



## Ablaufgestaltung und Technik im Bürgerbüro

Das Bürgerbüro als moderne Dienstleistungszentrale ist der zentrale Dreh- und Angelpunkt für alle bürger- und wirtschaftsorientierten Leistungen der Verwaltung. Aber nicht nur der klassische stationäre Betrieb ist relevant, auch Dienstleistungen zum E-Government oder die Behördenhotline 115 gewinnen an Bedeutung. Daher muss das moderne Bürgerbüro sich nicht nur um Prozessgestaltung und einheitliche Prozessdokumentation kümmern, sondern auch die

aktuellen technischen Entwicklungen im Blick haben. Das Seminar präsentiert Lösungsansätze, wie die Kundenorientierung verstärkt und die Wirtschaftlichkeit der Verwaltung erhöht werden. Neben der Prozessgestaltung werden auch die Möglichkeiten der IT-Unterstützung für Front-Back-Office und fallabschließende Prozesse gezeigt. Das Seminar stellt die aktuellen Zukunftsthemen des Bürgerbüros von XML-Formularen und SB-Technik bis hin zu einheitlichen Benutzeroberflächen vor. Fragen und Erfahrungen der am Seminar Teilnehmenden ergänzen die Praxisbeispiele.

### Schwerpunkte

- Auswahl der relevanten Leistungen
- Prozessgestaltung à Front- und Back-Office oder Fallabschluss
- Prozessdokumentation à Nutzung der Hotline 115 und im Bürgerbüro
- Simulierte Bürgerbürodienste (Open Rathaus)
- Sinnvoll auslagerbare Leistungen
- Einheitliche Benutzeroberflächen für alle Bürgerbürodienste (z. B. VOIS)
- Mobile Bürgerbürodienste
- IT-Unterstützung sowie Warte- und Aufrufsysteme
- Der Bürger als Teil der Prozesskette bis hin zu Selbstbedienung
- Erfahrungsaustausch und Fragen der Teilnehmenden

### Preis

195.00 € zzgl. 19% MwSt.

### Referent/-in

Dipl.-Kfm. **Oliver Massalski**, Institut für Public Management, Berlin, berät Kommunen, kommunale Unternehmen und Verbände

### Seminarteilnehmende

Bürgerbüro, Organisations-, IT- und Qualitätsmanagementbeauftragte sowie interessierte Ämter

### Ort und Datum

Hotel Kaiserhof Münster, Bahnhofstraße 14, 48143, Münster

08-12-2022 (09:00 - 16:00 Uhr)