



CORONA-VIRUS

(COVID-19 / CORONAVIRUS SARS-COV-2)

Leitfaden für Behörden zum Publikumsverkehr in Rheinland-Pfalz

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der öffentlichen Verwaltung agieren im Spannungsfeld zwischen dem Anspruch serviceorientiert die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger zu bearbeiten sowie dem Ziel, zu einem besonnenen Umgang mit der Pandemie beizutragen und gleichzeitig Ansteckungsrisiken weitestgehend zu minimieren.

1. Kontaktreduzierende Maßnahmen

Nach den Empfehlungen des RKI sind zur Reduzierung des Ansteckungsrisikos kontaktreduzierende Maßnahmen umzusetzen. Dieses Ziel wird insbesondere dadurch erreicht, dass die persönlichen Bürgerkontakte weitestgehend reduziert und auf andere Kontaktmöglichkeiten wie z.B. Telefon, Fax oder E-Mail verwiesen werden.

Zur Umsetzung dieses Ziels wird der nachfolgende Textbaustein für Websites der Behörden empfohlen:

Bitte besuchen Sie die <Bezeichnung der Dienststelle> nur in zwingend notwendigen Fällen nach vorheriger telefonischer Absprache oder nach Terminabstimmung per E-Mail.

Nutzen Sie bei Bedarf andere Kommunikationswege wie Telefon, Fax oder E-Mail. Greifen Sie für die Klärung Ihres Anliegens auf unsere Informationsangebote im Internet zurück. Hierfür steht Ihnen auch der [Bürger- und Unternehmensservice Rheinland-Pfalz](#) zur Verfügung. Dieses Portal bietet Ihnen Informationen rund um die Dienstleistungen des Landes und der rheinland-pfälzischen Kommunen.

Denken Sie bitte bei einem unabweisbaren Besuch der Dienststelle an die Empfehlung des Robert Koch Instituts (RKI), einen Mindestabstand zu anderen Personen einzuhalten.

Auf diese Weise tragen Sie dazu bei, Ansteckungsrisiken weitestgehend zu vermeiden. Damit schützen Sie sich selbst, andere Besucherinnen und Besucher sowie die Mitarbeitenden der Dienststelle. Kranke Personen oder

Personen, die sich in den vergangenen 14 Tagen in einem Risikogebiet aufgehalten haben oder Kontakt zu einer infizierten Person hatten, sollen auf keinen Fall die Dienststelle besuchen. Bei staatlicher Anordnung insbesondere durch die Justiz besteht, solange diese nicht aufgehoben wird, eine Verpflichtung zum Erscheinen.

2. Verhaltensmaßnahmen

Sollte ein persönlicher Besuch in der Behörde unabweisbar sein, sind die entsprechenden Hygieneempfehlungen zu beachten. Hierzu zählen insbesondere die "Hygienetipps" sowie die "Hinweise zum Händewaschen" von der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung. Ergänzend ist Raumreinigung (Flächenreinigung) der Bereiche mit Publikumskontakt anzupassen.

Die Mitarbeiterschaft soll auf die Einhaltung eines Mindestabstandes von 1-2 Meter zu anderen Personen hingewiesen werden.

Kontakt zu Kranken Personen oder Personen, die sich in den vergangenen 14 Tagen in einem Risikogebiet aufgehalten haben oder Kontakt zu einer infizierten Person hatten

Bestätigt sich im Bürgerkontakt, dass die Person Kontakt zu kranken Personen oder Personen, die sich in den vergangenen 14 Tagen in einem Risikogebiet aufgehalten haben oder Kontakt zu einer infizierten Person hatten, ist unverzüglich die personalverantwortliche Stelle zu Informieren. Diese hat die nach dem internen Pandemieplan vorgesehenen Maßnahmen zu ergreifen.