



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

üK 8: Register 9

Auftrag des Lehrbetriebs

Zielsetzung

LZ 1.1.3.1. Auftrag des Lehrbetriebs

Ich zeige den Auftrag / die Aufgaben des Lehrbetriebs verständlich auf. Dabei berücksichtige ich die gesetzlichen Grundlagen und zeige Schnittstellen zu anderen Abteilungen oder Ämtern auf.

Ablauf

Leistungsziel und Ablauf

- Gruppenarbeit - Vorbereitungsaufgabe
- Theorie
- Partnerarbeit Leitziele
- Theorie
- Vorbereitungsaufgabe LAP
- Persönliche Reflektion und Eintrag LLD
- Reflektion, Fragen, Anregungen
- Auftrag nächster ÜK
- Feedbackformular

Vorbereitungsaufgabe

Gruppenarbeit

Besprechen Sie die eingereichte Vorbereitungsaufgaben.

- Gibt es Unterschiede zwischen kleinen und grossen Gemeindeverwaltungen?

Ergänzen Sie Ihre Aufgabe mit den erarbeiteten Antworten.

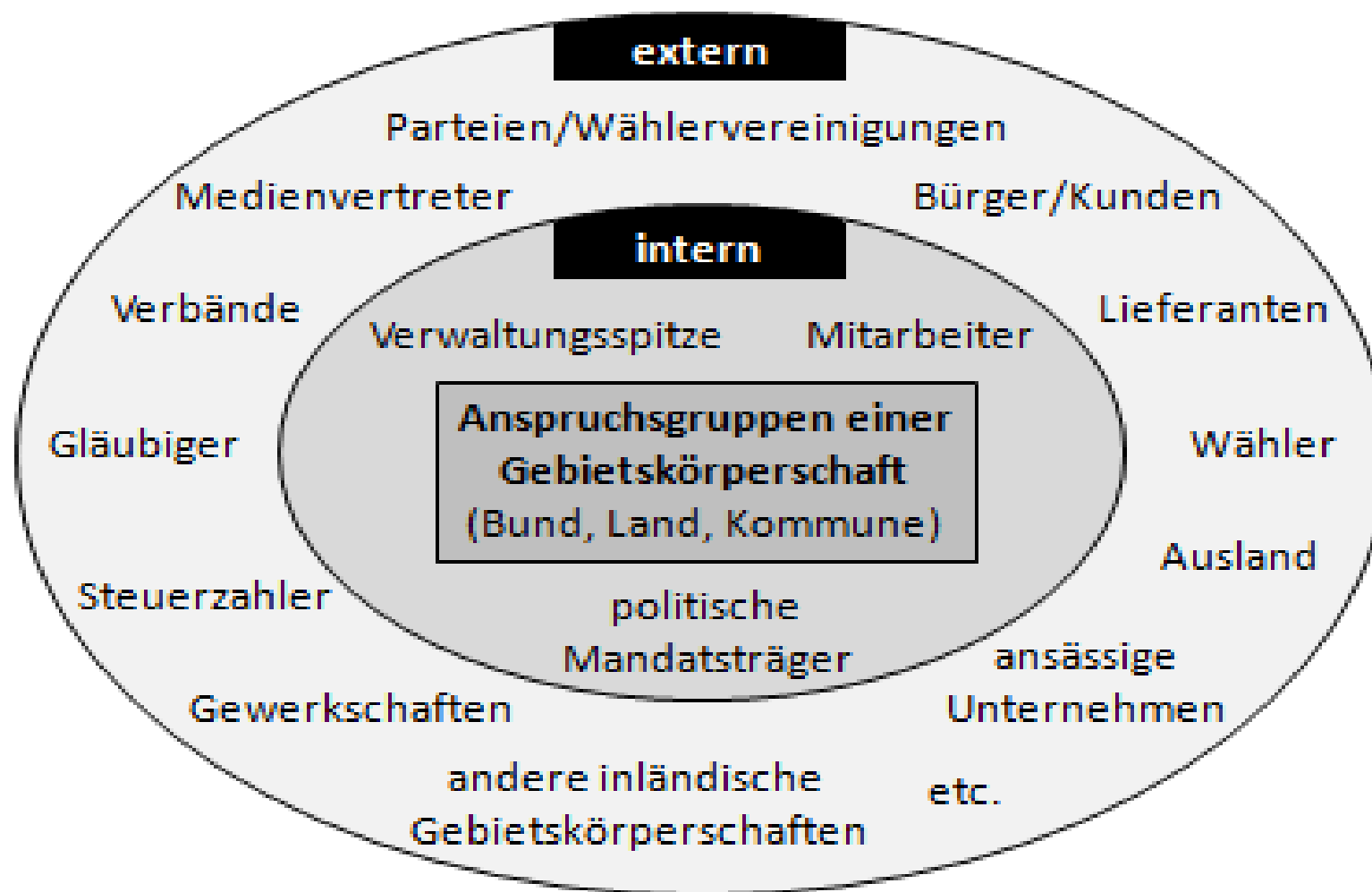
Zeitvorgabe: 10 Minuten anschliessend Besprechung in der Klasse

Anspruchsgruppen

- Was verstehen Sie unter Anspruchsgruppen?
- Wer gehört zu den Anspruchsgruppen?
- Mit welchen Anspruchsgruppen haben Sie im Betrieb zu tun?
In welcher Hinsicht?



