

Ihr Weg zum Erfolg!

Verwaltungsassistent*in

Gegenstände: Geschäftsprozesse Fachgespräch

Allgemeine Hinweise:

Der vorliegende Themenkatalog dient zur Unterstützung bei der Vorbereitung auf das kompetenzorientierte Fachgespräch für die LAP Verwaltungsassistenz.

Ziel ist es mit den angeführten Themengebieten einen roten Faden für die Vorbereitung als auf für die Prüfung zu definieren.

Da sich das Prüfungsgespräch laut gültiger Prüfungsordnung aus der beruflichen Praxis zu entwickeln hat, ist es durchaus möglich und zulässig, dass sich das Fachgespräch über die angeführten Themen hinaus entwickelt.

Dieser Themenkatalog ist Eigentum der Lehrlingsstelle Oberösterreich und wird kostenlos zur Vorbereitung auf die Lehrabschlussprüfung zur Verfügung gestellt. Eine Verbreitung, egal ob entgeltlich oder kostenlos ist strengstens untersagt. Die Lehrlingsstelle OÖ behält sich dahingehend vor, im Verdachtsfall rechtliche Schritte in die Wege zu leiten.

Lehrabschlussprüfung 2025/26

Inhaltsverzeichnis

1	Bereich Allgemeine Verwaltung	12
1.1	Themenbereich: Schriftstück erstellen (z. B. Sachverhaltsdarstellung).....	12
1.1.1	Welche Schriftstücke hinsichtlich Sachverhaltsdarstellung kennen Sie aus Ihrem Lehrbetrieb?	12
1.1.2	Beschreiben Sie die Erstellung einer Niederschrift anhand eines Beispiels in Ihrem Lehrbetrieb!.....	12
1.1.3	Beschreiben Sie die Erstellung eines Aktenvermerks anhand eines Beispiels in Ihrem Lehrbetrieb!.....	12
1.1.4	Beschreiben Sie die Erstellung eines Protokolls anhand eines Beispiels in Ihrem Lehrbetrieb!.....	12
1.1.5	Beschreiben Sie den Begriff „Niederschrift“!	13
1.1.6	Welche Beispiele für die Anfertigung einer Niederschrift kennen Sie?.....	13
1.1.7	Welche Formerfordernisse müssen Sie bei der Anfertigung einer Niederschrift beachten?.....	13
1.1.8	Sie haben eine Niederschrift angefertigt. Worauf müssen Sie vor Einholung aller Unterschriften achten?.....	13
1.1.9	Eine beteiligte Person verlangt von Ihnen eine Ausfertigung der Niederschrift. Dürfen Sie diese ausfolgen?	13
1.1.10	Was versteht man unter einem Aktenvermerk?	14
1.1.11	Sie müssen aufgrund eines wichtigen Telefonates einen Aktenvermerk anfertigen. Worauf müssen Sie bezüglich Formvorschrift achten?	14
1.1.12	Kennen Sie ein Beispiel, wo in den Verwaltungsvorschriften die Anfertigung eines Aktenvermerks vorgeschrieben ist?	14
1.1.13	Nächste Woche findet in Ihrem Lehrbetrieb eine wichtige Besprechung statt. Sie haben die Aufgabe ein Protokoll anzufertigen. Wie können Sie sich darauf gut vorbereiten?	14
1.1.14	Welche Inhalte muss ein Protokoll aufweisen?.....	15
1.1.15	Welche Punkte gibt es hinsichtlich Gestaltung und Sprache zu beachten?.....	15
1.1.16	Vergleichen Sie „Niederschrift“, „Aktenvermerk“ und „Protokoll“ und stellen Sie die	15
1.2	Themenbereich: Eine Beschwerde unter der Vorgabe von Entscheidungen und weiteren Grundlagen beantworten.....	16
1.2.1	Beschreiben Sie, welche Beschwerdekanäle in Ihrem Lehrbetrieb bei Beschwerden von Kunden, Bürgern etc. genutzt werden können!.....	16
1.2.2	Beschreiben Sie die Vorteile, die sich durch ein funktionierendes Beschwerdemanagement in Ihrem Lehrbetrieb ergeben!	16

1.2.3	Wie ist ein Antwortschreiben auf eine Beschwerde von Kunden, Bürgern etc. in Ihrem Lehrbetrieb aufgebaut?	16
1.2.4	Wie gehen Sie bei einem Beschwerdegespräch in Ihrem Lehrbetrieb professionell vor?.....	16
1.2.5	Beschreiben Sie, welche Reaktionen (Maßnahmen, Schulungen etc.) in Ihrem Lehrbetrieb bei Beschwerden von Kunden, Bürgern etc. gesetzt werden!.....	16
1.2.6	Was versteht man unter dem Begriff „Beschwerdemanagement“?	17
1.2.7	Warum ist ein gutes Beschwerdemanagement so wichtig?	17
1.2.8	Welche Beschwerdekanäle kennen Sie und welche Beschwerdekanäle können in Ihrem Lehrbetrieb genutzt werden?	17
1.2.9	Überlegen Sie, wie Sie am besten auf schriftliche bzw. elektronische Beschwerden reagieren können!.....	17
1.2.10	Wie kann eine Antwort auf ein Beschwerdeschreiben aufgebaut sein?	18
1.2.11	Eine Beschwerde wird telefonisch an Sie herangetragen. Wie gehen Sie bei diesem Gespräch professionell vor?	18
1.2.12	Welche Möglichkeiten für Reaktionen auf Beschwerden kennen Sie?	18
2	Bereich Beschaffung, Inventar- und Materialverwaltung.....	19
2.1	Themenbereich: eine Anfrage tätigen	19
2.1.1	In welchen Bereichen der Beschaffung werden in Ihrem Lehrbetrieb Anfragen erstellt?.....	19
2.1.2	Beschreiben Sie den Ablauf der Erstellung einer Anfrage in Ihrem Lehrbetrieb.	19
2.1.3	Ihr Büro wird neu eingerichtet. Sie haben noch keine Vorstellung, welche Büromöbel Sie haben möchten. Sie sollen eine Anfrage erstellen. Wie gehen Sie vor?	20
2.1.4	Ihr Büro wird neu eingerichtet. Sie haben bereits eine genaue Vorstellung, welche Büromöbel Sie haben möchten. Sie sollen eine Anfrage erstellen. Wie gehen Sie vor?.....	20
2.1.5	Ist Ihre Anfrage an eine gewisse Form gebunden?.....	20
2.1.6	Welche Rolle spielt Genauigkeit bei Ihrer Anfrage?	20
2.2	Themenbereich: Preise und Konditionen miteinander vergleichen, eine Bezugskalkulation durchführen und eine Beschaffungsentscheidung treffen....	21
2.2.1	Geben Sie ein Beispiel einer öffentlichen Ausschreibung in Ihrem Lehrbetrieb und beschreiben Sie, wie die Entgegennahme der Angebote erfolgt.....	21
2.2.2	Aufgrund einer öffentlichen Ausschreibung haben Sie mehrere Angebote erhalten. Beschreiben Sie die Vorgangsweise des Angebotsvergleiches in Ihrem Lehrbetrieb. 21	21
2.2.3	Für einen Angebotsvergleich ist es sinnvoll, die Einstands- oder Bezugspreise zu ermitteln. Erläutern Sie die Vorgangsweise in Ihrem Lehrbetrieb.....	21

2.2.4	Wie erfolgt die Beschaffungsentscheidung in Ihrem Lehrbetrieb?	21
2.2.6	Die Angebotsöffnung hat bereits stattgefunden. Worauf achten Sie beim Angebotsvergleich?	22
2.2.7	Für welches Angebot entscheiden Sie sich?	22
2.2.8	Für einen Angebotsvergleich ist es sinnvoll, die Einstands- oder Bezugspreise zu ermitteln. Welches Schema ist dabei hilfreich?.....	23
2.3	Themenbereich: eine Bestellung tätigen	24
2.3.1	Sie müssen heute aufgrund eines erhaltenen Angebots eine Bestellung von Kopierpapier durchführen. Formulieren Sie eine schriftliche Bestellung und beachten Sie dabei die notwendigen Inhalte.	24
2.3.2	In welcher Form werden Bestellungen in Ihrem Lehrbetrieb abgewickelt? Führen Sie dazu auch eine Begründung an.....	24
2.4	Themenbereich: eine Rechnungskontrolle durchführen	25
2.4.1	Das bestellte Kopierpapier wurde geliefert. Sie haben die Rechnung erhalten und müssen diese kontrollieren. Worauf achten Sie bei der Kontrolle?	25
2.4.2	Sie entdecken einen Fehler in dieser Rechnung. Was machen Sie?.....	25
2.4.3	Was gilt bei einer fehlerhaften Rechnung bezüglich Vorsteuerabzug?.....	25
2.5	Themenbereich: Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen ergreifen.....	26
2.5.1	Welche Mängel können bei einer Lieferung auftreten?.....	26
2.5.2	Führen Sie zu jedem Mangel ein Beispiel (wenn möglich passend zu Ihrem Lehrbetrieb) an.....	26
2.5.3	Sie stellen bei der Lieferung von Büromaterial fest, dass die gelieferten Klarsichtfolien Löcher aufweisen. Um welchen Mangel handelt es sich und wie gehen Sie weiter vor?	26
2.5.4	Welche Rechte haben Sie als Käufer bei einer mangelhaften Lieferung?	27
2.5.5	Wie sind die Gewährleistungsansprüche geregelt?	28
2.5.6	Was wird mit dem Produkthaftpflichtgesetz geregelt?.....	28
2.6	Themenbereich: Lieferverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen Vorgaben ergreifen	29
2.6.1	Unter welchen Voraussetzungen tritt ein Lieferverzug ein?	29
2.6.2	Ihre Chefin hat vor 3 Wochen eine Kaffeemaschine für den Sozialraum bestellt. Der vereinbarte Liefertermin war vor einer Woche. Die Kaffeemaschine wurde noch immer nicht geliefert. Welche Rechte hat sie?.....	29
2.6.3	Ihre Chefin bittet Sie, beim Lieferanten aufgrund des Lieferverzuges zu urgieren? Welchen Inhalt muss die Urgenz enthalten?.....	29

