

16.00 Uhr **Das Gemeinsame Call-Center der Städte
Köln und Bonn. Ziele – Organisationsformen
– Erfolgsbedingungen**

Frank Perkhof
Leiter des Call-Centers Köln-Bonn

16.30 Uhr **Rahmenbedingungen und Erfolgsfaktoren
interkommunaler Kooperationen –
Erfahrungen aus dem Bundeswettbewerb
KommKOOP**

Michael Zarth
Bundesamt für Bauwesen und Raumordnung,
Bonn

17.00 Uhr Diskussion

17.30 Uhr Schluss

Freitag, 19. Oktober 2007

Wandel der Organisationskultur

9.00 Uhr **Zukunftsorientiertes Personalmanagement
als Erfolgsfaktor komplexer
Dienstleistungen**

Elke R. Holzrichter
Programmbereichsleiterin
"Personalmanagement",
Kommunale Gemeinschaftsstelle für
Verwaltungsmanagement (KGSt), Köln

9.30 Uhr **„One Stop shop“ und Dienstleistungs-
orientierung – das Beispiel der HWK Trier**

Dr. Josef Adams
Stv. Hauptgeschäftsführer, Handwerkskammer
Trier

10.00 Uhr Diskussion

10.30 Uhr Kaffeepause

11.00 Uhr **Organisationsmodelle für eine flexible
Verwaltung**

Dr. Ulrich Naujokat
Geschäftsführer der AWW-Arbeitsgemeinschaft
für wirtschaftliche Verwaltung e. V., Eschborn

11.30 Uhr Diskussion

12.00 Uhr **Zusammenfassung und Ausblick**

Univ.-Prof. Dr. *Dorothea Jansen*
Deutsche Hochschule für
Verwaltungswissenschaften Speyer

12.30 Uhr Ende der Veranstaltung

Tagungsort

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

Ansprechpartner für Teilnehmer

Lioba Diehl 06232/654-226
Edith Göring 06232/654-269
Fax 06232/654-488
E-Mail: tagungssekretariat@dhv-speyer.de
<http://www.dhv-speyer.de>

Anmeldung

Bitte senden Sie die beiliegende Anmeldekarte bis spätestens zum 20. September 2007 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 250 Euro berechnet. Sonstige Teilnehmer bezahlen 350 Euro. Die Rechnung senden wir nach Beendigung der Veranstaltung gegebenenfalls an den Kostenträger. Abmeldungen werden schriftlich erbeten. Bei Abmeldungen vor Anmeldeschluss wird kein Beitrag erhoben. Geht die Abmeldung spätestens 14 Tage vor Beginn der Veranstaltung ein, ist die Hälfte des Beitrags zu entrichten. Erfolgt die Abmeldung später bzw. erscheint die Teilnehmerin oder der Teilnehmer nicht, ist der volle Beitrag zu zahlen. Die Stornokosten entfallen, wenn Sie eine Ersatzkandidatin bzw. einen Ersatzkandidaten benennen, die/der dem angesprochenen Teilnehmerkreis angehört.

Übernachtung

Der Teilnehmerbeitrag enthält keine Kosten für Unterkunft und Verpflegung. Auf dem Campus der Hochschule steht eine begrenzte Anzahl von einfachen Zimmern mit Dusche und WC zum Preis von 31 Euro pro Übernachtung 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.



Organisation komplexer Dienstleistungen – Informations- und Schnittstellenmanagement in Verwaltungen

17. bis 19. Oktober 2007

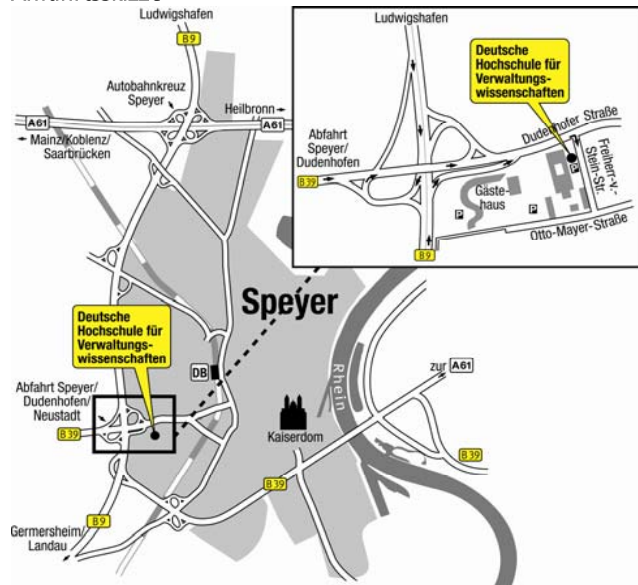
Wissenschaftliche Leitung:
Univ.-Prof. Dr. Dorothea Jansen

