

Stand 07.Juli 2020

Hygienekonzept des Integrationsamtes Hamburg für Publikumsverkehr

Die zuletzt aufgrund des Coronavirus reduzierten Erledigungsmöglichkeiten zwischen Publikum und Amt auf kontaktfreie Wege, wie insbesondere E-Mail-Verkehr, Online-Antragstellung, Telefon und postalische Übersendung (insbesondere Anhörungen bzw. Verhandlungen im Rahmen von Kündigungsschutzverfahren) hat sich grundsätzlich bewährt und zu keinen nennenswerten Beanstandungen seitens der Kundinnen und Kunden geführt. Deshalb sollen Kundenanliegen weiterhin vorrangig auf diesen kontaktlosen Wegen erledigt werden.

In einem ersten Schritt zur Wiederöffnung des Integrationsamtes für den Publikumsverkehr soll zur Lenkung der Kundenströme bei gleichzeitig weitmöglicher Einhaltung der aktuellen Hygiene- und Abstandsregelungen wie folgt verfahren werden:

1. Face-to-face-Beratungen/Kundenkontakte innerhalb der Diensträume des Amtes finden nur aufgrund individueller Terminvereinbarung statt. Termine sollen dann vergeben werden, wenn die individuelle persönliche Vorsprache zur Fallbearbeitung erforderlich ist. Die Terminvereinbarung soll durch vorherige (insbesondere telefonische) Kontaktaufnahme stattfinden, wobei die anfragende Person vorrangig auf die sonstigen Erledigungswege (per online, E-Mail, Telefon oder Post) hingewiesen werden soll.

Es werden in der Regel nur für Einzelpersonen Beratungstermine vergeben, eine Begleitperson (max. 1 bis 2 Personen je Kundin bzw. Kunde) soll nur in den Fällen, in denen diese bei der Beratung anwesend sein muss, zugelassen werden. Ausnahmen: notwendige Begleitperson; z.B. Rechtsbeistände, Dolmetscherinnen und Dolmetscher, (gesetzliche) Betreuungspersonen.

2. Die Terminvereinbarung sollte der Kundin bzw. dem Kunden, soweit möglich, vor dem Beratungstermin auf geeignetem Wege schriftlich bestätigt werden. Dabei soll ein Hinweisblatt über die technischen und organisatorischen Abläufe während des Beratungstermins beigefügt sein.

3. Termine werden zunächst in dem Zeitfenster Dienstag und Donnerstag von 9 - 13 Uhr (Publikumszeiten) vergeben, letzter Terminbeginn ist um 12:30 Uhr.

Die Gesprächsdauer soll in der Regel 60 Minuten nicht überschreiten, worauf die Kundin bzw. der Kunde bei der Terminvereinbarung hingewiesen wird. Für einen Termin sind gleichwohl regelmäßig 75 Minuten Gesamtzeit (incl. Vor- und Nachbereitung des Beratungsgesprächs im Beratungsraum sowie Desinfektion des Beratungsplatzes nach Beendigung des Gespräches) zu kalkulieren. In begründeten Einzelfällen können auch längere Termine gebucht werden.

Alle vereinbarten Termine werden mittels eines gesonderten Tools (Kalender im SharePoint) gebucht; die Zugriffs- und Leserechte werden auf die fachlich zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter begrenzt. Eine Doppelbelegung des Beratungsraumes findet für das Integrationsamt nicht statt, daher sind beide Beratungsplätze zu buchen und somit zu blocken.

Das Beratungsgespräch, soll möglichst mit der zuständigen Sachbearbeitung vereinbart und durchgeführt werden. Im jeweiligen Team kann die Beratung nach vorheriger Absprache auch mit der Führungskraft von einem anderen Kollegen oder Kollegin übernommen werden, insbesondere bei Zugehörigkeit der zuständigen Person zu einer Risikogruppe oder im Vertretungsfall.