3	Bereich Öffentliches Rechnungswesen.....	30
3.1	Themenbereich: eine Statistik aufbereiten und gegebenenfalls eine der weiteren Aufgaben bearbeiten	30
3.1.1	Zu welchen Themenbereichen werden in Ihrem Lehrbetrieb Statistiken erstellt?	30
3.1.2	Erklären Sie den Vorgang der Erstellung einer Statistik in Ihrem Lehrbetrieb!	30
3.1.3	Wofür benötigen Sie die erstellten Statistiken in Ihrem Lehrbetrieb?	30
3.1.4	Statistik – was ist das?	30
3.1.5	Wo kommen die Daten her?	30
3.1.6	Worin liegt der Nutzen einer Statistik?.....	31
3.1.7	Welche Arten der Datenerhebung für Statistiken kennen Sie?.....	31
3.1.8	Wie können statistische Daten dargestellt werden?	31
3.1.9	Beschreiben Sie die Vor- und Nachteile der einzelnen Darstellungsarten!	31
3.1.10	Setzen Sie sich mit folgender Statistik auseinander! Lehrlingsstatistik 31.12.2023 Lehrlinge nach Bundesländern.....	32
3.1.11	Was sagen die Zahlen aus?.....	32
3.1.12	Wie viele Lehrlinge gab es im Jahr 2022 in den einzelnen Bundesländern?.....	32
3.1.13	Überprüfen Sie die angegebenen Prozentzahlen, indem Sie diese nachrechnen.	32
3.2	Themenbereich: die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen setzen.....	33
3.2.1	Beschreiben Sie die Verwaltung der Offenen-Posten-Liste in Ihrem Lehrbetrieb.	33
3.2.2	Warum ist die Führung einer Offenen-Posten-Liste für Ihren Lehrbetrieb wichtig? ..	33
3.2.3	Wie läuft das außergerichtliche Mahnverfahren in Ihrem Lehrbetrieb ab? Welche Schritte können zur Eintreibung von offenen Kundenforderungen gesetzt werden? Beschreiben Sie das außergerichtliche Mahnverfahren.	33
3.2.4	Was passiert in Ihrem Lehrbetrieb mit Debitoren, die nach dem außergerichtlichen Mahnverfahren noch immer nicht bezahlen? Erklären Sie das gerichtliche Mahnverfahren.	33
3.2.5	Was versteht man unter einer Offenen-Posten-Liste?	33
3.2.6	Warum ist Ihrer Meinung nach das Führen einer OP-Liste ein wichtiges Instrument für Ihren Lehrbetrieb?	34
3.2.7	In Ihrem Lehrbetrieb ist es üblich, die OP-Liste alle 14 Tage zu kontrollieren und gleichzeitig die notwendigen Schritte bezüglich Zahlungsverzugs zu setzen. Beschreiben Sie, welche Möglichkeiten das außergerichtliche Mahnverfahren bei Zahlungsverzug von Debitoren (Schuldnern) bietet.	34
3.2.8	Zwei Ausgangsrechnungen wurden trotz Schreiben einer Rechtsanwältin noch immer nicht beglichen. Erläutern Sie die Vorgangsweise für die gerichtliche	

Geltendmachung dieser Forderungen.....	35
3.3 Themenbereich: Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen, den Kassastand überprüfen und den Kassaabschluss durchführen	36
3.3.1 Beschreiben Sie, wie Sie in Ihrem Lehrbetrieb die Erfassung von Zahlungseingängen vornehmen!.....	36
3.3.2 Beschreiben Sie, wie Sie in Ihrem Lehrbetrieb die Erfassung von Zahlungsausgängen vornehmen!.....	36
3.3.3 In welchen Bereichen wird in Ihrem Lehrbetrieb ein Kassabuch geführt?	36
3.3.4 Beschreiben Sie die einzelnen Vorgänge bei der Arbeit mit einem Kassabuch in Ihrem Lehrbetrieb!	36
3.3.5 Beschreiben Sie, wie der Abschluss des Kassabuchs in Ihrem Lehrbetrieb vorgenommen wird.....	36
3.3.6 Wie gehen Sie in Ihrem Lehrbetrieb vor, wenn der Kassen-Istbestand nicht mit Ihrem Sollbestand übereinstimmt?	36
3.3.7 Sie haben heute die Aufgabe, alle Bareinnahmen und -ausgaben zu tätigen. Ihr Chef gibt Ihnen dazu das Kassabuch. Wozu dient das Kassabuch?	37
3.3.8 Beschreiben Sie die Arbeitsschritte, die notwendig sind, um ein Kassabuch zu eröffnen und die einzelnen Einnahmen und Ausgaben einzutragen.....	37
3.3.9 Sie nehmen nun den Kassaabschluss vor. Außerdem möchten Sie wissen, ob der Bargeldbetrag in Ihrer Kassa mit dem Saldo in Ihrem Kassabuch übereinstimmt. Beschreiben Sie die Vorgangsweise.....	37
3.3.10 Von Ihrem Kollegen haben Sie gehört, dass es manchmal vorkommt, dass der Kassen-Istbestand nicht mit dem Sollbestand übereinstimmt. Wie ist das möglich?. 37	
4 Bereich Office-Management	38
4.1 Themenbereich: Aufgaben im Rahmen der Termin- und / oder Dienstreiseorganisation durchführen.....	38
4.1.1 Ihre Vorgesetzte und zwei Kolleginnen müssen übernächsten Monat zu einer Messe nach Berlin reisen. Sie erhalten den Auftrag, die Dienstreise zu organisieren. Geben Sie einen Überblick über den Organisationsablauf. Wie gehen Sie vor? Was müssen Sie alles bedenken und organisieren?	38
4.1.2 Worauf achten Sie bei der Hotelauswahl?	38
4.1.3 Worauf achten Sie bei der Auswahl des Verkehrsmittels?.....	38
4.1.4 Ihre Vorgesetzte schätzt Ihre Arbeit sehr und überträgt Ihnen schon sehr viel Verantwortung. Die Arbeitsaufträge, die Sie von ihr erhalten, sind sehr umfangreich und Sie fühlen sich oft gestresst. In der Berufsschule haben Sie verschiedene Methoden des Zeitmanagements kennengelernt. Welche Methoden des Zeitmanagements könnten Ihnen jetzt helfen, damit Sie Ihre Arbeit optimieren und effizienter erledigen können? Begründen Sie Ihre Antwort.....	38

4.1.5	Beschreiben Sie die Terminorganisation in Ihrem Lehrbetrieb anhand eines Beispiels. Gäbe es Ihrer Meinung nach Verbesserungsbedarf?.....	38
4.2	Themenbereich: Aufgaben im Rahmen der Veranstaltungs-organisation durchführen	39
4.2.1	In drei Monaten findet in Ihrem Lehrbetrieb ein Tag der offenen Tür statt. Sie erhalten den Auftrag, diesen Tag zu organisieren. Geben Sie einen Überblick über den Organisationsablauf. Wie gehen Sie vor (denken Sie dabei auch an Instrumente des Projektmanagements)? Was müssen Sie alles bedenken und organisieren?.....	39
4.2.2	In Ihrem Lehrbetrieb findet übernächste Woche am Dienstag nachmittags eine wichtige Sitzung statt. Die Einladungen wurden bereits versandt. Sie bekommen den Auftrag, sich um die weitere Organisation der Sitzung zu kümmern. Was ist zu tun? Wie gehen Sie dabei vor?.....	39
4.3	Themenbereich: eine Präsentation Text erstellen	40
4.3.1	In welchen Angelegenheiten verwenden Sie in Ihrem Lehrbetrieb Präsentationen?	40
4.3.2	Welche Medien nützen Sie in Ihrem Lehrbetrieb für Präsentationen?.....	40
4.3.3	Beschreiben Sie die Vorgangsweise bei der Erstellung einer Präsentation in Ihrem Lehrbetrieb!.....	40
4.3.4	Worauf wird bei der Erstellung einer Präsentation in Ihrem Lehrbetrieb besonderer Wert gelegt?	40
4.3.5	Welche Präsentationsmedien kennen Sie?.....	40
4.3.6	Nächste Woche findet in Ihrem Lehrbetrieb eine Besprechung statt. Ihr Vorgesetzter beauftragt Sie mit der Vorbereitung einer Präsentation zu einem wichtigen Thema. Was sollten Sie dabei bereits im Vorfeld bedenken bzw. beachten?	41
4.3.7	Sie haben sich entschieden, eine Power-Point Präsentation vorzubereiten. Welche Tipps können Sie dazu geben?.....	41
4.3.8	Was beachten Sie bei einer Präsentation in Bezug auf Körpersprache?	41
4.4	Themenbereich: Informationen sinngemäß erfassen und strukturieren (z. B. bei der Erstellung eines Newsletters).....	42
4.4.1	Für welche Angelegenheiten werden in Ihrem Lehrbetrieb Newsletter erstellt?	42
4.4.2	Beschreiben Sie die Erstellung eines Newsletters im Rahmen Ihrer Ausbildung!	42
4.4.3	Welche Überlegungen hinsichtlich der Gestaltung des Layouts stellen Sie an?	42
4.4.4	Ihre Behörde veranstaltet einen Tag der offenen Tür. Sie erhalten den Auftrag diese Ankündigung und weitere interessante Informationen Ihrer Behörde an die Bürger	

Ihres Wirkungsbereiches mittels Newsletter weiterzugeben. Welche Überlegungen sind zu treffen?.....	42
4.4.5 Welche Ideen haben Sie hinsichtlich der Gestaltung des Layouts für den Newsletter?	43
5 Bereich Grundlagen der Verwaltung, Durchführung von Verwaltungsaufgaben, Information und Beratung	44
5.1 Themenbereich: Rechtsordnung und Gesetzgebung.....	44
5.1.1 Damit das Zusammenleben von Menschen in einem Staat funktioniert, gibt es eine Rechtsordnung. Erklären Sie diesen Begriff näher.	44
5.1.2 Geben Sie einen Überblick über den Stufenbau der Rechtsordnung!	44
5.1.3 Was regelt die Verfassung und was ist Verfassungsrecht?	45
5.1.4 Wie lautet der Artikel 1 der Bundesverfassung?	45
5.1.5 Welche Grundprinzipien kennt die österreichische Bundesverfassung (Baugesetze):	45
5.1.6 Wer ist das Gesetzgebungsorgan für Bundesgesetze und wie kommt ein Bundesgesetz zustande.	46
5.2 Themenbereich: Vollziehung.....	47
5.2.1 In Österreich gibt es die Gewaltentrennung. Erklären Sie diesen Begriff und überlegen Sie, warum Gewaltentrennung in Österreich wichtig ist?	47
5.2.2 Bei welchen zwei dieser Staatsgewalten spricht man von „Vollziehung“? Ordnen Sie 47	
5.3 Themenbereich: Vollziehung - Gerichtsbarkeit	48
5.3.1 Welche Aufgaben hat die Gerichtsbarkeit?	48
5.4 Themenbereich: Vollziehung - Bundesverwaltung	49
5.4.1 Unterscheiden Sie zwischen Hoheits- und Privatwirtschaftsverwaltung!	49
5.4.2 Überlegen Sie sich, welche Angelegenheiten in Ihrem Lehrbetrieb in die Hoheitsverwaltung bzw. in die Privatwirtschaftsverwaltung fallen.	49
5.4.3 Zu welchem Träger der Verwaltung gehört Ihr Lehrbetrieb?.....	49
5.4.4 Die Begriffe „Unmittelbare Verwaltung“ und „Mittelbare Verwaltung“ sind beim Vollzug von Gesetzen von Bedeutung. Unterscheiden Sie diese!.....	49
5.4.5 Wer gehört zu den obersten Verwaltungsorganen des Bundes?	49
5.4.6 Wie heißt der österreichische Bundespräsident, welche Aufgaben hat er und wie wird er gewählt?.....	50
5.5 Themenbereich: Vollziehung - Landesverwaltung.....	51
5.5.1 Wie heißt das oberste Verwaltungsorgan des Landes und welche Aufgaben hat es? 51	
5.5.2 Überlegen Sie, wie sich die Landesregierung zusammensetzt, wie sie entsteht und	

