

# GESAMTPERSONALRAT AKTUELL

Mitteilungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Personalräte und Frauenbeauftragten der bremischen Verwaltungen und Betriebe



Bremen



Auskunft erteilt: Doris Hülsmeier/  
Burkhard Winsemann  
Telefon: 361-6332/6394

-Rundschreiben Nr. 1 vom 5. Februar 2007

---

## Einführung und Nutzung einer neuen Telefonanlage - Die neue Dienstvereinbarung zur Telekommunikation ist abgeschlossen

Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,

als Anlage zu diesem Rundschreiben übersenden wir euch die Neufassung der *Dienstvereinbarung über die Gestaltung und Nutzung von Telekommunikationsanlagen, Sprachübertragung über das Kommunikationsnetz der bremischen Verwaltung und Mobilfunkgeräten* sowie das Rundschreiben Nr. 6/2007 des Senators für Finanzen zur Einführung und Nutzung der neuen Telefonanlage. Hierzu möchten wir euch einige Hinweise geben.

Wie schon bisher definiert die Dienstvereinbarung allgemeine Standards für die Nutzung der Telefonanlagen im bremischen öffentlichen Dienst. Eine Reihe von Details muss jedoch entsprechend den örtlichen Gegebenheiten im Rahmen der Mitbestimmung geregelt werden.

Alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer werden gegenüber dem bisherigen Stand über zusätzliche Leistungsmerkmale verfügen (Anlage 1a der Dienstvereinbarung). Neu ist insbesondere Folgendes:

- Jeder Anschluss ist mit einer Anrufbeantworterfunktion (Voicemail) ausgestattet.
- Voraussetzung für die Einrichtung einer Rufumleitung ist auch zukünftig die vorherige Rücksprache mit deren Empfänger. Die bislang technisch umgesetzte „Quittung“ ist mit der neuen Anlage nicht mehr um-

### Seite 1 von 2

Gesamtpersonalrat  
für das Land und die Stadtgemeinde Bremen  
Knochenhauerstr. 20/25  
28195 Bremen  
Fax: 496-2215  
E-Mail: [gesamtpersonalrat@gpr.bremen.de](mailto:gesamtpersonalrat@gpr.bremen.de)  
Internet: [www.gesamtpersonalrat.bremen.de](http://www.gesamtpersonalrat.bremen.de)



Bitte weitersagen

umsetzbar. Wir bitten euch, auf die Umsetzung dieser (organisatorischen) Regelung in der Praxis zu achten und ggf. darauf hinzuwirken, dass verstärkt alternative Möglichkeiten, insbesondere die Voicemail, genutzt werden.

- Grundsätzlich wird zukünftig die eigene Rufnummer übermittelt. Dies kann jedoch manuell unterdrückt werden. In einigen Aufgabenbereichen kann die Übermittlung der Rufnummer im Einzelfall erhebliche Probleme verursachen, da damit Datenschutzinteressen verletzt oder fachliche Belange negativ beeinflusst werden können. In diesen Fällen kann über den Provider BREKOM generell die Einstellung gewählt werden, die Übermittlung der Rufnummer dauerhaft zu unterdrücken. Eine Festlegung sollte in der Dienststelle erfolgen.

Wie bisher können für einzelne Anschlüsse den Aufgaben entsprechend zusätzliche Leistungsmerkmale freigeschaltet werden (Anlage 1b der Dienstvereinbarung). Dabei handelt es sich um die Chef-/Sekretär-Funktionen, Teamfunktionen und weitere Einzel-Leistungsmerkmale. Welchen Anschlüssen diese zusätzlichen Leistungsmerkmale zugewiesen werden, ist wie bisher im Rahmen der Mitbestimmung festzulegen.

Neu für den bremischen öffentlichen Dienst ist die Möglichkeit, so genannte automatisierte Anrufverteilungssysteme (sog. Contact Center) z.B. für die möglichst abschließende Bearbeitung von BürgerInnenanfragen zu nutzen. Für die Auswertung der umfangreichen Daten, die bei einem solchen System anfallen, gibt die Dienstvereinbarung einen engen Rahmen vor. Die Administration dieser Systeme erfolgt durch die BREKOM. Sie stellt der Dienststelle aus dem Datenbestand lediglich festgelegte Auswertungen (Anlage 2 der Dienstvereinbarung) zur Verfügung. Die Auswertungen sind hinsichtlich der Interpretation und möglicher Konsequenzen regelmäßig mit dem Personalrat zu erörtern.

Darüber hinaus sind bei der Einrichtung eines solchen Contact Centers zahlreiche organisatorische, personelle und technische Fragen zu klären. Die Dienstvereinbarung sieht hierfür zwingend eine Vereinbarung zwischen Dienststellenleitung und Personalrat vor. Darin ist auch festzulegen, für welche Zeiträume Auswertungen erstellt werden dürfen und inwieweit von den erweiterten Auswertungsmöglichkeiten nach Nr. 1.2 der Anlage 2 der Dienstvereinbarung Gebrauch gemacht werden soll.

Für weitergehende Fragen stehen wir selbstverständlich zur Verfügung.

Mit kollegialen Grüßen



Edmund Mevissen  
Vorsitzender

**Anlagen**