



Kaufmann/Kauffrau EFZ der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Öffentliche Verwaltung

**Berufspraxis schriftlich/zweiter Teil/LZ üK betriebsgruppenspezifisch
für Praktikantinnen und Praktikanten HMS 3+1**

Serie 2021/01

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

Kandidatennummer

Prüfungskreis

Ausbildungsbetrieb

Visa der Experten zu den korrigierten Fragen:

12	13	14	Erreichte Punkte (Total von 30 %)
/6	/6	/18	

Unterschrift Expertin/Experte 1

Unterschrift Expertin/Experte 2

Aufgabe 12

Punkte

Leistungsziel	1.1.3.3.1	Stufenaufbau des Rechts	6 Punkte
----------------------	------------------	--------------------------------	-----------------

Ausgangslage

Das Recht ist in verschiedenen Stufen aufgebaut.

Die Aufgabe besteht aus 1 Teil (a.). Sie können maximal 6 Punkte erreichen.

Aufgabe

- a. Beschreiben Sie was jeweils Verfassung, Gesetze und Verordnungen regeln. Füllen Sie dazu die nachstehende Tabelle aus.

Rechtsstufe	Was wird darin geregelt?
Verfassung	
Gesetze	
Verordnungen	

2

2

2

T 6Erreichte
Punktzahl

Aufgabe 13

Punkte

Leistungsziel	1.1.3.2.1	Verwaltungsgrundsätze allgemein	6 Punkte
---------------	-----------	---------------------------------	----------

Ausgangslage

Die Schweizerische Bundesverfassung legt in Art. 5, Art. 8 Abs.1 und Art. 9 fest, dass rechtsstaatliches Handeln sich an den Verwaltungsgrundsätzen zu orientieren hat. Die Verwaltungsgrundsätze sind:

- Grundlage und Schranke staatlichen Handelns ist das Recht
- Staatliches Handeln muss im öffentlichen Interesse liegen und verhältnismässig sein
- Staatliche Organe und Private handeln nach Treu und Glauben
- Bund und Kantone beachten das Völkerrecht
- Alle Menschen sind vor dem Gesetz gleich
- Jede Person hat Anspruch darauf, von staatlichen Organen ohne Willkür und nach Treu und Glauben behandelt zu werden.

Auszug aus dem Protokoll der Sozialbehörde Muster**Gesuchstellerin**

Ramona Keller, geb. 01.01.1980, Wohnort: Hausgasse 9, Muster

Antrag

Gewährung wirtschaftlicher Hilfe ab 01.06.2021

Sachverhalt

Frau Ramona Keller ist derzeit ohne Arbeit und Verdienst. Sie hat keinen Anspruch auf Taggeldzahlungen von der Arbeitslosen- oder einer anderen Versicherung. Frau Keller hat keine Ersparnisse mehr und ist nicht in der Lage den Lebensunterhalt aus eigenen finanziellen Mitteln zu bestreiten. Frau Keller ist ledig, ihre Eltern sind bereits verstorben. Es sind keine Personen vorhanden, die zu Unterstützungszahlungen herangezogen werden können. Die Aussagen der Gesuchstellerin sind in sich schlüssig und glaubwürdig. Auf weitere Abklärungen wird daher verzichtet.

Formelles

Ramona Keller hat den zivilrechtlichen Wohnsitz seit dem 01.03.2016 in der Politischen Gemeinde Muster. Somit ist die hiesige Zuständigkeit gesetzlich gegeben.

Erwägungen

- Aufgrund der Situation wie sie von Frau Keller geschildert wurde, ist ein Anspruch auf wirtschaftliche Hilfe gegeben.
- Aufgrund der persönlichen Situation ist es gerechtfertigt, dass Frau Keller schnellstmöglich an Programmen der Arbeitsintegration teilnimmt, um in den Arbeitsprozess integriert zu werden.

Die Sozialbehörde b e s c h l i e s s t:

1. Ramona Keller wird ab 1. Juni 2021 wirtschaftliche Hilfe ausgerichtet. Die monatlichen Ansprüche werden mit CHF 2315.50, inkl. Krankenkassenprämien nach KVG und Mietzinse gemäss separatem Budget veranschlagt. Sollten sich die persönlichen Verhältnisse der Gesuchstellerin verändern (Heirat, Kinder oder andere Gründe) wird Frau Keller angewiesen, dies der Sozialbehörde umgehend mitzuteilen.

