
Kaufmann/Kauffrau EFZ der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Öffentliche Verwaltung

Berufspraxis schriftlich/erster Teil/LZ Betrieb und LZ üK für alle

Serie 2023/01

**Name/Vorname
des Kandidaten/
der Kandidatin**

Kandidatennummer

Prüfungskreis

Ausbildungsbetrieb

Visa der Experten zu den korrigierten Fragen:

1	2	3	4	5	6	7	8
/7	/6	/9	/12	/13	/10	/9	/4

Erreichte Punkte (Total von 70 %)

Unterschrift Expertin/Experte 1

Unterschrift Expertin/Experte 2

- b. Warum erhält nicht immer der günstigste Anbieter den Auftrag?
Für die richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt.

Punkte

1

T 1

Erreichte
Punktzahl

Aufgabe 2

Punkte

Leistungsziele	1.1.2.3.1 1.1.2.4.1	Gesprächstechniken Korrektes Verhalten bei Reklamationen	6 Punkte
-----------------------	--------------------------------------	---	-----------------

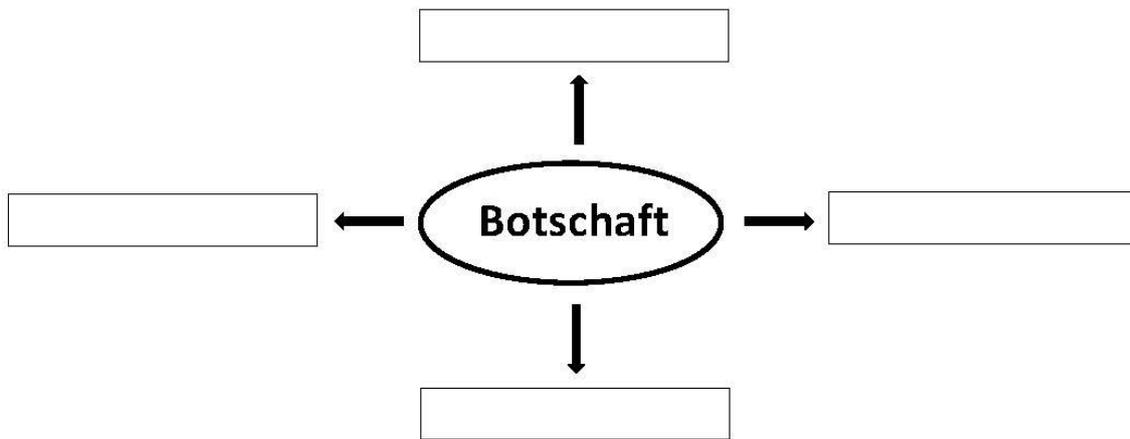
Ausgangslage

Friedemann Schulz von Thun hat das Modell der vier Ohren entwickelt. Jede Botschaft, die jemand übermittelt, wird auf vier «Frequenzen» gesendet und von der empfangenden Person mit vier «Ohren» gehört und aufgenommen.

Die Aufgabe besteht aus 2 Teilen (a. und b.). Sie können maximal 6 Punkte erreichen.

Aufgabe

a. Ergänzen Sie das folgende Schema. Pro richtige Ergänzung erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.



2

b. Erklären Sie, was diese vier «Frequenzen» aussagen. Pro richtige Erklärung erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

4

T 6

Erreichte Punktzahl

Aufgabe 3

Punkte

Leistungsziele	1.1.3.2.1 1.1.3.2	Verwaltungsgrundsätze allgemein Kundenanfragen unter Berücksichtigung der Verwaltungsgrundsätze bearbeiten	9 Punkte
-----------------------	------------------------------------	---	-----------------

Ausgangslage

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

Im überbetrieblichen Kurs haben Sie die Grundsätze «Gesetzmässigkeit der Verwaltung (Legalitätsprinzip)», «Öffentliches Interesse und Verhältnismässigkeit», «Rechtsgleichheit und Willkürverbot» sowie «Treu und Glauben» kennen gelernt.

Die Aufgabe besteht aus 2 Teilen (a. und b.). Sie können maximal 9 Punkte erreichen.

Aufgabe

- a. Beschreiben Sie, worum es bei der Anwendung dieser vier Grundsätze geht. Sie erhalten pro korrekte Beschreibung 1 Punkt, total 4 Punkte.