- Das Integrationsamt nutzt die Beratungsräume des Versorgungsamtes in der Adolph-Schönfelder Str. 5 mit. Der Zugang in das Gebäude ASS 5 wird durch einen externen Service- /Ordnungsdienst gesteuert. Die Ordnungsperson soll vor der Eingangstür des Haupteingangsbereiches im 1. OG postiert sein.

Wegen der vorherigen Terminvergabe ist sichergestellt, dass zeitgleich nur maximal 2 bis 3 Personen zur Beratung erscheinen können. Die Einrichtung einer Wartezone vor dem Eingangsbereich erscheint daher nicht erforderlich. Sollte trotzdem ein Bedarf entstehen, wird die Nachrüstung mit Abstandsmarkern geprüft.

Der Ordnungsdienst stellt sicher (ggfs. durch telefonische Rücksprache mit der zuständigen Sachbearbeitung), dass lediglich Personen in das Gebäude gelangen, die eine Terminvereinbarung zum betreffenden Zeitpunkt in

geeigneter Weise nachweisen können (z.B. durch Vorlage der schriftlichen Terminbestätigung des Amtes). Ausnahmen sind nur nach direkter telefonischer Rücksprache zwischen Ordnungsdienst und Integrationsamt möglich.

Der Ordnungsdienst soll mit einem eigenen Chip ausgestattet sein und unter Wahrung der Abstandsregelung jeder Kundin bzw. jedem Kunden (incl. max. je 1 bis 2 Begleitperson) Zutritt in das Gebäude verschaffen.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sozialbehörde sind durch Verwendung des Chips zur Türöffnung „automatisch“ zugangsberechtigt. Externe sonstige Personen weisen ihre Zugangsberechtigung/Terminvereinbarung in geeigneter Weise nach. Ggfs. kann sich der Ordnungsdienst dies durch telefonische Rückfrage in den betroffenen Dienstbereichen bestätigen lassen.

Im Eingangsbereich soll auf geeignete Weise darauf hingewiesen werden, dass

- in das Dienstgebäude der Zutritt nur mit einem Termin möglich ist,
- der Zugang trotz Termin nicht gestattet ist bei vorhandenen Symptomen einer akuten Atemwegserkrankung, bei Fieber, bei Kontakt mit infizierten Personen oder
- bei bestehender Quarantäne; dann ist eine neue Terminvereinbarung notwendig,
- während des gesamten Aufenthaltes im Dienstgebäude eine Mund-Nasen-Bedeckung getragen werden sollte,
- im Gebäude die Abstandsregelung von mind. 1,5 m zu anderen Personen (ausgenommen ggfs. Begleitperson) einzuhalten ist, soweit räumlich möglich,
- sich in den Fahrstühlen jeweils nur 2 Personen auf Abstand befinden sollten,
- der Ausgang sich im EG auf Straßenebene befindet.

4. Zwecks Zugangskontrolle werden vor Beginn der Publikumszeit dem Ordnungsdienst die tagesaktuellen Termine übermittelt. Der Ordnungsdienst erhält ferner eine Telefonliste aller zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Integrationsamtes Die Vorgehensweise wurde mit dem behördlichen Datenschutzbeauftragten abgestimmt.

Sollten Personen mit Terminvereinbarung mehr als 15 Minuten vor dem Termin erscheinen, sollen sie gebeten werden, sich zeitgemäßer neu einzufinden. Bei Personen, die mehr als 15 Minuten nach dem Termin erscheinen, kann der Zutritt nur nach tel. Rücksprache mit der Beratungsperson (i.d.R. die zuständige Sachbearbeitung) gestattet werden.