Diverse Anspruchsgruppen



Anspruchsgruppen und ihre Anliegen

Anspruchsgruppen	Erwartungen Anspruchsgruppen	Erwartungen gegenüber Anspruchsgruppen
Mitarbeitende	• gute Entlohnung • sichere Arbeitsplätze • Weiterbildungsmöglichkeiten	• gute Arbeitsleistung • Pflichtbewusstsein • Identifikation mit Unternehmen
Kapitalgeber	• angemessene Gewinne • umfassende Informationen	• Treue • Erhöhung des Eigenkapitals (bei Bedarf)
Staat	• regelmässige Steuerzahlungen • Einhaltung Umweltschutz- und Arbeitsgesetze	• Erfüllung öffentliche Aufgaben • Einhaltung / Durchsetzung Gesetze und Vorschriften

Anspruchsgruppen

Erwartungen/Ansprüche, Zielkonflikte

Unterschiedliche Erwartungen/Ansprüche können zu Zielkonflikten führen, daher ist es das Ziel, alle Anspruchsgruppen in Einklang/Zufriedenheit bringen.

Mögliche Zielkonflikte

- Steuerzahler möchten tiefere Verwaltungskosten – Verwaltungsangestellte wollen Lohnerhöhung
- Jugendliche benötigen Raum und Treffpunkte – ältere Personen wollen Ruhe in den Quartieren
- Bauherren wollen ein rasches und unkompliziertes Verfahren – die Verwaltung benötigt Zeit für ein korrektes Baubewilligungsverfahren
- BürgerInnen wollen moderne/saubere Infrastruktur zu möglichst günstigen Bedingungen und möglichst wenig Steuern bezahlen. Um den Unterhalt einer modernen und sauberen Infrastruktur sicherzustellen, benötigt es Geld, welches durch Steuergelder eingezogen wird

Leitbild

Was ist unter dem Begriff *Leitbild* gemeint?

Leitbild: Was beinhaltet ein Leitbild?

Mission

Kerngeschäft

Wer wir sind und was wir tun.

- Wozu gibt es uns?
- Womit verdienen wir unser Geld?
- Was ist unsere Aufgabe?
- Wie wollen wir am Markt gesehen werden?

Vision

Zukunftsbild

Wohin wir wollen.

- Wie sehen wir uns / wo stehen wir in der Zukunft?
- Was wollen wir erreichen?

Werte

Durchführung

Wie wir es tun.

- Was prägt unser tägliches Handeln?
- Auf welcher Grundlage gehen wir miteinander um?
- Worauf können sich alle Partner verlassen?

Annen-Holzbau



Kommunales Leitbild

- Kommunales Leitbild versteht sich als «**zukunftsbezogene Vorausschau**»
- Es ist das Instrument der strategischen Planung
- Aus den Kernsätzen (Leitgedanke) einer Gesamtstrategie werden Massnahmen abgeleitet, welche im operativen Bereich zum Ziel führen sollen

Partnerarbeit

Nummerieren Sie auf dem Arbeitsblatt die Themenbereiche zu den zugehörigen Leitzielen.

Zeitvorgabe: 10 Minuten

Legislaturplan (1)

Was ist ein Legislaturplan?

Der Legislaturplan ist das zentrale strategische Führungs- und Planungsinstrument des Gemeinderats.

Vorgehen einer Legislaturplanung:

- Lagebeurteilung (Umfeld, Chancen und Gefahren analysieren)
- Verschiedene strategische Varianten erarbeiten
- Varianten mit Verwaltung prüfen
- Festlegung Legislaturplan
- Erarbeitung mit Umsetzungsmassnahmen

Legislaturplan (2)

- Legislaturplanung wird nicht individuell, sondern vom **Gesamt-Gemeinderat** entwickelt
- Politisches Programm wird für die kommende **Legislaturperiode (4 Jahre)** erarbeitet und festgelegt
- **Schwerpunkte und Massnahmen festlegen:** Veränderungen, Umsetzung politisches Vorhaben (z. B. Bereichen Kultur/Freizeit/Sport, Bildung usw.)

Legislaturplan (3)

- Politische Stossrichtung Bevölkerung/Parlament **transparent kommunizieren** (Richtung/Themen sowie Massnahmen zur Umsetzung der Ziele festlegen)
- **Legislaturplanung** (Aufgaben-/Finanzplan)
 - 4-jährige Planungsperiode
 - beinhalten strategische Ziele

Legislaturplan (4)

Festlegen Legislaturplan: Ableitung durch Leitbild und diverse Bereiche z. B. Allg. Verwaltung, Gemeinderat, Bildung, Kultur/Freizeit/Sport, öffentliche Sicherheit, Gesundheit, Verkehr, Finanzen usw.

Vierjahresoptik: Ziele während der Periode festlegen, nach Beendigung der Periode folgt die Berichterstattung über die Erreichung und Umsetzung der Ziele

Beispiel Gemeinde Köniz Legislaturplan (extern)

Die Gemeinde Köniz, Stadt und Land, zwischen Mittelland und Voralpen, Aare und Sense will

- eine integrierende Gemeinde sein,
- Veränderungen als Chance verstehen,
- auf die Stärken und Fähigkeiten der Einwohnerinnen und Einwohner bauen,
- den öffentlichen Raum als Ort der Begegnung pflegen,
- Gastrecht für überregionale Ereignisse bieten,
- eine leistungsfähige und sichere Gemeinde sein.

