

Punkte

### Aufgabe 1

Leistungsziele üK allgemeiner Teil	1.1.2.1.1	Verfassung Staatsaufgaben Hauptaufgaben des Staates Zuständigkeiten Aufgabenverteilung	12 Punkte
	1.1.2.1.2		
	1.1.2.2.1		
	1.1.2.2.2		
	1.1.2.2.3		

#### Ausgangslage

Sie erhalten die Möglichkeit, zusammen mit einer Kollegin, bei einem internationalen Austausch mit Lernenden der Öffentlichen Verwaltungen der Bundesrepublik Deutschland und Österreichs einen kurzen Überblick über die Verfassung, die Staatsaufgaben, die Hauptaufgaben, die Zuständigkeiten und die Aufgabenverteilung unseres föderalistischen Staates zu präsentieren. Ihre Kollegin hat eine Folie und Tabellen zusammengestellt. Ihre Aufgabe besteht nun darin, diese Unterlagen zu vervollständigen und mit den wichtigsten Stichworten zu ergänzen.

Die Aufgabe besteht aus 3 Teilen (a. bis c.). Sie können maximal 12 Punkte erreichen.

#### Aufgabe

- a. Erklären Sie stichwortartig, wie sich der Schweizer Bundesstaat zusammensetzt und welches die obersten rechtlichen Grundlagen unseres Staates sind. Für eine richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt.



1

T 1

Erreichte Punktzahl

Punkte

- b. Damit der föderalistische Aufbau der Schweiz besser verständlich wird, zeigen Sie je zwei typische Aufgaben der drei politischen Ebenen auf. Sie erhalten je richtige Aufgabe  $\frac{1}{2}$  Punkt, maximal 3 Punkte.

Bund	Kanton	Gemeinden

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

c. Um die vielfältigen Aufgaben zu erledigen, braucht der Staat Geld. Dieses Geld wird hauptsächlich durch die Steuern eingenommen. Die föderalen Strukturen sind auch im Bereich Steuern spürbar. So sind die Kantone ermächtigt, jede Steuer zu erheben, die der Bund nicht ausschliesslich für sich beansprucht. Zeigen Sie die Steuern des Bundes sowie die Steuern der Kantone und Gemeinden auf. Sie erhalten pro richtige Antwort ½ Punkt, maximal 8 Punkte.

**Steuern des Bundes** (4 Punkte)

5 Beispiele von Steuern auf Einkommen sowie andere direkte Steuern des Bundes:

---

---

---

---

---

2.5

3 Beispiele von Verbrauchssteuern sowie andere indirekte Steuern des Bundes:

---

---

---

1.5

**T 4**

Erreichte  
Punktzahl

---

**Steuern der Kantone und Gemeinden** (4 Punkte)  
 4 Beispiele von Steuern auf Einkommen und Vermögen sowie andere direkte Steuern der Kantone und Gemeinden:

---



---



---



---

4 Beispiele von Besitz- und Aufwandsteuern der Kantone und Gemeinden:

---



---



---



---

Punkte

2

2

**T 4**

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

## Aufgabe 2

Leistungsziele üK allgemeiner Teil	Nr. 1.1.3.4.1Nr. 1.1.3.4.2	Auskunftsrecht (Öffentlichkeits- prinzip) Datenschutz/Amtsgeheimnis	8 Punkte
---------------------------------------	----------------------------------	---	----------

### Ausgangslage

Das Öffentlichkeitsprinzip fördert die Transparenz der Verwaltung und stärkt damit das Vertrauen der Bevölkerung in die staatlichen Institutionen. So versuchen die Amtsstellen die Beziehungen und die Prozesse zwischen ihnen und der Bevölkerung möglichst einfach zu gestalten.

Die Verwaltungen unterscheiden 3 Teilbereiche des Öffentlichkeitsprinzips:

- den vereinfachten Zugriff auf Informationen
- die Öffentliche Debatte
- die Veröffentlichungspflicht

Die Aufgabe besteht aus 2 Teilen (a. und b.). Sie können maximal 8 Punkte erreichen.

### Aufgabe

- a. Erklären Sie kurz, worum es sich bei den drei Teilbereichen handelt und nennen Sie ein konkretes Beispiel. Für die korrekte und nachvollziehbare Erklärung erhalten Sie je 1 Punkt und für ein konkretes Beispiel einen weiteren Punkt. Total 6 Punkte.

