



R U N D S C H R E I B E N Nr. 128/2020

an alle
Mitgliedstädte und -gemeinden
des Bayerischen Städtetags

Referentin
Telefon
Telefax
E-Mail

Andrea Gehler
089 290087-21
089 290087-71
andrea.gehler@bay-staedtetag.de

Az.
Nr.

A 530/02-001
338/16 Gr/Ei

Datum

29. April 2020

Corona-Pandemie

Planungen zur Wiedereröffnung der Rathäuser und Verwaltungsgebäude für den Publikumsverkehr – Ergebnisse der Umfrage in den kreisfreien Städten

Sehr geehrte Damen und Herren,

der Idee der Stadt Bamberg im Arbeitskreis Organisation (Organisationsamtsleiter der kreisfreien Städte Bayerns) ist die Geschäftsstelle des Bayerischen Städtetags gerne gefolgt und hat vergangene Woche eine Umfrage zu den derzeit in den Städten laufenden Überlegungen und Vorbereitungen für die **Wiedereröffnung der Rathäuser und Verwaltungsgebäude für den Publikumsverkehr** durchgeführt. Die Ergebnisse der Umfrage geben wir Ihnen hiermit zur Kenntnis.

Nachdem die Corona-Lage in Bayern eine gewisse Entspannung bei den Infektionszahlen zeigt und seit dem 27.04.2020 in Bayern weitere Ladengeschäfte geöffnet wurden, laufen auch in den Städten die Planungen für die Wiedereröffnung der Verwaltung für den Publikumsverkehr auf Hochtouren.

Organisatorische Vorüberlegungen zur Wiedereröffnung in den Städten

Den kreisfreien Städten wurden zur organisatorischen Vorgehensweise bei der Wiedereröffnung der Verwaltung für den Publikumsverkehr mehrere Fragen gestellt:

- Welche Überlegungen zur Wiedereröffnung gibt es?
- Werden alle Dienststellen gleichzeitig geöffnet, oder zunächst nur die weniger publikumsintensiven, oder umgekehrt, gerade die publikumsintensivsten (Einwohnerwesen, Zulassung, Ausländerbehörde, etc.)?
- Gibt es schon einen Zeitplan zur Wiedereröffnung?
- Wie wird sichergestellt, dass Sicherheitsabstände in Gebäuden bei Wartenden eingehalten werden?
- Wird der Zugang zum Gebäude geregelt?
- Wird mit Terminvereinbarungen gearbeitet?

Die Antworten aus 14 kreisfreien Städte ergaben, dass in vielen Städten der **Dienstbetrieb nun schrittweise wieder hochgefahren** wird, mit dem Ziel, einen möglichst **kontaktarmen Dienstbetrieb unter Einhaltung des Infektionsschutzes** zu gewährleisten. Es wird **Einschränkungen** geben, **vorherige Terminvereinbarungen** sind dabei oft der Regelfall, wenn dies nach Art der jeweiligen Aufgabe möglich ist.

Ausgehend von der Überlegung, dass die Bürger ihre lang aufgeschobenen Anliegen in den Rathäusern nun vorbringen möchten und ein gewisser **Andrang zu erwarten ist**, muss daher vorerst mit **Zugangsbeschränkungen** oder/ und einer **Kanalisation der Kundenströme** geplant werden. Teils werden dazu in den Städten **Sicherheitsdienste** eingesetzt, die zumindest in den ersten Wochen den Zugang zum Rathaus regeln. Zusätzlich ist eine gewisse **"Lotseneinrichtung"** erforderlich, die am besten aus eigenen Mitarbeitenden besteht, welche die Anzahl der im Gebäude anwesenden Kunden im Auge behält und gleichzeitig mit dem Sicherheitsdienst in Kontakt steht, um Bürger ins Gebäude zu lassen.

In einigen Städten wurde für die Mitarbeiter ein **Zwei-Schicht-Betrieb** eingeführt (z. B. täglicher Wechsel), die Schichten sollen sich möglichst nicht begegnen, um das Infektionsrisiko zu minimieren. Es wird auch überlegt, **Personal aus anderen Bereichen** (evtl. Teile Ordnungsdienst und Kommunale Verkehrsüberwachung) als eine Art Ordnungsdienst in den Verwaltungsgebäuden einzusetzen.

Zur **Zeitplanung** werden teils Stufenpläne hinsichtlich der Öffnung erstellt. Ein Zeitplan kann so aussehen, dass zuerst nur eine **telefonische** oder soweit schon eingerichtet, **digitale Terminvereinbarung** und damit verbundener **termingebundener Besuch in der Verwaltung** möglich ist. An den Eingängen steht dann der Sicherheitsdienst, der nur Bürger mit festen Terminen zulässt, um Besucherballungen zu vermeiden. In einem zweiten Schritt erfolgt dann der **Parteiverkehr mit Öffnungszeiten** teils aber zunächst nur auf bestimmte Bereiche, wie im Einwohnerwesen, Standesamt, etc. beschränkt.

