Dienstanweisung

Dienstanweisung Nr. **04/2014** vom 25.08.2014
Änderungen:
Verteiler: Alle Beschäftigten Aktenzeichen: II 5305; II 5003

Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen
im Jobcenter Bad Doberan

A6 -
II 5305 Schutz des Personals, Arbeitssicherheit,
Unfallverhütung, Erste Hilfe
II 5003 Geschäftsordnung

Die Dienstanweisung 04/2014 (Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen im Jobcenter Bad Doberan) gemäß nachfolgenden Anweisungen und Anlagen zum Schutz der Beschäftigten, Kunden und Gästen tritt zum 25.08.2014 in Kraft.
Die Geschäftsanweisung der Agentur für Arbeit Rostock zu Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen tritt für das Jobcenter Bad Doberan zum 25.08.2014 außer Kraft. Ebenfalls aufgehoben sind damit alle Einzelanweisungen des Jobcenter Bad Doberan zu Schutz und Sicherheit.

Inhalt

1.	**Grundlegende Festlegungen**	**1**
1.1	Grundsätze	**1**
1.2	Notrufe	**2**
1.3	Einsatzleitung	**2**
1.4	Betriebsärztlicher und sicherheitstechnischer Dienst	**3**
2.	**Allgemeine Sicherheitsvorkehrungen**	**3**
2.1	Brandverhütung	**3**
2.1.1	Offenes Licht	**3**
2.1.2	Rauchen in Dienstgebäuden	**3**
2.1.3	Elektrische Geräte	**3**
2.1.4	Störungsmeldung	**4**
2.2	Sicherheit in den Liegenschaften	**4**
2.2.1	Fluchtwege/Zwischentüren, Notausgänge freihalten	**4**
2.2.2	Kontrollgänge, Beobachtungen	**4**
2.2.3	Parken auf Parkflächen/Tiefgaragen	**5**
2.2.4	Selbsthilfekräfte/Ersthelfer	**5**
3.	**Brandschutz**	**5**
3.1	Entdeckung eines Brandherdes	**5**
3.2	Alarmierung	**6**
3.3	Brandbekämpfung/Selbsthilfe	**6**
3.4	Räumung des Dienstgebäudes	**6**
3.5	Verhalten der Mitarbeiter bei Feueralarm	**7**
4.	**Bombendrohung**	**7**
4.1	Entgegennahme einer Bombendrohung	**7**
4.2	Verhalten der Mitarbeiter/Räumung des Dienstgebäudes	**7**
5.	**Gewaltandrohung und Gewaltanwendung gegen Mitarbeiter**	**8**
5.1	Vorbeugende Maßnahmen	**8**
5.2	Übersicht möglicher Gefährdungsstufen	**8**
5.3	Beleidigung, Beschimpfung, Bedrohung, Sachbeschädigung	**9**
5.4	Tätlicher Angriff	**9**
5.5	Geiselnahme	**10**
5.6	Verhalten bei Verdacht auf eine „Amok-Lage“	**10**
5.7	Gefährdungen durch Postsendungen	**11**
5.7.1.	Erkennen von verdächtigen Postsendungen	**11**
5.7.2	Weitere Vorgehensweisen	**11**
6.	**Sonstige Gefahrensituationen**	**11**
6.1	Demonstrationen und Proteste	**11**
6.2	Medizinische Notfälle	**11**
6.3	Arbeits- und Dienstunfälle	**11**
6.4	Unfälle von Besuchern	**12**
7.	**Sonstiges**	**12**

Anlagen

Anlage 1	Merkblatt zum Verhalten bei Brand
Anlage 2	Merkblatt zum Verhalten bei der Entgegennahme von Bombendrohungen
Anlage 3	Merkblatt über Zulässigkeit und Umfang von Notfallhandlungen
Anlage 4	Merkblatt zum Verhalten bei Unfällen
Anlage 5	Übersicht über die Sammelplätze (wurde entfernt)
Anlage 6	Verzeichnis der Ersthelfer und psychologischen Ersthelfer (wurde entfernt)
Anlage 7	Verzeichnis der Feuerschutzbeauftragten (wurde entfernt)
Anlage 8	Verzeichnis der Sicherheitsbeauftragten (wurde entfernt)
Anlage 9	Übersicht möglicher Gefährdungsstufen (wurde entfernt)
Anlage 10	Beratungsangebote
Anlage 11	Merkblatt zum Verhalten im Amok-Fall (wurde entfernt)
Anlage 12	Merkblatt zum Verhalten bei Eingang potentieller Brief- und Paketbomben bzw. potentiell biologisch oder chemisch verseuchter Post
Anlage 13	Merkblatt zum Vorfall im Kundenkontakt

1. Grundlegende Festlegungen

1.1 Grundsätze

Mit dieser Dienstanweisung über Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen ist dargestellt, wie sich die Mitarbeiter/innen in den angesprochenen Notfällen verhalten sollen.

Zum Schutz und zur Sicherheit der Beschäftigten, der Kunden und Gäste des Jobcenters Bad Doberan werden nachstehende Maßnahmen angeordnet. Die Führungskräfte aller Ebenen sind aufgefordert, aktiv auf die Durchsetzung dieser Maßnahmen hinzuwirken.

In Notfällen (Feueralarm, Bombendrohung, massenhafte Bedrohung der Mitarbeiter, Gefahren in besonderen Situationen etc.) werden Einsatzleitungen an den jeweiligen Standorten gebildet. Die Einsatzleitung am Standort Bad Doberan Kammerhof obliegt dem Geschäftsführer, am Standort Rostock dem Vorsitzenden der Geschäftsführung der Agentur für Arbeit Rostock, am Standort Bad Doberan, Rostocker Str. 1 die Geschäftsstellenleiterin der Geschäftsstelle.

In allen anderen Fällen der Umsetzung dieser Dienstanweisung entscheidet der Geschäftsführer bzw. sein vor Ort eingesetzte/r Vertreter/in über die einzuleitenden Maßnahmen (Bad Doberan BL 65; Rostock BL 60, Bad Doberan AGS Geschäftsstellenleiterin SGB III). Der Geschäftsführer des Jobcenters ist unverzüglich über die Situation und die eingeleiteten Maßnahmen zu informieren.

Die beigegebenen Merkblätter sollen die Einprägung des richtigen Verhaltens erleichtern und eine rasche Orientierung ermöglichen.

1.2 Notrufe

Beim Eintritt von Notfällen ist eng mit der Polizei, der Feuerwehr und den Rettungsdiensten zusammenzuarbeiten.