wem gegenüber sie verantwortlich ist	51
5.5.3 Wie heißt Landeshauptmann von OÖ und welche Aufgaben hat er?	51
5.5.4 Wer beschließt die Landesgesetze?	51
5.5.5 In welchem Abstand wählen Sie den Landtag in OÖ und wie heißt diese Periode?...	51
5.5.6 In den Ländern gibt es eine eigene Gesetzgebung – gibt es daher in OÖ auch eine eigene Landesgerichtsbarkeit?	51
5.5.7 Auf Bezirksebene gibt es Bezirksverwaltungsbehörden. Welche kennen Sie?.....	52
5.5.8 Welche Städte in OÖ haben ein eigenes Statut und welche Merkmale haben diese Städte?	52
5.5.9 Sind Bezirkshauptmannschaften Landes- oder Bundesbehörden?	52
5.5.10 Überlegen Sie, in welchen Angelegenheiten, die Sie privat oder beruflich betreffen, die Bezirksverwaltungsbehörde zuständig ist?.....	52
5.6 Themenbereich: Vollziehung - Gemeindeverwaltung.....	53
5.6.1 Nach welcher gesetzlichen Bestimmung haben Gemeinden zu handeln?.....	53
5.6.2 Was bedeutet Selbstverwaltung?	53
5.6.3 Welche Selbstverwaltungskörper kennen Sie?.....	53
5.6.4 Welche Organe der Gemeinde kennen Sie?.....	53
5.6.5 Unterscheiden Sie die Wirkungsbereiche einer Gemeinde!.....	53
5.7 Themenbereich: Verwaltungsverfahren	54
5.7.1 Nennen Sie die wichtigsten Gesetze im Verwaltungsverfahren!	54
5.7.2 Ein Anbringen fällt nicht in den Zuständigkeitsbereich Ihrer Behörde. Was machen Sie mit diesem Anbringen?.....	54
5.7.3 Bei einem Antrag fällt Ihnen auf, dass die Unterschrift fehlt. Was ist zu tun?	54
5.7.4 Welche Ziele werden mit dem Ermittlungsverfahren verfolgt?	54
5.7.5 Welche Verfahrensprinzipien gibt es?.....	54
5.7.6 Welche Aufgaben haben Sie als Verhandlungsleiter bei einer mündlichen Verhandlung, wenn kein mündlicher Bescheid verkündet wird?	55
5.7.7 Inwieweit müssen Sie Vorbringen (Stellungnahmen) von Parteien im Ermittlungsverfahren berücksichtigen?.....	55
5.7.8 Frau Gruber kommt zu Ihnen in die Behörde und möchte Akteneinsicht nehmen. Was machen Sie?	55
5.7.9 Für ein Verfahren benötigen Sie noch Beweise. Welche Beweismittel dürfen Sie heranziehen?	56
5.7.10 Welche Bestandteile hat ein Bescheid und welche Bedeutung kommen ihnen zu?..	57
5.7.11 Sie schreiben heute tarifmäßig festgesetzte Gebühren mittels eines Bescheides vor.	

Wie führen Sie das Ermittlungsverfahren durch?.....	58
5.7.12 Wann gilt ein Bescheid als „erlassen“?.....	58
5.7.13 Wie kann ein Bescheid zugestellt werden?	58
5.7.14 Wie funktioniert die Fristenberechnung nach Tagen?	59
5.7.15 Wie funktioniert die Fristenberechnung nach Wochen, Monaten oder Jahren?	59
5.7.16 Was versteht man unter Hemmung von Fristen?	59
5.7.17 Was passiert bei einer Fristunterbrechung?.....	59
5.8 Themenbereich: Haushaltswesen.....	60
5.8.1 Nennen Sie einige Rechtsgrundlagen für das Haushaltswesen des Bundes!	60
5.8.2 Was ist der Unterschied zwischen diesen beiden Gesetzen?	60
5.8.3 Beschreiben Sie den jährlichen Budgetkreislauf.....	60
5.8.4 Wer beschließt das Landesbudget (Voranschlag) bzw. den Rechnungsabschluss der Länder?.....	61
5.8.5 Aufgrund unvorhersehbarer Ausgaben während des Jahres ergibt sich in OÖ eine erhebliche Abweichung vom Voranschlag. Was ist zu tun?	61
5.8.6 Wer von den Gemeindeorganen beschließt den Voranschlag bzw. den Rechnungsabschluss einer Gemeinde?	61
5.8.7 Nennen Sie einige Bestandteile eines Gemeindevoranschlages	61
5.9 Themenbereich: Dienstrecht.....	62
5.9.1 Im öffentlichen Dienst unterscheidet man zwei verschiedene Arten von Dienstverhältnissen. Wie heißen diese und worin sehen Sie die wesentlichsten Unterschiede?	62
5.9.2 Wodurch bestimmt sich das Einstiegsgehalt eines Vertragsbediensteten?.....	62
5.9.3 Was hat der Dienstvertrag jedenfalls zu enthalten?.....	62
5.9.4 Welche Dienstpflichten kennen Sie?.....	63
5.9.5 Welche Dienstpflichten haben Vorgesetzte?	63
5.9.6 Ist die Annahme von Geschenken gestattet?	63
5.9.7 Wie errechnet sich der Anspruch auf Erholungsurlaub.....	64
5.9.8 Was ist bezüglich Urlaubsanspruch nach Rückkehr aus einem Karenzurlaub bzw. Präsenz- oder Zivildienst zu beachten?	64
5.9.9 Wie hoch ist der Anspruch auf Pflegefreistellung pro Kalenderjahr?	64
5.9.10 Wann hat man Anspruch auf Pflegefreistellung?	64
5.9.11 Gibt es die Möglichkeit einer zusätzlichen Pflegefreistellung?	65
5.9.12 Welche Bestimmungen gelten hinsichtlich Schwangerschaft und Karenzurlaub?....	65

6	Europäische Union (EU)	66
6.1	Europa als Wirtschaftsraum	66
6.1.1	Nennen und erklären Sie die 4 Grundfreiheiten der EU!.....	66
6.1.2	Nennen Sie die vier Konvergenzkriterien zur Teilnahme an der gemeinsamen Währungsunion!	66
6.1.3	Was ist im sogenannten „Schengener Abkommen“ geregelt?.....	67
6.1.4	Was bedeutet die Abkürzung „WTO“?	67
6.1.5	Welches grundlegende Ziel verfolgt die EU-Wettbewerbspolitik?.....	67
6.1.6	Ab welchem Zeitpunkt hat der Euro die nationale Währung abgelöst?	67
6.1.7	Nennen Sie zwei Fonds, mit denen die EU wirtschaftlich unterdurchschnittlich entwickelte Regionen fördert!.....	67
6.1.8	Erklären Sie folgende Abkürzungen!.....	67
6.1.9	Seit wann ist Österreich Mitglied der EU?	67
6.1.10	Erklären Sie den Begriff „WWU“!.....	67
6.1.11	Was versteht man unter dem Begriff „Freizügigkeit“?.....	68
6.1.12	Nennen Sie Vorteile einer gemeinsamen europäischen Währung!	68
6.1.13	Wie viele Mitgliedstaaten hat die EU?	68
6.1.14	Welche Rechtsnormen der EU kennen Sie?	68
6.2	Die Europäische Union als politische Union.....	69
6.2.1	Nennen und erklären Sie die Organe der EU!.....	69

1 Bereich Allgemeine Verwaltung

1.1 Themenbereich: Schriftstück erstellen (z. B. Sachverhaltsdarstellung)

1.1.1 Welche Schriftstücke hinsichtlich Sachverhaltsdarstellung kennen Sie aus Ihrem Lehrbetrieb?

.....
.....
.....
.

1.1.2 Beschreiben Sie die Erstellung einer Niederschrift anhand eines Beispiels in Ihrem Lehrbetrieb!

.....
.....
.....
.

1.1.3 Beschreiben Sie die Erstellung eines Aktenvermerks anhand eines Beispiels in Ihrem Lehrbetrieb!

.....
.....
.....

1.1.4 Beschreiben Sie die Erstellung eines Protokolls anhand eines Beispiels in Ihrem Lehrbetrieb!

.....
.....
.....
.

Folgende Fragen könnten gestellt werden, wenn im Rahmen Ihrer Ausbildung der Bereich „Erstellung von Schriftstücken (z. B. Sachverhaltsdarstellung)“ nur in einem geringen Ausmaß möglich bzw. vorgesehen war:

1.1.5 Beschreiben Sie den Begriff „Niederschrift“!

Mündliche Anbringen von Beteiligten sind erforderlichenfalls ihrem wesentlichen Inhalt nach in einer Niederschrift festzuhalten.

Niederschriften über Verhandlungen (Verhandlungsschriften) sind so abzufassen, dass der Verlauf und der Inhalt der Verhandlung richtig und verständlich wiedergegeben werden.

1.1.6 Welche Beispiele für die Anfertigung einer Niederschrift kennen Sie?

- Einvernahme von Zeugen
- Mündliche Anbringen von Beteiligten
- Mündliche Bescheid Verkündung
- Mündliche Verhandlungen

1.1.7 Welche Formerfordernisse müssen Sie bei der Anfertigung einer Niederschrift beachten?

- Ort und Zeit
- Gegenstand der Amtshandlung
- Bezeichnung der Behörde
- Name des Leiters der Amtshandlung und der sonst mitwirkenden amtlichen Organe
- Name der anwesenden Beteiligten und ihrer Vertreter, Zeugen und Sachverständigen
- Verlauf und Inhalt der Verhandlung
- Beurkundung durch den Leiter der Amtshandlung (eigenhändig oder elektronisch)
- Unterschrift der beigezogenen Beteiligten

1.1.8 Sie haben eine Niederschrift angefertigt. Worauf müssen Sie vor Einholung aller Unterschriften achten?

Die Niederschrift ist den vernommenen oder sonst beigezogenen Personen, wenn sie nicht darauf verzichten, zur Durchsicht vorzulegen oder vorzulesen.

1.1.9 Eine beteiligte Person verlangt von Ihnen eine Ausfertigung der Niederschrift. Dürfen Sie diese ausfolgen?

Den beigezogenen Personen ist auf Verlangen eine Ausfertigung der Niederschrift auszufolgen oder zuzustellen.

1.1.10 Was versteht man unter einem Aktenvermerk?

- Amtliche Wahrnehmungen,
- Mündliche oder telefonische Anbringen oder sonstige Mitteilungen an die Behörde,
- Mündliche oder telefonische Belehrungen,
- Aufforderungen,
- Anordnungen und sonstige Äußerungen,
- Umstände, die nur für den inneren Dienst der Behörde in Betracht kommen, sind, wenn nicht anderes bestimmt ist und kein Anlass zur Aufnahme einer Niederschrift besteht, erforderlichenfalls in einem Aktenvermerk kurz festzuhalten.

1.1.11 Sie müssen aufgrund eines wichtigen Telefonates einen Aktenvermerk anfertigen.

Worauf müssen Sie bezüglich Formvorschrift achten?

Der Aktenvermerk ist vom Amtsorgan (in diesem Fall von Ihnen) unter Beisetzung des Datums zu unterschreiben (kann auch elektronisch erfolgen).

1.1.12 Kennen Sie ein Beispiel, wo in den Verwaltungsvorschriften die Anfertigung eines Aktenvermerks vorgeschrieben ist?

Eine mündlich erteilte Vollmacht muss vom Amtsorgan in einem Aktenvermerk beurkundet werden.

