteme, öffentliche Ordner)
- elektronischen Formularen (in INTERNET, INTRANET, öffentlichen Ordnern)
- Telekooperation / Videokonferenzen
- Öffnung bestehender Verwaltungsverfahren durch Internettechnologie für Externe.

Die notwendigen Regelungen für die vorstehenden Anwendungsbereiche werden jeweils in Teilschritten im Einzelnen vereinbart werden. Dabei sollen alle Fragen und Themen diskutiert und bearbeitet werden, die von gemeinsamem Interesse sind, die Bestimmungen dieser Vereinbarung berühren oder die Mitbestimmung der örtlichen Personalräte berühren. Ebenso ist zu klären, ob ergänzende oder konkretisierende Vereinbarungen mit Personalräten erforderlich sind oder empfohlen werden.

Zwischen den Verhandlungspartnern besteht Einvernehmen, dass Inhalte bestehender Vereinbarungen, die Teile des Verhandlungsgegenstandes betreffen oder vergleichbaren Anwendungsfeldern entsprechen, Bestand haben werden. Die Verhandlungspartner entscheiden bei notwendigem Anpassungsbedarf betroffener Vereinbarungen, ob diese Vereinbarungen in das Verfahren einbezogen werden sollen.

Die für Grundsatzangelegenheiten der IuK-Technik zuständige Behörde wird die Spitzenorganisationen über den beabsichtigten Erlass von ergänzenden Bestimmungen zur Nutzung von automatisierten Bürofunktionen und multimedialen Techniken so rechtzeitig informieren, dass ein Einfluss auf die Gestaltung dieser Regelungen noch möglich ist.

2. Ziele der Vereinbarung

Mit der Einführung und dem Ausbau von allgemeinen Bürokommunikationsfunktionen werden im Sinne der Präambel folgende Ziele verfolgt:

- Verbesserung der Arbeitsorganisation und arbeitsplatzübergreifenden Aufgabenerledigung,
- Arbeit in ergebnisorientierten Prozessen mit gegenseitiger Unterstützung,
- Erleichterung des Arbeitsablaufs (z.B. durch Abstimmung von Besprechungen),
- Vermeidung von Doppelarbeit und Medienbrüchen durch schnelle, unkomplizierte Kommunikation und Abstimmung mit den Mitteln der Bürokommunikation,
- **Verbesserung der Information der Beschäftigten (z.B. unmittelbarer Zugriff auf Dokumente in gemeinsam genutzten Verzeichnisstrukturen, Bereitstellung neuer Informationsdienste), des Zugangs zu Wissenssystemen und des Informationsmanagements** ,
- intensivere Kooperationen zwischen den verschiedenen Verwaltungsbereichen,
- Angebote unterschiedlichster Dienstleistungen für Bürger und Wirtschaft und
- Anwenderfreundliche und sozialverträgliche Einführung und Nutzung der eingesetzten Informationstechnik und Software.

3. Regeln zur Einführung

Die Beteiligten sind sich darüber einig, dass die Einführung und der weitere Ausbau von Bürokommunikationsfunktionen mit einem Höchstmaß an Transparenz erfolgen muss und sich dies in einem offenen Prozess vollziehen wird, dessen zeitliche und sachliche Dimensionen noch nicht in allen Einzelheiten planbar sind. Neue Formen der Bürokommunikation müssen in einer Weise eingeführt werden, dass sie von den Beschäftigten mitgetragen werden können.

Eine wesentliche Bedeutung für die Akzeptanz der Beschäftigten hat die Entwicklung eines verlässlichen, allgemeinverbindlichen, transparenten Regelwerks, das sowohl die Interessen eines geordneten Dienstbetriebs als auch die Interessen der Beschäftigten berücksichtigt. Bei der Entwicklung dieses Regelwerks kann nur in Teilbereichen auf gesicherte Erfahrungen und Erkenntnisse über Regelungsbedarf aufgebaut werden. Erforderlich ist daher eine schrittweise Entwicklung von Regeln und deren Weiterentwicklung entsprechend den gewonnenen Erfahrungen und der Weiterentwicklung der eingesetzten Werkzeuge. Für die Nutzung der Anwendungen der Bürokommunikation vereinbaren die Partner dieser Vereinbarung zunächst die als [Anlage](#) beigefügten Benutzerregeln (sog. „allgemeine Regeln“). Sie richten sich an alle Beschäftigten, die mit diesen Werkzeugen arbeiten.

