



Arbeitsmarktservice
Österreich

Bundesrichtlinie zu Vergabe und Verwendung eines eAMS-Kontos

Gültig ab:	01.07.2010
Erstellt von:	BGS/SFA/Gerald Greifeneder
GZ:	BGS/SFA/0502/9110/2010
Nummerierung:	SFA/4-2010
Dokumentation:	Service für Arbeitskräfte

Damit außer Kraft:: BGS/SFA/0502/8080/2009

Änderungen sind durch seitliche Änderungsbalken kenntlich gemacht.

Dr. Herbert Buchinger e. h.

VORSTANDSVORSITZENDER

Datum der Unterzeichnung: 07.06.2010

Dr. Johannes Kopf L.L.M. e. h.

VORSTANDSMITGLIED

Datum der Unterzeichnung: 02.06.2010

WARNHINWEIS: Diese Richtlinie gibt die Rechtsmeinung des AMS wieder und stimmt daher möglicherweise nicht mit der Rechtsmeinung der Arbeitsloseninitiativen, der AK oder des Verwaltungsgerichtshofs überein!

INHALTSVERZEICHNIS

1	EINLEITUNG	3
2	REGELUNGSGEGENSTAND	3
3	REGELUNGSZIEL.....	3
4	GESETZLICHE GRUNDLAGEN	3
5	ADRESSATEN UND ADRESSATINNEN	3
6	NORMEN – INHALTLICHE REGELUNGEN	4
6.1	Definition	4
6.2	Voraussetzungen für die Beantragung.....	4
6.3	Form, Inhalt und Dokumentation.....	4
7	VERFAHRENSNORMEN UND VERBINDLICHE FORMULARE	5
7.1	Anbieten eines eAMS-Kontos	5
7.2	Ausgabe einer Zugangskennung	5
7.3	Zuordnung eines bestehenden eJob-Room Kontos	5
7.4	Verlust eines Zugangscodes	6
7.5	Sperre eines eAMS-Kontos	6
7.6	Bearbeitung von Meldungen aus dem eAMS-Konto	7
8	INKRAFTTRETEN/AUßERKRAFTTRETEN	7
9	EINFÜHRUNG UND QUALITÄTSSICHERUNG	7
10	ERLÄUTERUNG	8
10.1	Kunden/innenanfragen zum eAMS-Konto	8



1 Einleitung

Seit Einsatz der EDV – Release Winter 2007 steht Kundinnen und Kunden des AMS die Möglichkeit zur Verfügung, über einen persönlichen Zugang im Internet (eAMS-Konto) mit dem AMS gesichert zu kommunizieren. Nach erfolgter Identifizierung und Authentifizierung können bestimmte Angelegenheiten ohne Vorsprache in der zuständigen Regionalen Geschäftsstelle erledigt werden. Kundinnen und Kunden können sich über den Datenbestand zur eigenen Person informieren und die zur Verfügung stehenden Services nutzen.

Die Adaptierung des eAMS-Kontos und die Einführung neuer Services erfordern die Anpassung der gegenständlichen Bundesrichtlinie.

2 Regelungsgegenstand

Die Bundesrichtlinie regelt Voraussetzungen für das Betreiben eines eAMS-Kontos. Außerdem werden zu treffende Veranlassungen für die Verwendung erläutert.

3 Regelungsziel

Ziel dieser Bundesrichtlinie ist das Erreichen eines möglichst hohen Verwendungsgrades des eAMS-Kontos, die Regelung von Vergabe und Verwaltung eines Zugangscodes sowie die Vermeidung von Missbrauch.

Die Inhalte dieser Bundesrichtlinie betreffen den Kernprozess "Arbeitskräfte unterstützen".

Mit dieser Bundesrichtlinie wird den EFQM-Kriterien „Prozesse“ 5a und 5b Rechnung getragen.

4 Gesetzliche Grundlagen

Die gesetzlichen Grundlagen des Datenschutzgesetzes 2000 wurden bei der Richtlinienerstellung berücksichtigt.

5 Adressaten und Adressatinnen

Führungskräfte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die mit der Betreuung von Arbeit suchenden Personen und der Anweisung von Leistungen nach AIVG und AMSG betraut sind.



6 Normen – inhaltliche Regelungen

6.1 Definition

Das eAMS-Konto stellt einen direkten Zugang für Personen zu im AMS vorgemerkten Daten dar. Die authentifizierte Kundin bzw. der authentifizierte Kunde kann Einsicht in ihre/seine Daten nehmen. Unter Verwendung der zur Verfügung stehenden eServices können Anliegen an das AMS eingebracht und Erledigungen vorgenommen werden. .