Organisation komplexer Dienstleistungen – Informations- und Schnittstellenmanagement in Verwaltungen

Verwaltungen sehen sich neuen und immer komplexeren Anforderungen gegenüber. Gewandelte Erwartungen von Nutzern und Mitarbeitern, neue technologische Möglichkeiten und sich ändernde Rahmenbedingungen verlangen einen kontinuierlichen Anpassungsprozess. Bei diesem Prozess müssen sowohl die eigenen (Wissens-) Ressourcen genutzt, als auch neue Quellen durch Kooperationen erschlossen werden. Informations- und Schnittstellenmanagement werden dadurch zu wichtigen Instrumenten, um komplexe Dienstleistungen effizient erbringen zu können.

Die Tagung wendet sich an Führungskräfte aus den Bereichen der strategischen Planung und Verwaltungsmodernisierung sowie Experten und Schnittstellenmanager aus Verwaltung und öffentlichem Sektor. Inhaltlich wird der Fokus auf dem nach innen und außen gerichteten Management von komplexen Dienstleistungen wie z.B. in der Wirtschaftsförderung oder der Kooperation von Kommunen im Rahmen von Metropolregionen oder gemeinsamen Call Centern liegen.

Anfahrtsskizze



Mittwoch, 17. Oktober 2007

14.00 Uhr Begrüßung

Univ.-Prof. Dr. Dorothea Jansen
Deutsche Hochschule für
Verwaltungswissenschaften Speyer

Komplexe Dienstleistungen als Herausforderung

14.30 Uhr Wissensintensive Dienstleistungen – Anforderungen an Wissensmanagement und Kooperation

Univ.-Prof. Dr. Dorothea Jansen
Deutsche Hochschule für
Verwaltungswissenschaften Speyer

15.00 Uhr E-Government und Verwaltungsdienstleistungen

Prof. Dr. Utz Schliesky
Finanzministerium des Landes Schleswig-Holstein, Leiter Abt. 5 Verwaltungsmodernisierung, Kiel

15.30 Uhr Diskussion

16.00 Uhr Kaffeepause

16.30 Uhr Integration von Ämtern und Fachaufgaben im Kontext der Verwaltungsreform in Baden-Württemberg

Prof. Dr. Jörg Menzel
Landkreis Karlsruhe, Fachbereichsleiter
Umwelt und Technik, Karlsruhe

17.00 Uhr Diskussion

17.30 Uhr Schluss

20.00 Uhr Möglichkeit zum gemeinsamen Abendessen

Donnerstag, 18. Oktober 2007

Internes Wissensmanagement und die Bündelung von Dienstleistungen

9.00 Uhr Dienstleistungen für die Wirtschaft – Das Beispiel Dienstleistungszentrum Dortmund

Hans-Jürgen Vattes
Dienstleistungszentrum Wirtschaft,
Dortmund

9.30 Uhr Qualität als Standortfaktor – Das RAL Gütezeichen „Mittelstandsorientierte Kommunalverwaltung“

Dr. Claudia Beverungen
Kreisverwaltung Paderborn, Paderborn

10.00 Uhr Diskussion

10.30 Uhr Kaffeepause

11.00 Uhr Regionale Standortentwicklung: Die Rolle der kommunalen Wirtschaftsförderung

Stefan Gärtner
Institut für Arbeit und Technik,
Gelsenkirchen

11.30 Uhr Bündelung von Dienstleistungen und Bürokratieabbau – Ein Blick auf die Herausforderungen der EU-Dienstleistungsrichtlinie an die öffentliche Verwaltung

Dr. Alexander Windoffer
Deutsches Forschungsinstitut für
öffentliche Verwaltung, Speyer

12.00 Uhr Diskussion

12.30 Uhr Mittagspause

Verwaltungskooperation für ein integriertes Dienstleistungsangebot

14.00 Uhr Die Metropolregion Hamburg – Entstehung, Aufgaben, Kooperationsformen, Erfolgsbedingungen

Dr. Rolf-Barnim Foth
Ltd. Regierungsdirektor, Senatskanzlei
Hamburg

14.30 Uhr Gemeinsame Ausweisung von Gewerbesteuern im Ruhrgebiet – Technische und organisatorische Voraussetzungen und Erfolgsbedingungen

Nadine Lena Pohle
Wirtschaftsförderung metropol Ruhr GmbH,
Mülheim

15.00 Uhr Diskussion

15.30 Uhr Kaffeepause