Polizei	0-110
Feuerwehr/Med. Hilfe	0-112

1.3 Einsatzleitung

Die Verantwortung der Maßnahmen im Notfall obliegt dem Geschäftsführer oder bei Abwesenheit seinem Vertreter/ seiner Vertreterin. Die Einsatzleitung am Standort Bad Doberan, Kammerhof 2 bildet der Geschäftsführer bzw. sein beauftragter Vertreter.

Gerhard Grösch Tel.:

Aus Sicherheitsgründen (Brandalarm, Bombendrohung etc.) erfolgt die Leitung der Maßnahmen in der Regel von den benannten Sammelplätzen (Anlage 5). Die Einsatzleitung nimmt dort die Rückmeldungen der Feuerschutzbeauftragten entgegen und die alarmierten Rettungskräfte z.B. Feuerwehr in Empfang.

Am Standort Rostock Kopernikusstraße fungiert der Vorsitzende der Geschäftsführung der Arbeitsagentur Rostock bzw. sein Vertreter/seine Vertreterin als Einsatzleiter aller Mitarbeiter des Jobcenters und stellt eine sinngemäße Anwendung dieser Vorschriften sicher. Die Bereichsleiterin 60 bzw. ihr beauftragter Vertreter/ ihre beauftragte Vertreterin sichert in Zusammenarbeit mit der Einsatzleitung die Umsetzung der Maßnahmen.

Am Standort Bad Doberan, Rostocker Str. 1 nimmt die Geschäftsstellenleiterin die Aufgaben der Einsatzleitung wahr. Die dem AGS in Bad Doberan zugewiesenen Mitarbeiter haben den Anweisungen der Einsatzleitung Folge zu leisten.

Für die Lösung operativer Aufgaben bei der Beseitigung von Havarien und Notfällen an und in den Dienstgebäuden ist die Leiterin des Teams 680 Personal und Finanzen nach Konsultation mit dem Geschäftsführer zuständig.

1.4 Betriebsärztlicher und sicherheitstechnischer Dienst

In den Dienststellen der Bundesagentur ist gemäß §16 des Gesetzes über Betriebsärzte; Sicherheitsingenieure und andere Fachkräfte für Arbeitssicherheit (Arbeitssicherheitsgesetz) vom 12.12.1973 ein den Grundsätzen des Gesetzes gleichwertiger arbeitsmedizinischer und sicherheitstechnischer Arbeitsschutz zu gewährleisten.

Der Betriebsärztliche Dienst und die Fachkraft für Arbeitssicherheit stehen für Anliegen des Personals grundsätzlich zur Verfügung. Die Beteiligung des technischen Beraters und des betriebsärztlichen Dienstes erfolgt über das Team 680 in Abstimmung mit dem jeweiligen Träger des Jobcenters.

Für das Jobcenter Bad Doberan ist ein Sicherheitsbeauftragter nach § 719 RVO bestellt. Er unterstützt den Geschäftsführer bei der Durchführung des Unfallschutzes.

Zum **Sicherheitsbeauftragten** wurde bestimmt:

Zur Beratung der Prävention zur Unfallverhütung ist ein **Arbeitsschutzausschuss** im Jobcenter zu bilden. Dieser tritt zweimal jährlich bzw. bei Bedarf zusammen. Mitglieder im Arbeitsschutzausschuss sind:

- Sicherheitsbeauftragter des Jobcenters als Leiter des Ausschusses
- Leiterin 680 bzw. der Vertreter/ die Vertreterin
- Vertreter/in der eingekauften Dienstleistungen
- Vertreter/Vertreterin des Personalrates
- Gleichstellungsbeauftragte
- Vertreter/in der Schwerbehindertenvertretung

Bei Bedarf können weitere Fachkräfte mit hinzugezogen werden. Dabei sind weitgehend die fachlichen Kompetenzen des Internen Service auf der Grundlage der eingekauften Dienstleistung zu nutzen.

Im Interesse einer abgestimmten Vorgehensweise der Maßnahmen zum Schutz und Sicherheit in der Agentur für Arbeit Rostock nehmen der Sicherheitsbeauftragte des Jobcenters Bad Doberan und ein Vertreter/ eine Vertreterin des Personalrates des Jobcenters an den Sitzungen des Arbeitsschutzausschusses der Agentur für Arbeit Rostock teil. Festgelegte Maßnahmen des Arbeitsschutzausschusses der Agentur für Arbeit, die zugewiesenen Mitarbeiter des Jobcenters bzw. Sach- und Mietgegenstände des Jobcenters betreffen oder in die Ablauforganisation des Jobcenters eingreifen, bedürfen der ausdrücklichen Genehmigung des Geschäftsführers.

2. Allgemeine Sicherheitsvorkehrungen

2.1 Brandverhütung

2.1.1 Offenes Licht

Das Benutzen von offenem Licht (z.B. Kerzen) ist grundsätzlich verboten.

2.1.2 Rauchen in Dienstgebäuden

In allen genutzten Dienstgebäuden gilt ein generelles Rauchverbot. Das Rauchen ist nur an den speziell ausgewiesenen Örtlichkeiten gestattet.

2.1.3 Elektrische Geräte

Elektrische Geräte (mit Ausnahme der IT-Geräte) sind nach Gebrauch – spätestens bei Dienstschluss – abzuschalten. Es ist untersagt, an elektrischen Anlagen (einschließlich Leitungsnetzen mit Zubehör, wie Stecker, Steckdosen, Schalter, Sicherung, Beleuchtungskörper) Änderungen oder Reparaturen selbst vorzunehmen.

In den Diensträumen dürfen grundsätzlich nur dienstlich bereitgestellte elektrische Geräte und Maschinen benutzt werden. Alle Mängel sind umgehend per Mail der Leiterin des Teams 680 (_BA-Jobcenter-Lk-Bad-Doberan-Team680) Personal und Finanzen anzuzeigen.

Netzabhängige private Kleingeräte (Kaffeemaschine, Wasserkocher, Ventilator) dürfen verwendet werden. Sie müssen den technischen Anforderungen, z.B. hinsichtlich des Energieverbrauchs entsprechen, die für amtseigene Geräte gelten und sind den gleichen regelmäßigen Sicherheitsüberprüfungen zu unterziehen. Die Geräte sind täglich bei Dienstende aus Sicherheitsgründen (Brandschutz) auszustecken. Für die Sicherstellung, Zahlung u. Änderung von Lizenzen, Gebühren etc. für den Betrieb der Geräte (z.B. GEZ-Anmeldung) ist jede/r Beschäftigte selbst verantwortlich. Eine Haftung durch die Dienststelle bei evtl. Beschädigungen ist ausgeschlossen.

