

Inhalt

1. Behörde = Dienstleistungsunternehmen	1
2. Verwaltungsstrategie und -steuerung	33
3. Verwaltungsdienst	65
4. Verwaltungsleistung	97
5. Verwaltungs-Informationen-System	129
6. NSM im Einwohner- und Meldeamt	161
7. NSM im Jugendamt	193
8. NSM im Bauordnungsamt	225
Literaturverzeichnis	257
Stichwortverzeichnis	263
Die Autoren	269