Beispiel Leitsätze der Stadtverwaltung Brig-Glis (intern)

- Wir sind ein Team
- Engagiert für unsere Kunden und Bürger
- Freundlich, schnell, kompetent – wir geben Antworten
- Wir nehmen uns ernst
- Wir reden miteinander, offen, direkt, wertschätzend

Aufbau- und Ablauforganisation

Organisation

=

Aufgaben zuteilen

Arbeitsabläufe gestalten

Aufbauorganisation

Strukturierung des Unternehmens in
organisatorische Einheiten
(Stellen, Abteilungen)

Ablauforganisation

Festlegung von Arbeitsprozessen

Aufbau- und Ablauforganisation (2)

Die Aufbauorganisation liefert das organisatorische Gerüst eines Unternehmens, innerhalb dessen sich die erforderlichen Arbeitsprozesse vollziehen können.

- **Aufbauorganisation** beschäftigt sich mit den **Abteilungen**
- **Ablauforganisation** beschäftigt sich mit den **Aufgaben**

Sie legt die Rahmenbedingungen fest, d.h. welche Aufgaben von welchen Personen und/oder Sachmitteln übernommen werden und mit welchen Rechten Personen ausgestattet sind.

Ziele der Ablauforganisation (1)

Durch eine **optimale Ablauforganisation** lassen sich Teilaufgaben und **Arbeitsprozesse optimieren**, dies wie folgt:

- Arbeitsabläufe ordnen und analysieren
- Optimale Auslastung der Sachmittel und Arbeitskräfte (Ziel: Kosten sparen z. B. DL wie Verträge, GA-Tageskarten etc. online stellen, papierloses Büro, einheitliche Öffnungszeiten der Schalter usw.

Ziele der Ablauforganisation (2)

- Leerlaufzeiten vermeiden oder anderweitig nutzen
- Schaffung einer optimalen Arbeitsplatzanordnung
- Durch Kostensenkung und effektive Arbeitsweise = Wertschöpfung (wirtschaftliche Leistung) möglich!

Regionale Zusammenarbeitsformen (1)



Regionale Zusammenarbeitsformen (2)

Regional:

eine bestimmte Region betreffend, zu ihr gehörend, auf sie beschränkt, für sie charakteristisch begrenzt, gebietsweise, hiesig, landestypisch, lokal, örtlich, räumlich

Zusammenarbeit:

ein bewusstes Zusammenwirken bei der Verrichtung einer Tätigkeit, zur Erreichung eines gemeinsamen Ziels



Regionale Zusammenarbeitsformen (3)

Warum sind regionale Zusammenarbeitsformen heutzutage wichtig und was will man damit erreichen?

Regionale Zusammenarbeitsformen - Beispiele

- Finanzieller Art: Fusionen, Kosteneinsparungen, Steigerung Professionalität (Ortsbusverbindung Brig-Glis/Naters/Bitsch, Kehricht, Informatik....)
- Professionelle und qualitativ hochwertige Produkte und DL zu möglichst tiefen Kosten anbieten, **Erstellung soll effizient und effektiv sein = Lösung IKZ (Interkommunale Zusammenarbeit)**
- Förderung Standortattraktivität (tiefere Steuern, moderne Infrastruktur, gute Verkehrsführung, vielseitiges Sport- und Freizeitangebot usw.)

Mögliche Zusammenarbeitsfelder (IKZ)

• Allgemeinen Verwaltung/Kanton	EDV-Vernetzung, Liegenschaften
• Öffentliche Sicherheit	Militär, Feuerwehr, Zivilschutz, Polizei
• Kultur/Freizeit	Sportanlagen/Freizeitgestaltung und Kulturförderung
• Soziale Wohlfahrt	Jugendfürsorge, Sozialdienst, KESB
• Verkehr	Verkehrsführung, Strassenbau
• Bildung	Schulen und Schulgebäude
• Personal	Weiterbildung, Sharing
• Finanzen	Anschaffungen

Regionale Zusammenarbeitsformen

Vorteile einer Gemeindezusammenarbeit:

- Qualitätsvorteile, Kosteneinsparungen, Verstärkung einer regionalen Entwicklungsperspektive, Sicherstellung der Aufgabenerfüllung für kleine Gemeinden usw.

Nachteile einer Gemeindezusammenarbeit:

- Verlust politischer Kontrolle der Gemeinde (Autonomie=Unabhängigkeit/Selbstständigkeit), Entscheidungswege länger und komplexer usw.

Qualität/Marktstellung/Standortvorteil

- Was bedeutet für Sie «Qualität» im Allgemeinen?
- Ist das greifbar/messbar?
- Wie lässt sich gute Qualität mit der öffentlichen Verwaltung verbinden?

