

## **Kommunale Verwaltung zwischen Bürgeranforderungen, Public-Private-Partnership und Verwaltungskooperation**

### **Bürgerbüros – Serviceläden – Bürgerportale**

Welche Anforderungen stellen die Bürger an das Dienstleistungsangebot von Kommunalverwaltungen? Wie können Dienste zwischen Verwaltungsebenen vernetzt werden? Um werden dazu private Dienstleistungen eingebunden? Um Antworten auf diese und ähnliche Fragen zu finden, treffen sich Experten und Interessierte aus Verwaltung, Wirtschaft und Wissenschaft auf dieser Tagung.

Im Mittelpunkt stehen die Schnittstellenprobleme und mögliche Lösungen beim Angebot bürgerorientierter Verwaltungsdienstleistungen. Kommunale Bürgerbüros und Serviceläden müssen die Zusammenarbeit zwischen Front-Office und Back-Offices organisieren. Dabei werden die Grenzen der herkömmlichen Verwaltungsgliederung ebenso wie die zwischen öffentlichen und privaten Dienstleistungsanbietern oft überschritten. Moderne I+K-Technologien erscheinen als Lösungsweg, werfen aber neue Probleme der Standardisierung und der Zugänglichkeit auf. Nicht zuletzt gilt es, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgreich an der Modernisierung der Verwaltungsdienstleistungen zu beteiligen. Neben einführenden Überblicksvorträgen werden die entstehenden Probleme an konkreten Beispielen diskutiert. Dabei werden auch die Chancen verschiedener öffentlicher und privater Trägerschafts-Modelle ausgelotet.

#### **Tagungsort**

Deutsche Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer  
Freiherr-vom-Stein-Str. 2  
67346 Speyer

#### **Ansprechpartner für Teilnehmer**

Lioba Diehl 06232/654-226 • Beate Günster 06232/654-269  
Fax 06232/654-488  
E-mail: [tagungssekretariat@dhv-speyer.de](mailto:tagungssekretariat@dhv-speyer.de)  
<http://www.dhv-speyer.de>

#### **Anmeldung**

Bitte senden Sie die beiliegende Anmeldekarte bis spätestens zum 20. August 2002 an uns zurück. Aus räumlichen Gründen muss die Teilnehmerzahl begrenzt werden. Anmeldungen können daher nur in der zeitlichen Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt werden.

#### **Beitrag**

Der Bund und alle Länder sind Träger der Hochschule. Für Teilnehmer aus dem Bereich der unmittelbaren Verwaltung unserer Träger werden 125,00 € berechnet. Sonstige Teilnehmer bezahlen 180,00 €. Die Teilnahme am Büfett am Mittwochabend und an der Stadtführung am Donnerstagabend sind im Preis enthalten. Die Rechnung senden wir nach Beendigung der Veranstaltung gegebenenfalls an den Kostenträger. Abmeldungen werden schriftlich erbeten. Bei Abmeldungen vor der Bestätigung durch die Hochschule werden keine Beiträge erhoben. Geht die Abmeldung vor dem Anmeldeschluss ein, ist die Hälfte des Beitrages fällig. Wenn uns die Abmeldung erst später erreicht, müssen wir auf Zahlung des vollen Beitrages bestehen. Die Stornokosten entfallen, wenn Sie einen Ersatzkandidaten benennen, der dem angesprochenen Teilnehmerkreis angehört.

#### **Übernachtung**

Der Teilnehmerbeitrag enthält grundsätzlich keine Kosten für Unterkunft und Verpflegung. Auf dem Campus der Hochschule steht eine begrenzte Anzahl von Zimmern mit Dusche und WC zum Preis von 31 € pro Übernachtung (ohne Frühstück) zur Verfügung. Sofern Ihrem Wunsch nach Unterbringung entsprochen werden kann, erhalten Sie eine Reservierungsbestätigung. Die Vermittlung von Hotelzimmern durch die Hochschule ist leider nicht möglich. Ein Hotelverzeichnis schicken wir Ihnen gerne zu.

#### **Speicherung der Daten**

Die für die Organisation der Veranstaltung notwendigen personenbezogenen Daten werden maschinell verarbeitet und gespeichert. Mit der Anmeldung erklären Sie hierzu Ihr Einverständnis.