Die Beantragung und Nutzung eines eAMS-Kontos beruht auf Freiwilligkeit. Die Weigerung einer Kundin bzw. eines Kunden ein eAMS-Konto zu verwenden, kann nicht sanktioniert werden.

6.2 Voraussetzungen für die Beantragung

Kundinnen und Kunden, die ein eAMS-Konto beantragen, müssen über einen Wohnsitz und eine Sozialversicherungsnummer in Österreich verfügen. Das Betreiben eines eAMS-Kontos von Kundinnen und Kunden mit einem Wohnsitz ausschließlich im Ausland ist vorerst nicht vorgesehen.

Das Benützen eines eAMS-Kontos ist nur für natürliche Personen unter deren aktueller Sozialversicherungsnummer möglich. Eine Vertretungsmöglichkeit ist nicht vorgesehen.

Für den Besitz eines eAMS-Kontos ist unerheblich, ob die betreffende Kundinnen bzw. der betreffende Kunde arbeitslos, von Arbeitslosigkeit bedroht, erwerbstätig oder auch erwerbslos ohne Vormerkung beim AMS ist. Zum Beispiel kann sich eine Kundinnen oder ein Kunde um ein eAMS-Konto bewerben, die/der zuletzt vor zwei Jahren arbeitslos war und sich wegen möglicherweise bevorstehender Arbeitslosigkeit bereits jetzt für die Möglichkeiten dieses Kontos interessiert. Grundlage für die Errichtung eines eAMS-Kontos ist jedoch ein PST in der Fachapplikation des AMS. Existiert daher noch kein entsprechender Datensatz, ist für die Ausgabe einer Zugangsberechtigung zu einem eAMS-Konto zumindest ein Fragment eines PST anzulegen.

Der Zugang zu einem eAMS-Konto ist jedenfalls dann nicht zu ermöglichen, wenn für eine Kundinnen bzw. einen Kunden ein Sachwalter zur Vertretung in allen Belangen vor Ämtern, Behörden und Gerichten und nicht nur zur reinen Vermögensverwaltung bestellt wurde.

Kundinnen und Kunden, deren Dienstgeber/innen vom AMS Altersteilzeitgeld erhalten, kann ein eAMS-Konto nicht zur Verfügung gestellt werden, da deren PST als Adresse jene des betreffenden Betriebes enthält.

6.3 Form, Inhalt und Dokumentation

Der Zugang zum eAMS-Konto wird als Login auf der Internet Homepage des AMS angeboten. Er steht der authentifizierten Kundin bzw. dem authentifizierten Kunden grundsätzlich so lange zur Verfügung bis sie/er sich entschließt den Zugang zu löschen. Bei Missbrauch ist der Zugang von Seiten des AMS unverzüglich zu sperren.



7 Verfahrensnormen und verbindliche Formulare

7.1 Anbieten eines eAMS-Kontos

Arbeitslos vorgemerkten Kundinnen und Kunden ist ein eAMS-Konto zu Beginn der Betreuung anzubieten. Sie sind über die Vorteile bei der Verwendung eines eAMS-Kontos zu informieren. Neukundinnen und -Kunden sind im Rahmen ihrer ersten persönlichen Vorsprache zu informieren.

Das Erteilen der Information und/oder das Interesse der Kundin bzw. des Kunden ist in der AMS EDV entsprechend zu dokumentieren.

Bei Interesse einer Kundin bzw. eines Kunden an einem eAMS-Konto sind die erforderlichen Veranlassungen (Ausgabe einer Zugangserkennung) zu treffen.

Bei Bedarf sind die diesbezüglichen Informationsbroschüren und das Produktblatt zum eAMS-Konto auszuhändigen.

7.2 Ausgabe einer Zugangskennung

Hat eine Kundin bzw. ein Kunde Interesse an einem eAMS-Konto bekundet und ist ihre/seine Identität durch Vorlage eines entsprechenden Ausweises (Reisepass, Personalausweis oder in Österreich ausgestellter Führerschein) zweifelsfrei festgestellt, ist über den PST der Ausdruck des ersten Zugangscodes zu veranlassen.

Der Ausdruck ist zu kuvertieren und der Kundin bzw. dem Kunden unverzüglich zu übergeben (Verpflichtung aufgrund datenschutzrechtlicher Bestimmung). Der Ausdruck einer Zugangskennung wird im Datensatz der Kundin bzw. des Kunden automatisch dokumentiert.

Die im Zuge der Erstellung der Zugangsberechtigung ebenfalls ausgedruckte Bestätigung über den Erhalt der Zugangskennung ist vom Kunden bzw. der Kundin zu unterfertigen. Die unterschriebene Bestätigung ist für die Dauer der gesetzlich vorgesehenen Aufbewahrungsfrist in geeigneter Weise aufzubewahren.