1.1.13 Nächste Woche findet in Ihrem Lehrbetrieb eine wichtige Besprechung statt. Sie haben die Aufgabe ein Protokoll anzufertigen. Wie können Sie sich darauf gut vorbereiten?

- Erkundigung über das Thema bzw. die Tagesordnungspunkte der Besprechung
- Erkundigung, welche **Art von Protokoll** gewünscht ist:

Vollprotokoll: wörtliche Wiedergabe aller Wortmeldungen

Verlaufsprotokoll: sachliche Zusammenfassung der einzelnen Besprechungs-punkte

Beschlussprotokoll: das Ergebnis der Beschlüsse wird protokolliert

- Erkundigung über die Teilnehmer – evtl. Anwesenheitsliste vorbereiten
- Protokollvorlage erstellen bzw. vorbereiten
- Notebook (auf Stromanschluss achten), Notizblock, Stift zurechtlegen
- Erkundigung, ob Arbeitsutensilien (Unterlagen, Stifte, ...) für die Teilnehmer not-wendig sind.

1.1.14 Welche Inhalte muss ein Protokoll aufweisen?

- Behörde (Organisation) und Abteilung
- Überschrift „Protokoll“
- Thema
- Ort (wo genau fand die Besprechung statt)
- Datum und Uhrzeit (Beginn und Ende)
- Teilnehmer (anwesend, entschuldigt, unentschuldigt)
- Tagesordnungspunkte
- Inhalt des Protokolls (Voll-, Verlaufs- Beschlussprotokoll)
- Ort, Datum
- Unterschriften (Vorsitzender, Protokollersteller)
- Verteiler

1.1.15 Welche Punkte gibt es hinsichtlich Gestaltung und Sprache zu beachten?

- Kurze klare Sätze formulieren
- Sachlich und objektiv bleiben
- Nur solche Abkürzungen verwenden, die jeder versteht bzw. bei der ersten Abkürzung den vollen Wortlaut in Klammer setzen
- Die Zeitform der Formulierung ist Präsens (Gegenwart)
- Sinnvolle und übersichtliche Gliederung der Inhalte
- Passende Schriftgröße (zwischen 10 und 14 Punkt je nach Schriftart)

1.1.16 Vergleichen Sie „Niederschrift“, „Aktenvermerk“ und „Protokoll“ und stellen Sie die Unterschiede hinsichtlich Unterschriften fest.**Niederschrift:**

Beurkundung durch den Leiter der Amtshandlung (eigenhändig oder elektronisch)
Unterschrift aller beigezogenen Beteiligten

Aktenvermerk:

Unterschrift des Erstellers des Aktenvermerks

Protokoll:

Unterschrift des Vorsitzenden
Unterschrift des Protokollerstellers

1.2 Themenbereich: Eine Beschwerde unter der Vorgabe von Entscheidungen und weiteren Grundlagen beantworten

1.2.1 Beschreiben Sie, welche Beschwerdekanäle in Ihrem Lehrbetrieb bei Beschwerden von Kunden, Bürgern etc. genutzt werden können!

.....
.....
.....

.

1.2.2 Beschreiben Sie die Vorteile, die sich durch ein funktionierendes Beschwerde-management in Ihrem Lehrbetrieb ergeben!

.....
.....
.....

.

1.2.3 Wie ist ein Antwortschreiben auf eine Beschwerde von Kunden, Bürgern etc. in Ihrem Lehrbetrieb aufgebaut?

.....
.....
.....

.

1.2.4 Wie gehen Sie bei einem Beschwerdegespräch in Ihrem Lehrbetrieb professionell vor?

.....
.....
.....

.

1.2.5 Beschreiben Sie, welche Reaktionen (Maßnahmen, Schulungen etc.) in Ihrem Lehrbetrieb bei Beschwerden von Kunden, Bürgern etc. gesetzt werden!

.....
.....
.....

.

Folgende Fragen könnten gestellt werden, wenn im Rahmen Ihrer Ausbildung der Bereich „eine Beschwerde unter der Vorgabe von Entscheidungen und weiteren Grundlagen beantworten“ nur in einem geringen Ausmaß möglich bzw. vorgesehen war:

1.2.6 Was versteht man unter dem Begriff „Beschwerdemanagement“?

Das Beschwerdemanagement umfasst den systematischen Umgang mit Beschwerden. Dazu gehören alle aufeinander abgestimmten Prozesse im Zusammenhang mit Beschwerden.

1.2.7 Warum ist ein gutes Beschwerdemanagement so wichtig?

- Herstellung der Zufriedenheit von Kunden, Bürgern etc.
- Qualitätssteigerung der Produkte, Dienstleistungen etc.
- Verbesserung der Arbeitsabläufe
- Förderung positiver Mundpropaganda

1.2.8 Welche Beschwerdekanäle kennen Sie und welche Beschwerdekanäle können in Ihrem Lehrbetrieb genutzt werden?

- Mündlich
- Telefonisch
- Schriftlich
- Elektronisch (E-Mail, Website, Kontaktformular)
- Beschwerdekanäle im eigenen Lehrbetrieb:
.....
.....
.....

1.2.9 Überlegen Sie, wie Sie am besten auf schriftliche bzw. elektronische Beschwerden reagieren können!

- So schnell wie möglich auf eine Beschwerde reagieren
- Höflich formulieren
- Verständnis zeigen
- Verantwortung übernehmen
- Keine Schuldzuweisungen machen
- Sich entschuldigen
- Problemlösung anbieten

1.2.10 Wie kann eine Antwort auf ein Beschwerdeschreiben aufgebaut sein?

- **Einstieg** (freundlich, Bezugnahme auf das Beschwerdeschreiben, Verständnis zeigen)
- **Klärung des Sachverhalts** (Problemwiederholung, um dem Kunden, Bürger etc. zu vermitteln, dass man das Problem richtig verstanden hat)
- **Konfliktbereinigung** (evtl. Entschuldigung und signalisieren, dass man den Kunden, Bürger etc. versteht)
- **Problemlösung** anbieten
- **Schlussatz** (Hoffnung, dass der Kunde, Bürger etc. mit der Lösung zufrieden ist; Bedauern ausdrücken, falls keine zufriedenstellende Lösung möglich ist)

1.2.11 Eine Beschwerde wird telefonisch an Sie herangetragen. Wie gehen Sie bei diesem Gespräch professionell vor?

- Begrüßung (freundlich, lächeln)
- Verständnis zeigen (ruhig bleiben, einfühlsam sein)
- Versuchen, das Problem auf sachlicher Ebene darzulegen
- Erklären, welche Schritte nun vorgesehen sind
- Versuchen, das Vertrauen des Beschwerdeführers wieder zu gewinnen
- Verabschiedung

1.2.12 Welche Möglichkeiten für Reaktionen auf Beschwerden kennen Sie?

Finanzielle Entschädigung (Schadenersatz, ...)

Materielle Entschädigung (Geschenk, ...)

Immaterielle Entschädigung (Entschuldigung, Erklärung, Information)

2 Bereich Beschaffung, Inventar- und Materialverwaltung

2.1 Themenbereich: eine Anfrage tätigen

2.1.1 In welchen Bereichen der Beschaffung werden in Ihrem Lehrbetrieb Anfragen erstellt?

.....
.....
.....

2.1.2 Beschreiben Sie den Ablauf der Erstellung einer Anfrage in Ihrem Lehrbetrieb.

.....
.....
.....

Folgende Fragen könnten gestellt werden, wenn im Rahmen Ihrer Ausbildung der Bereich „eine Anfrage tätigen“ nur in einem geringen Ausmaß möglich bzw. vorgesehen war:

- 2.1.3 Ihr Büro wird neu eingerichtet. Sie haben noch keine Vorstellung, welche Büromöbel Sie haben möchten. Sie sollen eine Anfrage erstellen. Wie gehen Sie vor?**
Da Sie noch keine Vorstellung haben, was Sie kaufen möchten, stellen Sie eine **allgemeine Anfrage** (telefonisch, per E-Mail oder Geschäftsbrief) und bitten dabei um Zusendung von Katalogen, Prospekten und Preislisten.

- 2.1.4 Ihr Büro wird neu eingerichtet. Sie haben bereits eine genaue Vorstellung, welche Büromöbel Sie haben möchten. Sie sollen eine Anfrage erstellen. Wie gehen Sie vor?**
Da Sie schon eine genaue Vorstellung haben, was Sie kaufen möchten, erstellen Sie eine **bestimmte Anfrage**. Dabei wählen Sie vorerst einen geeigneten Geschäftspartner aus (z. B. aus eigener Datei mit Bezugsquellen, Internet, Katalogen, Herolds Gelbe Seiten, Flugzettel, Werbebriefen, etc.).

Beim Kauf von Büromöbel handelt es sich um eine etwas komplexere Angelegenheit, daher stellen Sie die Anfrage am besten **schriftlich per Mail** oder **Geschäftsbrief**.

Beachten Sie, dass Ihre Anfrage folgenden **Inhalt** aufweist:

Einleitung: Geben Sie den Grund der Anfrage an

Hauptteil: Angabe der Menge und handelsübliche Bezeichnung der Ware, Bitte Um Informationen über den **Preis**, die **Zahlungs- und Lieferbedingungen**

Schluss: Ersuchen um Erstellung eines Angebotes (Termin und Form festsetzen)

- 2.1.5 Ist Ihre Anfrage an eine gewisse Form gebunden?**

Eine Anfrage ist an **keine** bestimmte Form gebunden.

- 2.1.6 Welche Rolle spielt Genauigkeit bei Ihrer Anfrage?**

Je genauer die Anfrage formuliert wird, desto genauer kann das Angebot erstellt werden. Das wiederum bedeutet Zeitersparnis, da weniger bzw. keine Rückfragen notwendig sind.

2.2 Themenbereich: Preise und Konditionen miteinander vergleichen, eine Bezugskalkulation durchführen und eine Beschaffungsentscheidung treffen

2.2.1 Geben Sie ein Beispiel einer öffentlichen Ausschreibung in Ihrem Lehrbetrieb und beschreiben Sie, wie die Entgegennahme der Angebote erfolgt.

.....
.....
.....

2.2.2 Aufgrund einer öffentlichen Ausschreibung haben Sie mehrere Angebote erhalten. Beschreiben Sie die Vorgangsweise des Angebotsvergleiches in Ihrem Lehrbetrieb.

.....
.....
.....

2.2.3 Für einen Angebotsvergleich ist es sinnvoll, die Einstands- oder Bezugspreise zu ermitteln. Erläutern Sie die Vorgangsweise in Ihrem Lehrbetrieb.

.....
.....
.....

2.2.4 Wie erfolgt die Beschaffungsentscheidung in Ihrem Lehrbetrieb?

.....
.....
.....

Folgende Fragen könnten gestellt werden, wenn im Rahmen Ihrer Ausbildung der Bereich „Preise und Konditionen miteinander vergleichen, eine Bezugskalkulation durchführen und eine Beschaffungsentscheidung treffen“ nur in einem geringen Ausmaß möglich bzw. vorgesehen war:

2.2.5 Aufgrund von Personalzuwachs wird in Ihrem Lehrbetrieb ein Zubau notwendig und deswegen wurde eine öffentliche Angebotsausschreibung durchgeführt. Beschreiben Sie, wie die Entgegennahme der Angebote zu erfolgen hat!