Erreichte
Punktzahl

2. Die Gewährung wirtschaftlicher Hilfe gemäss Ziffer 1 wird mit den nachfolgenden Auflagen verknüpft
- Frau Keller hat die Programme der Arbeitsintegration zu besuchen. Im Falle der Unterlassung werden die Unterstützungszahlungen gekürzt.
 - Frau Keller hat jede zumutbare Stelle, die ihr von der Arbeitsintegration oder vom Sozialamt angeboten wird, anzutreten. Als zumutbar gilt jede Arbeit zu der die Klientin körperlich in der Lage ist und die mit dem öffentlichen Verkehr innert 70 Minuten vom Wohnort aus erreichbar ist.
3. Die Gesuchstellerin hat jede Änderung in den persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnissen dem Sozialamt umgehend mitzuteilen.
4. Die nächste Revision wird per 30. September 2021 durchgeführt.
5. Gegen diesen Beschluss kann innert 30 Tagen, von der Mitteilung an gerechnet, schriftlich und begründet beim Bezirksrat Muster Rekurs eingereicht werden. Die Rekursschrift muss einen Antrag und dessen Begründung enthalten. Der angefochtene Entscheid ist beizulegen oder genau zu bezeichnen.
6. Mitteilung an:
- Ramona Keller gegen Empfangsschein unter Beilage der Bedarfsrechnung

SOZIALBEHÖRDE MUSTER

B. Müller K. Meier
Präsident Sekretärin

Die Aufgabe besteht aus 1 Teil (a.). Sie können maximal 6 Punkte erreichen.

Aufgabe

- a. Wo finden Sie im obigen Text die Verwaltungsgrundsätze? Geben Sie für 3 verschiedene Verwaltungsgrundsätze 3 Textzeilen an und erklären Sie wo/wie Sie darin den Verwaltungsgrundsatz finden.

1. Verwaltungsgrundsatz

Erklärung

2. Verwaltungsgrundsatz

Erklärung

3. Verwaltungsgrundsatz

Erklärung

Punkte

2

2

2

T 6

Erreichte
Punktzahl

Aufgabe 14

Punkte

Leistungsziel	1.1.2.2	Interne und externe Kunden/ Anspruchsgruppen angemessen bedienen	18 Punkte
----------------------	----------------	---	------------------

Ausgangslage

Sie arbeiten noch einige Monate in Ihrem bisherigen Praktikumsbetrieb. Es gehört zu Ihren Aufgaben, die neue Praktikantin einzuarbeiten. Unter anderem erklären Sie ihr, welche Aufgaben Ihr Betrieb wahrnimmt, wie der Betrieb organisiert ist und mit welchen Kunden resp. Anspruchsgruppen Sie resp. der Betrieb zu tun haben und was beim Umgang mit diesen zu beachten ist.

Die Aufgabe besteht aus 2 Teilen (a. und b.). Sie können maximal 18 Punkte erreichen.

Aufgabe

- a. Nennen Sie 6 verschiedene, konkrete Anspruchsgruppen Ihres Ausbildungsbetriebes. Pro korrekter Anspruchsgruppe erhalten Sie einen Punkt, total 6 Punkte.

1

1

1

1

1

1

T 6Erreichte
Punktzahl

b. Erläutern Sie zu vier der bei Aufgabe a. genannten Anspruchsgruppen:

Ein konkretes Bedürfnis, was erwartet die Anspruchsgruppe von Ihnen resp. Ihrem Betrieb und zwei Punkte, worauf Sie spezifisch beim Umgang mit dieser Anspruchsgruppe achten. Notieren Sie Ihre Antworten in die folgenden Tabellen. Es dürfen keine Wiederholungen genannt werden. Pro passendem Bedürfnis erhalten Sie 1 Punkt. Für eine nachvollziehbare und konkrete Schilderung zum Umgang mit der Anspruchsgruppe erhalten Sie 2 Punkt, total 12 Punkte.

Anspruchsgruppe 1 (aus Teilaufgabe a. zu übertragen)	
Bedürfnis	
Darauf ist beim Umgang mit dieser Anspruchsgruppe speziell zu achten	

1

2

Anspruchsgruppe 2 (aus Teilaufgabe a. zu übertragen)	
Bedürfnis	
Darauf ist beim Umgang mit dieser Anspruchsgruppe speziell zu achten	

1

2

T 6

Erreichte
Punktzahl

Anspruchsgruppe 3 (aus Teilaufgabe a. zu übertragen)		Punkte
Bedürfnis		1
Darauf ist beim Umgang mit dieser Anspruchsgruppe speziell zu achten		2
Anspruchsgruppe 4 (aus Teilaufgabe a. zu übertragen)		
Bedürfnis		1
Darauf ist beim Umgang mit dieser Anspruchsgruppe speziell zu achten		2
		T 6
		Erreichte Punktzahl