Personen, die ohne Termin erscheinen, sollen auf sonstige Kontaktmöglichkeiten (Mail, Online-Anträge, Telefon, Post) verwiesen werden bzw. bei gewünschter Beratung/persönlicher Vorsprache auf die Notwendigkeit einer vorherigen Terminvereinbarung hingewiesen werden. Zur Abgabe von Unterlagen ist auf den Hausbriefkasten im EG/Straßenebene Hamburger Straße 47 zu verweisen, bei gewünschten Antragsformularen auf die Auslagen in der Pförtnerie der BASFI (Eingangsbereich Hamburger Straße 47).

5. Um Begegnungen weitmöglich zu vermeiden soll der einzige Eingang in das Dienstgebäude ASS 5 für Kundinnen und Kunden der Hauptzugang im 1. OG sein, ausschließlicher Ausgang der auf EG-Ebene (Straßenniveau). Darauf werden die Besucherinnen und Besucher auch nach Beendigung des Beratungsgespräches ausdrücklich hingewiesen. Die Fahrstühle sollen entsprechend beschildert werden.
6. Die Kundenberatung findet in einem separaten und speziell dafür hergerichteten **Beratungszimmer** statt; dazu wurde der ehemalige Servicepoint im 4. OG mit zwei kompletten Beratungs-Arbeitsplätzen ausgestattet (Möbiliar und Technik (incl. Drucker).

Zwischen den Plätzen sind mobile Stell- bzw. Trennwände aufgestellt. Zwischen dem Beratungsplatz und den Besucherstühlen ist je eine ausreichend große Infektionsschutzscheibe aus Plexiglas vorhanden.

Wartebereiche sind aufgrund individuell vereinbarter Einzeltermine mit großzügig kalkuliertem Zeitbedarf (siehe 2.) entbehrlich.

7. Der Mindestabstand von 1,5 m ist weitmöglich vor, während und nach dem Beratungstermin einzuhalten. Die Hand-zu-Hand-Übergabe von Unterlagen/Dokumenten im Beratungsgespräch soll vermieden werden (Ausnahme: notwendige Kopie-Anfertigung von Originaldokumenten, die im Besitz der Kunden verbleiben müssen, wie z.B. Feststellungsbescheide, Schwerbehindertenausweise).
8. Im Eingangsbereich des Beratungsraumes sind **Hand-Desinfektionsmittel** vorhanden; Besucherinnen und Besucher werden gebeten, dieses vor Betreten des Raumes zu benutzen.
9. Die Beraterinnen und Berater haben darauf zu achten, dass die vorgesehene Beratungsdauer eingehalten wird, sofern für den jeweiligen Beratungsplatz Anschlusstermine vergeben sind. Andernfalls ist zur Fortsetzung der Beratung ein neuer Termin zu vereinbaren.
10. Nach Beendigung des Termins werden die Besucherinnen und Besucher direkt zum Aufzug begleitet. Sie werden darauf hingewiesen, dass der Ausgang im EG (Straßenebene) zu benutzen ist.

Der Besucherplatz ist anschließend durch die Beraterinnen bzw. Berater umgehend zu desinfizieren (insbesondere Tischoberflächen, Stuhllehnen, Kugelschreiber) bei nachfolgend anderer Beratungsperson ebenso der Beraterplatz (zuzüglich Tastatur, Maus und Telefon); der Raum soll gründlich gelüftet werden (Stoßlüftung).

11. Das Behinderten-WC, zugleich Kunden-WC, befindet sich im 4. OG am anderen Ende des Flures und ist im Bedarfsfall zugänglich.
12. Aufgrund der in aller Regel erforderlichen längeren Dauer sollen die Termine so gelegt werden, dass der Gesprächsbeginn in die unter Ziffer 3 geregelten Publikumszeiten fällt. Da die Kundinnen und Kunden oft Begleitpersonen benötigen (Vertrauensperson/Betreuer, Gebärdendolmetscher, Rechtsbeistand) und die Gesprächsinhalte höchstpersönlichen Charakter

haben, ist sicherzustellen, dass zeitgleich kein weiterer Gesprächstermin im Beratungszimmer stattfindet.