Im Laufe der nächsten zwei Jahre werden die Partner dieser Vereinbarung Einführung und Ausbau der Bürokommunikation begleiten, die dabei gewonnenen Erfahrungen auswerten, um danach ggf. den Grad der Verbindlichkeit von Regeln fortzuentwickeln und um Vereinbarungen für neue Formen der Bürokommunikation zu ergänzen. Sie empfehlen den Dienststellen und Personalräten, vor dem Abschluss konkretisierender Dienstvereinbarungen zunächst weitere Erfahrungen zu sammeln. Bereits abgeschlossene örtliche Dienstvereinbarungen finden Anwendung, soweit sie den Bestimmungen dieser § 94-Vereinbarung nicht widersprechen.

4. Datenschutz, Schutz vor Überwachung und Kontrolle

Automatisierte allgemeine Bürofunktionen sind so zu gestalten, dass bei ihrer Nutzung so wenig personenbezogene Daten wie möglich erhoben und verarbeitet werden. Personenbezogene Daten werden nicht zur Verhaltens- und Leistungskontrolle von Beschäftigten genutzt.

Die Partner dieser Vereinbarung sind sich darüber einig, dass bisher keine hinreichenden Erfahrungen vorliegen, um Erforderlichkeit und Zeitdauer der Erhebung, Speicherung und weiteren Verarbeitung weiterer personenbezogener Daten sicher zu beurteilen. Sie verständigen sich daher auf die folgenden Grundsätze und sind sich darüber einig, dass spätestens nach zwei Jahren die erforderlichen Anpassungen auf der Basis der gewonnenen Erfahrungen in einer ergänzenden Vereinbarung vorzunehmen sind.

Die bei der Nutzung der Bürokommunikation gespeicherten Daten (Protokolldateien, Verbindungs- bzw. Nutzungsdaten) und die für die Kommunikation erforderlichen Daten der Beschäftigten und externen Teilnehmer (Bestandsdaten) dürfen nur für die nachstehenden Zwecke verarbeitet werden:

- Herstellen von Verbindungen für die elektronische Kommunikation
- Systemverwaltung, einschließlich Benutzerverwaltung und Fehlerbehandlung
- Überprüfung der Rechtmäßigkeit der Nutzung
- Absicherung der Kommunikation, z. B. durch Vertretungsregelungen, elektronische Unterschrift und Verschlüsselung

Die Kostenkontrolle und Kostenverrechnung bestimmt sich gemäß § 10 der Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG auf dem Gebiet der Telekommunikation.

Die Beschäftigten sind vor Einführung von Bürokommunikationsdiensten (z.B. Teledienste), die im automatisierten Verfahren Daten speichern, über Art und Umfang der Datenverarbeitung zu unterrichten. Daten, die aus betrieblichen Gründen insbesondere zu Zwecken der Datensicherheit gespeichert werden, dürfen zur Begründung dienst- und/oder arbeitsrechtlicher Maßnahmen grundsätzlich nicht verwendet werden. Ausnahmsweise ist die Auswertung von gespeicherten Verbindungs- bzw. Nutzungsdaten bei einem (auch zufällig entstandenem) konkreten Verdacht zur Aufklärung von Missbrauchstatbeständen (Dienstvergehen oder Verletzungen arbeitsvertraglicher Pflichten) zulässig. Der auslösende Sachverhalt ist zu dokumentieren. Der zuständige Personalrat ist möglichst vorher zu unterrichten. 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.

Die Verbindungs- und Nutzungsdaten sind zu löschen, sobald sie für die oben genannten Zwecke nicht mehr benötigt werden. Teilnehmerdaten und Bestandsdaten in Verzeichnissen sind soweit technisch möglich nach Ausscheiden der Teilnehmer unverzüglich zu löschen.

5. Verpflichtungen der Systemverwaltung

Die Beschäftigten der Systemverwaltung sind wegen der besonderen Tragweite ihrer Tätigkeit sorgfältig auszuwählen. Neben der Sachkunde ist dabei besonderer Wert auf Verantwortungsbewusstsein, Zuverlässigkeit, analytisches Abstraktionsvermögen, strukturierte Arbeitsweise, Durchsetzungsfähigkeit und eine besondere Sensibilität für die Belange der Datensicherheit und des Datenschutzes zu legen. Das Fernmeldegeheimnis sowie das Recht auf informationelle Selbstbestimmung werden bei der Telekommunikation im Zusammenhang mit der Bürokommunikation sowie bei der Verarbeitung und Nutzung der Bestands-, Verbindungs- und Benutzungsdaten gewährleistet. Werden der Systemverwaltung bei Ausübung ihrer Tätigkeit vertrauliche Informationen oder personenbezogene Daten bekannt, so sind diese Erkenntnisse streng vertraulich zu behandeln. Die Übermittlung von personenbezogenen Daten ist nur in den Fällen zulässig, in denen diese Weitergabe auf Grund rechtlicher Bestimmungen zwingend vorgesehen ist oder eine Weitergabe zur Aufklärung und Beseitigung von technischen Störungen unvermeidbar ist.

