

# Alles aus einer Hand!

## *Einrichtung eines Bürgerbüros*

Bürgerbüros sind zentrale Anlaufstellen für die Bewohner einer Gemeinde. Sie ermöglichen die Abwicklung möglichst aller wichtigen Leistungen, die ein Bürger von seiner Stadtverwaltung braucht. Kundenorientierung und Dienstleistungsqualität stehen im Mittelpunkt.

Eine Weiterentwicklung des Bürgerbüros ist das virtuelle Rathaus, von dem der Bürger online Dienstleistungen abrufen kann.

Bürgerbüros sparen Zeit für den Bürger und Kosten für die Stadtverwaltung. Sie erhöhen die Lebensqualität und sind ein Beitrag zum Stadtmarketing.

### *Schritte zu einem Bürgerbüro*

- ▶ **Eine Projektgruppe eruiert die Bedürfnisse der Bürger und entwickelt ein Konzept**
- ▶ **Interessierte Bürger können sich beteiligen und Ideen entwickeln (Lernen von und mit dem Kunden)**
- ▶ **Das Konzept wird von Bürgermeister und Stadtrat verabschiedet**
- ▶ **Organisatorische und räumliche Voraussetzungen werden geschaffen**
- ▶ **Auswahl und Schulung der Mitarbeiter im Bürgerbüro wird geplant**
- ▶ **Evaluation und Weiterentwicklung durch Kundenbefragungen werden konzipiert**