Teilbereiche Öffentlichkeitsprinzip	Erklärung	Konkretes Beispiel
Vereinfachter Zugriff auf Informationen		
Öffentliche Debatte		

6

T 6

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

Teilbereiche Öffentlichkeitsprinzip	Erklärung	Konkretes Beispiel
Veröffentlichungspflicht		

b. Das Öffentlichkeitsprinzip kennt auch Grenzen. Für die richtige Beantwortung der nachfolgenden Fragen erhalten Sie je einen Punkt. Total 2 Punkte.

In welchem Zusammenhang stösst das Öffentlichkeitsprinzip an seine Grenzen?

1

Warum stösst das Öffentlichkeitsprinzip im oben genannten Zusammenhang an seine Grenzen?

1

T2

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

### Aufgabe 3

Leistungsziel üK allgemeiner Teil	Nr. 1.1.3.2.1	Verwaltungsgrundsätze allgemein	6 Punkte
-----------------------------------	---------------	---------------------------------	----------

#### Ausgangslage

Die Bundesverfassung äussert sich in Artikel 5 zu den Grundsätzen rechtsstaatlichen Handelns:

- <sup>1</sup>Grundlage und Schranke staatlichen Handelns ist das Recht.
- <sup>2</sup>Staatliches Handeln muss im öffentlichen Interesse liegen und verhältnismässig sein.
- <sup>3</sup>Staatliche Organe und Private handeln nach Treu und Glauben.
- <sup>4</sup>Bund und Kanton beachten das Völkerrecht.

Zum Schutz der Bürgerinnen und Bürger geben das Verwaltungsverfahren und die damit verbundenen Verwaltungsgrundsätze den staatlichen Behörden und der vollziehenden Verwaltung Leitplanken für das tägliche Handeln.

#### Aufgabe

Was sagen die nachstehend aufgeführten Grundsätze aus? Erklären Sie in eigenen Worten. Pro richtige Erklärung erhalten Sie je 2 Punkte. Total 6 Punkte.

Grundsatz der Gesetzmässigkeit der Verwaltung (Legalitätsprinzip)

---



---



---

2

Grundsatz Öffentliches Interesse und Verhältnismässigkeit

---



---



---



---

2

**T4**

Erreichte Punktzahl





Punkte

### Aufgabe 4

Leistungsziel Betrieb	Nr. 1.1.2.2	Interne und externe Kunden/Anspruchsgruppen angemessen bedienen	12 Punkte
-----------------------	-------------	---	-----------

#### Ausgangslage

Als Mitarbeiterin/als Mitarbeiter der Öffentlichen Verwaltung haben Sie mit verschiedenen Personen mit unterschiedlichen Ansprüchen zu tun. Der Erfolg Ihrer beruflichen Tätigkeit hängt zu einem grossen Teil von Ihrem – der Situation angepassten – Handeln und Verhalten ab.

Anders als in der Privatwirtschaft können Sie nicht immer alle «Kundenwünsche» erfüllen. Sie müssen teilweise auch Unangenehmes erledigen, weil Ihre Amtsstelle mit dem Vollzug von entsprechenden Gesetzen und Vorschriften betraut ist.

Die Aufgabe besteht aus 3 Teilen (a. bis c.). Sie können maximal 12 Punkte erreichen.

#### Aufgabe

In der Öffentlichen Verwaltung kennen wir verschiedene Kundinnen/Kunden und Anspruchsgruppen: :

- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anderer Verwaltungen/Verwaltungsabteilungen
- Behördenmitglieder
- Steuerzahlerinnen und Steuerzahler
- Hilfeempfängerinnen und Hilfeempfänger
- Regulierte – Personen, welche von Inspektionen und Regulierungen betroffen sind
- Käuferinnen und Käufer von Dienstleistungen der öffentlichen Hand.

Sie erbringen ganz unterschiedliche Dienstleistungen für eine oder mehrere der oben aufgeführten Anspruchsgruppen. Gleichzeitig sind Sie an die Verwaltungsgrundsätze (siehe Aufgabe 3), das Öffentlichkeitsprinzip/Auskunftsrecht sowie auch an das Amtsgeheimnis und den Datenschutz (siehe Aufgabe 2) gebunden.