Marktstellung / Standortvorteil

Marktstellung = Position eines Unternehmens auf dem Markt im Vergleich zur Position anderer Unternehmen mit gleichem Produkt (**Ziel: sich abheben!!**)

Standortvorteil = Bedingung, die die Konkurrenzfähigkeit stärkt bzw. Vorteile hinsichtlich des Standorts eines Unternehmens

Wohnattraktivität (Lage, Angebot, Wachstum)

- verkehrsmässig gut erschlossen (öV, Italien..)
- Energiestadt (Label nachhaltig umsetzen)
- moderne Infrastruktur (Neubau, Sanierung...)
- Kulturförderung, Sportanlagen/Freizeit usw.

Warum sollte sich ein potentieller Neuzuzüger genau für eure Gemeinde entscheiden?

Finanzielle / nicht finanzielle Kennzahlen

Kennzahlen = Kennzahlen sind verdichtete Informationen über die Lage eines Kantons, einer Gemeinde, eines Amtes, einer Unternehmung.

Kennzahlen ergeben in der Mehrjahresbetrachtung Anhaltspunkte über die Entwicklung und den Stand z.B. der Finanzen, der Ressourcen, der Fluktuation etc. und ergibt Vergleichsmöglichkeiten mit anderen.

Mit den Kennzahlen ist es z.B. in einer Gemeinde möglich,

- die finanzielle Lage und Entwicklung einer Gemeinde zu beurteilen,
- Vergleiche mit dem Gemeindemittel oder mit anderen Gemeinden anzustellen,
- wichtige Informationen zur Finanzpolitik zu gewinnen,
- finanzpolitische Zielsetzungen festzustellen,
- die Wirkung von finanzpolitischen Massnahmen festzustellen,
- Korrekturmassnahmen in die Wege zu leiten.

Wesentliche Stärken

Strategische Erfolgspositionen (SEP) = jene Fähigkeiten und Kompetenzen, die es dem Unternehmen erlauben, langfristig (nachhaltig) im Vergleich zur Konkurrenz überdurchschnittliche Ergebnisse zu erzielen.



Warum sollte der Kunde Ihren Lehrbetrieb auch in der Privatwirtschaft wählen?

Qualitätsmanagement /-standards

Qualitätsmanagement = Das Qualitätsmanagement stellt sicher, dass die Qualität der Prozesse und Verfahren in einer Organisation geprüft und verbessert werden.

Qualitätsmanagement basiert auf drei Säulen:

1. Menschen
2. Prozesse
3. Ergebnisse

Durch ein Einbinden aller Mitarbeitender (Menschen) in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess werden bessere Ergebnisse erzielt.

Welche Qualitätsstandards gibt es in Ihrem Lehrbetrieb? Wie stellen Sie sicher, dass diese eingehalten werden?

Wie messen wir Qualität?

Qualitätsstandards

Definition: Das Mindestmass an Qualität, das erreicht werden muss, um irgendwo zu bestehen oder zugelassen = zertifiziert) zu werden (Regeln, Normen)

Qualitätsstandards **sind branchenabhängig;**

Ein Krankenhaus erfüllt nicht die gleichen Standards wie ein Fabrikationsbetrieb

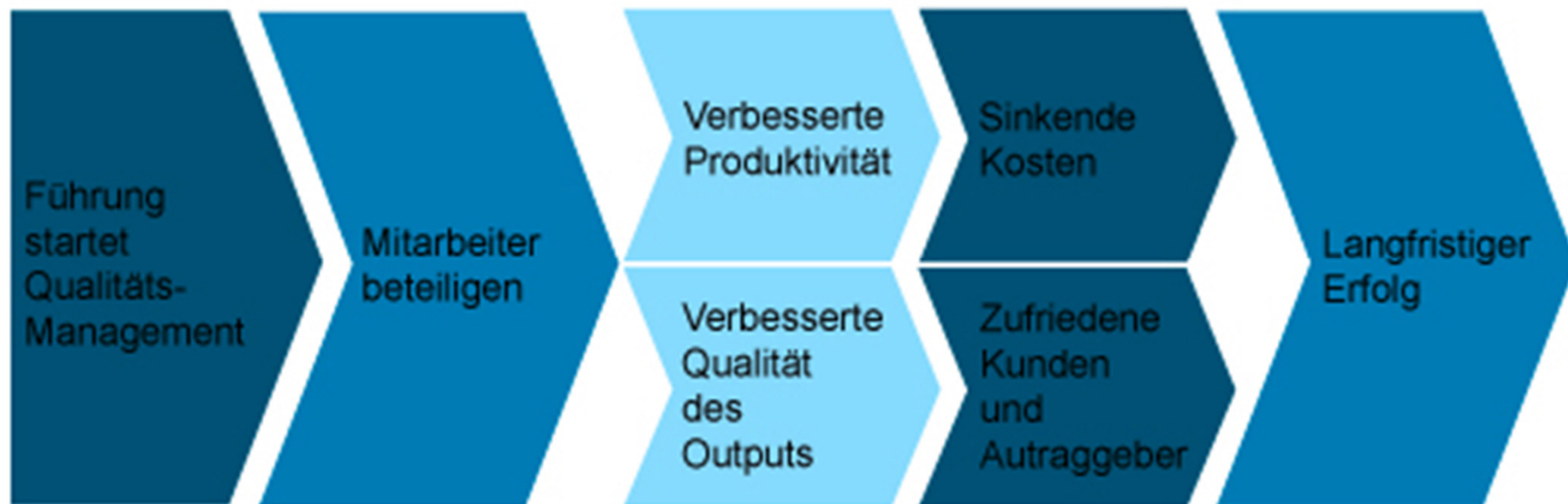
Wandel mit Qualitätsmanagement (QM)