Kaufmann/Kauffrau EFZ der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Öffentliche Verwaltung

**Berufspraxis schriftlich/zweiter Teil/LZ üK betriebsgruppenspezifisch
für Praktikantinnen und Praktikanten HMS 3+1**

Serie 2021/01

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

Kandidatennummer

Prüfungskreis

Ausbildungsbetrieb

**LÖSUNG
VERTRAULICH**

Visa der Experten zu den korrigierten Fragen:

12	13	14	Erreichte Punkte (Total von 30 %)
/6	/6	/18	

Unterschrift Expertin/Experte 1

Unterschrift Expertin/Experte 2

Aufgabe 12

Punkte

Leistungsziel	1.1.3.3.1	Stufenaufbau des Rechts	6 Punkte
---------------	-----------	-------------------------	----------

Ausgangslage

Das Recht ist in verschiedenen Stufen aufgebaut.

Die Aufgabe besteht aus 1 Teil (a.). Sie können maximal 6 Punkte erreichen.

Aufgabe

- a. Beschreiben Sie was jeweils Verfassung, Gesetze und Verordnungen regeln. Füllen Sie dazu die nachstehende Tabelle aus.

Rechtsstufe	Was wird darin geregelt?
Verfassung	<div>Die Verfassung regelt die wichtigsten Prinzipien des staatlichen Handelns und die Grundsätze im Verhältnis zwischen Einwohnerinnen/ Einwohner und Staat.</div>
Gesetze	<div>Gesetze regeln alle grundlegenden und wichtigen Rechtssätze, sowie die Rechte und Pflichten von Einwohnerinnen und Einwohner. (Gesetze werden von der Legislative erlassen).</div>
Verordnungen	<div>Verordnungen enthalten detaillierte Vollzugsvorschriften und Rechtsvorgaben.</div>

2

2

2

Korrekturhinweis

Pro korrekte Zeile 2 Punkte

S. 100 üK Lehrmittel

T 6

Erreichte
Punktzahl

Aufgabe 13

Punkte

Leistungsziel	1.1.3.2.1	Verwaltungsgrundsätze allgemein	6 Punkte
---------------	-----------	---------------------------------	----------

Ausgangslage

Die Schweizerische Bundesverfassung legt in Art. 5, Art. 8 Abs.1 und Art. 9 fest, dass rechtsstaatliches Handeln sich an den Verwaltungsgrundsätzen zu orientieren hat. Die Verwaltungsgrundsätze sind:

- Grundlage und Schranke staatlichen Handels ist das Recht
- Staatliches Handel muss im öffentlichen Interesse liegen und verhältnismässig sein
- Staatliche Organe und Private handeln nach Treu und Glauben
- Bund und Kantone beachten das Völkerrecht
- Alle Menschen sind vor dem Gesetz gleich
- Jede Person hat Anspruch darauf, von staatlichen Organen ohne Willkür und nach Treu und Glauben behandelt zu werden.

Auszug aus dem Protokoll der Sozialbehörde Muster**Gesuchstellerin**

Ramona Keller, geb. 01.01.1980, Wohnort: Hausgasse 9, Muster

Antrag

Gewährung wirtschaftlicher Hilfe ab 01.06.2021

Sachverhalt

Frau Ramona Keller ist derzeit ohne Arbeit und Verdienst. Sie hat keinen Anspruch auf Taggeldzahlungen von der Arbeitslosen- oder einer anderen Versicherung. Frau Keller hat keine Ersparnisse mehr und ist nicht in der Lage den Lebensunterhalt aus eigenen finanziellen Mitteln zu bestreiten. Frau Keller ist ledig, ihre Eltern sind bereits verstorben. Es sind keine Personen vorhanden, die zu Unterstützungszahlungen herangezogen werden können. Die Aussagen der Gesuchstellerin sind in sich schlüssig und glaubwürdig. Auf weitere Abklärungen wird daher verzichtet.

Formelles

Ramona Keller hat den zivilrechtlichen Wohnsitz seit dem 01.03.2016 in der Politischen Gemeinde Muster. Somit ist die hiesige Zuständigkeit gesetzlich gegeben.