- a. Schildern Sie in knappen Worten eine Ihrer bisher erbrachten Dienstleistungen für eine der Anspruchsgruppen (Kundinnen, Kunden). Für eine nachvollziehbare Beschreibung erhalten Sie 2 Punkte.

Anspruchsgruppe: \_\_\_\_\_

Beschreibung der Dienstleistung: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2

T2

Erreichte Punktzahl

Punkte

- b.** Charakterisieren Sie Ihre Kundinnen und Kunden (in Bezug auf Ihr Beispiel bei a.):
- i. Was macht diese Kundinnen und Kunden aus? Was gilt es speziell zu berücksichtigen?
  - ii. Was verlangen/wünschen die Kundinnen und Kunden von Ihnen?
- Für eine nachvollziehbare Formulierung erhalten Sie 2 Punkte, maximal 4 Punkte.

i. Charakteristik der Kundinnen und Kunden:	ii. Was verlangen/wünschen die Kundinnen und Kunden von Ihnen?

2

2

**T4**

Erreichte  
Punktzahl

- c. Worauf müssen Sie besonders achten, wenn Sie die Dienstleistung erbringen, die Sie unter a. beschrieben haben mit Bezug auf:
- i. Die Einhaltung der Verwaltungsgrundsätze
  - ii. Das Öffentlichkeitsprinzip und Auskunftsrecht
  - iii. Das Amtsgeheimnis und den Datenschutz

Für eine nachvollziehbare und richtige Beschreibung erhalten Sie je 2 Punkte, maximal 6 Punkte.

Die Einhaltung der Verwaltungsgrundsätze:

---

---

---

---

---

Das Öffentlichkeitsprinzip und Auskunftsrecht:

---

---

---

---

---

Das Amtsgeheimnis und den Datenschutz:

---

---

---

---

---

Punkte

2

2

2

**T6**

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

### Aufgabe 5

Leistungsziele üK allgemeiner Teil	Nr. 1.1.3.3.1 Nr. 1.1.3.3.2	Stufenaufbau des Rechts Grundlagen/Systematik des öffentlichen Rechts	8 Punkte
---------------------------------------	--------------------------------	---	----------

#### Ausgangslage

Im Sekretariat Ihrer Verwaltungsabteilung haben umfangreiche Personalwechsel stattgefunden. Da einige Personen kein Verwaltungswissen mitbringen, will Ihre Vorgesetzte eine kurze interne Schulung betreffend rechtlichem Grundlagenwissen durchführen. Sie werden beauftragt, Ihre Vorgesetzte bei den Vorbereitungen für diese interne Schulung zu unterstützen. Dazu gibt Ihnen Ihre Vorgesetzte verschiedene Fragestellungen zur Bearbeitung.

Die Aufgabe besteht aus 4 Teilen (a. bis d.). Sie können maximal 8 Punkte erreichen.

#### Aufgabe

a. Was regelt die Verfassung?

2

Beschreiben Sie mit vier Stichworten, was eine Verfassung regelt.  
Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt. Total 2 Punkte.

---



---



---



---

b. Was regelt ein Gesetz?

Zeigen Sie mit vier Stichworten auf, was ein Gesetz regelt. Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt. Total 2 Punkte.

2

---



---



---



---

T 4

Erreichte  
Punktzahl

c. Was regeln Verordnungen?

Zeigen Sie auf, was eine Verordnung regelt. Für eine richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt.

---



---

d. Wo liegt der Unterschied zwischen dem Öffentlichen Recht und dem Privaten Recht?  
 Beschreiben Sie den Unterschied aufgrund der drei Aspekte in der Tabelle unten.  
 Pro richtiges Feld erhalten Sie ½ Punkt. Total 3 Punkte.