Ohne QM	Mit QM
Wer ist schuld?	Was ist schuld?
Man hofft, dass es funktioniert	Abläufe werden festgelegt (Ablauforganisation)
Man hofft, dass sich ein anderer darum kümmert	Verantwortliche werden bestimmt (Aufbauorganisation)
Man hofft, dass ein anderer weiss, wie es geht	Es existiert ein Dokument zum Nachlesen (Handbuch)
Fehler werden möglichst ignoriert	Fehler sind Ausgangspunkt für Verbesserungen

Qualitätsmanagement /- standards

Wirkungskette

Die Wirkungskette eines QMS kann wie folgt definiert werden:



Warum braucht es überhaupt eine „Qualitätssicherung“

- Wir wollen weg vom Image der verstaubten Verwaltung
hin zum dynamischen Betrieb
- Die Verfahren, Arbeitsabläufe werden immer komplexer,
so dass sich schneller Fehler einschleichen können.

Gründe für die Qualitätssicherung

- In zwei Paketen Alnatura Knuspermix wurden Metallrückstände gefunden. Die Zerstörung der Lager durch die Unternehmen hat Zehntausende Franken gekostet
- Rückruf Ladegerät iPhone / Samsung Handys
- Abgasskandal VW

Schlechte Qualität kostet viel Geld (Image)!

Was heisst: Unser Betrieb ist „zertifiziert“?

- Der Betrieb führt **nach den vorgegebenen Normen (Qualitätsstandards)** eine systematische Qualitätssicherung durch.
- Entspricht alles den Vorgaben und Normen
Betrieb wird „bestätigt“ = „zertifiziert“
- **Aber Achtung:** Die Zertifizierung gilt nur für einen bestimmten Zeitraum und muss immer wieder erneuert werden!

Qualitätsmanagement-Konzepte

- ISO (International Standardisation Organisation)
 - Weltweit gültiges Normgefüge für Qualitäts- und Umweltmanagement (Kopierpapier)
- Management by Objectives
 - Personalführung
- TQM (Total Quality Management)
 - Qualität für ein gesamtes Unternehmen sicherstellen

Und wie ist es bei uns in der Verwaltung?

Auch in der Verwaltung hat die **systematische** Qualitätssicherung Einzug gehalten

Was sind **Einzelmassnahmen** für Qualitätssicherung:

- Periodische MA-Gespräche (Kader-sowie Sachbearbeiter)
- Kontroll- und Prüfstellen
- Weiterbildung der Mitarbeiter
- Kommunikation

Organisatorische Massnahmen

- Checklisten
- Gegenlesen von Dokumenten

Technische Massnahmen

- Periodische Materialprüfungen bei Gebäuden, Brücken, Seilbahnen, Flugzeugen
- Messverfahren im Labor

Leistungsauftrag

Leistungsaufträge **vereinbaren** die **Aufgaben, Kompetenzen** und **Verantwortungen** zwischen Regierung und Verwaltung. Sie enthalten insbesondere eine detaillierte Umschreibung, welche Leistungen zu welchen Kosten bestellt, eingekauft oder erstellt werden sollen.

Kompetenzen = Fähigkeit, Berechtigung „Ich kann das“

Verantwortungen = „Ich stehe dafür gerade“

Vorbereitungsaufgabe LAP

Lösen Sie die Prüfungsfragen 2018

Zeitvorgabe: 10 Minuten

Einzelarbeit

Führen Sie den LLD-Ordner

- Ordner-Register 8 / S. 81

Zeitvorgabe: 10 Minuten

Bearbeitetes Leistungsziel

LZ 1.1.3.1. Auftrag des Lehrbetriebs

Ich zeige den Auftrag / die Aufgaben des Lehrbetriebs verständlich auf. Dabei berücksichtige ich die gesetzlichen Grundlagen und zeige Schnittstellen zu anderen Abteilungen oder Ämtern auf.

Fragen



Einzelarbeit bis zum nächsten üK

Erstellung der Präsentation gemäss Checkliste

Checkliste / Inhaltsverzeichnis

1. Kurze Einleitung
2. Organisation und Aufbau (Struktur/Hierarchie)
3. Leitbild deines Lehrbetriebs aufzeigen (Grundgedanke, Merkmale)
 1. Konkrete Ziele/Strategie/Chancen/Optimierungsvorschläge
4. Aufgaben/Abläufe/Dienstleistungen deines Lehrbetriebs (abteilungsbezogen)
5. Interne und externe Anspruchsgruppen und ihre Erwartungen
6. Politische und operative Ziele (Legislatur 2021-2024)
7. Formen der Zusammenarbeit (Mit wem, warum, wieso...)
 1. Vorteile/Nachteile daraus
8. Welche Qualitätsstandards gibt es in deinem Lehrbetrieb?
9. Welche Massnahmen werden bezüglich Qualitätssicherung in deinem Lehrbetrieb berücksichtigt?
10. Reflektion (Erkenntnisse, Was habe ich dabei gelernt, Wie gut kennst du nun deinen Ausbildungsbetrieb...)