Grundsatz	Beschreibung
Gesetzmässigkeit der Verwaltung (Legalitätsprinzip)	
Öffentliches Interesse und Verhältnismässigkeit	

1

1

T 2

Erreichte
Punktzahl

Grundsatz	Beschreibung
Rechtsgleichheit und Willkürverbot	
Treu und Glauben	

Punkte

1

1

- b. Sie arbeiten in der Bauabteilung. Sie begegnen den folgenden fünf Situationen. Zeigen Sie, welcher Verwaltungsgrundsatz bei der Behandlung jeder Situation **primär** berücksichtigt wird. Pro korrekte Zuweisung eines Grundsatzes erhalten Sie 1 Punkt, total 5 Punkte.

	Grundsatz, welcher dabei primär berücksichtigt wird
Situation 1 Ein Grundstück, das einer Person gehört, muss enteignet werden, damit eine Strasse von der öffentlichen Hand gebaut werden kann. Nur der Teil des Grundstücks, der für die Strasse benötigt wird, wird enteignet.	
Situation 2 Zwei Bürger reichen jeweils einen Antrag auf eine Baugenehmigung ein. Beide Anträge sind ähnlich und entsprechen den gesetzlichen Grundlagen. Daher werden sie auf die gleiche Weise behandelt.	

1

1

T 4

Erreichte Punktzahl

	Grundsatz, welcher dabei primär berücksichtigt wird	Punkte
<p>Situation 3 Ein Bürger schreibt eine E-Mail an die Bauabteilung, um die maximale Höhe der Hecke zu erfahren, die er um sein Grundstück herum pflanzen möchte. Die Verwaltung antwortet ihm korrekt. Der Bürger darf sich auf die Verbindlichkeit der Auskünfte der Verwaltung verlassen.</p>		1
<p>Situation 4 Die Eigentümerin eines Hauses im historischen Zentrum von Musterville möchte auf ihrem Dach Sonnenkollektoren installieren. Die Gemeindeverwaltung muss ihren Antrag ablehnen, da das kommunale Baureglement das Anbringen von Sonnenkollektoren in diesem Gebiet verbietet.</p>		1
<p>Situation 5 Die Eigentümerin eines Hauses hat seitens der Gemeinde die Bewilligung erhalten die Hausfassade hellgrün zu streichen. Ihrem Nachbar gefällt die Farbe sehr und er möchte auch sein Haus in derselben Farbe streichen. Die Gemeinde erteilt auch ihm die Genehmigung.</p>		1
T 3		
		Erreichte Punktzahl

Aufgabe 4

Punkte

Leistungsziele	1.1.3.3.3 1.1.7.2	Grundlagen Verwaltungsakte Dokumente erstellen	12 Punkte
-----------------------	------------------------------------	---	------------------

Ausgangslage

Sie haben die Berufsmaturitätsprüfung absolviert. Anscheinend ist bei der Prüfung nicht alles rund gelaufen. Sie haben am 2. Juni 2023 Bescheid erhalten die Prüfung nicht bestanden zu haben. Ihre Noten in Mathematik (2,0), Französisch (3,5) und Deutsch (3,5) wurden Ihnen zum Verhängnis. Die Mitteilung mit Datum, Donnerstag, 1. Juni 2023 (Noteneröffnung), ist mit einem Rechtsmittel «Einsprache» versehen.

Sie sind überzeugt, dass da vor allem im Deutsch und im Französisch etwas nicht stimmen kann, denn da sind Sie absolut stark und hatten auch gute Semesterzeugnisse. Sie sind überzeugt, dass hier ein Fehler vorliegen muss. Sie nehmen diesen Entscheid nicht einfach so hin. Sie wollen sich zur Wehr setzen und konsultieren die allgemeine Wegleitung für die Berufsmaturität. Hier die wichtigsten Fakten daraus:

§ 3 Prüfungskommission: Die Prüfungskommission BM entscheidet auf Antrag der Schulleitung und der BM-Lehrkräfte über das Bestehen der Berufsmaturitätsprüfung.

§ 12 Bestehen der Berufsmaturität.

Die Berufsmaturität gilt als bestanden, wenn

- Die Gesamtnote gemäss § 10 mindestens 4,0 beträgt;
- höchstens zwei Fachnoten unter 4,0 liegen
- die Summe der Abweichungen der Fachnoten von 4,0 nach unten nicht mehr als insgesamt 2,0 Noteneinheiten beträgt.

§ 16 Einspracherecht (§ 46 Gesetz über Berufsbildung und Mittelschulen: Rechtsmittel)

¹Gegen Prüfungsentscheide kann innert 30 Tagen beim erlassenden Organ eine begründete Einsprache erhoben werden.

²Gegen den Einspracheentscheid kann beim Departement für Bildung und Kultur Rekurs erhoben werden.

