



OWL 115 Einfach mehr Service

Einführung einer einheitlichen Behördenrufnummer

Informationsveranstaltung der OWL-Marketing
am 14. August 2007





OWL 115 Einfach mehr Service

Inhalt

1. Schon wieder was Neues – Unsere Motivation
2. Gut aufgestellt – Vorarbeiten in Lippe
3. Was bisher geschah – Schritte und Maßnahmen
4. „Ganz nebenbei“ – E-Government-Wettbewerb
5. Blick nach vorne – Weiteres Vorgehen



OWL 115 Einfach mehr Service

1. Schon wieder was Neues – Unsere Motivation (1)

Maßnahme zur Entbürokratisierung

Entlastung der Sachbearbeitung

Vermeidung von Mehrfachanfragen

Entlastung „echter“ Notrufe

Beitrag zur Wirtschaftlichkeit

Höhere Kundenzufriedenheit



OWL 115 Einfach mehr Service

1. Schon wieder was Neues Unsere Motivation (2)

Vor der „eigenen Haustüre kehren“

Beitrag zur Vereinbarkeit von Schule und Berufe

Verwaltung als Wirtschaftsstandortfaktor

Zukunft sichern – gestalten statt verwalten

Tradition der „Modellregionen OWL“ verpflichtet

Imagegewinn für die Region



OWL 115 Einfach mehr Service

2. Gut aufgestellt – Vorarbeiten in Lippe (1)

Was wird verlangt?

24 Stunden, 7 Tage die Woche

Mehrsprachigkeit

behördenübergreifende Vermittlung

Servicedefinition

Multikanal-Kommunikation

Mitarbeiterqualifikation

OWL 115 Einfach mehr Service

2. Gut aufgestellt – Vorarbeiten in Lippe (2)





OWL 115 Einfach mehr Service

2. Gut aufgestellt – Vorarbeiten in Lippe (3)

erweitere Öffnungszeiten im Bürgerservice

Feuerschutz- und Rettungsleitstelle

Kommunikation über alle Kanäle

Datenbank für Fremdsprachen

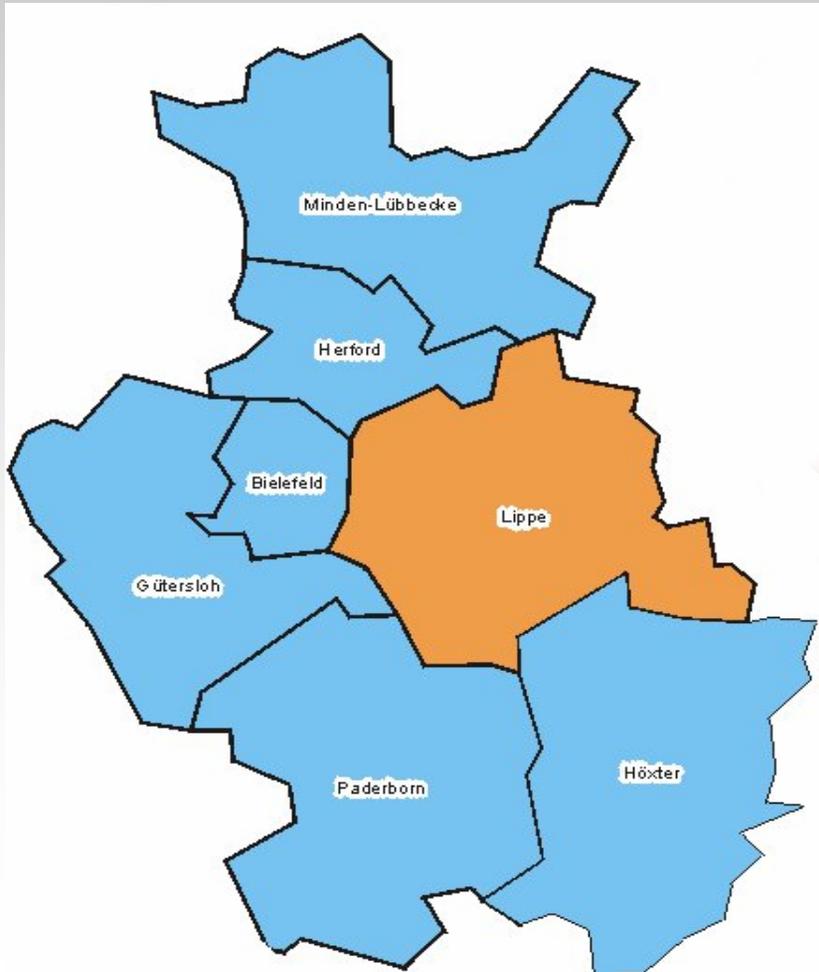
BUS- Behörden- Netzwerk

IT- Unterstützung: Lippeonline und krz

Qualifikationskonzept zur Kundenorientierung

OWL 115 Einfach mehr Service

2. Gut aufgestellt – Vorarbeiten in Lippe (2)



Da machen wir mit!