6. Ausstattung der Arbeitsplätze und Nutzung

Der Begriff des Arbeitsplatzes schließt die Ausstattung für die mobile Bürokommunikation ein. Der Einsatz von Anwendungen der Bürokommunikation erfolgt an geeignet ausgestatteten Arbeitsplätzen. Soweit im Einzelfall diese Ausstattung noch nicht vorhanden ist, sind die Partner dieser Vereinbarung darüber einig, dass diese Arbeitsplätze entsprechend den ergonomischen Anforderungen mit den technischen Kommunikationsmitteln und/oder der erforderlichen Software ausgestattet werden. Die Mitbestimmungsrechte der jeweiligen Personalräte hinsichtlich der Gestaltung der Arbeitsplätze bleiben unberührt.

Die Dienststelle entscheidet nach fachlichem Bedarf über die Bereitstellung der erforderlichen Arbeitsplatzausstattung einschließlich der Anwendungen für Bürokommunikation. Bei der Bereitstellung des Zugangs zum Internet sind insbesondere die Belange der Datensicherheit und des Datenschutzes zu beachten.

Bei Einrichtung von Zugriffsrechten zur Umsetzung der Vertretungsregelungen sind die Gesichtspunkte der Datensicherheit und des Datenschutzes zu beachten. Die Dienststelle wird die Beschäftigten beraten, wie private Daten gegen Einsichtnahme geschützt werden können.

Die Nutzung der Bürokommunikationswerkzeuge einschließlich des Internetzugangs ist grundsätzlich für dienstliche Aufgaben vorgesehen. Gelegentliche Nutzungen für private Zwecke sind zugelassen, sofern dadurch dienstliche Belange nicht verletzt werden.

7. Arbeitsplatz- und Einkommenssicherung

Der Einführung der Bürokommunikation liegt die Erwartung zu Grunde, dass die Einführung nicht unmittelbar zu Stelleneinsparungen in den Fachbereichen führt. Sie eröffnet jedoch erfahrungsgemäß - abhängig von der spezifischen Situation einzelner Behörden oder Aufgabenbereiche - die Möglichkeit, Arbeitsabläufe und Geschäftsprozesse zu optimieren, wodurch in der Folge Einsparpotentiale erschlossen werden könnten.

Wenn sich diese Effekte ergeben, werden die entsprechenden Maßnahmen unter Wahrung der erworbenen Rechte der betroffenen Beschäftigten umgesetzt. Die Verwaltung sichert zu:

- Beendigungen von Arbeits- oder Dienstverhältnissen oder Änderungskündigungen von Arbeitsverhältnissen mit dem Ziel der tariflichen Herabstufung finden in diesem Zusammenhang nicht statt.
- Bei notwendigen Versetzungen oder Umsetzungen werden gleichwertige Arbeitsplätze bzw. Dienstposten angeboten, sofern im bisherigen Tätigkeitsbereich, auch durch entsprechende Aufgabenzuweisungen, eine gleichwertige Tätigkeit nicht weiter möglich ist.

(Ein neuer Arbeitsplatz/Dienstposten ist gleichwertig, wenn die neue Tätigkeit der bisherigen Besoldungs-/Vergütungsgruppe und der Umfang der neuen Tätigkeit der bisherigen Arbeitszeit entspricht.)

- Bei Versetzungen oder Umsetzungen werden alle Umstände, die sich aus der Vor- und Ausbildung, der seitherigen Beschäftigung einschließlich zurückgelegter Bewährungszeiten und sonstiger persönlicher und sozialer Verhältnisse des Betroffenen bzw. der Betroffenen ergeben, angemessen berücksichtigt.

Gleiches gilt, wenn notwendige personelle Maßnahmen im Einzelfall unvermeidlich sein sollten, weil Beschäftigte auch nach den erforderlichen Fortbildungs- oder Schulungsmaßnahmen den sich aus den neuen Anwendungen ergebenden Anforderungen nicht entsprechen.