1. Der **Zeitpunkt** (Datum und Uhrzeit) des Einganges des Angebotes eines Bieters ist zu dokumentieren.
2. **Auskünfte** über die einlangenden Angebote, insbesondere über die Bieter oder über die Anzahl der abgegebenen Angebote, dürfen **nicht erteilt** werden.
3. Die **Angebote** sind bis zur Öffnung so zu verwahren, dass sie für Unbefugte **unzugänglich** sind.
4. Der öffentliche Auftraggeber darf vom Inhalt der Angebote erst **nach Ablauf der Angebotsfrist** Kenntnis erhalten.

2.2.6 Die Angebotsöffnung hat bereits stattgefunden. Worauf achten Sie beim Angebotsvergleich?

Angebote sind auf

- Gleichwertigkeit
- Rechnerische Richtigkeit
- Befugnis, Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit des Bieters (technisch und wirtschaftlich)
- Einhaltung der Bestimmungen der Ausschreibungsunterlagen (z. B.: Ist das Angebot formrichtig, vollständig, unterschrieben und zeitgerecht eingelangt? Sind die Preise angemessen?)

zu prüfen.

2.2.7 Für welches Angebot entscheiden Sie sich?

Der **Zuschlag** ist dem technisch und wirtschaftlich günstigsten Angebot oder dem Angebot mit dem niedrigsten Preis zu erteilen.

Die Gründe für die Zuschlagsentscheidung sind zu dokumentieren!

2.2.8 Für einen Angebotsvergleich ist es sinnvoll, die Einstands- oder Bezugspreise zu ermitteln. Welches Schema ist dabei hilfreich?

Einkaufspreis (Listenpreis)

- Lieferantenrabatt

- Lieferantenskonto

+ Sämtliche Kosten des Einkaufs (Bezugskosten, Versicherung etc.)

Einstands- oder Bezugspreis

2.3 Themenbereich: eine Bestellung tätigen

- 2.3.1 Sie müssen heute aufgrund eines erhaltenen Angebots eine Bestellung von Kopierpapier durchführen. Formulieren Sie eine schriftliche Bestellung und beachten Sie dabei die notwendigen Inhalte.**

.....
.....
.....

- 2.3.2 In welcher Form werden Bestellungen in Ihrem Lehrbetrieb abgewickelt? Führen Sie dazu auch eine Begründung an.**

.....
.....
.....

2.4 Themenbereich: eine Rechnungskontrolle durchführen

2.4.1 Das bestellte Kopierpapier wurde geliefert. Sie haben die Rechnung erhalten und müssen diese kontrollieren. Worauf achten Sie bei der Kontrolle?

- Stimmt die verrechnete Menge mit der gelieferten Menge überein?
- Wurde der Preis so vereinbart bzw. angeboten?
- Passen die Zahlungs- und Lieferbedingungen?
- Wurden vereinbarte Abzüge berücksichtigt?
- Kontrolle bezüglich Rechenfehler

2.4.2 Sie entdecken einen Fehler in dieser Rechnung. Was machen Sie?

Eine fehlerhafte Rechnung ist zu beanstanden und an den Lieferanten mit dem Ersuchen um Richtigstellung zu retournieren.

2.4.3 Was gilt bei einer fehlerhaften Rechnung bezüglich Vorsteuerabzug?

Es darf kein Vorsteuerabzug erfolgen, solange die Rechnung nicht korrigiert wurde. Die Vorsteuer darf erst in dem Monat berücksichtigt werden, in dem die korrigierte Rechnung vorliegt.

2.5 Themenbereich: Maßnahmen bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen ergreifen

2.5.1 Welche Mängel können bei einer Lieferung auftreten?

Mängel nach der Erkennbarkeit	
offene Mängel	sind sofort erkennbar
versteckte Mängel	stellen sich erst beim Gebrauch der Ware heraus
arglistig verschwiegene Mängel	werden bewusst verschwiegen und stellen einen Betrug dar

Mängel nach der Behebbarkeit	
behebbare Mängel	können repariert oder ausgetauscht werden
unbehebbare Mängel	können nicht behoben werden

Mängel nach der Gebrauchsbeeinträchtigung	
wesentliche Mängel	Ware kann nicht gebraucht werden
unwesentliche Mängel	beeinträchtigt den Gebrauch nicht

2.5.2 Führen Sie zu jedem Mangel ein Beispiel (wenn möglich passend zu Ihrem Lehrbetrieb) an.

.....
.....
.....

2.5.3 Sie stellen bei der Lieferung von Büromaterial fest, dass die gelieferten Klarsichtfolien Löcher aufweisen. Um welchen Mangel handelt es sich und wie gehen Sie weiter vor?

Es handelt sich um einen **offenen, wesentlichen und unbehebbaren Mangel**. Eine **Mängelrüge** muss erstellt werden. Dabei wird in diesem Fall ein Austausch vorgeschlagen.

Die **Mängelrüge** kann telefonisch, per Fax, E-Mail oder eingeschriebenem Brief (wenn die Beweissicherung wichtig ist) erfolgen.

Die **Mängelrüge** muss folgende **Bestandteile** erhalten:

- Hinweis auf die erfolgte Lieferung
- Genaue Beschreibung des Mangels
- Lösungsvorschlag bzw. Rechtsanspruch geltend machen

2.5.4 Welche Rechte haben Sie als Käufer bei einer mangelhaften Lieferung?

Die Behebung des Mangels erfolgt im Rahmen der Gewährleistung, der Garantie oder auf Kulanz.

Gewährleistung	Garantie	Kulanz
... ist die gesetzliche Verpflichtung des Verkäufers , für Mängel, die zum Zeitpunkt der Übergabe vorhanden waren, einzustehen	... ist eine freiwillige Zusage des Herstellers für Mängel einzustehen, die innerhalb eines bestimmten	... ist ein Entgegenkommen des Verkäufers , über den Zeitraum der Gewährleistung bzw. der Garantie hinaus Schäden zu beheben
Reklamation muss: bei offenen Mängeln – sofort bei versteckten Mängeln – sofort nach Feststellung, spätestens jedoch innerhalb von 2 Jahren bei beweglichen Sachen und 3 Jahren bei unbeweglichen Sachen erfolgen. Arglistig verschwiegene Mängel verjähren erst nach 30 Jahren	Für Mängel, die innerhalb eines bestimmten Zeitraumes auftreten, ist es unerheblich, ob der Mangel zum Zeitpunkt der Übergabe bestanden hat oder erst im Laufe der vereinbarten Garantiefrist entstanden ist. Die Garantiefrist kann über die gesetzliche	

<p>Neu ab 1.1.2022:</p> <p>VGG – Verbraucher-gewährleistungsgesetz</p> <p>Bei ab 2022 abgeschlossenen Verträgen über den Kauf von Waren und bereitgestellten digitalen Einzelleistungen gilt die Beweislastumkehr nach einem Jahr. Das heißt, der Verkäufer muss bis zum Ablauf eines Jahres beweisen, dass der Mangel bei Übergabe nicht vorhanden war.</p> <p>Nach Ablauf eines Jahres liegt die Beweiskraft beim Käufer.</p> <p>Gerichtliche Geltend-machung:</p> <p>Unbewegliche Sachen:</p> <p>Binnen 3 Monaten ab Ende der Gewährleistungsfrist: 3 Jahre + 3 Monate</p> <p>Bewegliche Sachen:</p> <p>Binnen 3 Monaten ab Ende der Gewährleistungsfrist: 2 Jahre + 3 Monate</p>		
---	--	--

2.5.5 Wie sind die Gewährleistungsansprüche geregelt?

Primär: Verbesserung (Nachbesserung oder Nachtrag des Fehlenden) oder Austausch der Sache

Sekundär: Preisminderung (Minderung des Entgelts) oder Aufhebung des Vertrags (Wandlung)

2.5.6 Was wird mit dem Produkthaftpflichtgesetz geregelt?

Ein Unternehmen (Hersteller) haftet für Schäden, die durch einen Fehler des von ihm erzeugten bzw. verkauften Produktes entstehen. Diese Haftung gilt für Folgeschäden an Personen (z. B. Gesundheitsschäden, Tod) und Sachen.

2.6 Themenbereich: Lieferverzug feststellen und Maßnahmen im Einklang mit den rechtlichen Vorgaben ergreifen

2.6.1 Unter welchen Voraussetzungen tritt ein Lieferverzug ein?

Promptgeschäft	Termingeschäft	Fixgeschäft
Die Lieferung muss grundsätzlich sofort erfolgen. Liefert der Verkäufer trotzdem nicht prompt, muss der Käufer eine angemessene Nachfrist setzen.	Bei Geschäften auf „spätere Lieferung“ (z. B. Lieferung innerhalb eines Monats) ist eine angemessene Nachfrist zu setzen, wenn der Verkäufer nicht innerhalb des vereinbarten Zeitraumes liefert.	Bei Fixgeschäften wurde ein bestimmter Liefertag vereinbart. Wird dieser Liefertermin nicht eingehalten, braucht der Kunde keine Nachfrist setzen
Lieferverzug tritt erst dann ein, wenn diese Nachfrist nicht eingehalten wird.	Lieferverzug tritt erst dann ein, wenn diese Nachfrist nicht eingehalten wird.	Lieferverzug tritt sofort ein

2.6.2 Ihre Chefin hat vor 3 Wochen eine Kaffeemaschine für den Sozialraum bestellt. Der vereinbarte Liefertermin war vor einer Woche. Die Kaffeemaschine wurde noch immer nicht geliefert. Welche Rechte hat sie?

- Rücktritt vom Kaufvertrag (kann erst nach einer ergebnislosen Nachfrist erklärt werden)
- Bestehen auf nachträgliche Lieferung
- Einkauf bei einem anderen Händler (Deckungskauf)
- Schadenersatz (nur bei nachweisbar entstandenem Schaden)

2.6.3 Ihre Chefin bittet Sie, beim Lieferanten aufgrund des Lieferverzuges zu urgieren? Welchen Inhalt muss die Urgenz enthalten?

- Bezugnahme auf die Bestellung und den vereinbarten Liefertermin
- Hinweis auf nicht erfolgte Lieferung
- Setzen einer angemessenen Nachfrist
- Hinweis auf die Folgen bei Nichteinhaltung der Nachfrist

3 Bereich Öffentliches Rechnungswesen

3.1 Themenbereich: eine Statistik aufbereiten und gegebenenfalls eine der weiteren Aufgaben bearbeiten

3.1.1 Zu welchen Themenbereichen werden in Ihrem Lehrbetrieb Statistiken erstellt?

.....
.....
.....

3.1.2 Erklären Sie den Vorgang der Erstellung einer Statistik in Ihrem Lehrbetrieb!

.....
.....
.....

3.1.3 Wofür benötigen Sie die erstellten Statistiken in Ihrem Lehrbetrieb?

.....
.....
.....

Folgende Fragen könnten gestellt werden, wenn im Rahmen Ihrer Ausbildung der Bereich „eine Statistik aufbereiten und gegebenenfalls eine der weiteren Aufgaben bearbeiten“ nur in einem geringen Ausmaß möglich bzw. vorgesehen war:

3.1.4 Statistik – was ist das?

Der Begriff „Statistik“ kommt aus dem Lateinischen (*statisticum* – den Staat betreffend). Darunter Versteht man die Zusammenfassung bestimmter Methoden zur Analyse von Daten.

