



**Thema:** Beschwerdemanagement in der öffentlichen Verwaltung - Möglichkeiten und Grenzen

**VA-Nr.:** K 010.45/22-02

**Bereich:** Amtsübergreifende Fortbildungen

Für viele öffentliche Verwaltungen wird es immer wichtiger, die eigene Arbeit und Dienstleistungsqualität dadurch zu verbessern, dass die Kommunikation mit den Bürgern als politische Auftraggeber, Partner und Adressaten von Verwaltungsakten effektiviert wird. Gründe hierfür gibt es viele. Dazu gehören sowohl die Erhöhung der Akzeptanz staatlichen Handelns als auch eine Verbesserung des Arbeitsklimas innerhalb der Verwaltung. Hinweise und Anregungen dafür können durch ein strukturiertes Beschwerdemanagement wesentlich befördert werden.

Dieses Seminar vermittelt Führungskräften und Personalvertretern einen Überblick über Strukturen und Prozesse, Möglichkeiten und Grenzen moderner Beschwerdemanagementsysteme und diskutiert Implementierungswege. Pläne und Checklisten für die Implementierung in den einzelnen Arbeitsbereichen werden angedacht und gemeinsam entwickelt. Zugleich wird darüber beraten, welche Personen die Beschwerdebearbeitung übernehmen sollen.

### Schwerpunkte:

Beschwerden in der öffentlichen Verwaltung managen - aber wie und warum?  
Strukturen und Prozesse im Beschwerdemanagement Beschwerden sind gut, oder doch nicht?  
Umgang mit Beschwerdeführern - persönlich/ telefonisch/ schriftlich Wer sollte Beschwerden bearbeiten?

### Dozent:

Dr. Heiko Borchardt arbeitet seit vielen Jahren im Bereich Fach- und Führungskräfte-Training für Behörden und Unternehmen mit den Schwerpunkten Teambildung und Arbeitsorganisation, Zeit- und Selbstmanagement für Führungskräfte, Konfliktbewältigung und Kommunikation.

**Datum:** 07.02.2022 **Zeit:** 8:30 - 15:30 Uhr

**Seminarort:** SIKOSA e. V., Standort Halle  
Hansering 19  
06108 Halle  
Raum: Raum siehe Aushang

**Veranstalter:** SIKOSA e.V.  
Rebecca Polozek  
0391 56540-36

**Preis Mitglieder:** 139 Euro

**Preis Nichtmitglieder:** 206 Euro