

HEGA 07/14 - 06 - Dienstleistungsportfolio Postwesen: Standards der Ablauforganisation in den Poststellen der Bundesagentur für Arbeit

Geschäftszeichen: POE 3 – 1244 / 1108 / 1460 / 1500.3 / 1511.213 / 1598

Gültig ab: 21.07.2014

Gültig bis: 20.07.2019

SGB II: Information

SGB III: Weisung

Bezug:

- HEGA 05/2012 - 07
- HEGA 02/2013 - 04
- HEGA 03/2013 - 07
- HEGA 01/2014 - 10
- [HEGA 02/2014 - 02](#)
- E-Mail-Info POE vom 15.08.2012
- E-Mail-Info POE vom 17.09.2012
- E-Mail-Info POE vom 08.11.2012
- eAkte-Arbeitshilfen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Poststellen und der Scanzentren

Aufhebung von Weisungen: E-Mail-Info POE vom 10.05.2010

Zusammenfassung:

Die Einführung von eAkte bewirkt eine zunehmende Digitalisierung von Briefsendungen im Postwesen der BA. In der Folge ändern sich die Anforderungen an die Mitarbeiter/innen der Poststellen. Im Dienstleistungsportfolio Postwesen werden die Dienstleistungen, die in den Poststellen der BA erbracht werden, dargestellt. Dies schafft sowohl für die Mitarbeiter/innen der Poststellen als auch für deren Kunden/innen aus den Organisationseinheiten der BA Klarheit über die Aufgabenerledigung in den Poststellen und Scanzentren.

- [1. Ausgangssituation](#)
- [2. Auftrag und Ziel](#)
- [3. Einzelaufträge](#)

1. Ausgangssituation

Mit der Einführung der eAkte hat sich die Bundesagentur für Arbeit klar für eine flächendeckende Modernisierung der Aufgabenerledigung in den operativen Bereichen bekannt. Durch die Digitalisierung von Kundenakten und Briefsendungen sind Kundenanliegen schneller und zielgerichteter bei der zuständigen Organisationseinheit und können unabhängig vom Arbeitsort der Beschäftigten bearbeitet werden.

Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Poststellen veränderte sich in der Folge das Aufgabenspektrum zusehends. Die Kooperation mit einem externen Digitalisierungsdienstleister, die steigende Anzahl digitalisierter Postsendungen sowie eine Aufgabenerledigung, die nicht mehr ausschließlich in den Poststellen bzw. Dienststellen der BA erfolgt, sondern direkt in den Scanzentren des externen Dienstleisters, waren Herausforderungen, denen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Poststellen erfolgreich gestellt haben.

2. Auftrag und Ziel

Das als Anlage beigefügte Dienstleistungsportfolio Postwesen beschreibt die Standards der Ablauforganisation in den Poststellen der BA. Dies sind neben den traditionellen Aufgaben im Postwesen insbesondere die Aspekte eines modernisierten Aufgabenportfolios, das sich in der Einführung der eAkte begründet. Über diese Dienstleistungs- und Qualitätsstandards erhalten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Poststellen sowie deren interne Kundinnen und Kunden in den betreuten Organisationseinheiten gleichermaßen Klarheit über die Aufgaben, die von den Beschäftigten der Poststellen wahrgenommen werden. Diese beidseitige Ausrichtung des Dienstleistungsportfolios wird auch mit der Abkehr von der bisherigen Bezeichnung „Poststellenordnung“ hin zum neuen Titel „Dienstleistungsportfolio Postwesen“ deutlich.

Darüber hinaus wird das Dienstleistungsportfolio Postwesen durch die eAkte-Arbeitshilfen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Poststellen sowie der Scanzentren ergänzt und konkretisiert. Diese Arbeitshilfen gelten mit Einführung des Dienstleistungsportfolios Postwesen weiterhin fort.

Die im „Service Portfolio der BA für gemeinsame Einrichtungen“ dargestellte Leistungserbringung zu Poststelle und Botendienst erfolgt auf Basis des Dienstleistungsportfolios Postwesen.

3. Einzelaufträge

3.1. Die Regionaldirektionen

- stellen im Rahmen der Fachaufsicht die Einhaltung der Dienstleistungs- und Qualitätsstandards sicher.

3.2. Die Internen Services

- erbringen die im Dienstleistungsportfolio Postwesen beschriebenen Dienstleistungen im Aufgabenbereich Interner Dienstbetrieb,
- kommunizieren das Dienstleistungsangebot gegenüber ihren Kundinnen und Kunden in geeigneter Form,
- vereinbaren im Bedarfsfall unter Beachtung regionaler Gegebenheiten mit den Organisationseinheiten ergänzende Standards.

3.3. Die Agenturen für Arbeit und besonderen Dienststellen

- beziehen die Standards des Dienstleistungsportfolios in die eigene ablauforganisatorische Aufgabenerledigung mit ein (z.B. Einrichten von Postanlaufstellen),
- sensibilisieren ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bezüglich der Aufgaben, die im Kontext des Dienstleistungsportfolios Postwesen in den eigenen Zuständigkeitsbereich fallen.

4. Beteiligung

entfällt

Gez. Unterschrift