Aspekte	Öffentliches Recht	Privates Recht
Regelt Rechtsbeziehung		
wahrt die Interessen von		
Inhalt der Regelung		

Punkte

1

3

T6

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

### Aufgabe 6

Leistungsziele üK allgemeiner Teil	Nr. 1.1.3.3.3 Nr.1.1.3.2.1	Grundlagen Verwaltungsakte (Verfügungen, Rechtsmittel- verfahren) Verwaltungsgrundsätze allgemein (Verwaltungsverfahren)	8 Punkte
---------------------------------------	-------------------------------	--	----------

#### Ausgangslage

Herr und Frau Basler möchten ein Eigenheim bauen. Die beiden wissen, dass sie dafür eine Baubewilligung brauchen. Ihnen wurde gesagt, dass sie auf der Website ihrer Wohngemeinde, wo sie auch das Eigenheim realisieren möchten, ein entsprechendes Merkblatt über das Baubewilligungsverfahren finden. Herr und Frau Basler haben das Merkblatt studiert und sind etwas erschrocken über die vielen Informationen und über das aufwändige Verfahren.

Herr und Frau Basler sind Freunde Ihrer Eltern und erlauben sich deshalb, Ihnen ein paar grundsätzliche Verständnisfragen zum Verwaltungsverfahren zu stellen:

Die Aufgabe besteht aus 5 Teilen (a. bis e.). Sie können maximal 8 Punkte erreichen.

#### Aufgabe

- a. Was passiert, wenn wir unsere Baueingabe an die falsche Behörde richten? Für eine richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt.

1

- b. Im Merkblatt haben wir Begriffe wie Verfahrensparteien, Verfahrensbeteiligte und Vertretung gefunden. Wer ist grundsätzlich damit gemeint und was heisst das konkret mit Bezug auf unsere Baueingabe? Ergänzen Sie die Tabelle unten. Pro richtiges Feld erhalten Sie ½ Punkt, total 3 Punkte.

Begriff	Grundsätzliche Erklärung	Beispiel mit Bezug Baueingabe Basler
Verfahrensparteien		
Verfahrensbeteiligte		
Vertretung		

3

T4

Erreichte Punktzahl

<p><b>c.</b> Wie die Fristen gehandhabt werden, ist dem Ehepaar Basler auch nicht ganz klar. Wie werden diese berechnet, ab wann gilt welches Datum und was passiert, wenn ein Feiertag dazwischen ist? Klären Sie den Fall. Für eine vollständige, richtige Antwort erhalten Sie 2 Punkte.</p>	<p>Punkte</p>
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<p>2</p>
<p><b>d.</b> Herr Basler will wissen, ob gesetzte Fristen erstreckt werden können? Für eine richtige Antwort erhalten Sie einen Punkt.</p>	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<p>1</p>
<p><b>e.</b> Für Frau Basler ist nicht klar, wo der Zusammenhang zwischen einer Baubewilligung, einem Entscheid oder einer Verfügung ist? Für eine richtige Antwort erhalten Sie einen Punkt.</p>	<p>1</p>
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<p><b>T4</b></p> <hr/> <p>Erreichte Punktzahl</p>





Punkte

### Aufgabe 8

Leistungsziele üK allgemeiner Teil	Nr.1.1.3.5.1	Abgaben und Gebühren	6 Punkte
---------------------------------------	--------------	----------------------	----------

#### Ausgangslage

Ihre Bekannten, das Ehepaar Basler, tritt ein zweites Mal mit Ihnen in Kontakt. Sie haben das Baugesuch eingereicht, es wurde bewilligt und jetzt haben sie eine Gebührenrechnung erhalten. Sie verstehen die Welt nicht mehr. Herr Basler meint, er zahle doch so viele Steuern und das auch immer pünktlich. Er versteht nicht, warum jetzt noch zusätzliche Kosten anfallen.

Die Aufgabe besteht aus 3 Teilen (a. bis c.). Sie können maximal 6 Punkte erreichen.

#### Aufgabe

- a. Erklären Sie Herrn Basler, wie sich die verschiedenen öffentlichen Abgaben voneinander unterscheiden. Pro richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt.

#### Steuern

---



---



---

1

#### Kausalabgaben

---



---



---

1

T2

Erreichte  
Punktzahl

b. Herr Basler kontert und sagt auf der Rechnung stehe nichts von Kausalabgaben, sondern von einer Baubewilligungsgebühr. Erklären Sie Herrn Basler den Zusammenhang zwischen Kausalabgaben und der Baubewilligungsgebühr. Für eine richtige Antwort erhalten Sie 2 Punkte.

