ARBEITSPLATZORDNER FÜR PFARRSEKRETARIATE

🡪 Kapitel B.9.2 | Stand: Datum eingeben

|  |  |
| --- | --- |
| Regelungen zum Umgang mit Besuchern |  |

Ziel:

**Die Besucher im Pfarrbüro werden freundlich empfangen und ihre Anliegen werden verlässlich bearbeitet. Beim Besucherkontakt wird der Datenschutz gewährleistet.**

Zur Information:

Kirche ist nah bei den Menschen. Deshalb gibt es dort, wo Menschen Kirche gut erreichen können, einladende Orte (z.B. neben jeder Kirche oder in jedem Ortskern). Hier werden Anliegen verlässlich und freundlich bearbeitet – entweder sofort (was sich so erledigen lässt, dass die Besucher nicht länger als 10 Minuten warten müssen) oder durch die Zusage einer weiteren Bearbeitung bis zu einem verlässlichen Termin („Wir rufen Sie am Donnerstag an.“). Ein Kontaktbüro ist keine Amtsstube, die Bittsteller empfängt, sondern ein pastoraler Ort mit Ausstrahlung. (Zitat aus: Personaleinsatz in den Büros im Pastoralen Raum, Stand: 05.01.2015)

## ◼ Was muss ich tun?

* Besucher empfangen und freundlich begrüßen.
* Falls noch ein anderer Besucher da ist oder gerade ein Telefonat geführt wird, den Besucher bitten, im Wartebereich zu warten.
* Bevor Besucher zum Schreibtisch gebeten wird, darauf achten, dass keine Unterlagen einsichtig sind, die nicht für ihn bestimmt sind (Datenschutz!!!)
* Besucher noch einmal persönlich begrüßen und nach Anliegen fragen.
* Wenn Anliegen schnell erledigt werden kann (z.B. Messintention, Schlüssel holen o.ä.) sofort erledigen, sonst Anliegen entgegennehmen und später abarbeiten (10 Minuten-Regel!)
* Falls die Angelegenheit nicht sofort bearbeitet werden kann, weiteres Vorgehen besprechen mit verbindlichen Zusagen, bis wann die Bearbeitung erfolgt.
* Besucher freundlich verabschieden.
* Falls die Angelegenheit nicht sofort fertig bearbeitet werden konnte, nächste Schritte veranlassen.

## ◼ Was muss ich beachten?

Vereinbarungen zum Türöffnen und/oder Angaben zum Wartebereich / Wartezone.

## ◼ Weitere Informationen:

Informationen zum Datenschutz finden Sie in der Anordnung über den kirchlichen Datenschutz im Erzbistum Paderborn, veröffentlicht im Kirchlichen Amtsblatt (KA) 2003 Nr. 194 und KA 2010 Nr. 139.

|  |  |
| --- | --- |
| **Abgesprochenes Vorgehen zu diesem Arbeitsbereich:** | |
| 1. |  |
| 2. |  |
| 3. |  |
| 4. |  |
| 5. |  |
| 6. |  |