Wer noch?

OWL 115 Einfach mehr Service

3. Was bisher geschah – Schritte und Maßnahmen



April

Mai

Juni

Juli

August

Sept.



OWL 115 Einfach mehr Service

4. "Ganz nebenbei" – E-Government-Wettbewerb



Wege sparen

Prozesse automatisieren

gemeinsame Teilnahme mit dem krz

technische Voraussetzungen machbar

gemeinsame Präsentation



OWL 115 Einfach mehr Service

5. Blick nach vorne – Weiteres Vorgehen

115 ist „Chefsache“

Projektteam beim BMI eingesetzt

Interessenbekundungsverfahren des BMI

Metropolregionen und Flächenkreise aufgefordert

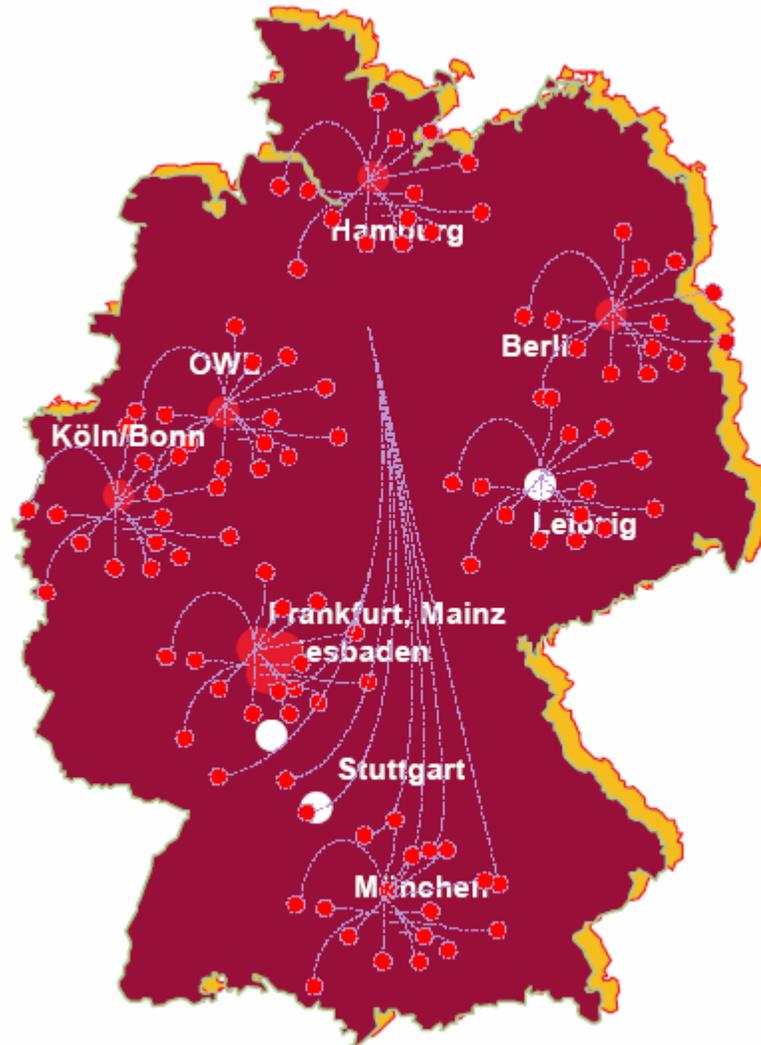


Bundesministerium
des Innern



Lippe*service*

OWL 115 Einfach mehr Service





OWL 115 Einfach mehr Service

Vielen Dank!



OWL 115 Einfach mehr Service

Einführung einer einheitlichen Behördenrufnummer

Informationsveranstaltung der OWL-Marketing
am 14. August 2007