Der Kunde bzw. die Kundin ist aufmerksam zu machen, dass für das endgültige Aktivieren des eAMS-Kontos zumindest einmal innerhalb von drei Monaten nach Ausgabe der Zugangskennung über Internet einzusteigen und dabei das Passwort zu ändern ist.

7.3 Zuordnung eines bestehenden eJob-Room Kontos

Im Zuge der Ausgabe einer Zugangskennung wird von der EDV selbständig geprüft und der/die Mitarbeiter/in aufmerksam gemacht, wenn unter der verwendeten Sozialversicherungsnummer bereits ein eJob-Room Konto im registrierten Bereich existiert.

Wird daher eine diesbezügliche Meldung von der EDV ausgegeben, ist zu erfragen, ob eine Zuordnung des bestehenden eJob-Room Kontos zum eAMS-Konto erfolgen soll. Stimmt die Kundin bzw. der Kunde zu, ist das bestehende eJob-Room Konto durch Aufrufen der entsprechenden Funktion in der EDV Fachapplikation mit dem neu anzulegenden eAMS-Konto zusammenzuführen.

Wünscht die Kundin bzw. der Kunde keine Zuordnung, muss darüber informiert werden, dass das vorhandene eJob-Room Konto gelöscht wird, denn im eAMS-Konto ist ein neues eJob-Room Konto inkludiert, welches jedoch noch entsprechend zu strukturieren ist (z.B. Profil anlegen).



Wird unter der Sozialversicherungsnummer einer Kundin bzw. eines Kunden, die/der sich um ein eAMS-Konto bewirbt, zwar ein eJob-Room Konto gefunden, ergibt aber die Befragung, dass dieses nicht von ihr/ihm selbst angelegt wurde bzw. betrieben wird (bei Anlage eines eJob-Room Kontos wird nur auf Prüfziffernlogik und nicht auf die Inhaberin bzw. den Inhaber der Sozialversicherungsnummer geprüft), so ist ein Zusammenführen der beiden Konten jedenfalls nicht vorzunehmen.

7.4 Verlust eines Zugangscodes

Meldet eine Kundin bzw. ein Kunde den Verlust ihrer/seiner Zugangsberechtigung, kann sie/er somit nicht mehr in das eAMS-Konto einsteigen und begehrt er/sie eine neue Zugangskennung, bestehen zwei Möglichkeiten, in Besitz einer neuen Zugangskennung zu gelangen. Entweder durch neuerliche persönliche Vorsprache und Vorlage eines Ausweises (Reisepass, Personalausweis bzw. ein in Österreich ausgestellter Führerschein) oder durch Zustellung der neuen Zugangskennung mittels Rückscheinbrief (RSa). Im Fall der postalischen Zustellung ist die im Zuge der Erstellung der Zugangskennung ebenfalls ausgedruckte Bestätigung über den Erhalt derselben durch das außerapplikatorische Formular „Anschreiben zur postalischen Übermittlung einer (neuen) Zugangskennung für das eAMS-Konto“ zu ersetzen.

Die Zusendung der neuen Berechtigung ist mittels Dokument EAMSBEST in der Fachapplikation PST entsprechend zu dokumentieren. Der Rückschein ist für die Dauer der gesetzlich vorgesehenen Aufbewahrungsfrist in geeigneter Weise aufzubewahren.

Die Ausgabe einer neuen Zugangskennung ist analog der Ausgabe einer Zugangskennung vorzunehmen. Die zuvor vorhandene Zugangskennung ist mit Ausgabe einer neuen automatisch gesperrt.

7.5 Sperre eines eAMS-Kontos

Besteht der Verdacht, dass ein eAMS-Konto missbräuchlich verwendet wird (zB mehrmalige Übermittlung nicht korrekter Daten), ist mit der Kundin bzw. dem Kunden, der/dem das eAMS-Konto zugehörig ist, Kontakt aufzunehmen und eine Klärung herbeizuführen.

Wird dabei offenkundig, dass die zu beanstandenden Meldungen nicht von der Kundin bzw. dem Kunden selbst ausgelöst wurden und muss daher angenommen werden, dass die Zugangskennung auch zumindest einer anderen Person bekannt ist, ist die Kundin bzw. der Kunde zu informieren, dass das Passwort zu ändern ist. Es kann im Einvernehmen mit dem Inhaber bzw. der Inhaberin des eAMS-Kontos auch eine neue Zugangskennung ausgegeben werden.