Für sämtliche durch Mitarbeiter/ Mitarbeiterinnen eingebrachtes Gerät verursachte Schäden (z.B. Schwelbrand durch schadhafte Kabel, Kurzschluss, Wasserschäden etc.) haften der einbringende Mitarbeiter, der es zum Gebrauch übernommen hat und derjenige in dessen Eigentum das Gerät übergegangen ist, als Gesamtschuldner. Diese Haftung gilt gegenüber dem Dienstherrn, unbeschadet etwaiger Ansprüche gegen Dritte aus fehlerhafter Durchführung der Überprüfung von Elektrogeräten.

2.1.4 Störungsmeldung

Erkennbare Mängel und Störungen, die einen Brand verursachen können, sind unverzüglich dem/ der zuständigen Feuerschutzbeauftragten und der Leiterin des Teams 680 (Jobcenter-Bad-Doberan.Team680@jobcenter-ge.de) Personal und Finanzen zu melden. Die Feuerschutzbeauftragten haben sich außerdem regelmäßig davon zu überzeugen, dass die Brandverhütungsvorschriften eingehalten werden und dass keine sonstigen Gefährdungen bestehen.

Verzeichnis der Feuerschutzbeauftragten Anlage 7

2.2 Sicherheit in den Liegenschaften

2.2.1 Fluchtwege, Notausgänge

Fluchtwege, Zwischentüren und Notausgänge sind durch entsprechende Beschilderung zu kennzeichnen und für den Notfall ständig freizuhalten; sie führen zum nächsten Ausgang oder zu anderen geeigneten Stellen.

Treppenräume und Flure sind als Verkehrswege (auch gleichzeitig Fluchtwege) frei von Gegenständen jeder Art zu halten. Türen, Notausgänge, Ein- und Ausfahrten sowie gekennzeichnete Flächen für die Feuerwehr dürfen keinesfalls verstellt werden. Feuerschutztüren (ausgenommen solche mit elektronischer Offenhaltung) müssen dauernd geschlossen, aber unverriegelt gehalten werden.

2.2.2 Kontrollgänge, Beobachtungen

Kontrollgänge durch die Mitarbeiter/ Mitarbeiterinnen des Teams 680 Personal und Finanzen können nicht in allen Liegenschaften sichergestellt werden und reichen nicht aus, eine umfassende Aufsicht über die jeweilig genutzten Liegenschaften zu gewährleisten.
Daher ist jeder Mitarbeiter/ jede Mitarbeiterin angehalten, im Interesse der eigenen und der Sicherheit der Kunden in seinem Bereich eventuelle Sicherheitslücken aufzudecken und wenn möglich zu beseitigen.

Alle Wahrnehmungen von Umständen, welche die Sicherheit gefährden können, sind unverzüglich dem Team 680 Personal und Finanzen und der zuständigen Führungskraft zur Einleitung erforderlicher Maßnahmen mitzuteilen.

Soweit möglich, sind vorhandene Schränke oder sonstige Behältnisse in den Diensträumen zu Dienstende zu verschließen. Die Aufbewahrung von Akten und sonstigen Unterlagen außerhalb der vorhandenen Schränke oder sonstigen Behältnisse soll vermieden werden. Datenschutzrelevantes Schriftgut ist außerhalb der Dienstzeit generell unter Verschluss zu halten.

Die Diensträume sind – außer im Alarmfall – bei Abwesenheit stets zu verschließen. Dies gilt auch, wenn das Dienstzimmer nur kurzzeitig verlassen wird.

Die Fenster sind nach Dienstende generell und in den Diensträumen im Erdgeschoss auch bei kürzerer Abwesenheit zu schließen.

2.2.3 Parken auf Parkflächen/Tiefgaragen

Für den Standort Rostock gelten die Vorschriften der Agentur für Arbeit Rostock.

Für den Standort Bad Doberan ist ein Mitarbeiterparkplatz ausgewiesen. Das Parken ist nur auf den dafür gekennzeichneten Flächen erlaubt, es gilt die StVO. Die Parkkennzeichnungen

sind einzuhalten.

Bei Zuwiderhandlungen gegen die Parkordnung, und Verstößen gegen einschlägige Regelungen der StVO behält sich das Jobcenter Bad Doberan vor, die betroffenen Kfz kostenpflichtig für den Verursacher abschleppen zu lassen bzw. die Sachverhalte anzuzeigen.

2.2.4 Selbsthilfekräfte/Ersthelfer

Als Selbsthilfekräfte stehen, neben den Feuerschutzbeauftragten, die für den Unfallschutz ausgebildeten Ersthelfer zur Verfügung. Zur Durchführung wirksamer Sofortmaßnahmen bei Verletzungen, Vergiftungen und lebensbedrohlichen Erkrankungen von Mitarbeitern und Besuchern sind alle Dienstgebäude mit Krankentragen und Verbandskästen ausgestattet. Die Aufbewahrungsorte für entsprechende Geräte sind auf den Fluchtplänen und an den oder über den Türen der jeweiligen Etage gekennzeichnet.

Verzeichnis der Ersthelfer Anlage 6

3. Brandschutz

3.1 Entdeckung eines Brandherdes

Wird ein Brandherd entdeckt, ist auch bei zunächst harmlos erscheinenden Bränden **unverzüglich die Feuerwehr Tel. (0)-112** direkt zu benachrichtigen.

Dabei beantworten Sie bitte deutlich sprechend folgende Fragen:

- **Wo brennt es?**
- **Was brennt?**
- **Wie viele Verletzte gibt es?**
- **Welche Art der Verletzungen?**
- **Wer meldet?**

Bei Ausfall des betrieblichen Telefonsystems ist für die Benachrichtigung der Feuerwehr ein mobiles Telefon oder der nächste öffentliche Fernsprecher zu benutzen.

Nach Alarmierung der Feuerwehr sind sofort die Einsatzleitung und der Geschäftsführer zu verständigen.

3.2 Alarmierung

Der Feueralarm wird durch die jeweiligen Feuerschutzbeauftragten mit den vorhandenen Handmegaphonen ausgelöst, soweit dies nicht bereits automatisch über die Brandmeldeanlage erfolgt ist. Bei Ertönen eines Signaltons haben alle Mitarbeiter die Türen ihrer Diensträume zu den Fluren zu öffnen, um die anschließend folgende Durchsage verstehen zu können.
Die Durchsage bei Feueralarm lautet:

Achtung Feueralarm, Achtung Feueralarm, bitte bewahren Sie Ruhe, räumen Sie das Gebäude und begeben Sie sich zum Sammelplatz!

Verzeichnis der Sammelplätze Anlage 5

Jeder Beschäftigte ist bei Bemerkung eines Brandes verpflichtet, den Notruf abzusetzen und sollte sich mit der Anlage 1 „Verhalten beim Brand“ und „Einsatz von Feuerlöschern“ im Rahmen dieser Verfügung vertraut machen.

