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)