

# Inhalt

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