Der Feueralarm wird durch die Einsatzleitung ausgelöst, soweit dies nicht bereits automatisch über eine Brandmeldezentrale (BMZ) erfolgt ist.
Beim Ertönen des Signaltons haben alle Mitarbeiter/innen das Gebäude zu räumen und sich zum Sammelplatz zu begeben. Trotz einer möglichen Gefahr ist dabei Ruhe zu bewahren.
Den Feuerschutzbeauftragten und dem Sicherheitsbeauftragten obliegen in besonderem Maße die Mitwirkung bei der Organisation von Evakuierungs- und Brandbekämpfungsmaßnahmen.

3.3 Brandbekämpfung/Selbsthilfe

Der Brandherd ist – soweit dies ohne Gefährdung der eigenen Person möglich ist – bis zum Eintreffen der Feuerwehr mit Handfeuerlöschern zu bekämpfen. Die Handfeuerlöscher befinden sich auf den Fluren, an besonders gekennzeichneten Stellen. Die Bedienungsanleitungen sind zu beachten.
Jeder Beschäftigte ist deshalb im eigenen Interesse angehalten, sich auf seiner Etage zu informieren, wo ein Feuerlöscher angebracht ist und sollte sich mit der Funktionsweise vertraut machen. Im Ernstfall bleibt hierfür keine Zeit und es ist Eile und schnelles, umsichtiges Handeln gefragt.
Gelingt es, Brände vor dem Eintreffen der Feuerwehr zu löschen, so ist der Feuerwehr gleichwohl Gelegenheit zu geben, die Brandstätte zu untersuchen und den Ursachen des Brandes nachzugehen. Bei starker Rauchentwicklung obliegt die Brandbekämpfung ausschließlich der Feuerwehr.

3.4 Räumung des Dienstgebäudes

Die Besucher sind von den Mitarbeitern aufzufordern, das Gebäude unverzüglich über die Treppenhäuser zu verlassen. Behinderten Personen ist dabei Hilfe zu leisten. **Die Benutzung der Aufzüge ist strengstens untersagt (Erstickungsgefahr).**
Alle Mitarbeiter/ Mitarbeiterinnen verlassen das Gebäude auf dem schnellsten Weg. Machen Sie sich mit den gekennzeichneten Fluchtwegen vor einem Ernstfall vertraut!

Detaillierte Verhaltensregeln für alle Beschäftigten sind unter dem Punkt 3.5 aufgeführt.

Die Feuerschutzbeauftragten kontrollieren den ihnen übertragenden Abschnitt auf zurückgebliebene Personen. Sie prüfen, ob alle Fenster und Türen geschlossen (nicht verriegelt) sind. Verletzte Personen werden bis zum Eintreffen des Notarztes von den Ersthelfern (in Rostock auch von den Fachkräften des Ärztlichen Dienstes) versorgt.

Die Gesamtkoordination aller Maßnahmen im Falle eines Feueralarms ist Aufgabe der Einsatzleitung. Ihre Weisungen und die der Rettungsdienste bzw. der Feuerwehr sind zu befolgen.

3.5 Verhalten der Beschäftigten bei Feueralarm

- Zimmer unverzüglich und **ohne Panik** verlassen!
- persönliche Gegenstände (Taschen, Handtaschen) und erforderlichenfalls warme Kleidung mitnehmen
- Fenster und Türen schließen, aber nicht verriegeln
- gekennzeichnete Fluchtwege sowie Treppen, keinesfalls Aufzüge benutzen
- Kollegen, Kunden und besonders hilfsbedürftige Personen mitnehmen/unterstützen
- sofern erforderlich und möglich, versuchen, in der Nähe des Brandherdes leicht entzündbare Gegenstände zu entfernen
- wichtige Arbeitsunterlagen und Sachwerte in Sicherheit bringen (nur, sofern dies ohne eigene Gefährdung der Person möglich ist)

- Bildschirmgeräte abmelden und gegen unbefugte Benutzung sichern, auch nur soweit dies ohne eigene Gefährdung möglich ist
- Sammelplatz aufsuchen - *Sammelplätze* - Anlage 5
- Alle Führungskräfte sind gehalten, am Sammelplatz sofort Vollzähligkeitskontrollen für ihre Zuständigkeitsbereiche durchzuführen und bei Fehlen von Personen die Einsatzleitung zu verständigen.
- Weisungen der Einsatzkräfte, des Arztes, des Sicherheitsbeauftragten oder der Feuerschutzbeauftragten befolgen
- ggf. Erste Hilfe leisten, neben den ausgebildeten Ersthelfern ist jeder Mitarbeiter/ jede Mitarbeiterin zu der ihm möglichen Hilfeleistung verpflichtet (§ 323c StGB)
- Beschäftigte, die das Gebäude nicht mehr verlassen können, haben sich am Fenster für die Einsatzkräfte der Feuerwehr durch Hilferufe bemerkbar zu machen!

Einen Überblick über das Verhalten im Falle eines Brandes gibt das beigefügte Merkblatt „Verhalten bei Bränden“ Anlage 1

4. Bombendrohung

4.1 Entgegennahme einer Bombendrohung

Jede Bombendrohung ist ernst zu nehmen!

Wer von einer Bombendrohung Kenntnis erhält, hat dies sofort der Einsatzleitung mitzuteilen. Die Polizei wird grundsätzlich von der Einsatzleitung informiert. Sollte die unverzügliche Verständigung der Einsatzleitung nicht möglich sein, so ist die Polizei direkt zu benachrichtigen.

Das Merkblatt „Verhalten bei der Entgegennahme einer Bombendrohung“ Anlage 2 ist zu beachten.

Jeder Mitarbeiter/ jede Mitarbeiterin hat sich mit diesem Merkblatt vertraut zu machen.

4.2 Verhalten der Beschäftigten/ Räumung des Dienstgebäudes

Die Weisungen für Feueralarm gelten entsprechend; jedoch sind bei akuter Explosionsgefahr die Fenster zu öffnen.
Sofern es die Situation erfordert, ordnet die Einsatzleitung die Räumung des Gebäudes/ von Gebäudeteilen an. Die Anordnung der Räumung stellt eine dienstliche Weisung dar. Die Mitarbeiter/ innen begeben sich zu den Sammelplätzen (Anlage 5).

Die Einsatzleitung setzt ihre Helfer so ein, dass

- die Räumung in allen Stockwerken vollzogen wird,
- Mitarbeiter und Besucher ausreichend informiert werden und den Ernst der Lage erkennen,
- auch Personen in abgelegenen Gebäudeteilen verständigt werden,
- sofern noch Zeit – systematisch Stockwerk für Stockwerk auf vollständige Räumung kontrolliert werden,
- die Hauseingänge für die Dauer der Räumung durch Helfer gesichert werden,
- die Kontrollen auf Vollzähligkeit am Sammelplatz durchgeführt werden.