Feedback-Formular

Bitte ausfüllen und zurückgeben.

Danke fürs Mitmachen!



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

üK 8: Register 9

Auftrag des Lehrbetriebs

Zielsetzung

LZ 1.1.3.1. Auftrag des Lehrbetriebs

Ich zeige den Auftrag / die Aufgaben des Lehrbetriebs verständlich auf. Dabei berücksichtige ich die gesetzlichen Grundlagen und zeige Schnittstellen zu anderen Abteilungen oder Ämtern auf.

Checkliste / Inhaltsverzeichnis

1. Kurze Einleitung
2. Organisation und Aufbau (Struktur/Hierarchie)
3. Leitbild deines Lehrbetriebs aufzeigen (Grundgedanke, Merkmale)
 1. Konkrete Ziele/Strategie/Chancen/Optimierungsvorschläge
4. Aufgaben/Abläufe/Dienstleistungen deines Lehrbetriebs (abteilungsbezogen)
5. Interne und externe Anspruchsgruppen und ihre Erwartungen
6. Politische und operative Ziele (Legislatur 2021-2024)
7. Formen der Zusammenarbeit (Mit wem, warum, wieso...)
 1. Vorteile/Nachteile daraus
8. Welche Qualitätsstandards gibt es in deinem Lehrbetrieb?
9. Welche Massnahmen werden bezüglich Qualitätssicherung in deinem Lehrbetrieb berücksichtigt?
10. Reflektion (Erkenntnisse, Was habe ich dabei gelernt, Wie gut kennst du nun deinen Ausbildungsbetrieb...)

Bewertungskriterien

- Die Präsentation beinhaltet alle erforderlichen Inhaltspunkte.
- Die Gesamtdokumentation ist ansprechend gestaltet.
- Die Präsentation ist klar strukturiert.
- Der Lernende spricht frei.
- Gestik und Mimik sind ansprechend und unterstützen die Aussagen.
- Die Aussagen sind klar und verständlich.
- Die eingesetzten Hilfsmittel sind ansprechend gestaltet und lesbar.
- Die Hilfsmittel / Medien werden gekonnt eingesetzt und unterstützen den Vortrag und die Aussagen.
- Die Zeitvorgabe (15Minuten) wird eingehalten.

Einzelarbeit

Führen Sie den LLD-Ordner

- Ordner-Register 8 / S. 81

Zeitvorgabe: 10 Minuten



Bewertung	3	2	1	0	Begründung
Die Präsentation beinhaltet alle erforderlichen Inhaltspunkte gemäss Zusatzblatt.					
Die Gesamtdokumentation ist ansprechend gestaltet.					
Die Präsentation ist klar strukturiert.					
Der Lernende spricht frei.					
Gestik und Mimik sind ansprechend und unterstützen die Aussagen.					
Die Aussagen sind klar und verständlich.					
Die eingesetzten Hilfsmittel sind ansprechend gestaltet und lesbar.					
Die Hilfsmittel / Medien werden gekonnt eingesetzt und unterstützen den Vortrag und die Aussagen.					
Die Zeitvorgabe (15 Minuten) wird eingehalten.					
Total					

Punkte Note

26 – 27 6

23 – 25 5.5

21 – 22 5

18 – 20 4.5

16 – 17 4

13 – 15 3.5

10 – 12 3

7 – 9 2.5

5 – 6 2

2 – 4 1.5

0 – 1 1

Fragen



Feedback-Formular

Bitte ausfüllen und zurückgeben.

Danke fürs Mitmachen!



LAP 2018

Aufgabe 14

Leistungsziel	1.1.3.1	Auftrag des Lehrbetriebes	10 Punkte
---------------	---------	---------------------------	-----------

Ausgangslage

Die Aufgaben der Öffentlichen Verwaltungen beruhen auf einem gesetzlichen Auftrag. Das Aufgabengebiet der Öffentlichen Verwaltungen ist vielfältig, interessant und sehr anspruchsvoll, weil auf der einen Seite der Vollzug eines gesetzlichen Auftrages im Rahmen der Verwaltungsgrundsätze – also zum Beispiel die Gleichbehandlung aller Beteiligten sichergestellt werden muss, und auf der anderen Seite für die Art der Leistungserbringung eine «kundenorientierte Haltung und Dienstleistungserbringung » erwartet wird.

Fokussieren Sie sich bei der folgenden Aufgabe auf ein Aufgabengebiet/eine Abteilung Ihres Ausbildungsbetriebes und beantworten Sie die Fragestellungen mit Blick auf dieses Aufgabengebiet/diese Abteilung.

Die Aufgabe besteht aus 4 Teilen (a. bis d.). Sie können maximal 10 Punkte erreichen.