³Im Übrigen gilt das Gesetz über die Verwaltungsrechtspflege

Die Aufgabe besteht aus 2 Teilen (a. und b.). Sie können maximal 12 Punkte erreichen.

Aufgabe

- a. Zeigen Sie anhand der Tabelle den Rechtsmittelweg auf und vermerken Sie, wie Sie sich gegen diesen Entscheid zur Wehr setzen können. Pro richtig ausgefülltes Feld erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

Was ist zu schreiben?	An welchen Adressaten?
Einspracheentscheid der Prüfungskommission BM abwarten.	

4

T 4

Erreichte Punktzahl

Aufgabe 5

Punkte

Leistungsziele	1.1.3.4.3 1.1.7.4	Archivierung Daten und Dokumente verwalten	13 Punkte
-----------------------	------------------------------------	---	------------------

Ausgangslage

Sie arbeiten bei einer öffentlichen Verwaltung. Das Staatsarchiv hat eine Sensibilisierungs-Kampagne zur Archivierung von Daten und Dokumenten gestartet. Sie haben die Aufgabe erhalten, die Informationen an Ihre Arbeitskollegen und -kolleginnen weiterzugeben.

Die Aufgabe besteht aus 5 Teilen (a. bis e.). Sie können maximal 13 Punkte erreichen.

Aufgabe

- a. «Archive sind Gedächtnisse». Erklären Sie Ihren Arbeitskolleginnen und Arbeitskollegen, was mit dieser Aussage gemeint ist. Für eine nachvollziehbare Aussage in ganzen Sätzen erhalten Sie 2 Punkte.

2

- b. Sie erklären Ihren Arbeitskolleginnen und Arbeitskollegen, wozu es ein öffentliches Archiv braucht. Nennen Sie 3 verschiedene Gründen. Pro korrekten Nutzen erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

1

1

1

T 5

Erreichte Punktzahl

- c. Dokumente durchleben verschiedene Phasen und folglich auch Lebenszyklen. Sie zeigen Ihren Arbeitskolleginnen und Arbeitskollegen auf, auf welcher Stufe sich die entsprechenden Dokumente befinden. Pro korrekte Antwort erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

Punkte

Vorgang	Laufende Geschäfte	Befristete Aufbewahrung	Dauernde Aufbewahrung
Dokumente ...			
... am Arbeitsplatz			
... im Zwischenarchiv			
... bei laufenden Geschäften			
... im Staatsarchiv/Endarchiv			

1
1
1
1

- d. Als Ablagehilfe arbeiten Sie mit einem Registraturplan/Aktenplan. Sie informieren Ihre Arbeitskolleginnen und Arbeitskollegen, welche 3 Angaben in einem Registraturplan/Aktenplan enthalten sind. Pro korrekte Nennung erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

1
1
1

- e. Gewisse Unterlagen müssen aus rechtlichen und/oder historischen Gründen jahrhundertlang aufbewahrt werden. Nennen Sie ein Beispiel. Für das korrekte Beispiel erhalten Sie 1 Punkt.

1

T 8

Erreichte Punktzahl

Aufgabe 6

Leistungsziel	1.1.3.8	Kenntnisse über den politischen Einfluss auf die Verwaltung	10 Punkte
---------------	---------	---	-----------

Ausgangslage

Sie diskutieren mit Ihren Arbeitskolleginnen und Arbeitskollegen über den Einfluss der Politik auf Ihre Verwaltungsebene und deren Aufgabenerledigung.

Bei der Diskussion tauchen verschiedene Fragen auf, die in den folgenden Aufgaben zu beantworten sind.

Die Aufgabe besteht aus 3 Teilen (a. bis c.). Sie können maximal 10 Punkte erreichen.

Aufgabe

- a. Welche verschiedenen Akteure gibt es auf dem politischen Parkett?
Nennen Sie 4 Akteure. Pro korrekt genanntem Akteur erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

Punkte

½

½

½

½

T 2
Erreichte Punktzahl

b. Um politischen Einfluss wahrzunehmen, stehen den Akteuren verschiedene politische Instrumente und Bürgerrechte zur Verfügung. Beschreiben Sie die folgenden politischen Instrumente und Bürgerrechte. Je korrekter Beschreibung erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

Punkte

Instrument	Beschreibung
Volksinitiative	
Referendum	
Petition	
Motion	

1

1

1

1

T 4

Erreichte
Punktzahl

c. Welche verschiedenen politischen Faktoren beeinflussen die Verwaltung? Nennen Sie 4 solcher möglichen Faktoren. Je korrekter Nennung erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

Punkte

1

1

1

1

T 4

Erreichte
Punktzahl

Aufgabe 7

Leistungsziel	1.1.4.1.3	Massnahmen des Standortmarketings aufzeigen	9 Punkte
---------------	-----------	---	----------

Ausgangslage

Jede Region möchte ein möglichst attraktiver Standort sein. Ist ein Standort attraktiv, fließen Steuergelder ins Gemeinwesen und das Arbeitsangebot steigt. Mit der heutigen internationalen Vernetzung steigen die Anforderungen an einen attraktiven Standort.

