

Leittext

Bearbeiter: _____

Datum: _____

Thema:

Struktur und Arbeitsabläufe der Ausbildungsbehörde

Zielgruppe: Studierende nach _____

Stand: Juli/August 2018

Fachstudienabschnitt 1

Zeitbedarf: mittel (1-2 Arbeitstage)

Beschreibung:

Die neu eingestellten Azubis sind jetzt eine Woche in der Behörde, sämtliche Einführungsveranstaltungen haben bereits stattgefunden. Nun werden diesen die Ziele der Verwaltung, insbesondere unter dem Stichwort „Bürgerfreundlichkeit“, nahegebracht.

Lernziele:

Kennenlernen des Behördenaufbaus sowie der Zuständigkeiten der einzelnen Fachämter und deren Austausch untereinander; kompetentes Auftreten gegenüber Hilfesuchenden Bürgern und sonstigen Besuchern der Behörde

Aufgaben:

Sie sind einer der neuen Auszubildenden. Ihre Aufgabe ist es, für Sie selbst einen Behördenwegweiser zu gestalten, mit dessen Hilfe Sie Bürgern den richtigen Ansprechpartner im Amt vermitteln können. Ermitteln Sie ggf. anhand einer Bürgerumfrage bestimmte Muster bei Behördengängen.

Leitfragen:

1. Wie ist der Bürger präsent? (telefonisch oder persönlich)
2. Welche Intention hat der Bürger? (bloße Auskunft, Beschwerde, Antrag, ...)
3. Welches konkrete Problem hat der Bürger? Sucht er eine bekannte Zimmernummer, einen bestimmten Mitarbeiter, eine spezielle Stelle oder weiß er z.B. überhaupt nicht, wohin mit seinem Anliegen?
4. Wie lassen sich Ihre Orientierungshilfen sinnvoll visualisieren?
5. Wie könnte es Ihnen gelingen, die Daten immer auf dem aktuellsten Stand zu halten und Veränderungen einzupflegen?

Arbeitsmaterial:

Organisations- und Geschäftsverteilungsplan, Telefonverzeichnis, sonstige behördeninterne Verzeichnisse

Kontrollbogen