SEMINAR: 2024062

Ablaufgestaltung und Technik im Bürgerbüro

Zielgruppe: Mitarbeiter des Haupt- und Meldeamtes, Organisationsbeauftragte, Leiter und Mitarbeiter aus Bürgerbüros, interessierte Ämter

Seminarinhalt:

Das Bürgerbüro – die moderne Dienstleistungszentrale der Verwaltung. Damit wird das Bürgerbüro der zentrale Dreh- und Angelpunkt für alle bürger- und wirtschaftsorientierten Leistungen der Verwaltung. Hierbei ist nicht nur der klassische stationäre Betrieb relevant. Im gleichen Zuge sind auch Dienstleistungen zum E-Government oder Behördenhotline 115 mit anzudenken. Das moderne Bürgerbüro wird sich nicht nur um Prozessgestaltung und einheitliche –dokumentation kümmern müssen, sondern auch die aktuellen technischen Entwicklungen vor allem Kontext des OZG im Blick haben. Das Seminar präsentiert Ihnen Lösungsansätze wie die Kundenorientierung verstärkt und die Wirtschaftlichkeit der Verwaltung erhöht werden kann. Neben der Prozessgestaltung bilden auch die Möglichkeiten der IT-Unterstützung sowohl für Front-Back-Office oder fallabschließende Prozesse eine wichtige Rolle. Wir diskutieren die aktuellen Zukunftsthemen des Bürgerbüros von XML-Formularen und SB-Technik bis hin zu einheitlichen Benutzeroberflächen und den Verwaltungs-portalen. Erfahrungen der anderen Seminarteilnehmer ergänzen die Praxisbeispiele.

Schlagwörter:

- Auswahl der relevanten Leistungen
- Prozessgestaltung Front- und Back-Office oder Fallabschluss
- Prozessdokumentation Nutzung der Hotline 115 und im Bürgerbüro
- Online-Zugangsgesetz (OZG)
- Simulierte Bürgerbürodienste (Open Rathaus)
- Einheitliche Benutzeroberflächen für alle Bürgerbürodienste (bspw. VOIS)
- Mobile Bürgerbürodienste
- IT-Unterstützung sowie Warte- und Aufrufsysteme
- Der Bürger als Teil der Prozesskette bis hin zu Selbstbedienung

Termin	Zeit	Ort	Gebühr	
11.12.2024	**09:00 - 16:00**	**Erfurt**	**Mitglieder:**	**15,00 €**

Dozent/-in	**Oliver Massalski**

Anmeldeschluss: Vier Wochen vor Seminarbeginn