

LEITTEXT

Bearbeiter: _____

Datum: _____

Thema

Struktur- und Arbeitsabläufe der Ausbildungsbehörde

Zielgruppe: _____

Stand: _____

Umfang: _____

Zeitbedarf: 1 Tag

Beschreibung

Azubis/Anwärter sind eine Woche im Amt, Einführungsveranstaltung hat bereits stattgefunden.
Stichwort "Bürgerfreundlichkeit"

Lernziele

Kennen lernen des Behördenaufbaus; grob wissen, wo die einzelnen Aufgaben erledigt werden;
kompetent Auskunft geben an Hilfe suchende Bürger

Aufgabe

Erstellen Sie für sich einen Behördenwegweiser, mit dessen Hilfe Bürger den richtigen
Ansprechpartner im Amt finden können.

Leitfragen

1. Wie ist der Bürger präsent?
 - persönlich
 - am Telefon
2. Was will der Bürger?
 - bloße Auskunft
 - Beschwerde
 - Antrag
3. Welches konkrete Problem hat der Bürger?
 - Sucht er nur ein bestimmtes Zimmer?
 - Sucht er eine bestimmte Stelle (z. B. Kfz-Zulassung)?
 - Weiß er überhaupt nicht, wo er eigentlich hingehen will/soll?

Arbeitsmaterial

Organisationsplan, Geschäftsverteilungsplan, Telefonverzeichnis, PC mit Zugang zum Intranet

Kontrollbogen

Vorlegen verschiedener Verwaltungs"produkte" (Musterbescheide, nachgestellte Bürgeranrufe)