

Inhaltsverzeichnis

<i>Vorwort</i>	9
1. <i>Bürgernahe Verwaltung in der sozial- und rechtsstaatlichen Demokratie</i>	13
1.1 <i>Manfred Lepper</i> Bürgernahe als Lernziel an den Fachhochschulen für öffentliche Verwaltung	15
1.2 <i>Hans-Joachim Rohrlach</i> Bürgernahe Verwaltung in der Bundesversicherungsanstalt für Angestellte	19
1.3 <i>Helmut Klages</i> Das Verhältnis zwischen Staat und Bürgern in der Bundesrepublik Deutschland	24
1.4 <i>Günter Rosenberger</i> »Im Test«: Behörden	44
2. <i>Sektorale und dimensionale Aspekte der Bürgernahe in der öffentlichen Verwaltung</i>	55
2.1 <i>Begriff und Funktion der Bürgernahe in ausgewählten Verwaltungsbereichen</i>	57
2.1.1 <i>Enno Limbach und Volker Lohse</i> Bürgernahe in Ordnungsverwaltung und Polizei	57
2.1.2 <i>Gernot Dörr, u. a.</i> Bürgernahe in der Sozialverwaltung	66
	5

2.1.3	<i>Heinz Hartmann</i> Bürgernähe in der Abgabenverwaltung	78
2.2	<i>Querschnittsprobleme der Bürgernähe in der öffentlichen Verwaltung</i>	81
2.2.1	<i>Ralf-Rainer Lavies</i> Bürgernähe und Behördensprache	81
2.2.2	<i>Rupert Eilsberger</i> Behördenorganisation und Technikeinsatz als Aspekte der Bürgernähe	86
2.2.3	<i>Rainer Koch</i> Einstellungen öffentlicher Bediensteter und Publikumsorientierung	90
2.2.4	<i>Albrecht Dehnhard</i> Verrechtlichung und Bürgernähe der Verwaltung	95
3.	<i>Bürgernähe in der Verwaltungsausbildung</i>	101
3.1	<i>Wolfgang Pippke</i> Bürgernahe Formulierung von Verwaltungsvordrucken	103
3.2	<i>Gernot Joerger</i> Lernziel Bürgernähe: Übungen im Schriftverkehr	112
3.3	<i>Heidemarie Seel</i> Methoden der Gesprächsführung - Berufsbezogene Verhaltenstrainings an der Fachhochschule für öffentliche Verwaltung, Kehl	123
3.4	<i>Karl M. Hörn</i> Konfliktmindernde und aggressionsabbauende Verhaltens- und Gesprächstechniken als Beitrag zur bürgerfreundlichen Verwaltung	134

3.5	<i>Samuel Moser</i> Wie bewältige ich Konflikte gegenüber dem Publikum? Bericht über die Verhaltensschulung der eidgenössischen Zollverwaltung	148
3.6	<i>Friedrich Gropp, Walter Kaiser und Heinz Wittenmayer</i> Bürgernahes Verhalten als Studienfach an der Fachhochschule für Finanzen in Edenkoben	156
3.7	<i>Dieter Johannsen</i> Bürgernahe Verwaltung: Lehrdemonstration zur Medienverwendung	162
3.8	<i>R. Crummenerl</i> »Bürger und Verwaltung« Fortbildungsprogramm in Hessen	171
4.	<i>Dokumentation</i> Bürgernahe Verwaltung in der Verwaltungsausbildung	189
5.	Literatur	253
6.	Verzeichnis der Mitarbeiter	263
	Sachregister	267