



Sachbearbeitung ZSD/D - Interne Dienste

Datum 25.10.2023

Geschäftszeichen ZSD/D-V

Beschlussorgan Hauptausschuss

Sitzung am 09.11.2023 TOP

Behandlung öffentlich

GD 415/23

Betreff: Übertarifliche Eingruppierung der Mitarbeiter*innen des zukünftigen Multikanal-Servicecenters (MSC)

Anlagen:

Antrag:

Der übertariflichen Eingruppierung der Mitarbeiter*innen des zukünftigen Multikanal-Servicecenters (MSC) nach EG 6 TVöD zuzustimmen

Sabine Gauß

Zur Mitzeichnung an:

BM 1, OB, ZSD/HF, ZSD/P

Bearbeitungsvermerke Geschäftsstelle des

Gemeinderats:

Eingang OB/G _____

Versand an GR _____

Niederschrift § _____

Anlage Nr. _____

Sachdarstellung:

Im Rahmen der Neuorganisation der bestehenden Fernsprechzentrale und der damit verbundenen Umstrukturierung zu einem Multikanal-Servicecenter ab Quartal I in 2024 wurden die Aufgabenprofile und die Stellenbeschreibungen der Mitarbeiterinnen in der Fernsprechzentrale aufgrund der künftig anfallenden Tätigkeiten angepasst und neu erstellt, anschließend der Stellenbewertungskommission zur Bewertung vorgelegt.

Die derzeitige Tätigkeit bezieht sich auf die reine Weitervermittlung von Telefongesprächen, zukünftig sollen schriftlich und telefonisch eingehende Anliegen im ersten Schritt bewertet werden und über die Wissensdatenbank qualifiziert beantwortet werden. Anfragen und Anliegen, die im 1st-Level (MSC) nicht abschließend bearbeitet werden können, werden spezifiziert und an die identifizierte Zuständigkeit qualifiziert weitergeleitet. Sowohl die Verantwortung, als auch die benötigten Kompetenzen der Stelle steigen gegenüber der jetzigen Stelle valide. Ein neuer Servicegedanke und vordefinierte Servicelevel sollen den gesamten Bürgerservice der Stadtverwaltung Ulm deutlich verbessern.

Zur Bearbeitung der Bürgeranfragen und -anliegen werden zusätzlich unterschiedliche Fachanwendungen mit neuen Tätigkeitsfeldern eingeführt, diese wären z.B. die Betreuung und das Controlling des Mängelmelders, das Auslesen von Informationen aus dem Register des Einwohnermeldewesens, Steuerung von Anrufen über die Telefonsoftware Cisco Finesse und als führendes Steuerungssystem das Ticketsystem Zammad.

Die kürzlich durchgeführte Stellenbewertung hat nach den Tarifmerkmalen des Abschnitts B/VI der Entgeltordnung TVöD (Beschäftigte im Fernmeldewesen) zu einer Bewertung in Entgeltgruppe 5 TVöD geführt. Aus tariflicher Sicht ist eine Bewertung nach Entgeltgruppe 6 nicht möglich.

Die oben aufgezeigten herausfordernden und vielfältigen Tätigkeiten der neuen MSC-Mitarbeiter*innen können aus unserer Sicht nicht entsprechend durch das Tarifrecht abgebildet und bewertet werden. Die tarifrechtliche Eingruppierung nach Entgeltgruppe 5 am "Eingangstor" für die Bürger*innen der Stadtverwaltung wird als nicht sachgerecht erachtet.

Die Vergütung nach Entgeltgruppe 6 TVöD entspricht auch der überwiegenden Praxis in den anderen Städten. Zusätzlich ist eine attraktive Vergütung für die künftige Gewinnung qualifizierten Personals von großer Bedeutung und beugt somit dem bekannten Fachkräftemangel vor.

Der für Höhergruppierung maßgebliche Zeitpunkt richtet sich nach dem Zeitpunkt der anstehenden Einführung des Multikanal-Servicecenters.

Die finanziellen Auswirkungen für 3,5 MSC-Mitarbeiter*innen in 2024 sind stadtweit gering (insgesamt ca. 4.200 Euro jährlich), wurden im Hauptausschuss am 4. Mai 2023 (Projektbeschluss GD 162/23, § 134), bereits aufgezeigt, und können über das vorhandene Personalbudget gedeckt werden.

Nach Auffassung von ZSD/D ist es deshalb notwendig und auch angemessen, den Mitarbeitenden im zukünftigen MSC für die hohe Serviceorientierung und Anbindung weiterer Fachanwendungen, auch als Zeichen der Wertschätzung, eine übertarifliche Höhergruppierung nach Entgeltgruppe 6 zu gewähren.