Zur erleichterten **Vereinbarung von Terminen** werden deshalb von den Städten teils **Online-Terminvereinbarungssysteme** für die Bereiche mit großem Publikumsverkehr angeschafft. Die weiteren Bereiche können Termine telefonisch und per E-Mail vereinbaren. Die Terminübersichten bzw. der Zugriff auf das Online-System werden teils auch der **Empfangstheke** zur Verfügung gestellt, so dass hierüber ein **Einlass und ein Weiterlotsen der Bürger** ermöglicht werden kann.

Viele Städte **ordnen** das Tragen einer **Mund-Nase-Maske für den Publikumsverkehr** in den Rathäusern **an**, die Städte können sich dabei auf ihr **Hausrecht** berufen. Dies ist nicht nur zum Schutz der Mitarbeiter, sondern auch zum Schutz der Besucher von Bedeutung, denn Masken schützen nur, wenn sie alle tragen. Bei den **eigenen Mitarbeitern kann eine Maskenpflicht aufgrund des Direktionsrechts anordnet** werden.

Als Herausforderung bei der begrenzten Wiedereröffnung stellen sich teils die **baulichen Gegebenheiten der Rathäuser und Verwaltungsgebäude** dar, die oft als zentraler Zugang für viele Ämter der Stadtverwaltung dienen. Die Gebäude sind bewusst sehr offen gestaltet (mehrere Zugänge, mehrere Treppenhäuser und Flure), andererseits fehlen oft große Wartebereiche, wo der Publikumsverkehr mit Abstand nun in dieser besonderen Situation kanalisiert werden kann. Daher ist vielerorts der Zugang zunächst nur für Terminkunden möglich, um den Infektionsschutz zu gewährleisten. Teils können die Verwaltungsgebäude auch nur noch über einen **zentralen Eingang** betreten werden um die Zugänge besser zu steuern.

Organisatorische Maßnahmen zum Schutz der Mitarbeitenden

Auf die Frage, welche organisatorischen Maßnahmen die Kommunalverwaltungen zum Schutz der Mitarbeitenden planen, wurde angegeben, dass die Vorgaben des **SARS-CoV-2-Arbeitschutzstandards** (siehe unser Rundschreiben Nr. 115/ 2020 vom 22. April 2020) richtungweisend sind. Die Umsetzung dieses Standards zum Infektionsschutz ist organisatorisch für die Wiederezulassung des Publikumsverkehrs von großer Bedeutung.

In der Umsetzung werden dazu an den Eingängen im Bürgerbereich **Desinfektionsmittelspender** und **transparente Schutzwände** (Spuckschutz aus Plexiglas) aufgestellt. Den Mitarbeitern der Verwaltung werden Handdesinfektion, **Atemschutzmasken** und teils auch Handcreme zur Verfügung gestellt. Teils werden bei Tätigkeiten mit unvermeidbar engerem Personenkontakt den Mitarbeitern sogar FFP2-Masken bereitgestellt, zumindest jedoch eine Mund-Nase-Bedeckung (Fremdschutz). Den Bürgern wird bei Besuch der Verwaltungsgebäude das **Tragen von Mund-und Nasenbedeckung** vorgeschrieben, darauf wird am Eingang hingewiesen. Kunden werden schon in den Terminvereinbarungen, wenn solche vorgesehen sind, auf die **Maskenpflicht** aufmerksam gemacht.

Es erfolgt außerdem eine **verstärkte Reinigung der Gebäude in Publikumsbereich**, um die Hygiene und Desinfektion zu erhöhen. Auch wird geplant, alle Kundenkontakte nur noch in **großen Besprechungsräumen** der Reihe nach abzuarbeiten, um das höhere Infektionsrisiko in kleinen Büros zu vermeiden. Dies ist aber aufgrund der räumlichen Kapazitäten oft schwierig umsetzbar.

Im Eingangsbereich werden für die Bürger diverse **Informationshinweise zum Verhalten** im Gebäude angebracht (**Einhaltung von Abständen** und **Hygienevorschriften**). Auch die Nutzung von **Aufzügen und Treppen** im Hinblick auf den **Sicherheitsabstand** wird mit Hinweisen geregelt. In den Aufzügen darf sich jeweils nur eine Person aufhalten. An **Kassenautomaten** werden Stehflächen zur Einhaltung der Schutzabstände markiert. Einige Bereiche sind durch Trassierbänder oder Markierungen auf dem Boden abgegrenzt. Es wird auch teils geprüft, **Eingangstüren** mit einem **elektronischen Schließmechanismus** auszustatten, um den Zugang besser zu kanalisieren.

