

Kapitel 2 Das Pastoralbüro



2.2 Front-Office – Back-Office

Definition

1 Grundsatz

Die im Pastoralbüro tätigen Pfarramtssekretärinnen und -sekretäre arbeiten in einem „Front-Office“-Bereich für Publikumskontakte und einem davon weitgehend geschützten „Back-Office“-Bereich.

Das zentrale Pastoralbüro umfasst – nach Möglichkeit verteilt auf mehr als einen Raum – mehrere Arbeitsplätze (neben denen der Pfarramtssekretärinnen und -sekretäre auch zur – wechselnden – Nutzung für Pastorale Mitarbeiter, Verwaltungsreferent/in der Rendantur, andere Folgedienste, Ehrenamtliche).

2 Front-Office ...

- ...ist der Teil des Pastoralbüros, der dem Publikumsverkehr offen steht und in dem die Anrufe von außen ankommen.
- Wenn es zusätzlich zum Front-Office-Bereich im zentralen Pastoralbüro dezentrale Front-Office-Bereiche an anderen Bürostandorten gibt, ist dennoch der Hauptteil der Öffnungszeiten im zentralen Front-Office-Bereich anzubieten. Dieser Bereich ist auch bei Urlaubs- und Krankheitszeiten von Mitarbeiter/innen offen zu halten (ggf. reduziert).
- Aufgaben:
 - Annahme der Telefonanrufe (Sammelnummer für den ganzen SB)
 - Anlaufstelle für Publikumsverkehr: Gemeindemitglieder, Ehrenamtliche; Anfragen, Messbestellungen, Taufanmeldungen etc. (auf Diskretionsabstand achten!)
 - Soweit möglich werden „Aufträge“ erledigt (z.B. Ausdruck von Paten- und Mitgliedsbescheinigungen, Eintragung von Messintentionen in Kalender); ansonsten Weiterleitung an das Back-Office (z.B. Taufbuchauszüge)
 - Übergabeinformationen für den Back-Office-Bereich
 - Unterstützung des Back-Office-Bereiches

➤ Informationen / Empfehlungen zur technischen Ausstattung siehe Kapitel 9: „Empfehlungen für DV-Standards“ und „Telefonanlage“

3 Back-Office ...

- ... ist der Teil des Pastoralbüros, der dem normalen Publikumsverkehr nicht zugänglich ist.
- Hier werden vor allem folgende Aufgaben erledigt:
 - Zentrale Bearbeitung aller Büroarbeiten für alle Gemeinden
 - Unterstützung des Pfarrers und der pastoralen Dienste
 - Anlaufstelle für Pfarrer, pastorale Dienste, Verwaltungsreferent/in, Folgedienstmitarbeiter/innen
 - Ggf. Sondernummer für ausgewählte Telefonate (bzw. Durchwahlnummern für einzelne Mitarbeiter)

➤ Informationen / Empfehlungen zur technischen Ausstattung siehe Kapitel 9: „Empfehlungen für DV-Standards“ und „Telefonanlage“

4 Praktische Hinweise

4.1 Die *Aufteilung der Arbeitszeiten (Dienstzeiten)* der PAS sollte so erfolgen, dass zum einen eine gute Erreichbarkeit gewährleistet wird, zum anderen ausreichend Zeit für „stille Arbeit“ zur Verfügung steht.

➤ Näheres siehe unter 2.3: „Erreichbarkeit des Pastoralbüros“

4.2 Zu „*Stoßzeiten*“ unterstützt die im Back-Office arbeitende Kollegin die im Front-Office-Bereich arbeitende und umgekehrt.

*Verfasser:
Projektgruppe Pastoralbüro 2008-2010
Redaktion: HANDBUCH 2010*