

Auskünfte erteilen

Ausgangslage

Als Mitarbeiter/in der öffentlichen Verwaltung erteilen Sie Auskünfte auf Grund von Anfragen. Sie erhalten solche Anfragen mündlich oder schriftlich von intern (also von anderen Abteilungen bzw. Mitarbeitenden) oder von extern (also von aussenstehenden Personen). Auch inhaltlich können sich diese Anfragen stark unterscheiden.

Beispiele von Anfragen sind:

- Ein Einwohner möchte einen Anlass durchführen und informiert sich, wie er vorgehen muss und ob er Vorgaben einhalten muss.
- Eine Mitarbeiterin des Kantons möchte sich weiterentwickeln und erkundigt sich nach dem internen Kursangebot.
- Eine Bürgerin erkundigt sich, was sie machen muss, da ihre ID abgelaufen ist.
- Jemand möchte ein Sitzungszimmer im Gemeindehaus reservieren.
- Jemand möchte eine Auskunft zu einer Einwohnerin einholen.
- Etc.

Sicherlich haben Sie selbst schon einige solcher Anfragen in Ihrem Arbeitsalltag erhalten und die entsprechenden Auskünfte erteilt.

Aufgabenstellung

Schritt 1: Überlegen Sie sich, welche Art von Anfragen Sie in Ihrem Arbeitsalltag grundsätzlich bearbeiten. Wählen Sie aus, welche davon Sie in Ihrem Transferauftrag bearbeiten möchten. Sprechen Sie sich dazu mit Ihrem Berufsbildner/Ihrer Berufsbildnerin ab.

Schritt 2: Bearbeiten Sie mindestens eine der ausgewählten Anfragen aus Ihrem Arbeitsalltag. Entscheiden Sie sich für eine konkrete Anfrage, die Sie im Anschluss näher beschreiben möchten.

Schritt 3: Dokumentieren Sie, wie Sie beim Erteilen der Auskunft auf die entsprechende Anfrage vorgegangen sind.

- Beschreiben Sie im Abschnitt **«Ausgangslage»** die Ausgangslage strukturiert. Achten Sie darauf, dass Ihre Beschreibung auch für Aussenstehende nachvollziehbar ist. Beantworten Sie dazu alle nachfolgend aufgeführten Fragen:
 - In welcher Verwaltungsebene und welcher Abteilung sind Sie tätig?
 - Vom wem kam die Anfrage?
 - Was war das konkrete Anliegen?
 - An wen war die Anfrage gerichtet?
 - Wie haben Sie die Anfrage erhalten (am Schalter, per E-Mail, telefonisch, per Formular, online, ...?)
 - Enthielt die Anfrage zusätzliche Unterlagen? Wenn ja, welche?
 - Wie oft / regelmässig treffen solche Anfragen ein?
 - Welche rechtlichen und/oder betrieblichen Vorgaben müssen Sie für die Beantwortung einer solchen Anfrage berücksichtigen?
- Beschreiben Sie im Abschnitt **«Vorgehen»** in Textform strukturiert, wie Sie konkret beim Erteilen der Auskunft vorgegangen sind. Achten Sie darauf, dass Ihre Beschreibung auch für Aussenstehende nachvollziehbar ist.
- Reflektieren Sie anschliessend Ihr Vorgehen beim Erteilen der Auskunft im Abschnitt **«Reflexion»**. Stellen Sie sich dabei folgende Fragen und begründen Sie:
 - Was ist Ihnen bei der Bearbeitung der Anfrage gut bzw. weniger gut gelungen?
 - Welche Schritte im Rahmen der Bearbeitung der Anfrage konnten Sie selbstständig umsetzen, bei welchen brauchten Sie noch Unterstützung? Weshalb?
 - Welche Punkte beim Erteilen dieser Auskunft erachten Sie als besonders wichtig und weshalb?
- Leiten Sie aus Ihrer Reflexion mehrere wichtige Learnings aus Ihrem Vorgehen ab und halten Sie diese im Abschnitt **«Learnings»** fest: Was würden Sie bei einer nächsten Umsetzung wieder gleich, was anders machen? Begründen Sie alle Ihre Aussagen.

Schritt 4: Bringen Sie Ihre Ausarbeitungen in den üK-Block 2 mit. Dort haben Sie die Möglichkeit offene Fragen zu klären und sich mit Kolleg/innen auszutauschen. Finalisieren Sie anschliessend Ihre Dokumentation.