Erwägungen

- Aufgrund der Situation wie sie von Frau Keller geschildert wurde, ist ein Anspruch auf wirtschaftliche Hilfe gegeben.
- Aufgrund der persönlichen Situation ist es gerechtfertigt, dass Frau Keller schnellstmöglich an Programmen der Arbeitsintegration teilnimmt, um in den Arbeitsprozess integriert zu werden.

Die Sozialbehörde b e s c h l i e s s t:

1. Ramona Keller wird ab 1. Juni 2021 wirtschaftliche Hilfe ausgerichtet. Die monatlichen Ansprüche werden mit CHF 2315.50, inkl. Krankenkassenprämien nach KVG und Mietzinse gemäss separatem Budget veranschlagt. Sollten sich die persönlichen Verhältnisse der Gesuchstellerin verändern (Heirat, Kinder oder andere Gründe) wird Frau Keller angewiesen, dies der Sozialbehörde umgehend mitzuteilen.

Erreichte
Punktzahl

2. Die Gewährung wirtschaftlicher Hilfe gemäss Ziffer 1 wird mit den nachfolgenden Auflagen verknüpft
- Frau Keller hat die Programme der Arbeitsintegration zu besuchen. Im Falle der Unterlassung werden die Unterstützungszahlungen gekürzt.
 - Frau Keller hat jede zumutbare Stelle, die ihr von der Arbeitsintegration oder vom Sozialamt angeboten wird, anzutreten. Als zumutbar gilt jede Arbeit zu der die Klientin körperlich in der Lage ist und die mit dem öffentlichen Verkehr innert 70 Minuten vom Wohnort aus erreichbar ist.
3. Die Gesuchstellerin hat jede Änderung in den persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnissen dem Sozialamt umgehend mitzuteilen.
4. Die nächste Revision wird per 30. September 2021 durchgeführt.
5. Gegen diesen Beschluss kann innert 30 Tagen, von der Mitteilung an gerechnet, schriftlich und begründet beim Bezirksrat Muster Rekurs eingereicht werden. Die Rekursschrift muss einen Antrag und dessen Begründung enthalten. Der angefochtene Entscheid ist beizulegen oder genau zu bezeichnen.
6. Mitteilung an:
- Ramona Keller gegen Empfangsschein unter Beilage der Bedarfsrechnung

Punkte

SOZIALBEHÖRDE MUSTER

B. Müller K. Meier
Präsident Sekretärin

Die Aufgabe besteht aus 1 Teil (a.). Sie können maximal 6 Punkte erreichen.

Aufgabe

- a. Wo finden Sie im obigen Text die Verwaltungsgrundsätze? Geben Sie für 3 verschiedene Verwaltungsgrundsätze 3 Textzeilen an und erklären Sie wo/wie Sie darin den Verwaltungsgrundsatz finden.

1. Verwaltungsgrundsatz

Legalitätsprinzip: «im Sinne von § 32 SHG gegeben» oder «im Sinne von §. 51 SHG gekürzt» die gesetzlichen Grundlagen sind gegeben.

Erklärung

2

2. Verwaltungsgrundsatz

Verhältnismässigkeit: «Die monatlichen Ansprüche werden mit CHF 2315.50, inkl. Krankenkassenprämien nach KVG und Mietzinse gemäss separatem Budget veranschlagt.» oder «als zumutbar gilt jede Arbeit, zu der der Klient körperlich in der Lage ist und die mit dem öffentlichen Verkehr innert 70 Minuten vom Wohnort aus erreichbar ist.» = Einschätzung

Erklärung

2

3. Verwaltungsgrundsatz

Treu und Glauben: «Die Aussagen sind in sich schlüssig und glaubwürdig.»

Erklärung

2

Korrekturhinweis

Weitere sinnvolle Lösungen möglich. Pro sinnvolle Lösung 2 Punkte.

T 6

Erreichte
Punktzahl

Aufgabe 14

Punkte

Leistungsziel	1.1.2.2	Interne und externe Kunden/ Anspruchsgruppen angemessen bedienen	18 Punkte
----------------------	----------------	---	------------------

Ausgangslage

Sie arbeiten noch einige Monate in Ihrem bisherigen Praktikumsbetrieb. Es gehört zu Ihren Aufgaben, die neue Praktikantin einzuarbeiten. Unter anderem erklären Sie ihr, welche Aufgaben Ihr Betrieb wahrnimmt, wie der Betrieb organisiert ist und mit welchen Kunden resp. Anspruchsgruppen Sie resp. der Betrieb zu tun haben und was beim Umgang mit diesen zu beachten ist.