8. Information der Beschäftigten

Die von der Einführung der Bürokommunikation mittel- wie unmittelbar betroffenen Beschäftigten werden von der Verwaltung rechtzeitig und umfassend (z.B. über technische Funktionen, Auswirkungen auf die Arbeitsorganisation, Führung und Zusammenarbeit sowie Kommunikationsverhalten) informiert.

Die für Grundsatzangelegenheiten der IuK-Technik zuständige Behörde trägt für die Information über die zentralen und für alle geltenden Aspekte der Einführung Sorge; dazu gehören insbesondere Informationen über:

- Art, Umfang und Zeitpunkt der geplanten Einführung in den Produktionsbetrieb,
- Leistungsspektrum, Aufbau, grober Funktionsumfang und ggf. Anforderungen bei den jeweiligen Produkten,
- Schulungen, Empfehlungen zur Arbeits- und Ablaufgestaltung und
- die vorgesehenen Teilvereinbarungen nach § 94 HmbPersVG.

9. Schulung, Fortbildungsmaßnahmen und Benutzerservice

Zur Einführung der Bürokommunikation finden entsprechend dem erforderlichen Umfang Anpassungsfortbildung, Benutzerschulungen oder Einweisungen statt. Die Unterstützung der Beschäftigten soll durch differenzierte Formen der Benutzerunterstützung wie z. B. Key-User, dezentraler Benutzersupport oder Hotlines bereitgestellt. Hierzu werden die Partner dieser Vereinbarung eine gesonderte Teilvereinbarung schließen.

10. Beratung der Spitzenorganisationen

Die Partner dieser Vereinbarung sind sich darüber einig, dass die Spitzenorganisationen zu ihrer Meinungsbildung und für Zwecke des Erfahrungsaustausches im Einzelfall Nutzen aus externer Unterstützung gewinnen können. Die Verwaltung sichert zu, den erforderlichen Aufwand in angemessenem Umfang zu übernehmen. Hierfür ist die für Grundsatzangelegenheiten der IuK-Technik zuständige Behörde Ansprechpartnerin der Spitzenorganisationen.

11. Anwendbarkeit von Tarifverträgen, Weitergeltung bestehender Vereinbarungen gem. § 94 HmbPersVG und Dienstvereinbarungen

Neben den allgemeinen gesetzlichen Vorschriften bleiben insbesondere die folgenden Verträge und Vereinbarungen unberührt:

- der Tarifvertrag über den Rationalisierungsschutz für Angestellte vom 9. Januar 1987 sowie die dazu ergangenen Durchführungsvorschriften;
- die Vereinbarung gem. § 94 HmbPersVG über den Rationalisierungsschutz für Beamte vom 9. Mai 1989;
- der Tarifvertrag über die Arbeitsbedingungen der an den in der Verwaltung der Freien und Hansestadt Hamburg eingerichteten Bildschirmarbeitsplätzen tätigen Angestellten vom 21. Oktober 1981;
- die Vereinbarung gem. § 94 HmbPersVG über die Anwendung des Bildschirm-TV auf Beamte vom 28. Juni 1982;
- die Vereinbarung gem. § 94 HmbPersVG auf dem Gebiet der Telekommunikation vom 10. Februar 1993 / 7. April 1993.

Die bestehenden Vereinbarungen - auch der örtlichen Personalräte - für bestimmte Fachaufgaben, in denen die genannten Anwendungen der Bürokommunikation genutzt werden, werden nicht berührt.

12. Schlussbestimmungen

Die Verwaltung wird die Spitzenorganisationen über Änderungen oder Erweiterungen der automatisierten Funktionen der Bürokommunikation informieren.

Zweifel über die Einhaltung dieser Vereinbarung sollen durch direkte Kontaktaufnahme der Partner dieser Vereinbarung ausgeräumt werden. Reicht dieses Verfahren im Einzelfall nicht aus, treten die Partner dieser Vereinbarung zusammen.

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

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

Hamburg, den 10.9.2001

Senat der Freien und Hansestadt Hamburg
-Personalamt-
gez. Dr. Volker Bonorden

Deutscher Beamtenbund
-Landesbund Hamburg-
gez. H.-J. Gülck

Deutscher Gewerkschaftsbund
-Landesbezirk Nord-
gez. Carlos Sievers

kn 10/2001