Statistik ist die Beobachtung von Massenerscheinungen. Das heißt interessant ist nicht der Einzelfall, sondern der Beitrag des Einzelfalls zur Gesamtheit aller Fälle.

3.1.5 Wo kommen die Daten her?

Statistik Austria gilt als Lieferant seriös erhobener und mit großer Erfahrung bearbeiteter statistischer Informationen zu sämtlichen Bereichen aus Politik, Gesellschaft und Wirtschaft.

Es gibt aber auch viele andere Institutionen, die interessante Statistiken bereitstellen, z. B. Wirtschaftskammer – Lehrlingsstatistik, Land OÖ – Statistiken zur Bevölkerung in OÖ, WIFO (Österr. Institut für Wirtschaftsforschung) – Wirtschaftsdaten etc.

In **Unternehmen** werden eigene Daten verwendet (Buchhaltung, Personalverwaltung, Kostenrechnung etc.) um Fakten für das Unternehmen klar darzustellen.

3.1.6 Worin liegt der Nutzen einer Statistik?

Statistiken können von Gebietskörperschaften, Politikern, Unternehmen und interessierten Bürgern genutzt werden. Sie geben Auskunft über das, was im Staat (bzw. im Unternehmen) passiert, und dienen als Grundlage für zukünftige Planungen.

3.1.7 Welche Arten der Datenerhebung für Statistiken kennen Sie?

Die Datenerhebung kann durch Auswertungen aus Datenbanken, Messungen, Beobachtung, Fragebogen oder Interviews, Tests etc. erfolgen.

3.1.8 Wie können statistische Daten dargestellt werden?

Statistische Daten können in Form von **Tabellen**, **Text** oder **grafisch** dargestellt werden.

3.1.9 Beschreiben Sie die Vor- und Nachteile der einzelnen Darstellungsarten!

Darstellungsart	Vorteile	Nachteile
Tabelle	wirkt übersichtlich, gibt viel Information	Erläuterungen fehlen, richtiges Lesen ist erforderlich
Text	Sachverhalte können erklärt werden, Veränderungen können begründet werden	erfordert viel Platz, der gesamte Text muss gelesen werden, um die Statistik zu verstehen
Grafik	Informationen sind auf einen Blick zu sehen, eine einfache Darstellung ist möglich	geringere Aussagegenauigkeit, Gefahr der verzerrten Darstellung

3.1.10 Setzen Sie sich mit folgender Statistik auseinander! Lehrlingsstatistik 31.12.2023
Lehrlinge nach Bundesländern

Bundesland	Lehrlinge		Veränderung zum Vorjahr	
	absolut	in %	absolut	in %
Burgenland	2.557	2,4	+ 10	+ 0,4
Kärnten	7.362	6,8	+ 31	+ 0,4
Niederösterreich	17.311	16,0	- 101	- 0,6
Oberösterreich	22.521	20,8	- 157	- 0,7
Salzburg	7.989	7,4	+ 8	+ 0,1
Steiermark	15.318	14,1	+ 43	+ 0,3
Tirol	10.258	9,5	- 150	- 1,4
Vorarlberg	6.735	6,2	- 21	- 0,3
Wien	18.215	16,8	+ 518	+ 2,9
ÖSTERREICH 1)	108.266	100,0	+ 181	+ 0,2

3.1.11 Was sagen die Zahlen aus?

.....
.....
.....

3.1.12 Wie viele Lehrlinge gab es im Jahr 2022 in den einzelnen Bundesländern?

Lehrlinge 2022 im Burgenland: Lösung: 2.547 (2 557 – 10)

Wie viele Lehrlinge gab es 2022 in Oberösterreich? Lösung: 22.678 (22.521 + 157)

3.1.13 Überprüfen Sie die angegebenen Prozentzahlen, indem Sie diese nachrechnen.

z. B. Burgenland – 2.557 : 108.266 x 100 = 2,36 % - gerundet 2,4 %

Überprüfen Sie das Bundesland Oberösterreich!

3.2 Themenbereich: die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen setzen

3.2.1 Beschreiben Sie die Verwaltung der Offenen-Posten-Liste in Ihrem Lehrbetrieb.

.....
.....
.....

3.2.2 Warum ist die Führung einer Offenen-Posten-Liste für Ihren Lehrbetrieb wichtig?

.....
.....
.....

3.2.3 Wie läuft das außergerichtliche Mahnverfahren in Ihrem Lehrbetrieb ab? Welche Schritte können zur Eintreibung von offenen Kundenforderungen gesetzt werden? Beschreiben Sie das außergerichtliche Mahnverfahren.

.....
.....
.....

3.2.4 Was passiert in Ihrem Lehrbetrieb mit Debitoren, die nach dem außergerichtlichen Mahnverfahren noch immer nicht bezahlen? Erklären Sie das gerichtliche Mahnverfahren.

.....
.....
.....

Folgende Fragen könnten gestellt werden, wenn im Rahmen Ihrer Ausbildung der Bereich (die Offene-Posten-Liste verwalten und erforderliche Schritte im Mahnwesen setzen“ nur in einem geringen Ausmaß möglich bzw. vorgesehen war:

3.2.5 Was versteht man unter einer Offenen-Posten-Liste?

Unbezahlte Kundenrechnungen (Debitoren) bzw. Lieferantenrechnungen (Kreditoren) sind offene Posten. Diese offenen Posten werden in der sogenannten OP-Liste verwaltet, um zu sehen, wann eine Rechnung fällig ist. So hat man bestehende Forderungen und Verbindlichkeiten im Überblick und kann somit auch die Fristen für Skonti verfolgen.

3.2.6 Warum ist Ihrer Meinung nach das Führen einer OP-Liste ein wichtiges Instrument für Ihren Lehrbetrieb?

Beispiele:

- Bei Eingangsrechnungen ist ersichtlich, bis wann **Skontoabzüge** möglich sind.
- Gleichzeitig dient die OP-Liste als Grundlage für das **Mahnwesen** bei überfälligen Kundenrechnungen.
- Die OP-Liste ist eine wichtige Grundlage für die **kurzfristige Finanzplanung**.
Mit der OP-Liste kann das Zahlungsverhalten der Kunden analysiert werden.

3.2.7 In Ihrem Lehrbetrieb ist es üblich, die OP-Liste alle 14 Tage zu kontrollieren und gleichzeitig die notwendigen Schritte bezüglich Zahlungsverzugs zu setzen. Beschreiben Sie, welche Möglichkeiten das außergerichtliche Mahnverfahren bei Zahlungsverzug von Debitoren (Schuldner) bietet.

Üblicherweise werden vor Eintreibung des ausstehenden Betrags drei Mahnschreiben versendet. Das Versenden von Mahnungen ist jedoch **nicht gesetzlich verpflichtend** (außer bei Versicherungsprämien).

- Die **erste Mahnung** nennt man **Erinnerungsschreiben**, in dem höflich auf die ausstehende Forderung hingewiesen wird.
- Die **zweite Mahnung** wird höflich, doch etwas bestimmter formuliert. Es erfolgt eine neuerliche Zahlungsaufforderung unter Setzung einer Frist und eventuell Verrechnung von Mahnspesen.
- Bei der **dritten und letzten Mahnung** wird eine letzte Frist gesetzt und es werden häufig Mahnspesen und Verzugszinsen verrechnet. In diesem Schreiben werden für den Fall der Nichtzahlung weitere Schritte angedroht (Inkassobüro, Rechtsanwalt etc.). Für Beweiszwecke soll die dritte Mahnung **eingeschrieben** versendet werden.

Führen die Mahnschreiben nicht zum gewünschten Erfolg, kann die Forderung an ein Inkassobüro oder an einen Rechtsanwalt zur Eintreibung weitergegeben werden, bevor das Gericht eingeschaltet wird. Dabei entstehen zusätzliche Kosten für den Schuldner.

3.2.8 Zwei Ausgangsrechnungen wurden trotz Schreiben einer Rechtsanwältin noch immer nicht beglichen. Erläutern Sie die Vorgangsweise für die gerichtliche Geltendmachung dieser Forderungen.

Wenn das außergerichtliche Mahnverfahren die Schuldner nicht zur Zahlung bewegen kann, kann der Gläubiger Klage beim zuständigen Zivilgericht einbringen.

Zur gerichtlichen Geltendmachung gibt es zwei Möglichkeiten:

- **Mahnverfahren (für Forderungen bis 75.000,00 €)**

Hier handelt es sich um ein vereinfachtes Verfahren ohne Verhandlung und ohne Vernehmung der beklagten Partei – es ergeht ein bedingter Zahlungsbefehl, der rechtskräftig wird, wenn die beklagte Partei nicht innerhalb von 4 Wochen einen Einspruch erhebt. Die klagende Partei kann dann mittels **Zwangsvollstreckung** die Zahlung der eingeklagten Summe erzwingen (Pfändung).

Falls Einspruch gegen den bedingten Zahlungsbefehl erhoben wird, kommt es zu einer Verhandlung und ein Richter entscheidet durch Urteil, ob und welcher Betrag bezahlt werden muss.

Grundsätzlich ist bis zu einem **Streitwert von 15.000,00 € das Bezirksgericht** zuständig, bei einem Streitwert **über 15.000,00 € das Landesgericht**.

- **Klage (für Forderungen über 75.000,00 €)**

Bei einem Streitwert über 75.000,00 € ist die Klage beim zuständigen **Landesgericht** einzubringen. Im Rahmen eines Zivilprozesses erfolgt die Beweisaufnahme und das Gericht entscheidet durch Urteil.

3.3 Themenbereich: Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen, den Kassastand überprüfen und den Kassaabschluss durchführen

3.3.1 Beschreiben Sie, wie Sie in Ihrem Lehrbetrieb die Erfassung von Zahlungseingängen vornehmen!

.....
.....
.....

3.3.2 Beschreiben Sie, wie Sie in Ihrem Lehrbetrieb die Erfassung von Zahlungsausgängen vornehmen!

.....
.....
.....

3.3.3 In welchen Bereichen wird in Ihrem Lehrbetrieb ein Kassabuch geführt?

.....
.....
.....

3.3.4 Beschreiben Sie die einzelnen Vorgänge bei der Arbeit mit einem Kassabuch in Ihrem Lehrbetrieb!

.....
.....
.....

3.3.5 Beschreiben Sie, wie der Abschluss des Kassabuchs in Ihrem Lehrbetrieb vorgenommen wird.

.....
.....
.....

3.3.6 Wie gehen Sie in Ihrem Lehrbetrieb vor, wenn der Kassen-Istbestand nicht mit Ihrem Sollbestand übereinstimmt?

.....
.....
.....

Folgende Fragen könnten gestellt werden, wenn im Rahmen Ihrer Ausbildung der Bereich „Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen, den Kassastand überprüfen und den Kassaabschluss durchführen“ nur in einem geringen Ausmaß möglich bzw. vorgesehen war:

3.3.7 Sie haben heute die Aufgabe, alle Bareinnahmen und -ausgaben zu tätigen. Ihr Chef gibt Ihnen dazu das Kassabuch. Wozu dient das Kassabuch?

