

# Weisung 201912002 vom 02.12.2019 – Weiterentwicklung der Dienstvereinbarung über die Einrichtung und den Betrieb von SC in der BA vom 13.05.2004 in der Fassung vom 18.06.2007

<b>Laufende Nummer:</b>	201912002
<b>Geschäftszeichen:</b>	QUB 5 – 6801 / 1261 / 3450
<b>Gültig ab:</b>	02.12.2019
<b>Gültig bis:</b>	unbegrenzt
<b>SGB II:</b>	nicht betroffen
<b>SGB III:</b>	Weisung
<b>Familienkasse:</b>	nicht betroffen

---


**Mit der vorliegenden Weisung erfolgt die formale Bekanntgabe der Änderungsvereinbarung vom 26.11.2019 zur Dienstvereinbarung über die Einrichtung und den Betrieb von Service Centern in der Bundesagentur für Arbeit.**

## 1. Ausgangssituation

Der Vorstand der BA hat bereits 2004 zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit der Agenturen für Arbeit die Einrichtung und den Betrieb von Service Centern und deren Standorte beschlossen. Mit der Dienstvereinbarung über die Einrichtung und den Betrieb von Service Centern in der Bundesagentur für Arbeit wurden Begriffsdefinitionen, Bau-, Einrichtungsstandards und andere arbeitsschutzrechtliche Standards sowie Verfahrensabläufe verbindlich vorgegeben.

## 2. Auftrag und Ziel

Mit der Änderungsvereinbarung vom 26.11.2019 wird der Arbeitszeitrahmen der Mitarbeitenden geändert, um dem Mitarbeiterbedarf gerecht zu werden und belastungsorientiert Vorgänge außerhalb der Telefonie abarbeiten zu können.



Die Servicezeit für alle Service Center bleibt unverändert (Montag bis Freitag von 08.00 bis 18.00 Uhr). Der Arbeitszeitrahmen wird auf 60 Minuten vor der Servicezeit und 30 Minuten nach der Servicezeit ausgedehnt.

### **3. Einzelaufträge**

Die Internen Services setzen die Änderung des Arbeitszeitrahmens im Rahmen Ihrer Zuständigkeit und Aufgabenerledigung für die betroffenen Mitarbeiter um.

Die Regionalleitungen der Service Center Organisation und die Führungskräfte in den Service Centern bzw. die Bereichsleitungen Service Center Telefon-Inkasso kommunizieren die Änderung an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und stellen die sachgerechte Umsetzung der Regelungen der Änderungsvereinbarung in den Service Centern sicher. Unter Berücksichtigung von Vor- und Nacharbeiten sollte der Arbeitszeitrahmen, vorzugsweise für Serviceplatztätigkeiten bzw. für die E-Mailbearbeitung im Bereich Inkasso genutzt werden.

### **4. Info**

entfällt

### **5. Haushalt**

entfällt

### **6. Beteiligung**

Der Hauptpersonalrat wurde beteiligt.

gez.

Unterschrift