Teils erfolgte in den Städten zum Schutz der Mitarbeiter eine **Erweiterung der Rahmenarbeitszeit** mit Zustimmung des Gesamtpersonalrats, der Gesamtschwerbehindertenvertretung und der Gleichstellungsstelle. Macherorts ist auch am Samstag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr Dienst möglich, um die Kontakte der Mitarbeiter untereinander auf das unbedingt Notwendige zu beschränken. Hiermit soll auch Mitarbeitern, die wegen der Schließung der Schulen und Kitas ihre Kinder betreuen müssen, Gelegenheit zum Arbeiten außerhalb der normalen Zeiten gegeben werden.

Außerdem wird in den Städten verstärkt die Möglichkeit von **Home-Office** angeboten. Oft stoßen Städte dabei auf technische Grenzen in Bezug auf Verfügbarkeit von Laptops und Datenvolumina der Internetverbindungen. Viele Mitarbeitende befinden sich aktuell schon längere Zeit im Homeoffice, es wird teils schrittweise in den Städten versucht, nun wieder zum "normalen" Präsenzbetrieb zurückkehren. Zum Schutz der Mitarbeitenden müssen dann jedoch Abstandsregelungen beachtet werden, vorrangig ist daher eine **Einzelbelegung der Büros**. Auch wird eine Entzerrung des Publikumsverkehrs und der Anwesenheit der Mitarbeitenden durch **Erstellen von Dienstplänen** durch die Amtsleitungen nötig. Die Ausnutzung eines möglichen, erweiterten Arbeitszeitrahmens für **Terminvergaben** ist dabei hilfreich. Auch wird teils **Schichtbetrieb** bei einer Mehrfachbelegung von Büros durch die Bildung von kleinen, festen Teams, die sich nicht begegnen, organisiert.

Umgang mit Ängsten der Mitarbeitenden

Auf die Frage, wie die Städte im Zuge der Corona-Pandemie und Wiedereröffnung für den Publikumsverkehr mit den Ängsten der Mitarbeitenden umgehen, wurde mitgeteilt, dass solche Empfindungen meist unterschiedlich ausgeprägt sind und sehr ernst genommen werden. Die Verwaltungen bieten zur Abhilfe beispielsweise Sprechstunden beim **Betriebsarzt**, der **Fachkraft für Arbeitsschutz** und dem **betrieblichen Sozialdienst** an. Auch **Personalrat**, **Gleichstellungsstelle** oder **Stabsstelle Mitarbeiterbetreuung**, soweit vorhanden, sind meist eng eingebunden. Die Amtsleiter sind auch aufgefordert, solche Problemsituationen schnell zu melden.

Für **Kollegen mit Vorerkrankungen** werden umgehend Einzelfallregelungen gefunden. Im Rahmen der **arbeitsmedizinischen Vorsorge** wurden teils sogar **Beratungshotlines für die Mitarbeiter** eingerichtet, in vielen Städten werden über das **städtische Intranet** laufend aktuelle Informationen zur Corona-Situation und den Maßnahmen in der Verwaltung für die Mitarbeitenden eingestellt.

Öffentlichkeitsarbeit im Vorfeld der Wiederöffnung der Rathäuser

Auf die Frage, ob es schon **Konzepte für die Öffentlichkeitsarbeit** in den Städten gibt, gaben die meisten an, dass sie parallel zu den organisatorischen Vorbereitungen an einem Konzept für die Öffentlichkeitsarbeit zur Wiederöffnung der Rathäuser arbeiten. Eine zeitnahe Information der Bevölkerung über die Maßnahmen der Stadtverwaltung läuft in den meisten Städten ohnehin schon die gesamte Corona-Pandemiezeit über. Über **Pressemitteilungen**, **städtische Homepages**, **Social-Media-Kanäle** und auch teils mittels einer eigens eingerichteten **App** werden die Informationen an den Bürger gebracht.

Auch werden zum Teil die Maßnahmen im Stadtrat vorgestellt, diese werden damit auch Gegenstand der Presseberichterstattung. Die **inhaltliche Information der Öffentlichkeit** bezieht sich zum Beispiel auf die Zeiten der Wiederöffnung und den Hinweis, dass z. B. zunächst nur **dringende Anliegen**, teils nur mit **vorheriger Terminvereinbarung**, erledigt werden können. Weiterhin erfolgt der Hinweis über **Zugangsbeschränkungen**, wenn nur eine bestimmte Anzahl an Personen in die Gebäude eintreten dürfen. Die Bürger werden oft auch darauf hingewiesen, dass der persönliche Kontakt mit der Verwaltung noch möglichst vermieden werden soll und sie auf den **schriftlichen Weg** über Brief, Fax, E-Mail oder auf das **Telefon** ausweichen sollten. Oft ist bisher auch nur in **äußerst dringenden Fällen** der persönliche Kontakt und oft nur direkt im Bürgerbüro bzw. z.B. bei Bestattungen im Bereich der Friedhofsverwaltung, möglich.

Mit freundlichen Grüßen



Andrea Gehler