Aufgabe

- a. Welche Dienstleistungen werden in diesem Aufgabengebiet/in dieser Abteilung erbracht? Nennen Sie 3 passende Dienstleistungen. Für jede passende Dienstleistung erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

Aufgabengebiet / Abteilung:

Dienstleistungen:

1. Dienstleistung

2. Dienstleistung

3. Dienstleistung



- b. Mit welchen externen Anspruchsgruppen haben Sie bei den unter a. genannten Dienstleistungen zu tun und welche Anliegen und Interessen vertreten diese Anspruchsgruppen? Bestimmen Sie für jede Dienstleistung 1 externe Anspruchsgruppe und 1 Anliegen/Interesse dieser Anspruchsgruppe. Es dürfen keine Antwortwiederholungen vorkommen. Für jede korrekte Anspruchsgruppe mit passendem Anliegen/Interesse erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

1. Dienstleistung

Externe Anspruchsgruppe Anliegen / Interesse

2. Dienstleistung

Externe Anspruchsgruppe Anliegen / Interesse

3. Dienstleistung

Externe Anspruchsgruppe Anliegen / Interesse

- c. Arbeitsabläufe werden häufig in Form von Prozessbeschreibungen und/oder Flussdiagrammen schriftlich festgehalten. Nennen und erläutern Sie 2 Gründe, weshalb es aus wirtschaftlichen Überlegungen Sinn macht, Arbeitsabläufe schriftlich festzuhalten. Für jede korrekte Begründung erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.



- d. Für die Erledigung von Kundenanfragen besteht auf der Gemeinde Beispielhausen folgende Prozessbeschreibung. Analysieren Sie diesen Arbeitsablauf und geben Sie 2 Optimierungsvorschläge, die Sie begründen. Für jeden passenden Optimierungsvorschlag erhalten Sie ½ Punkt und für jede passende Begründung erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

Prozess:

Erledigung von Kundenanfragen

Prozessbeschreibung:

1. Anfrage entgegennehmen
2. Zuständigkeit prüfen

Falls man zuständig ist:

3. Anfrage erledigen

Falls man nicht zuständig ist:

4. Erklären, dass man nicht zuständig ist und versichern, dass sich der zuständige Mitarbeiter melden wird
5. Handnotiz auf den Schreibtisch des zuständigen Mitarbeiters legen, mit der Bitte, bei der Telefonnummer zurückzurufen

1. Optimierungsvorschlag

Begründung



2. Optimierungsvorschlag

Begründung

Aufgabe 14

Punkte

Leistungsziel	1.1.3.1.1-1	Auftrag des Lehrbetriebes	10 Punkte
---------------	-------------	---------------------------	-----------

Ausgangslage

Die Aufgaben der Öffentlichen Verwaltungen beruhen auf einem gesetzlichen Auftrag. Das Aufgabengebiet der Öffentlichen Verwaltungen ist vielfältig, interessant und sehr anspruchsvoll, weil auf der einen Seite der Vollzug eines gesetzlichen Auftrages im Rahmen der Verwaltungsgrundsätze – also zum Beispiel die Gleichbehandlung aller Beteiligten sichergestellt werden muss, und auf der anderen Seite für die Art der Leistungserbringung eine «kundenorientierte Haltung und Dienstleistungserbringung» erwartet wird.

Fokussieren Sie sich bei der folgenden Aufgabe auf ein Aufgabengebiet/eine Abteilung Ihres Ausbildungsbetriebes und beantworten Sie die Fragestellungen mit Blick auf dieses Aufgabengebiet/diese Abteilung.

Die Aufgabe besteht aus 4 Teilen (a. bis d.). Sie können maximal 10 Punkte erreichen.

Aufgabe

- a. Welche Dienstleistungen werden in diesem Aufgabengebiet/in dieser Abteilung erbracht? Nennen Sie 3 passende Dienstleistungen. Für jede passende Dienstleistung erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

Aufgabengebiet/Abteilung:

Steueramt

Dienstleistungen:

1. Dienstleistung

Eingangskontrolle der Steuererklärungen

1

2. Dienstleistung

Fristverlängerungen für Einreichung der Steuererklärung

1

3. Dienstleistung

Versand Steuerrechnungen, Prüfung Zahlungseingang, Mahnung/Betreibung bei Zahlungsausstand

1

Korrekturhinweis

Weitere/andere Lösungen möglich.
Kantonale Gegebenheiten beachten.

T 3

Erreichte
Punktzahl

- b. Mit welchen externen Anspruchsgruppen haben Sie bei den unter a. genannten Dienstleistungen zu tun und welche Anliegen und Interessen vertreten diese Anspruchsgruppen? Bestimmen Sie für jede Dienstleistung 1 externe Anspruchsgruppe und 1 Anliegen/Interesse dieser Anspruchsgruppe. Es dürfen keine Antwortwiederholungen vorkommen. Für jede korrekte Anspruchsgruppe mit passendem Anliegen/Interesse erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

Punkte

1

1

1

1

1

T 5

Erreichte
Punktzahl

1. Dienstleistung	
Externe Anspruchsgruppe	Anliegen/Interesse
Kantonales Steueramt	Für die Berechnung der Staatssteuern benötigt das Kantonale Steueramt die Angaben aus dem Steuererklärungsformular.

2. Dienstleistung	
Externe Anspruchsgruppe	Anliegen/Interesse
Steuerzahler	Wer die ordentliche Frist zur Einreichung der Steuererklärung nicht einhalten kann, hat beim Gemeindesteueramt vor Ablauf der Frist ein Gesuch um Fristenverlängerung einzureichen, um eine Mahnung zu verhindern.

3. Dienstleistung	
Externe Anspruchsgruppe	Anliegen/Interesse
Betreibungsamt	Falls ein Steuerzahler für seine Zahlungsausstände betrieben werden muss, ist das Betreibungsamt zu beauftragen.