---



---



---



---



---

Punkte

2

c. Sie haben das Interesse von Herrn Basler geweckt. Er möchte wissen, ob es denn noch andere Kausalabgaben gibt und wünscht sich ein Beispiel für das bessere Verständnis. Nennen Sie ihm eine weitere Kausalabgabe, erklären Sie worum es dabei geht und zeigen Sie ein Beispiel auf. Für die richtige Nennung mit Erklärung und ein richtiges Beispiel erhalten Sie je 1 Punkt, total 2 Punkte.

Kausalabgabe	Beispiel

2

**T4**

Erreichte Punktzahl

Punkte

### Aufgabe 9

Leistungsziele üK allgemeiner Teil	Nr. 1.1.2.3.1	Gesprächstechniken	10 Punkte
---------------------------------------	---------------	--------------------	-----------

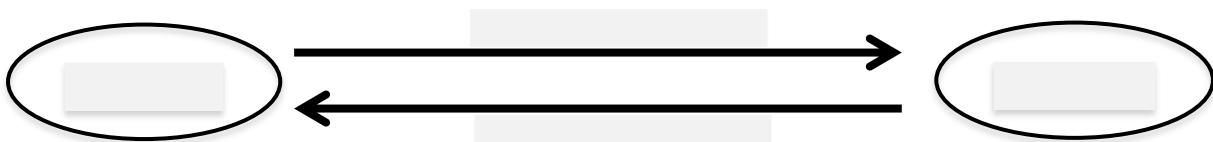
#### Ausgangslage

In Ihrer täglichen Arbeit kommunizieren Sie mit verschiedenen Personen und Anspruchsgruppen. Gute Kommunikation ist sehr anspruchsvoll. Mit dem Bewusstsein, was sich beim Reden und Hören abspielt, erhalten Sie die Möglichkeit, Gesprächssituationen aktiv zu gestalten.

Die Aufgabe besteht aus 2 Teilen (a. und b.). Sie können maximal 10 Punkte erreichen.

#### Aufgabe

- a. Ergänzen Sie das folgende Schema und erklären Sie, was sich zwischen den Gesprächspartnern abspielt. Für die richtige Ergänzung erhalten Sie 1 Punkt, pro richtige und vollständige Erklärung 3 Punkte.