Aufgrund gesetzlicher Bestimmungen sind alle Bareinnahmen und -ausgaben täglich einzeln im Kassabuch festzuhalten. Aufgrund dieser Eintragungen kann festgestellt werden, ob die Kassa stimmt.

3.3.8 Beschreiben Sie die Arbeitsschritte, die notwendig sind, um ein Kassabuch zu eröffnen und die einzelnen Einnahmen und Ausgaben einzutragen.

1. Eintragen des **Anfangsbestandes** auf der Einnahmenseite.
2. Eintragen der **laufenden Geschäftsfälle** (Belegnummer, Datum, Einnahme- bzw. Ausgabegrund und Betrag) in der Spalte „Einnahmen“ bzw. „Ausgaben“.

3.3.9 Sie nehmen nun den Kassaabschluss vor. Außerdem möchten Sie wissen, ob der Bargeldbetrag in Ihrer Kassa mit dem Saldo in Ihrem Kassabuch übereinstimmt. Beschreiben Sie die Vorgangsweise.

Addieren der Einnahmen- und Ausgabenspalte.

Die **Differenz zwischen Einnahmen- und Ausgabenspalte** ergibt den **Sollbestand**.

Vergleich des **Kassa-Istbestandes**, der auch Saldo genannt wird (laut **Kassasturz** am Ende dieses Tages) mit dem Sollbestand laut Kassabuch.

Eintragen des Saldos (Istbestand) auf der Ausgabenseite.

Summengleichheit bilden.

3.3.10 Von Ihrem Kollegen haben Sie gehört, dass es manchmal vorkommt, dass der Kassen-Istbestand nicht mit dem Sollbestand übereinstimmt. Wie ist das möglich?

• Möglichkeit 1:

Der Kassen-Istbestand ist kleiner als der Sollbestand – man spricht von einem **Manko** (Fehlgeld). Damit man beim Abschluss des Kassabuchs eine Summengleichheit hat, wird das Manko auf der **Ausgabenseite** eingetragen.

• Möglichkeit 2:

Der Kassen-Istbestand ist größer als der Sollbestand – man spricht von einem **Überschuss**. Damit man beim Abschluss des Kassabuchs eine Summengleichheit hat, wird der Überschuss auf der **Einnahmenseite** eingetragen.

4 Bereich Office-Management

4.1 Themenbereich: Aufgaben im Rahmen der Termin- und / oder Dienstreiseorganisation durchführen

4.1.1 Ihre Vorgesetzte und zwei Kolleginnen müssen übernächsten Monat zu einer Messe nach Berlin reisen. Sie erhalten den Auftrag, die Dienstreise zu organisieren. Geben Sie einen Überblick über den Organisationsablauf. Wie gehen Sie vor? Was müssen Sie alles bedenken und organisieren?

.....
.....
.....

4.1.2 Worauf achten Sie bei der Hotelauswahl?

.....
.....
.....

4.1.3 Worauf achten Sie bei der Auswahl des Verkehrsmittels?

.....
.....
.....

4.1.4 Ihre Vorgesetzte schätzt Ihre Arbeit sehr und überträgt Ihnen schon sehr viel Verantwortung. Die Arbeitsaufträge, die Sie von ihr erhalten, sind sehr umfangreich und Sie fühlen sich oft gestresst. In der Berufsschule haben Sie verschiedene Methoden des Zeitmanagements kennengelernt. Welche Methoden des Zeitmanagements könnten Ihnen jetzt helfen, damit Sie Ihre Arbeit optimieren und effizienter erledigen können? Begründen Sie Ihre Antwort.

.....
.....
.....

4.1.5 Beschreiben Sie die Terminorganisation in Ihrem Lehrbetrieb anhand eines Beispiels. Gäbe es Ihrer Meinung nach Verbesserungsbedarf?

.....
.....
.....

4.2 Themenbereich: Aufgaben im Rahmen der Veranstaltungsorganisation durchführen

- 4.2.1 In drei Monaten findet in Ihrem Lehrbetrieb ein Tag der offenen Tür statt. Sie erhalten den Auftrag, diesen Tag zu organisieren. Geben Sie einen Überblick über den Organisationsablauf. Wie gehen Sie vor (denken Sie dabei auch an Instrumente des Projektmanagements)? Was müssen Sie alles bedenken und organisieren?**

.....
.....
.....

- 4.2.2 In Ihrem Lehrbetrieb findet übernächste Woche am Dienstag nachmittags eine wichtige Sitzung statt. Die Einladungen wurden bereits versandt. Sie bekommen den Auftrag, sich um die weitere Organisation der Sitzung zu kümmern. Was ist zu tun? Wie gehen Sie dabei vor?**

.....
.....
.....

4.3 Themenbereich: eine Präsentation Text erstellen

4.3.1 In welchen Angelegenheiten verwenden Sie in Ihrem Lehrbetrieb Präsentationen?

.....
.....
.....

4.3.2 Welche Medien nützen Sie in Ihrem Lehrbetrieb für Präsentationen?

.....
.....
.....

4.3.3 Beschreiben Sie die Vorgangsweise bei der Erstellung einer Präsentation in Ihrem Lehrbetrieb!

.....
.....
.....

4.3.4 Worauf wird bei der Erstellung einer Präsentation in Ihrem Lehrbetrieb besonderer Wert gelegt?

.....
.....
.....

Folgende Fragen könnten gestellt werden, wenn im Rahmen Ihrer Ausbildung der Bereich „eine Präsentation zu einem vorgegebenen Text erstellen“ nur in einem geringen Ausmaß möglich bzw. vorgesehen war:

4.3.5 Welche Präsentationsmedien kennen Sie?

- Power-Point
- Prezi
- Tafel
- Whiteboard
- Flipchart
- Pinwand

4.3.6 Nächste Woche findet in Ihrem Lehrbetrieb eine Besprechung statt. Ihr Vorgesetzter beauftragt Sie mit der Vorbereitung einer Präsentation zu einem wichtigen Thema. Was sollten Sie dabei bereits im Vorfeld bedenken bzw. beachten?

- Wie lange soll die Präsentation dauern?
- Mit welchem Medium soll präsentiert werden (Power-Point, Prezi, Flipchart)?
- Wie groß ist der Raum? (Schriftgröße anpassen)
- Kann der Raum abgedunkelt werden?
- Ist die technische Ausstattung vorhanden (Beamer, Tafel, Flipchart, Leinwand, Mikrofon etc.)?
- Haben alle Teilnehmer freie Sicht auf die Präsentation?
- Unterlagen für die Teilnehmer vorbereiten
- Sprechkärtchen anfertigen, Pointer verwenden
- Lampenfieber bedenken!
- Richtige Kleidung und Schuhe auswählen

4.3.7 Sie haben sich entschieden, eine Power-Point Präsentation vorzubereiten. Welche Tipps können Sie dazu geben?

- Verwenden eines ansprechenden Layouts (Design bzw. Vorlage sollte zum Thema passen)
- Schriftgröße beachten – kommt auf die Raumgröße an, sodass der Text auch von großer Entfernung lesbar ist
- Stichwörter – möglichst keine ganzen Sätze auf die Folien schreiben
- Passende Bilder bzw. Grafiken einfügen, Nicht zu viele Farben verwenden
- Einheitliche Übergänge und Animationen verwenden – wirkt sonst unprofessionell
- Versuchen das Interesse beim Publikum wecken
- Versuchen das Publikum zu begeistern
- Quellenangaben anführen

4.3.8 Was beachten Sie bei einer Präsentation in Bezug auf Körpersprache?

- Aufrechte Haltung
- Auf guten Stand achten – etwa Schulterbreite Beinstellung
- Hände verwenden – mit entsprechender Gestik zu einer aktiven Präsentation
- Blickkontakt einsetzen
- Freundliche Ausstrahlung
- nicht zu viel herumlaufen – sonst wirkt es bald unruhig – aber auch nicht wie eine Statue stehen
- Sicherheit ausstrahlen – Vorbereitung verleiht Sicherheit
- Kleidung und Schuhe wählen, mit der/denen Sie sich wohlfühlen

4.4 Themenbereich: Informationen sinngemäß erfassen und strukturieren (z. B. bei der Erstellung eines Newsletters)

4.4.1 Für welche Angelegenheiten werden in Ihrem Lehrbetrieb Newsletter erstellt?

.....
.....
.....

4.4.2 Beschreiben Sie die Erstellung eines Newsletters im Rahmen Ihrer Ausbildung!

.....
.....
.....

4.4.3 Welche Überlegungen hinsichtlich der Gestaltung des Layouts stellen Sie an?

.....
.....
.....

Folgende Fragen könnten gestellt werden, wenn im Rahmen Ihrer Ausbildung der Bereich „Informationen sinngemäß erfassen und strukturieren (z. B. bei der Erstellung eines Newsletters“ nur in einem geringen Ausmaß möglich bzw. vorgesehen war:

4.4.4 Ihre Behörde veranstaltet einen Tag der offenen Tür. Sie erhalten den Auftrag diese Ankündigung und weitere interessante Informationen Ihrer Behörde an die Bürger Ihres Wirkungsbereiches mittels Newsletter weiterzugeben. Welche Überlegungen sind zu treffen?

- Wie soll der Newsletter aussehen? Gibt es dazu bereits eine Vorlage?
- Recherche, wann die Veranstaltung stattfinden soll und welches Rahmenprogramm geboten wird
- Welche weiteren Informationen sind in den Newsletter aufzunehmen? Welche Abteilungen muss ich diesbezüglich kontaktieren?
- Wie kann ich den Newsletter aufbereiten, dass das Interesse der Leser geweckt wird und er nicht in der Werbeflut untergeht?
- Wie soll der Newsletter versandt werden? Per Post, per E-Mail, Auflage als Flyer etc.
- Sind auf dem Newsletter Vermerke anzubringen? Impressum, Postdienstliche Vermerke, Quellenangaben, Kontaktaufnahme etc.
- Auf den Datenschutz achten (DSGVO) – bei elektronischen Newslettern Abmeldelink nicht vergessen, Bildrechte beachten etc.