Da der Polizei wegen fehlender Kenntnis der örtlichen Gegebenheiten nicht allein eine Durchsuchung des Dienstgebäudes überlassen werden kann, ist der Arbeitsbereich vor dem Verlassen des Arbeitsplatzes optisch kurz zu überprüfen. Dabei ist auch auf ungewöhnliche

Geräusche (Uhrticken, Zischen u.ä.) zu achten.

Jeder Gegenstand – sofern er an einem bestimmten Bereich als nicht dorthin gehörig identifiziert wird, kann die angedrohte Bombe sein. Falls ein verdächtiger Gegenstand entdeckt wird, gelten folgende Grundsätze:

- Nicht berühren!
- Nicht davon ausgehen, dies sei der einzige Sprengkörper!
- Der Fundort ist sofort der Einsatzleitung zu melden!

5. Gewaltandrohung und Gewaltanwendung gegen Beschäftigte

5.1 Vorbeugende Maßnahmen

Eine präventiv durchgängig bürgerfreundliche Konzeption trägt dazu bei, dass sich Aggressionen gar nicht erst aufbauen. Jeder/ jede Beschäftigte kann mit sachgerechtem, angemessenem Verhalten dazu beitragen, die verschiedenen Gefahren in ihrer Entstehung zu verhindern. Wenn Toleranz und Geduld geübt werden und auch in schwierigen Situationen das kundenorientierte-Verhalten beibehalten wird, können nicht selten Überreaktionen vermieden werden.

Bei Störungen gilt der Grundsatz der Störungsbeseitigung. Sachliche Gespräche und die Verwaltungsarbeit sind nur in einer störungsfreien Situation möglich.

Bei bekannt aggressiven Kunden ist präventiv eine zweite Person hinzuzuziehen und soweit möglich ein Beratungsraum mit zweiter Tür zu nutzen. Die Beschäftigten haben sich regelmäßig über ausgesprochene Hausverbote zu informieren und werden bei neu ausgesprochen Hausverboten über den Geschäftsführer informiert (siehe Ablage Jobcenter-DBR- Ablage -> Bereich DBR-Gesamt -> Hausverbote)

Durch diese Geschäftsanweisung ist jeder Beschäftigte ermächtigt zur Durchsetzung der Sicherheit und Beendigung einer unmittelbaren Bedrohungssituation ein sofortiges Hausverbot auszusprechen und zur Durchsetzung Unterstützung anzufordern. Danach ist ein formelles Verfahren zum Hausverbot einzuleiten.

In der Anlage 13 finden Sie eine Darstellung zur Vorgehensweise bei Hausverbotsverfahren.

5.2 Übersicht möglicher Gefährdungsstufen

In der Anlage wird ein Überblick der Gefährdungsstufen mit dem entsprechenden Verhaltensempfehlungen gegeben.

Übersicht möglicher Gefährdungsstufen Anlage 9

Jeder/jede Beschäftigte hat sich selbstständig über diese Handlungsempfehlung zu informieren. Dazu gehören auch Bedrohungen außerhalb des Dienstes, die im Zusammenhang mit der dienstlichen Tätigkeit stehen. Bei Bedrohung durch einen bewaffneten oder körperlich überlegenen aggressiven Kunden, außer im Falle der Notwehr – siehe Merkblatt über Zulässigkeit und Umfang von Notwehrhandlungen –, sollten Mitarbeiter sich nicht in Kämpfe mit dem Angreifer einlassen.

Merkblatt über Zulässigkeit und Umfang von Notwehrhandlungen Anlage 3

Vorkommnisse ab der Gefährdungsstufe 1 sind unverzüglich nach Beendigung der Situation

über den Dienstweg dem Geschäftsführer zu melden. Dem Büro der Geschäftsführung (Jobcenter-Bad-Doberan.Team680@jobcenter-ge.de) ist eine schriftliche Sachverhaltsschilderung zu übermitteln.

Das weitere Verfahren zum Umgang mit dem Vorfall nach Beendigung der Situation ist in einer gesonderten Anweisung für die Führungskräfte geregelt.

5.3 Beleidigung, Beschimpfung, Bedrohung, Sachbeschädigung

Wenn es durch eine Besucherin/ einen Besucher zu Beleidigungen; Beschimpfungen oder Bedrohungen kommt, soll darauf möglichst besonnen, ruhig und sachlich reagiert werden. Die Gesprächsführung sollte eine konstruktive Vertrauensbasis erreichen und der Problemlage der Kundin/ des Kunden durch Offenheit, Toleranz und Geduld begegnen. Sollte dies im Einzelfall dennoch nicht möglich sein, ist die zuständige Führungskraft diesem Gespräch hinzu zu ziehen bzw. über ARE zu alarmieren.
Über dieses Gespräch ist ein Vermerk zu fertigen (Vordruck Anlage 13), wobei der Gesprächsinhalt möglichst wörtlich wiederzugeben ist. Der Vermerk ist der/dem Vorgesetzten zuzuleiten. Diese/dieser leitet den Vermerk an den Geschäftsführer. Weitergehende Maßnahmen, wie das Erteilen eines Hausverbots oder das Stellen einer Strafanzeige sind durch den Geschäftsführer zu prüfen.
In gleicher Weise ist zu verfahren, wenn eine Bedrohung außerhalb der dienstlichen Tätigkeit stattfindet.

Bei Sachbeschädigung ist umgehend das Team 680 über das Postfach (Jobcenter-Bad-Doberan.Team680@jobcenter-ge.de) zu verständigen.

5.4 Tätlicher Angriff

Jeder/ jede Beschäftigte muss darauf gefasst sein, dass trotz aller Vorkehrungen tätliche Angriffe auf ihn selbst bzw. Andere erfolgen können. Im Falle eines solchen Angriffs sind folgende Regeln zu beachten:

- Eigensicherung und Flucht haben Vorrang
- wenn notwendig Notruf „ARE“ betätigen
- sofortige Alarmierung der Polizei über 0 110
- Personensicherung vornehmen und „Erste Hilfe“ leisten
- danach den Vorgesetzten informieren

Merkblatt über Zulässigkeit und Umfang von Notwehrhandlungen Anlage 3

5.5 Geiselnahme

Es ist in der heutigen Zeit nicht mit letzter Sicherheit auszuschließen, dass ein Mitarbeiter im Dienstgebäude als Geisel genommen wird.