---

---

---

---

---

---

---

---

1

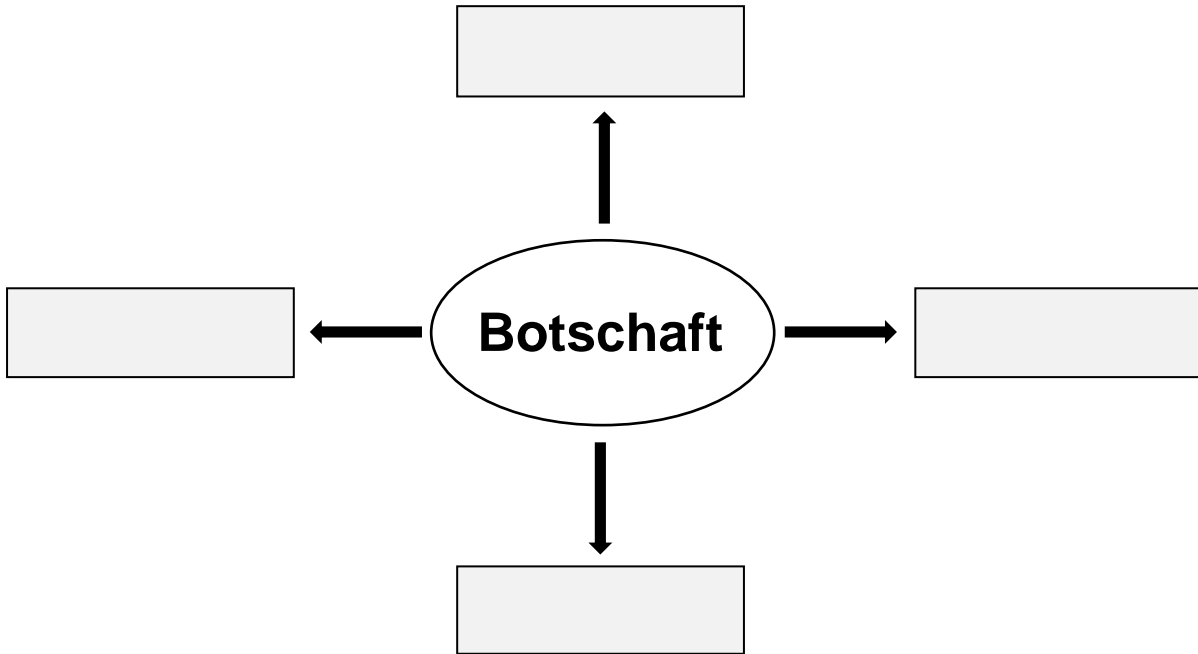
3

T4

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

- b. Friedemann Schulz von Thun hat das Modell der vier Ohren entwickelt. Ergänzen Sie das Schema. Dazu erklären Sie in kurzen Worten, was dieses Schema aussagt. Für die richtigen Ergänzungen im Schema erhalten Sie 1 Punkt, für eine aufschlussreiche und richtige Erklärung 5 Punkte.



1

5

T6

Erreichte Punktzahl

Punkte

### Aufgabe 10

Leistungsziele üK allgemeiner Teil	Nr. 1.1.4.1.2	Werte/Verhalten/Umgangsformen	15 Punkte
---------------------------------------	---------------	-------------------------------	-----------

#### Ausgangslage

Im Privatleben wie auch im Berufsleben ist der Umgang mit den Mitmenschen eine sehr entscheidende Komponente. Immer wieder lernen wir neue Menschen kennen. Dem ersten Eindruck, und damit vor allem der Begrüßung und Vorstellung der eigenen Person oder von Kolleginnen und Kollegen, von Kundinnen und Kunden ist ein besonderes Augenmerk zu schenken. Es gibt auch Regeln, die dabei zu beachten sind.

#### Aufgabe

Die Aufgabe besteht aus 3 Teilen (a. bis c.). Sie können maximal 15 Punkte erreichen.

- a. Beantworten Sie die folgenden 3 Fragen. Pro richtig aufgeführte Regel erhalten Sie ½ Punkt. Total 8 Punkte.

Fragen	Regel
Berufliche Situation: Wer begrüßt wen zuerst? (1 ½ Punkte)	
Berufliche wie auch private Situation: Wie begrüße ich einzelne Personen in einer Gruppe? (2 Punkte)	
Wie verhält es sich mit dem Handschlag? (4 ½ Punkte)	

8

T8

Erreichte Punktzahl

Punkte

b. Schildern Sie eine konkrete Situation aus Ihrem Berufsalltag und zeigen Sie auf, wie Sie dabei Ihren professionellen Auftritt (anhand von 5 Aspekten) bewusst gestalten.

Schilderung der Situation: Für eine kurze und klare Beschreibung erhalten Sie 2 Punkte.

2

c. Beschreiben Sie anhand der fünf Aspekte in der Tabelle unten, worauf Sie mit Bezug auf die oben aufgeführte Situation besonders achten und Ihren Auftritt gestalten. Pro sinnvolle und nachvollziehbare Beschreibung erhalten Sie 1 Punkt. Total 5 Punkte.

Aspekt	Beschreibung mit Bezug auf Situation
Körperhaltung	
Körpersprache	
Kleidung und Äusseres	
Umgang und Anstandsregeln	
Sprache und Umgangston	

5

T7

Erreichte Punktzahl



Punkte

- c. Mit welchen Anspruchsgruppen haben Sie es zu tun und was sind deren Anliegen?  
Nennen Sie 3 Anspruchsgruppen und deren Anliegen. Pro richtige Anspruchsgruppe mit entsprechendem Anliegen erhalten Sie 1 Punkt. Total 3 Punkte.

Anspruchsgruppe	Anliegen

3

T3

Erreichte  
Punktzahl



Punkte

- d. Welche drei wesentlichen Stärken schreiben Sie Ihrer Ausbildungsabteilung, Ihrem Ausbildungsbetrieb mit Bezug auf die Dienstleistungserbringung zu und woran erkennen Sie diese wesentlichen Stärken? Pro Stärke mit Erkennungsmerkmal erhalten Sie 1 Punkt. Total 3 Punkte.

Wesentliche Stärke	Erkennungsmerkmal der Stärke

3

T3

Erreichte  
Punktzahl