

Empfehlungen zum einheitlichen Umgang von Behörden, Dienststellen und
Beteiligungen mit Kundenkontakten

A. Problem

Die Ressorts baten um einheitliche Leitlinien für den Umgang mit der Öffnung von Behörden und dem Umgang mit Kundenkontakt.

B. Lösung

Die Leistungserbringung der öffentlichen Verwaltung ist von zentraler Bedeutung für die Sicherung der Daseinsvorsorge, die Aufrechterhaltung des notwendigen gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Lebens sowie der Funktionsfähigkeit des Staates, auch und gerade in der Krisenbewältigung. Deshalb ist der Dienstbetrieb der öffentlichen Verwaltung und seinen Beteiligungen und Dienststellen bestmöglich aufrecht zu erhalten.

Zum Schutz von BürgerInnen und MitarbeiterInnen ist die Leistungserbringung aber so zu organisieren, dass sie mit möglichst wenig persönlichen Kontakten durchgeführt werden kann.

C. Beschluss

1. Der Dienstbetrieb wird grundsätzlich fortgesetzt.
2. Leistungserbringung sollte möglichst von persönlichem Kundenkontakt auf Email- und Telefonkontakt oder ein schriftliches Verfahren umgestellt werden.
3. Die Senatsressorts werden gebeten, soweit möglich, Regelungen die ein persönliches Erscheinen notwendig machen, so anzupassen, dass direkte Kundenkontakte reduziert werden können.
4. Soweit persönliches Erscheinen unvermeidbar ist, sind die Hygieneempfehlungen des RKI zu beachten.
5. Termine, bei denen persönliches Erscheinen unvermeidbar ist und die ohne Nachteile für die Betroffenen verschiebbar sind, sollten bis zum 20. April 2020 ausgesetzt werden.