Für das richtige Verhalten des Betroffenen gibt es kein Patentrezept. Der Mitarbeiter sollte:

- alle Anweisungen des Täters befolgen,
- alles unterlassen, was sein Leben bzw. seine Gesundheit gefährden könnte,
- sich - wenn möglich - alle wichtigen Merkmale für eine spätere Personenbeschreibung einprägen,
- Ruhe bewahren,
- darauf vertrauen, dass er aus dieser Situation befreit wird.

Wer feststellt, dass ein Mitarbeiter als Geisel genommen wurde, hat sofort die Polizei **Tel.**

(0)-110 und danach die Einsatzleitung zu verständigen.

Für Mitarbeiter, die bedroht oder angegriffen werden, gilt grundsätzlich:

Niemand braucht zu befürchten, durch das Jobcenter Bad Doberan für die aus der Situation heraus getroffenen Entscheidungen und Handlungen nachträglich zur Rechenschaft gezogen zu werden.

Niemand ist aufgefordert, Gesundheit und Leben zu riskieren, um materiellen Schaden vom Jobcenter Bad Doberan abzuwenden.

5.6 Verhalten bei Verdacht auf eine Amok-Lage

5.7 Gefährdungen durch Postsendungen

5.7.1 Erkennen von verdächtigen Postsendungen

Es ist nicht auszuschließen, dass eine Postsendung einen gefährlichen Inhalt hat.
Vor dem Öffnen ist deshalb auf bestimmte verdächtige Merkmale (Anlage 12) zu achten.

5.7.2 Weitere Vorgehensweisen

6. Sonstige Gefahrensituationen

6.1 Demonstrationen und Proteste

Protestaktionen Einzelner oder auch von Gruppen, die sich innerhalb des Gebäudes und unmittelbar vor den Dienststellen zutragen, sind unverzüglich der Einsatzleitung anzuzeigen. Mitarbeiter haben sich in solche Aktivitäten weder aktiv noch passiv verwickeln zu lassen. Kommt es im Rahmen dieser Aktionen zur Körperverletzung oder zu Sachbeschädigungen, ist die Polizei einzuschalten. Soweit möglich, sind die Verursacher festzustellen.

6.2 Medizinische Notfälle

Neben den ausgebildeten Ersthelfern ist jeder Mitarbeiter/ jede Mitarbeiterin zu der ihm/ ihr möglichen Hilfeleistung verpflichtet (§ 323c StGB).

Bei Durchführung der Ersten Hilfe, Lagerung und Transport von Notfallpatienten sind die Grundsätze der Notfallmedizin zu beachten. Es liegt ausschließlich in der eigenen Verantwortung des Ersthelfers, welche Maßnahmen er zur Ersthilfe trifft. Dazu gehört insbesondere auch die Entscheidung darüber, ob er selbst die Ersthilfe leisten kann oder ob nach Art der Verletzung/Erkrankung die Erstversorgung durch einen Arzt/ einer Ärztin oder durch eine Klinik erforderlich ist.

6.3 Arbeits- und Dienstunfälle

Als Arbeits- (bei Angestellten und Arbeitern) bzw. Dienstunfall (bei Beamten) bezeichnet man ein auf äußere Einwirkung beruhendes, plötzliches, örtlich und zeitlich bestimmbares, unfreiwilliges, einen Körperschaden verursachendes Ereignis, das in Ausübung oder infolge des Dienstes bzw. der Arbeit eingetreten ist.

Im Dienst bzw. zur Arbeit gehören auch Dienstreisen/-gänge, die Teilnahme an sonstigen dienstlichen Veranstaltungen und auch das Zurücklegen des mit dem Dienst bzw. mit der Arbeit zusammenhängenden Weges zu und von der Dienststelle.
Zum Verhalten bei Unfällen ist ein Merkblatt zur Orientierung beigefügt Anlage 4

Bei den o. a. Unfällen ist unverzüglich eine Meldung beim Team 680 erforderlich (Jobcenter-Bad-Doberan.Team680@jobcenter-ge.de).

6.4 Unfälle von Besuchern

Die Aufgaben des Jobcenters als Träger der gesetzlichen Unfallversicherung werden gemeinsam von der Agentur für Arbeit (Unfallkasse des Bundes) und dem Landkreis Rostock (Kommunaler Schadensausgleich KSA) wahrgenommen.

Die Unfallversicherung der Leistungsempfänger sowie der Teilnehmer an Maßnahmen der beruflichen Aus- und Fortbildung oder der Berufsförderung richtet sich nach § 2 Abs. 1 Nr. 14 SGB VII und den zu ihrer Änderung, Ergänzung oder Durchführung erlassenen Vorschriften. Deshalb ist bei Unfällen dieses Personenkreises die Unfallmeldung an die zuständige Führungskraft zu richten. Im Nachgang ist eine Unfallanzeige (www.uk-bund.de) über den/die Teamleiter/in bzw. den/die Bereichsleiter/in an die Leiterin des Teams 680 Jobcenter-Bad-Doberan.Team680@jobcenter-ge.de) zu senden.

6.5 Notfallkonzept bei Systemausfällen im dezentralen Rechenzentrum

7. Sonstiges

Die Beschäftigten des Jobcenters haben die Möglichkeit Beratungsangebote zur Bewältigung psychischer Extremsituationen in Anspruch zu nehmen (Anlage 10).

Der Inhalt dieser Dienstanweisung ist mindestens jährlich zum Gegenstand von Dienstbesprechungen zu machen und zu dokumentieren. Die jährliche Unterweisung ist per Unterschrift durch jeden Mitarbeiter/ jede Mitarbeiterin zu bestätigen.

Diese Dienstanweisung tritt zum 25.08.2014 in Kraft. Die bisher gültigen Verfügungen der Bundesagentur für Arbeit zu diesem Thema bzw. Dienstanweisungen des Jobcenters Bad Doberan treten zeitgleich außer Kraft.

Die Anlagen sind jeweils halbjährlich zu prüfen und ggf. zu aktualisieren.
Der Personalrat wurde beteiligt.

Dem besseren sprachlichen Verständnis geschuldet wurde, soweit möglich die geschlechtliche Form der tatsächlichen Besetzung gewählt. In den anderen Fällen wurden beide geschlechtlichen Formen gewählt.

Gerhard Grösch
Geschäftsführer

Verhalten bei Brand

Bitte Ruhe bewahren!

ALARMIERUNG

der Feuerwehr durch	-	Brandmelder
	-	Feuerwehrnotruf (Tel. (0)-112)
	-	ggf. den nächsten privaten oder öffentlichen Fernsprecher
der Einsatzleitung	-	siehe Punkt 1.3 der Geschäftsanweisung

Inhalt der Meldung:

- **Wo** brennt es?
- **Was** brennt?
- **Wie viele** Verletzte gibt es?
- **Welche** Art der Verletzungen?
- **Wer** meldet?