- c. Arbeitsabläufe werden häufig in Form von Prozessbeschreibungen und/oder Flussdiagrammen schriftlich festgehalten. Nennen und erläutern Sie 2 Gründe, weshalb es aus wirtschaftlichen Überlegungen Sinn macht, Arbeitsabläufe schriftlich festzuhalten. Für jede korrekte Begründung erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

1. Stellvertretungen bei Personalausfällen haben eine gute Arbeitsgrundlage (Wissenssicherung) und brauchen weniger Aufwand für die Einarbeitung
2. Die Prozesse können auf diese Weise optimiert und effizienter ausgestaltet werden (Optimierungspotential wird ersichtlich)

Korrekturhinweis

Weitere/andere Lösungen möglich.
Kantonale Gegebenheiten beachten.

z.B.:

- Organisation ist transparent (Aufgaben, Verantwortung, Kompetenzen) und dadurch weniger Zeitverlust für Rückfragen/Abklärungen
- Verantwortungsbewusstsein bei den Mitarbeitenden wird gestärkt und dadurch höhere Leistung

- d. Für die Erledigung von Kundenanfragen besteht auf der Gemeinde Beispielhausen folgende Prozessbeschreibung. Analysieren Sie diesen Arbeitsablauf und geben Sie 2 Optimierungsvorschläge, die Sie begründen. Für jeden passenden Optimierungsvorschlag erhalten Sie ½ Punkt und für jede passende Begründung erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

Punkte

Prozess:

Erledigung von Kundenanfragen

Prozessbeschreibung:

1. Anfrage entgegennehmen
2. Zuständigkeit prüfen

Falls man zuständig ist:

3. Anfrage erledigen

Falls man nicht zuständig ist:

4. Erklären, dass man nicht zuständig ist und versichern, dass sich der zuständige Mitarbeiter melden wird
5. Handnotiz auf den Schreibtisch des zuständigen Mitarbeiters legen, mit der Bitte, bei der Telefonnummer zurückzurufen

1. Optimierungsvorschlag

Der zuständigen Mitarbeiterin/dem zuständigen Mitarbeiter eine E-Mail statt einer Handnotiz schreiben.

½

Begründung

Somit kann der Zettel nicht verschwinden und die Notiz ist gesichert.

½

T 1Erreichte
Punktzahl

2. Optimierungsvorschlag

Punkte

Zeitraum angeben, bis wann sich der zuständige Mitarbeitende meldet.

½

Begründung

Der Kunde weiss, in welcher Frist er mit einer Antwort rechnen kann.

½

Korrekturhinweis

Weitere/andere Lösungen möglich.
Kantonale Gegebenheiten beachten.

T 1

Erreichte
Punktzahl

Aufgabe 15

Punkte

Leistungsziel	1.1.6.2.2-1	Jahresrechnung/Voranschläge	8 Punkte
---------------	-------------	-----------------------------	----------

Ausgangslage

Kennzahlen können beim Vergleich von Jahresrechnungen sehr hilfreich sein. Mittels Kennzahlen ist es möglich, die finanzielle Entwicklung zu beurteilen, die Wirkung von finanzpolitischen Massnahmen festzustellen und Informationen über die Finanzlage zu gewinnen.

Auf den nächsten Seiten finden Sie einen Auszug aus der Bestandesrechnung der Gemeinde Musterwilen mit 8'871 Einwohnern.

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

Aufgabe

- a. Berechnen Sie die Nettoschuld beziehungsweise das Nettovermögen pro Einwohner für die Gemeinde Musterwilen mit den Angaben aus der Bestandesrechnung per 31. Dezember 2017. Geben Sie an, ob es sich um eine Nettoschuld oder ein Nettovermögen handelt. Für den richtigen Rechnungsweg, die richtige Lösung und das richtige Kreuz erhalten Sie je 1 Punkt, total 3 Punkte.

Berechnung: $(47'598'779.18 - 43'596'429.93) / 8'871 = \text{CHF } 451.- \text{ pro Einwohner}$

2

☒ Nettoschuld

☐ Nettovermögen

1

- b. Was sagt der Selbstfinanzierungsanteil über die Finanzlage einer öffentlichen Verwaltung aus? Für die richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt.

*Der Selbstfinanzierungsanteil sagt aus, zu wie vielen Prozenten der Finanzertrag für neue Investitionen eingesetzt werden kann.
(Zusatz: Je höher der Selbstfinanzierungsanteil ist, desto besser die Chancen, neue Investitionen tätigen zu können)*

1

- c. Der Selbstfinanzierungsanteil der Jahresrechnung 2017 der Gemeinde Musterwilen liegt bei 16.91%. Im Voranschlag/Budget 2017 wurde ein Selbstfinanzierungsanteil von 2.14% budgetiert. Interpretieren Sie die Werte für den Selbstfinanzierungsanteil aus der Jahresrechnung und dem Voranschlag aufgrund der geltenden Richtwerte. Für jede richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 1 Punkt.

½

½

T 5

Jahresrechnung (16.91%):

Mittlerer Selbstfinanzierungsanteil

Voranschlag (2.14%):

Schwacher Selbstfinanzierungsanteil

Erreichte
Punktzahl