Die Aufgabe besteht aus 2 Teilen (a. und b.). Sie können maximal 9 Punkte erreichen.

Aufgabe

- a. Es gibt verschiedene Faktoren, die einen Standort attraktiv machen. Nennen Sie 5 Faktoren, welche einen Standort **für ein Unternehmen** attraktiv machen können. Pro sinnvollen Faktor erhalten Sie 1 Punkt, total 5 Punkte.

1
1
1
1
1

- b. Nennen Sie 4 Faktoren, welche einen Standort für **eine Privatperson** attraktiv machen können. Pro sinnvollen Faktor erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte. (Keine Wiederholungen aus Aufgabe a.).

1
1
1
1

T 9

Erreichte Punktzahl

Aufgabe 8

Punkte

Leistungsziel	1.1.7.6	Verwaltungsstruktur und Zuständigkeiten aufzeigen	4 Punkte
---------------	---------	---	----------

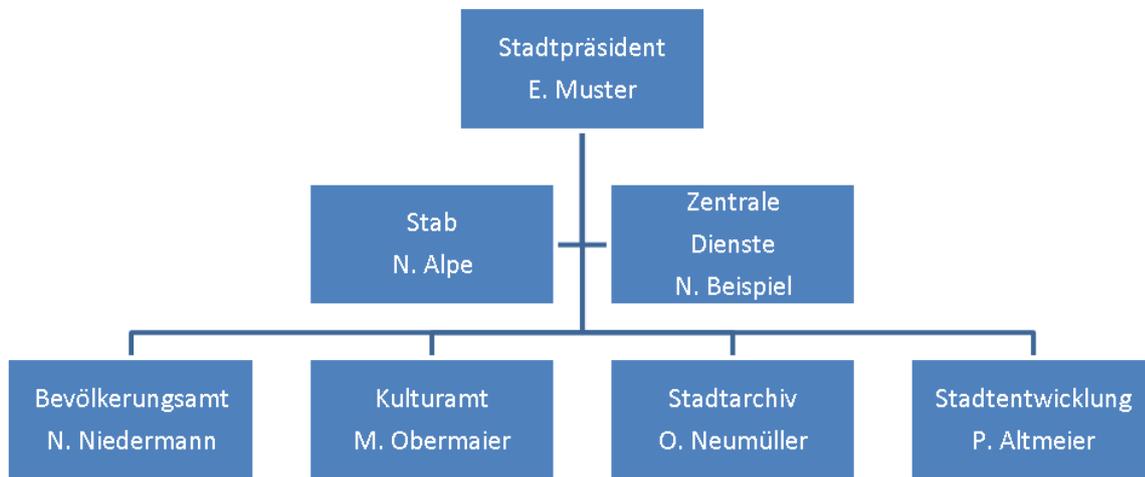
Ausgangslage

Sie haben eine neue Arbeitsstelle bei der Stadtverwaltung Mustern im Präsidialdepartement, Abteilung Zentrale Dienste angetreten. Ihre Bekannten möchten gerne wissen, wie dieses Präsidialdepartement organisiert ist und mit wem Sie es zu tun haben.

Die Aufgabe besteht aus 2 Teilen (a. und b.). Sie können maximal 4 Punkte erreichen.

Aufgabe

Beantworten Sie die folgenden Fragen mithilfe des Organigramms der Stadtverwaltung.



- a. Wem sind die folgenden Personen direkt unterstellt? Für die richtige Nennung erhalten Sie je 1 Punkt, total 2 Punkte.

N. Alpe: _____

P. Altmeier: _____

- b. Die Stadtentwicklung hält die Öffnungszeiten des Stadtarchivs für nicht sehr kundenfreundlich. Herr P. Altmeier beauftragt aus diesem Grund direkt eine Mitarbeiterin von O. Neumüller die Öffnungszeiten des Stadtarchivs um eine Stunde zu verlängern. Ist das Vorgehen korrekt? Begründen Sie Ihre Antwort. Für eine korrekte Antwort erhalten Sie 2 Punkte.

1

1

2

T 4

Erreichte Punktzahl