Erste-Hilfe-Maßnahmen

- Rettung von Menschenleben geht vor Brandbekämpfung.
- Lebensrettende Sofortmaßnahmen durchführen.
- Personen mit brennenden Kleidern nicht fortlaufen lassen! In Mäntel oder Tücher hüllen, auf den Boden legen und notfalls hin und her wälzen.

Eine notwendige Räumung wird von der Einsatzleitung bzw. von der Feuerwehr angeordnet.

- Nach Feueralarm **nur** Fluchtwege über Treppe benutzen.
- Geh- und Sehbehinderte aus Gebäude begleiten.
- Bei Versperrung der Fluchtwege am Fenster in sicherem Raum bemerkbar machen.
- Danach Fenster und Türen schließen.

Der Feuerschutzbeauftragte für dieses Stockwerk (Gebäudeteil) ist:
_____ Zimmer-Nr. _____ Tel.Nr. _____
(bitte selbst ergänzen, s. Anl. 7)

BRANDBEKÄMPFUNG

Standort des nächsten Handfeuerlöschers _____ (bitte selbst ergänzen)
Vermeiden Sie jede eigene Gefährdung!

Bis zum Eintreffen der Feuerwehr:
- Türen und Fenster schließen (aber nicht abschließen),
- leicht entzündbare Gegenstände wegschaffen;
- wichtige Arbeitsunterlagen und Sachwerte in Sicherheit bringen,
- Bildschirme abmelden,
- den Brand mit den vorhandenen Handfeuerlöschern bekämpfen, falls Feuerschutzbeauftragter nicht erreichbar,
- Sammelplatz aufsuchen.

Anordnungen der Feuerwehr und der Feuerschutzbeauftragten befolgen!

Beim Einsatz von Feuerlöschern sind nachstehende Grundsätze zu beachten

- Feuerlöscher sind erst dicht am Brandherd in Betrieb zu setzen.
- Die Feuerlöscher dürfen beim Abspritzen nicht waagerecht gehalten werden, da sonst das Druckmittel und nicht das Löschmittel austritt (senkrechte Haltung des Feuerlöschers).
- Brände in geschlossenen Räumen (auch in Schränken oder sonstigen Behältnissen) erst dann freilegen, wenn die Feuerlöscher an Ort und Stelle sind, um eine Ausweitung des Brandes durch Luftzufuhr zu vermeiden.
- Der Löschstrahl ist auf das brennende Material und nicht in die Flammen zu richten.
- Grundsätzlich werden Brandherde von unten nach oben und von außen nach innen bekämpft.
- Mit Wasser darf nicht auf elektrische Anlagen gespritzt werden. Hierzu sind Spezialfeuerlöscher oder Pulverlöscher zu verwenden, die von besonders ausgebildeten Kräften eingesetzt werden.

Beim Brand von Computern, Kopierern oder Arbeitsplatzdruckern sind folgende Hinweise zusätzlich zu beachten:

- Bei Brandgeruch oder Brand – wenn ohne eigene Gefährdung möglich – Netzstecker ziehen.
- Brand nur mit Pulverlöscher bekämpfen.
- Personal des Rechenzentrums informieren.

Verhalten bei der Entgegennahme von Bombendrohungen

Verhalten nach einer Bombendrohung

Anlage 3

Merkblatt über Zulässigkeit und Umfang von Notwehrhandlungen

1. Gesetzliche Grundlage: § 32 StGB
2. Auch eine Notwehrhandlung erfüllt den jeweils eingreifenden Straftatbestand (z.B. Körperverletzung, §§ 223, 223a StGB). Das Vorhandensein der Notwehrlage lässt lediglich die Rechtswidrigkeit der Tat entfallen (§ 32 Abs. 1 StGB), so dass die Tat nicht strafbar ist.
3. Notwehr ist die Verteidigung, die erforderlich geboten ist, um einen gegenwärtigen rechtswidrigen Angriff von sich oder einem anderen abzuwenden (§ 32 StGB). Hierbei ist Folgendes zu beachten:

   a) Zulässiger Zeitpunkt einer Notwehrhandlung
   Notwehr ist lediglich zulässig von dem Moment an, wo ein Angriff unmittelbar bevorsteht (weil der Gegner schon erkennbare Anstalten macht, zum Angriff überzugehen) bis zu seinem endgültigen Abschluss. Handlungen, die vor oder nach diesem Zeitpunkt erfolgen, sind strafbar. Nicht mehr zulässig sind insbesondere Handlungen, die erfolgen, wenn keine Fortsetzung des Angriffs mehr zu befürchten oder die Verletzung endgültig eingetreten ist und weiterer Schaden nicht mehr abgewendet werden kann.

   b) Zulässiger Umfang einer Notwehrhandlung

   - Grundsätzlich darf diejenige Verteidigungshandlung gewählt werden, welche die sofortige Beendigung oder Abschwächung des Angriffs erwarten lässt und damit die endgültige Beseitigung oder Verringerung der Gefahr gewährleistet. Dies richtet sich nach objektiven Maßstäben. Zwischen dem Angriff und seiner Abwehr muss jedoch <u>Verhältnismäßigkeit</u> bestehen. Dies bedeutet zwar nicht, dass der Angegriffene sich auf das Risiko einer ungenügenden Abwehrhandlung einlassen muss, er muss aber <u>bei der Abwehr das am wenigsten schädliche oder gefährliche Mittel anwenden</u>. Welches das am wenigsten schädliche bzw. gefährliche Mittel ist, richtet sich nach den Umständen des konkreten Falles.
   - Zu berücksichtigen sind u.a. Stärke, Hartnäckigkeit und Gefährlichkeit des Angriffs, insbesondere die vom Angreifer eingesetzten Mittel und die Bewaffnung des Angreifers sowie auf der anderen Seite die Abwehrmittel, die dem Angegriffenen in der konkreten Lage zur Verfügung stehen.
   - Das Herbeirufen polizeilicher oder privater Hilfe ist dem Angegriffenen zuzumuten, wenn dies ohne sonderliche Mühe und ohne Risiko möglich ist.
   - Gegenüber Beleidigungen ist in der Regel keine tätliche Abwehr zulässig.
   - Notwehr ist nicht zulässig, wenn einem Angriff ohne zumutbare Preisgabe eigener Interessen verteidigungslos ausgewichen werden kann.