Hinweise zur Lösung

- Erstellen Sie aus Ihrer Dokumentation ein einziges Dokument mit folgenden Eckdaten:
 - **Ausgangslage:** Schildern Sie die Ausgangslage Ihres Vorgehens anhand der vorgegebenen Fragestellungen.
 - **Vorgehen:** Beschreiben Sie in Textform Ihr Vorgehen Schritt für Schritt
 - (kein Flussdiagramm).
 - **Reflexion:** Reflektieren Sie Ihr Vorgehen anhand der vorgegebenen Fragestellung.
 - **Learnings:** Führen Sie Ihre wichtigsten Learnings auf.
 - **Umfang/Format/Grösse:**
 - Ausgangslage & Vorgehen: 3-4 Seiten (DIN A4)
 - Reflexion & Learnings: 1-2 Seiten (DIN A4)
 - Total: maximal 5 Seiten (DIN A4; Datenformat: PDF; Datengrösse: max. 5 MB)
- Veranschaulichen Sie Ihr Vorgehen mit Bildern und Beispielen. Berücksichtigen Sie stets das Amtsgeheimnis und den Datenschutz. Es dürfen keine Namen, Personen etc. ersichtlich sein.
- Wenn Sie Bilder oder Inhalte aus Handbüchern, Gesetzen, Internet, Büchern etc. übernehmen oder KI-generierte Inhalte nutzen, geben Sie die entsprechenden Quellen an.

Organisation

- Für die Umsetzung dieses Auftrags stehen Ihnen im Betrieb 4 Stunden zur Verfügung. Stellen Sie den Transferauftrag ausserhalb der Arbeitszeit fertig, wenn Sie mehr Zeit benötigen.
- Bitte beachten Sie die Termine zur Abgabe und definitiven Einreichung Ihrer Dokumentation. Die üK-Leitung gibt die verbindlichen Daten bekannt.
- Wenn Sie den Transferauftrag auf der digitalen Plattform hochgeladen haben, kann er nicht mehr ersetzt werden.
- Nach Ablauf der vorgegebenen Frist (Abgabetermin) schliesst das Zeitfenster für den Transferauftrag automatisch und es kann nichts mehr hochgeladen werden (==> 0 Punkte).
- Verzögerte Eingaben müssen bei der zuständigen Stelle gemäss Vorgaben Ihrer LRO schriftlich beantragt und genehmigt werden.



Beurteilung

Ihre Leistung wird anhand folgender Leitfragen beurteilt:

Leitfrage: Wird die Ausgangslage vollständig, strukturiert und nachvollziehbar beschrieben?	
Die Beschreibung der Ausgangslage enthält vollständig alle aus der Aufgabenstellung geforderten Punkte. Die Inhalte sind sinnvoll strukturiert und für Dritte nachvollziehbar.	3 Punkte
Die Beschreibung der Ausgangslage weist kleinere Mängel auf (die Beantwortung einzelner Fragen fehlt ODER einzelne Antworten sind nicht nachvollziehbar).	2 Punkte
Die Beschreibung der Ausgangslage weist grössere Mängel auf (die Beantwortung mehrerer Fragen fehlt ODER mehrere Antworten sind nicht nachvollziehbar).	1 Punkt
In der Beschreibung der Ausgangslage wird kaum auf die Fragestellungen eingegangen ODER die Beschreibung der Ausgangslage ist nicht nachvollziehbar.	0 Punkte
Leitfrage: Werden die einzelnen Vorgehensschritte umfassend, strukturiert und nachvollziehbar beschrieben?	
Die Beschreibung ist umfassend und sinnvoll strukturiert. Es wird klar ersichtlich, was der/die Lernende in den einzelnen Schritten macht.	3 Punkte
1-2 Aspekte (umfassende Beschreibung, Struktur, Nachvollziehbarkeit) weisen kleinere Mängel auf.	2 Punkte
1-2 Aspekte (umfassende Beschreibung, Struktur, Nachvollziehbarkeit) weisen grössere Mängel auf.	1 Punkt
Alle 3 Aspekte sind nicht erfüllt (die Beschreibung ist weder umfassend, noch strukturiert noch nachvollziehbar).	0 Punkte
Leitfrage: Wird das Vorgehen umfassend reflektiert?	
Alle Fragen aus der Aufgabenstellung werden umfassend bearbeitet und konkret begründet. Die Ausführungen weisen einen klaren Bezug zum beschriebenen Vorgehen auf.	3 Punkte
Alle Fragen aus der Aufgabenstellung werden bearbeitet. Die Beschreibungen bzw. Begründungen bzw. Bezüge zu den bisherigen Ausführungen sind nicht immer ganz umfassend bzw. nachvollziehbar.	2 Punkte
Es werden nur zwei Fragen aus der Aufgabenstellung bearbeitet ODER es sind keine Begründungen oder Bezüge zu den bisherigen Ausführungen vorhanden.	1 Punkt
Es wird nur eine Frage aus der Aufgabenstellung bearbeitet ODER die Reflexion fehlt ODER die Reflexion ist unbrauchbar.	0 Punkte
Leitfrage: Werden geeignete Learnings abgeleitet?	
Es werden mehrere konkrete Learnings genannt. Alle Learnings sind klar begründet. Sie gehen aus den bisherigen Ausführungen hervor.	3 Punkte
Es werden mehrere konkrete Learnings genannt. Die Begründungen bzw. der Bezug zu den bisherigen Ausführungen sind teilweise vorhanden.	2 Punkte
Es wird nur 1 Learning genannt ODER die Begründungen fehlen ODER die Begründungen sind nicht nachvollziehbar.	1 Punkt
Es werden keine Learnings genannt ODER die genannten Learnings sind nicht nachvollziehbar.	0 Punkte