Die Aufgabe besteht aus 2 Teilen (a. und b.). Sie können maximal 18 Punkte erreichen.

Aufgabe

- a. Nennen Sie 6 verschiedene, konkrete Anspruchsgruppen Ihres Ausbildungsbetriebes. Pro korrekter Anspruchsgruppe erhalten Sie einen Punkt, total 6 Punkte.

Einwohnerinnen und Einwohner

1

Medien

1

Steuerzahlende

1

Mitarbeitende

1

Vertreter anderer Verwaltungen

1

Lieferanten

1

Korrekturhinweis

Weitere Lösungen sind möglich (z. B. spezifischer wie Schuldner, Gläubiger, Unternehmen, Touristen, Arbeitslose, Angeklagte, Neuzuzügerinnen und Neuzuzüger oder unzufriedener Kunde, Kunde der Pass erneuern will etc.).

T 6

Erreichte
Punktzahl

b. Erläutern Sie zu vier der bei Aufgabe a. genannten Anspruchsgruppen:

Ein konkretes Bedürfnis, was erwartet die Anspruchsgruppe von Ihnen resp. Ihrem Betrieb und zwei Punkte, worauf Sie spezifisch beim Umgang mit dieser Anspruchsgruppe achten.

Notieren Sie Ihre Antworten in die folgenden Tabellen. Es dürfen keine Wiederholungen genannt werden. Pro passendem Bedürfnis erhalten Sie 1 Punkt. Für eine nachvollziehbare und konkrete Schilderung zum Umgang mit der Anspruchsgruppe erhalten Sie 2 Punkt, total 12 Punkte.

Anspruchsgruppe 1 (aus Teilaufgabe a. zu übertragen)	<i>Kunden</i>
Bedürfnis	<i>Kunden wünschen sich rasche Bearbeitung sowie Gutheissung ihrer Anträge</i>
Darauf ist beim Umgang mit dieser Anspruchsgruppe speziell zu achten	<i>Kunden am Empfang/am Telefon freundlich begrüßen. Kunden sind rasch zu bedienen, andere Arbeiten haben geringere Priorität Fachbegriffe erläutern Einhalten der Verwaltungsgrundsätze</i>
Anspruchsgruppe 2 (aus Teilaufgabe a. zu übertragen)	<i>Medien</i>
Bedürfnis	<i>Medienvertreter wünsche rasche Auskünfte/Antworten auf ihre Fragen.</i>
Darauf ist beim Umgang mit dieser Anspruchsgruppe speziell zu achten	<i>Nur die bezeichneten Stellen/Personen dürfen den Medien Auskünfte erteilen. Anrufe/Anfragen werden konsequent weitergeleitet, auch bei mehrfachem Nachfragen gebe ich keine Informationen weiter.</i>

Punkte

1

2

1

2

T 6

Erreichte
Punktzahl

Anspruchsgruppe 3 (aus Teilaufgabe a. zu übertragen)	<i>Lieferanten</i>	Punkte
Bedürfnis	<i>Wollen bei Bestellungen von Gütern berücksichtigt werden, regelmässig liefern und wünschen sich eine fristgerechte Bezahlung der Rechnungen.</i>	1
Darauf ist beim Umgang mit dieser Anspruchsgruppe speziell zu achten	<i>Es dürfen keine Geschenke, Einladungen von Lieferanten entgegengenommen werden. Im Zweifelsfall spreche ich mich mit meinem Vorgesetzten ab. Bei Beschaffungen sind die entsprechenden gesetzlichen Grundlagen zu beachten. Mangelhafte Lieferungen melde ich rasch und formuliere klar, bis wann die Ersatzware geliefert werden soll.</i>	2
Anspruchsgruppe 4 (aus Teilaufgabe a. zu übertragen)	<i>Mitarbeitende</i>	
Bedürfnis	<i>Wünschen sich interessante Arbeitsinhalte, angenehmer Umgang im Team und rechtzeitige Bezahlung des Lohnes.</i>	1
Darauf ist beim Umgang mit dieser Anspruchsgruppe speziell zu achten	<i>Wir pflegen einen wertschätzenden Umgang im Team, d. h. wir grüssen einander freundlich, hören einander aufmerksam zu und Diskussionen werden sachlich/anständig geführt, Feedback wird geschätzt.</i>	2
Korrekturhinweis Weitere Lösungen sind möglich. Bedürfnis und Hinweise zum Umgang sind spezifisch auf Anspruchsgruppe ausgerichtet. Keine halben Punkte		
		T 6
		Erreichte Punktzahl