

Strategie Bürgerservice



Strategie Bürgerservice

- ✓ Dienstleistungshaltung
- ✓ Persönlicher Bürgerservice
- ✓ E-Government

Dienstleistungshaltung

- ✓ Mit Kopf und Herz fängt alles an!
- ✓ Service beginnt mit der inneren Haltung
- ✓ Grundauftrag: Öffentlicher DIENST
Wir dienen den Bürgern!

Was erwarten die Bürger?

- ✓ Freundlichkeit, Freude im Kontakt
- ✓ Kompetenz, Professionalität, Schnelligkeit
- ✓ Hilfsbereitschaft, Lösungswillen

Was tun wir für die richtige Haltung?

- ✓ Ausdrückliches Bekenntnis
- ✓ Vorbild und Führung
- ✓ Personalauswahl
- ✓ Schulung und Bewusstmachung
- ✓ Zufriedene Mitarbeiter

Bürgerservice vor Ort

Unser Anspruch:

- ✓ Wir machen es dem Bürger einfach.
- ✓ Wir ermöglichen schnelle Erledigung.
- ✓ Wir machen den Besuch angenehm.

Die Aufgabenfelder

- ✓ Öffnungszeiten nach Bürgerbedarf
- ✓ Eindeutige Zuständigkeiten, klare Besucherlenkung
- ✓ Bündelung von Bürgeranliegen im Bürgerbüro
- ✓ Umfassende Sachbearbeiterkompetenz
- ✓ Optisch angenehme zeitgemäße Besucherbereiche

Persönlicher Bürgerservice

Kreishaus I: Das Bürgerbüro ist am Start

3 Stufen der Bündelung des Services:

- ✓ Kundenservicezentrum
Callcenter
- ✓ Fahrerlaubniswesen
- ✓ Abfallwirtschaft: Bürgerkontakte

Kreishaus II: Sozialer Bürgerservice

E-Government

E-Government bedeutet:

- ✓ Wir bringen unsere Dienstleistung nach Hause!
- ✓ Wohnzimmer und Kneipe statt Amtsstube und Wartebereich

Zielqualitäten:

- ✓ Bequem, zeitenfrei, einfach, sicher, schnell, abschließend, barrierefrei, wirtschaftlich.

Handlungsfelder

- ✓ Rechtliche Hürden und Datenschutz
- ✓ KIRU – Rechenzentrum - Verbundlösungen
- ✓ Geschäftsprozesse
- ✓ Technik und Invest
- ✓ Mitarbeiter mitnehmen

Im ersten Fokus:

- ✓ Fallzahlenstarke überschaubare Dienstleistungen:
 - ✓ Abfall
 - ✓ Führerscheine

Ausblick – Strategie – Weiterentwicklung

- ✓ Wir brauchen Zeit und Ressourcen für die Konzeptentwicklung und konkrete weitere Fortschritte

Fazit

Wir wollen es den Bürgern einfach machen !

Wir haben Lust drauf
Wir dürfen Zukunft gestalten
Wir brauchen Sie!

- ✓ Als kritische Begleiter und Ermunterer
- ✓ Als politische Entscheider
- ✓ Als Ressourcenbereitsteller

Danke