Ist der Inhaber bzw. die Inhaberin des eAMS-Kontos selbst Auslöser/in unnötiger oder nicht ernst zu nehmender Meldungen (zB viele, ohne neuen Inhalt) und werden diese Meldungen nicht unterlassen bzw. besteht keine Absicht dies zu tun, kann die Berechtigung für ein eAMS-Konto entzogen (gesperrt) werden.

Dazu ist die Abteilung SFA der Bundesgeschäftsstelle unter Einhaltung des Dienstweges über die Landesgeschäftsstelle schriftlich zu verständigen. Berechtigte Mitarbeiter/innen in der BGS haben zu entscheiden, ob eine Zugangskennung allenfalls zu sperren ist und zutreffendenfalls eine Sperre durchzuführen.

Eine Sperre des eAMS-Kontos ist jedenfalls dann vorzunehmen, wenn für einen Kunden bzw. eine Kundin, der/die die Berechtigung für ein eAMS-Konto besitzt, ein Sachwalter zur Vertretung in allen



Belangen vor Ämtern, Behörden und Gerichten und nicht nur zur reinen Vermögensverwaltung bestellt wurde.

Erfolgte eine Sperre irrtümlich oder sind die Ursachen, die Anlass für eine Sperre waren nicht mehr gegeben bzw. gemeinsam mit dem Kunden bzw. der Kundin beseitigt worden und äußert er/sie einen entsprechenden Wunsch, ist die Abteilung SFA der BGS wiederum unter Einhaltung des Dienstweges über die Landesgeschäftsstelle schriftlich zu verständigen und die Sperre ggf. aufzuheben.

Über Sperren bzw. Entsperrungen eines eAMS-Kontos ist die betreffende Kundin bzw. der betreffende Kunde schriftlich von der Abteilung SFA der BGS zu verständigen.

Ist die Sperre eines eAMS-Kontos als Voraussetzung für die Durchführbarkeit einer PST Zusammenführung vorzunehmen, ist die Abteilung SFA der BGS nur auf kurzem Wege (eMail oder Telefonat) zu verständigen. Hierbei kann die Information an den Kunden bzw. die Kundin unterbleiben.

7.6 Bearbeitung von Meldungen aus dem eAMS-Konto

Für Bearbeitung und Erledigung von eingegangenen eAMS-Konto Meldungen/Nachrichten gelten die bestehenden Qualitätsstandards.

Bei Einlangen von missverständlichen oder nicht nachvollziehbaren Meldungen/Nachrichten (zB übermittelte Adresse scheint nicht im ZMR auf), ist der Kunde bzw. die Kundin zu kontaktieren und eine Klärung herbeizuführen.

Bei Einlangen einer Arbeitslosmeldung, einer Arbeitslos-Frühmeldung, eines elektronischen Antrages bzw. beider Dokumente gemeinsam ist, wie in der Bundesrichtlinie „Arbeitslosmeldung (§ 17) und elektronischer Antrag (§ 46)“ ausgeführt, vorzugehen.

Bei Einlangen eines Beihilfenbegehrens (ANTFÖR) ist innerhalb von 5 Arbeitstagen über die Gewährung der Beihilfe zu entscheiden und diese zu genehmigen (positiv oder negativ) oder die ansonsten erforderliche Veranlassung zu treffen (z.B. ein Mahnschreiben für erforderliche Unterlagen zuzuschicken, das Beihilfenbegehren zurückzuweisen).

8 Inkrafttreten/Außerkräfttreten

Diese Bundesrichtlinie tritt am 01. Juli 2010 in Kraft.

9 Einführung und Qualitätssicherung

Zur laufenden Qualitätssicherung sind bei Anwendungs- bzw. Abweichungsproblemen Qualitätssicherungs-(Erfahrungs-)berichte an die Abteilungen Service für Arbeitskräfte bzw. Service für Unternehmen der Bundesgeschäftsstelle zu übermitteln. Diese Qualitätssicherungsberichte werden jeweils bis Anfang 4. Quartal ausgewertet. Beginnend mit dem 4. Quartal 2009.



10 Erläuterung

10.1 Kunden/innenanfragen zum eAMS-Konto

Für Anfragen zu technischen Problemen steht in der Internetanwendung zum eAMS-Konto ein Link auf das Helpcenter zur Verfügung.

Erfahrungsbericht zur laufenden Qualitätssicherung

Bundesrichtlinie

Anwendungsprobleme:

Zu den einzelnen Punkten, entsprechend der Gliederung der Bundesrichtlinie:

Punkt, Seite:	Änderungsvorschlag (kurze Ausformulierung)	Begründung/Hinweis auf ev. Anhang

Angabe der Person, mit der diese Stellungnahme bei Bedarf besprochen werden kann:

....., Telefonnummer:

Datum

Unterschrift