<u>Angriffe von Betrunkenen</u>
Hier ist das Notwehrrecht erheblich eingeschränkt. Der Angegriffene hat ein <u>erhöhtes Risiko in Kauf zu nehmen</u>. Unter Umständen kann es in diesem Fall geboten sein, auf Abwehr zu verzichten. Ansonsten muss zunächst versucht werden, die Gegenwehr auf <u>rein defensive Abwehrhandlungen</u> zu beschränken. Erst wenn alle derartigen Möglichkeiten ausgenutzt worden sind, darf der Angegriffene Abwehr in Form eines Gegenangriffs leisten. Ist ein Ausweichen aber nicht mehr möglich, so darf die durch die Verteidigung herbeigeführte Verletzung nicht außer Verhältnis zu dem von dem Angreifer drohenden Schaden stehen.

Anlage 4

Verhalten bei Unfällen

1. Verletzte bergen

1.1. Nicht unnötig transportieren

1.2. An eine sichere Stelle bringen

1.3. Nicht unbeaufsichtigt lassen

2. Erste Hilfe leisten

2.1. Ersthelfer benachrichtigen (*siehe Anlage 6)*

2.2. Wenn erforderlich, Rettungsdienste benachrichtigen

3. Hinzuziehen von Ärzten

Da in unmittelbarer Nähe des Jobcenters am Standort Bad Doberan und der Geschäftsstelle des SGB III in Bad Doberan keine Ärzte vertreten sind, ist bei jeglichen Unfällen der Rettungswagen oder der Notarzt zu verständigen. Am Standort Kopernikusstr. 1a in Rostock können die Ärzte des ärztlichen Dienstes hinzu gezogen werden.

4. Unfall melden

Zuständige Führungskraft informieren

5. Übersichten Durchgangsärzte

http://lviweb.dguv.de/dguvLviWeb/faces/D

Beratungsangebote

Berufspsychologischer Service (BPS)

Opferhilfe M-V

Die Opferhilfe ist eine Beratungsstelle für Opfer oder Zeugen einer Straftat. Hier erhalten sie umfangreiche Unterstützungsangebote (auch für Stalking-Opfer), sowie Informationen über Ihre Rechte. Die Beratung ist kostenlos, streng vertraulich und erfolgt unabhängig von der Erstattung einer Anzeige.

Tel.: 0381 / 490 74 60
Email: info@opferhilfe-mv.de

Weitere Informationen finden Sie unter: www.opferhilfe-mv.de

Weißer Ring e. V.:

Das Angebot des Vereins ist vielfältig und wird auf den Einzelfall abgestimmt. Zudem besitzt der Verein Erfahrungen in der Unterstützung von Stalking-Opfern. Kontakt zu einer Außenstelle in Ihrer Nähe erhalten sie über das Landesbüro M-V.

Tel.: 0385 / 500 76 60
Email: lbmeckpom@weisser-ring.de

Weitere Informationen finden Sie unter: www.weisser-ring.de

Verhalten bei Eingang potentieller Brief- und Paketbomben bzw. potentiell biologisch oder chemisch verseuchter Post

Hinweise zum Erkennen von Brief- und Paketbomben

Jeder kann Opfer einer „Brief- oder Paketbombe“ werden, da sowohl im allgemeinkriminellen als auch im terroristischen Bereich diese Sprengvorrichtungen immer wieder dazu benutzt werden, Personen gezielt anzugreifen.

Die nachfolgenden Punkte sollen als **Hilfestellung** für das Erkennen von „Brief- und Paketbomben“ dienen, sie dürfen jedoch **nicht** als a**bschließende Aufzählung** verstanden werden.

- Wahrscheinlichkeit, als Opfer in Frage zu kommen (z.B. vorausgegangene Drohung, politische Tätigkeit, ausländische Staatsangehörigkeit usw.)
- Post aus dem Ausland, Luftpost oder Auslieferung durch private Paketzustelldienste oder erkennbar nicht durch Post zugestellt (ohne Briefmarken, kein Poststempel usw.)
- Hinweise auf dem Umschlag, wie „Vertraulich“, „Privat“, „Persönlich“ usw.
- Postsendung ist über das notwendige Maß frankiert
- Ölige Flecken oder Verfärbungen, herausragende Drähte oder Metallfolie
- Ungewöhnlich hohes Gewicht der Postsendung in Bezug auf ihr Format
- Fester Umschlag oder ungewöhnlich stabile Verpackung
- Unebener Umschlag bzw. fühlbare Gegenstände im Innern des Umschlags
- Übertriebene Versiegelung der Postsendung/Sicherung mit Klebeband und Schnur

Verhalten bei Eingang potentieller Brief- und Paketbomben bzw. potentiell biologisch oder chemisch verseuchter Post

Verhaltensmaßnahmen bei potentiellen Brief- und Paketbomben

Geht die Empfängerin bzw. der Empfänger einer Postsendung davon aus, dass es sich um eine „Brief- oder Paketbombe“ handeln könnte, so hat er folgendes **zwingend** zu beachten:

Gegenstand <u>nicht mehr</u>:

- berühren,
- bewegen,
- schütteln,
- biegen oder brechen,
- keine Bänder oder Schnüre zerschneiden,
- keine Öffnungsversuche unternehmen,
- nicht in ein Behältnis ablegen.

- Alle Personen zum Verlassen des Gefahrenbereiches (z.B. Büro, Wohnung, Gebäude) auffordern.
- Gefahrenbereich weiträumig absperren und gegen jegliches Betreten sichern.
- Zuständige Polizeidienststelle über bisherige Feststellungen umfassend informieren.

Bei Verdacht auf potentiell biologisch oder chemisch verseuchter Post gelten die gleichen Verhaltensmaßnahmen wie bei Verdacht auf Brief- und Paketbomben.

Vorfall im Kundenkontakt

Dokumentation des Vorfalls in einem Vermerk durch Betroffenen (Weiterleiten über den Vorgesetzten an Geschäftsführer)

Datum & Zeit

Ort

Vorfall / Tathergang

Zeugen

Situation des Täters

Schaden / Verletzungen

Straftatschwere

Wiederholungsgefahr

gemeinsame Bewertung des Vorfalls Mitarbeiter und Führungskraft

Information über Vorfall an Team 680 oder Geschäftsführer

- Entscheidung über Anzeige durch Mitarbeiter oder Geschäftsführer
- evtl. auch Unfallanzeige

Entscheidung über Hausverbot und Dauer des Hausverbotes durch Geschäftsführer

- Anfertigen des Schreibens zum Hausverbot
- Information an Internen Service Rostock durch Büro des Geschäftsführers

PZU - Zustellung an Kunden durch Büro des Geschäftsführers

Information der Bereiche und Dienststellen durch Büro des Geschäftsführers

Überwachung Wiedervorlage des Hausverbotes durch Büro des Geschäftsführers

*bei Widerspruch des Kunden zum Hausverbot Bearbeitung durch Widerspruchsstelle Jobcenter Bad Doberan