BITEG

Ablaufgestaltung und Technik im Bürgerbüro

Das Seminar widmet sich der Weiterentwicklung des Bürgerbüros unter Berücksichtigung elektronischen Dienstleistungen. Diese modernisieren das Verwaltungsimage, verbessern die Wirtschaftlichkeit und schaffen Freiräume für mehr Bürgerorientierung.

Das Seminar zeigt, wie das gemacht werden kann – mit zeitgemäßer Prozessgestaltung, IT-Unterstützung und fallabschließenden Prozessen oder auch arbeiterleichternden Front-Back-Office-Ansätzen. Aktuelle Zukunftsthemen des Bürgerbüros von XML-Formularen, SB-Technik, sowie die Erfahrungen der Teilnehmenden und deren Fragen werden einbezogen.

Schwerpunkte

– Auswahl der relevanten Leistungen: Was gibt es, und was brauchen wir davon?

– Prozessgestaltung: Front-/Back-Office oder Fallabschluss?

– Prozessdokumentation

– Nutzung der Hotline 115

– 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

167.00 € zzgl. 19% MwSt.

Referent/-in

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

Seminarteilnehmende

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

Ort und Datum

BITEG

IHZ Internationales Handelszentrum, Friedrichstraße 95, 10117, Berlin

09-11-2020 (09:00 - 15:30 Uhr)