#### **Anreise**

Informationen zur Anreise finden Sie unter  
<http://www.dhv-speyer.de/Weiterbildung/Tipps/Tipps2.htm>

## **Kommunale Verwaltung zwischen Bürgeranforderungen, Public-Private-Partnership und Verwaltungskooperation.**

### **Bürgerbüros – Serviceläden – Bürgerportale**

**18. bis 20. September 2002**

Wissenschaftliche Leitung:  
**Prof. Dr. Dorothea Jansen**

## Mittwoch, 18. September 2002

### **Bürgeranforderungen und Bürgerdienstleistungen**

- 14.00 Uhr **Eröffnung**  
*Prof. Dr. Dorothea Jansen*  
Deutsche Hochschule für  
Verwaltungswissenschaften Speyer
- 14.30 Uhr **Bürger, Klienten und Kunden: multiple  
Rollen und Erwartungen der Bevölkerung  
gegenüber der Verwaltung**  
*Prof. Dr. Dieter Grunow*  
Universität Duisburg
- 15.00 Uhr **Bürgeramtkonzepte und Informations-  
management: Auf dem Weg zum  
virtuellen Rathaus**  
*Patrick Sensburg, M.A.*  
FernUniversität Hagen
- 15.30 Uhr Diskussion
- 16.00 Uhr Kaffeepause
- 16.30 Uhr **Verwaltungsorganisation aus Bürgersicht  
in Hagen – Vom Bürgerladen zum  
ganzheitlichen Ansatz**  
*Michael Ellinghaus*  
Stadt Hagen
- 17.00 Uhr **Kundenzufriedenheit mit Bürgerbüros in  
kleinen Gemeinden**  
*Burkhard Margies, M.A.*  
Deutsche Hochschule für  
Verwaltungswissenschaften Speyer
- 17.30 Uhr Diskussion
- 18.30 Uhr Büfett in der Taberna der Deutschen Hoch-  
schule für Verwaltungswissenschaften  
Speyer

## Donnerstag, 19. September 2002

### **Verwaltungskooperation und Kooperation mit Privaten**

- 9.30 Uhr **Architekturen für Bürgerservices in  
staatlich-kommunaler Kooperation**  
*Prof. Dr. Klaus Lenk*  
Universität Oldenburg
- 10.00 Uhr Diskussion
- 10.30 Uhr Kaffeepause
- 11.00 Uhr **Einbindung bürgerorientierter  
Dienstleistungen in ein  
E-Government-Konzept**  
*Hans Randl*  
Finanzbehörde Hamburg
- 11.30 Uhr **Vernetzung der Dienstleistungen zwischen  
Verwaltungsebenen – politisches Wollen  
und rechtliches Können**  
*Dr. Martin Eifert*  
Hans-Bredow-Institut für Medienforschung,  
Hamburg
- 12.00 Uhr Diskussion
- 12.30 Uhr Mittagspause
- Kooperation in Bürgerportalen**
- 14.00 Uhr **Praxisbeispiel Esslingen: MediaKomm**  
*Andreas Kraft*  
Stadt Esslingen
- 14.30 Uhr **Auf dem Weg zu funktionsfähigen Portalen:  
Bottom up oder Top down? RLP-Direkt**  
*Dieter Rösches*  
Gemeinde- und Städtebund Rheinland-Pfalz,  
Mainz
- 15.00 Uhr Diskussion
- 15.30 Uhr Kaffeepause

- 16.00 Uhr **E-Government im Kommunalen  
Datenverarbeitungs-Verbund  
Baden-Württemberg**  
*Bernd Schulte*  
Datenzentrale Baden-Württemberg, Stuttgart
- 16.30 Uhr Diskussion
- 17.00 Uhr Stadtführung  
anschließend Möglichkeit zum gemeinsamen  
Abendessen

## Freitag, 20. September 2002

### **Mitarbeiter als Erfolgsfaktor**

- 9.00 Uhr **Neue Formen der Kooperation und  
Beteiligung als Chance für die kommunale  
Aufgabenerfüllung**  
*Karsten Schneider*  
Universität Kassel
- 9.30 Uhr **Einbindung und Qualifikation von  
Mitarbeitern in Reformprozessen – Beispiele  
und Erfahrungen**  
*Dr. Siegfried Mauch*  
Führungsakademie Baden-Württemberg,  
Karlsruhe
- 10.00 Uhr Diskussion
- 10.30 Uhr Kaffeepause
- 11.00 Uhr **Organisation des Wissensmanagements bei  
der Stadt Köln**  
*Dr. Andreas Engel*  
Stadt Köln
- 11.30 Uhr Diskussion
- 12.00 Uhr Ende der Veranstaltung