



Checkliste

Geltungsbereich
Zentrales Pfarrbüro

C - Aufgaben Kontaktstelle

Die Aufgaben der Kontaktstelle entsprechen im Kleinen den Aufgaben im Frontoffice. Mit Hilfe des DiöNets können viele Anfragen sofort bearbeitet werden. Bei Detailfragen wird an die Sachbearbeiterin/den Sachbearbeiter verwiesen bzw. der Kontakt hergestellt.

Nr.	Schritt	Zuständigkeit	Dokument/Software	Anmerkung
1.	Erstkontakt Beerdigung	Kontaktstelle	Checkliste Beerdigung	Daten des/der Verstorbenen und Angehörigen sowie Termin vom Beerdigungsinstitut aufnehmen. An Pfarrer/PT weiterleiten.
2.	Erstkontakt Taufe und Trauung	Kontaktstelle	Checkliste Taufen oder Trauungen	In einem stark frequentierten FO ist es sinnvoll, die Anfragen von Taufen/Trauungen an die zuständige Sachbearbeiterin/den zuständigen Sachbearbeiter weiterzuleiten. Sollte diese/r nicht erreichbar sein, Daten lt. Checkliste aufnehmen und Rückruf von Backoffice sicherstellen.
3.	Intentionen entgegennehmen	Kontaktstelle	Software Intentionio	Entgegennahme von persönlichen oder telefonischen Messbestellungen und sofortige Eintragung in Intentionio. Bei Barzahlung der Messen Einnahme im Kassenbuch eintragen
4.	Handkasse führen	Kontaktstelle	Formular: Barkasse ZePf Prozessbeschreibung „Umgang mit Hilfesuchenden“	z. B. Durchreisende oder Ehrenamtliche. Bei Auszahlungen an Ehrenamtliche, pastorale Mitarbeiter o.ä. reicht bis € 200,00 ein Kassenbon. Für höhere Beträge ist eine auf die Pfarrei ausgestellte Rechnung mit ausgewiesener USt. zwingend notwendig!

Auflage	Version	Datum	Seite
2	1	31.08.2020	Seite 1 von 2

5	Telefongespräche entgegennehmen	Kontaktstelle	Prozessbeschreibung „Respektvoller Umgang mit entgangenen Kontakten“. S.199/200 altes Handbuch	Telefongespräche entgegennehmen und Erreichbarkeit des FO sicherstellen. (Anrufbeantworter, Rufumleitungen einrichten.) .
6	Vermietungen und Ressourcenbelegung	Kontaktstelle	Software: Scheduler	Terminkalender für Raumbelugung („Ressourcen“) und benötigtes Material, z.B. Beamer („Equipment“) führen und organisieren. Ausleihe und Rückgabe des Equipments
7	Schlüssel verwalten	Kontaktstelle	Formular Schlüsselübergabeprotokoll und Schlüsselübergabeliste (für kurzfristige Ausleihe)	Schlüssel übergeben und abzeichnen lassen bzw. in Liste eintragen. Bei Rückgabe austragen. Auf Rückgabe achten und regelmäßig kontrollieren.

Auflage	Version	Datum	Seite
2	1	31.08.2020	Seite 2 von 2