4.4.5 Welche Ideen haben Sie hinsichtlich der Gestaltung des Layouts für den Newsletter?

- Logo der Behörde einfügen
- Auf das Corporate Design achten
- Struktur – übersichtliche Gestaltung beachten
- Aussagekräftige Überschriften verwenden
- Newsletter mehrspaltig gestalten
- Das Dokument nicht überladen – weniger ist mehr
- Ansprechende und hochwertige Bilder oder Grafiken einfügen – Bildrechte beachten!
- Ansprechende Schriftart und -größe verwenden – nicht zu viel mischen
- Auf die Wirkung von Farben achten
- Bei Newsletter, die per Mail verschickt werden, aufpassen, dass Sie an allen mobilen Endgeräten lesbar sind (Notebook, Tablet, Smartphone) – Responsive Design

5 Bereich Grundlagen der Verwaltung, Durchführung von Verwaltungsaufgaben, Information und Beratung

5.1 Themenbereich: Rechtsordnung und Gesetzgebung

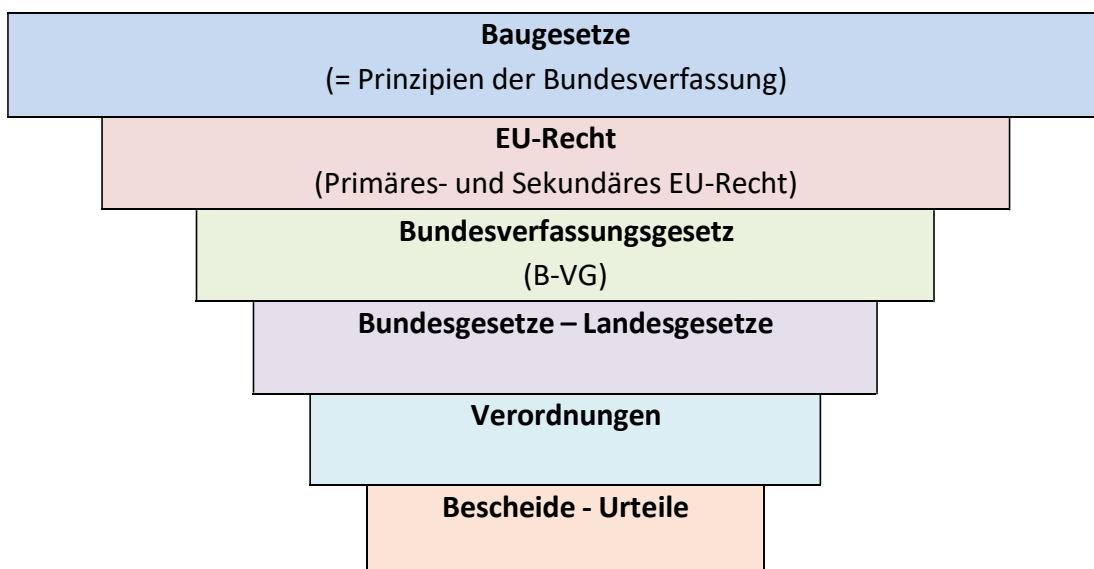
5.1.1 Damit das Zusammenleben von Menschen in einem Staat funktioniert, gibt es eine Rechtsordnung. Erklären Sie diesen Begriff näher.

Unter Rechtsordnung versteht man die Gesamtheit der Regeln (Normen = Gesetze), die für das Zusammenleben von Menschen in einer Rechtsgemeinschaft (z. B. Staat) gelten. Die Einhaltung dieser Regeln ist verbindlich und kann durch Organe des Staates bei Bedarf erzwungen werden.

5.1.2 Geben Sie einen Überblick über den Stufenbau der Rechtsordnung!

Alle Rechtsnormen stehen zueinander in einem bestimmten Verhältnis – dabei gibt es höherrangige und niederrangige Normen, die im Stufenbau der Rechtsordnung dargestellt werden.

Jede Rechtsnorm muss durch den Inhalt der jeweils höherrangigen Norm gedeckt sein (Erfinder: Adolf Merkl, Rechtsgelehrter).



5.1.3 Was regelt die Verfassung und was ist Verfassungsrecht?

Die **Bundesverfassung (B-VG)** ist das oberste Gesetz des Staates. In der Verfassung sind die **Grundregeln des Staates** zu finden, wie z. B.

- Staatsform
- Aufbau des Staates
- Gesetzgebungsorgane
- oberste Vollziehungsorgane
- Vorschriften für die Verwaltung
- Grundrechte

Verfassungsrecht ist jenes Recht, das in einer bestimmten Form erzeugt und kundgemacht wurde:

- Anwesenheit der Hälfte der 183 Abgeordneten im Nationalrat
- Zustimmung mit 2/3 Mehrheit
- Ausdrückliche Bezeichnung als Verfassungsgesetz

5.1.4 Wie lautet der Artikel 1 der Bundesverfassung?

Österreich ist eine demokratische Republik, ihr Recht geht vom Volk aus.

5.1.5 Welche Grundprinzipien kennt die österreichische Bundesverfassung (Baugesetze):

- **Republikanisches Prinzip**

Das republikanische Staatsoberhaupt (**Bundespräsident**) hat folgende Merkmale:

- Zeitlich begrenzte Amtsperiode (maximal zweimal wählbar und
- Rechtliche und politische Verantwortlichkeit

- **Demokratische Prinzip**

Bedeutet, dass das Recht vom Volk ausgeht.

- **Legalitätsprinzip (Rechtsstaatliches Prinzip)**

Bedeutet, dass die gesamte staatliche Verwaltung nur auf Grund von Gesetzen ausgeübt werden darf.

- **Bundesstaatliches Prinzip**

Bedeutet, dass Bund und Länder (Bundesländer) zusammen den Gesamtstaat bilden = Republik

- **Gewaltentrennungsprinzip**

Bedeutet, dass die Staatsgewalt von voneinander unabhängigen Organen ausgeübt wird:

- Gesetzgebung (Legislative)
- Gerichtsbarkeit (Judikative)
- Verwaltung (Exekutive)

5.1.6 Wer ist das Gesetzgebungsorgan für Bundesgesetze und wie kommt ein Bundesgesetz zustande.

Der Nationalrat mit seinen 183 Abgeordneten mit Sitz in Wien im Parlament ist für die Bundesgesetzgebung zuständig. Unter www.oesterreich.gv.at sind detaillierte Informationen abrufbar.

1. Beginn durch einen **Antrag** – dieser kann eingebracht werden als
 - **Regierungsvorlage** durch die Bundesregierung (häufigster Fall) oder
 - Antrag von Mitgliedern des Nationalrates (entweder als **Initiativantrag** durch mindestens fünf Abgeordnete oder als Antrag eines Ausschusses) oder
 - Gesetzesantrag des Bundesrates
 - Gesetzesantrag von Bürgern (**Volksbegehren**)
2. **Begutachtungsverfahren** (nicht immer zwingend vorgesehen)
3. Verfahren im Nationalrat – gliedert sich in **drei Lesungen**, Begutachtungsverfahren und anschließende **Abstimmung**
4. Mitwirkung des Bundesrates
5. **Beurkundung** durch den Bundespräsidenten (Gegenzeichnung durch den Bundeskanzler)
6. **Kundmachung** im Bundesgesetzblatt

Der gesamte Prozess wird durch ein elektronisches Verfahren (E-Recht) unterstützt.

5.2 Themenbereich: Vollziehung

5.2.1 In Österreich gibt es die Gewaltentrennung. Erklären Sie diesen Begriff und überlegen Sie, warum Gewaltentrennung in Österreich wichtig ist?

Die staatlichen Aufgaben unterteilen sich in **drei große Bereiche** (man spricht hier auch von Staatsgewalten):

- **Gesetzgebung – Legislative**
- **Gerichtsbarkeit – Judikative**
- **Verwaltung – Exekutive**

Die Teilung der Aufgaben in diese drei Staatsgewalten ist ein Grundprinzip des österreichischen Staates und in der Verfassung verankert.

Dadurch soll Machtmisbrauch verhindert und der Erhalt der Freiheit aller gesichert werden!

5.2.2 Bei welchen zwei dieser Staatsgewalten spricht man von „Vollziehung“? Ordnen Sie richtig zu.

„**Vollziehung**“ ist der Überbegriff für:

- **Verwaltung** – hat die Aufgabe, die Gesetze umzusetzen (ist **weisungsgebunden**) und
- **Gerichtsbarkeit** – Richter entscheiden im Streitfall unabhängig und unparteiisch (sind **weisungsfrei**) und verschaffen somit den Gesetzen Wirkung

5.3 Themenbereich: Vollziehung - Gerichtsbarkeit

5.3.1 Welche Aufgaben hat die Gerichtsbarkeit?

- Entscheidungen über **zivilrechtliche Ansprüche** (z. B. Ansprüche nach dem Erbrecht, Besitzstreitigkeiten, Arbeits- und Sozialrecht etc.)
- **Strafrechtliche Anklagen** (z. B. Anklage wegen vorsätzlicher Körperverletzung, Anklage wegen Diebstahls etc.)

Organe der Gerichte:

- **Richter** (entscheiden unabhängig, sind unversetzbare und weisungsfrei)
- **Rechtspfleger** (sind speziell ausgebildete Gerichtsbeamte, die bestimmte richterliche Tätigkeiten erfüllen)
- Mitwirkende aus dem Volk (**Geschworene und Schöffen**)

Einteilung der Gerichte in:

- **Ordentliche Gerichte:**
 - Bezirksgerichte
 - Landesgerichte
 - Oberlandesgerichte
 - Oberster Gerichtshof
- **Außerordentliche Gerichte:**
Gerichtshöfe des öffentlichen Rechts
 - Verwaltungsgerichtshof
 - Verfassungsgerichtshof
Verwaltungsgerichte
 - Bundesfinanzgericht
 - Bundesverwaltungsgerichte
 - Landesverwaltungsgerichte

5.4 Themenbereich: Vollziehung - Bundesverwaltung

5.4.1 Unterscheiden Sie zwischen Hoheits- und Privatwirtschaftsverwaltung!

Die **Hoheitsverwaltung** ist der Teil der öffentlichen Verwaltung, der mit hoheitlichen Mitteln vorgeht. Hoheitsverwaltung liegt dann vor, wenn Verwaltungsorgane berechtigt sind, Rechtsakte ohne Zustimmung der Betroffenen zu setzen. Die Behörde handelt mit Befehls- und Zwangsgewalt.

Beispiele: Bescheid, Verordnung, Urkunden etc.

Von **Privatwirtschaftsverwaltung** spricht man, wenn der Staat Aufgaben mit den Instrumenten des Privatrechts (so wie eine Privatperson) erfüllt.

Beispiele: Verträge abschließen etc.

5.4.2 Überlegen Sie sich, welche Angelegenheiten in Ihrem Lehrbetrieb in die Hoheitsverwaltung bzw. in die Privatwirtschaftsverwaltung fallen.

.....
.....
.....

5.4.3 Zu welchem Träger der Verwaltung gehört Ihr Lehrbetrieb?

Individuelle Antwort (entweder Bundes-, Landes- oder Selbstverwaltung)

5.4.4 Die Begriffe „Unmittelbare Verwaltung“ und „Mittelbare Verwaltung“ sind beim Vollzug von Gesetzen von Bedeutung. Unterscheiden Sie diese!

Als „**unmittelbare Bundesverwaltung**“ wird die Vollziehung von Bundesgesetzen durch eigene Verwaltungsorgane des Bundes bezeichnet (z. B. Finanzamt, Bundesdenkmalamt, Arbeitsmarktservice, Bundesamt für Fremdenwesen etc.).

„**Mittelbare Bundesverwaltung**“ bedeutet, dass Verwaltungsaufgaben des Bundes durch Organe eines anderen Rechtsträgers, also der Länder erledigt werden. Die Landesbehörden unter der Leitung der Landeshauptleute werden in diesem Fall nicht für das Land, sondern für den Bund tätig und sind dabei an die Weisungen der Bundesminister gebunden.

5.4.5 Wer gehört zu den obersten Verwaltungsorganen des Bundes?

- Bundespräsident
- Bundeskanzler und Vizekanzler
- Bundesminister
- Bundesregierung

5.4.6 Wie heißt der österreichische Bundespräsident, welche Aufgaben hat er und wie wird er gewählt?

Aufgaben:

- Ernennung und Entlassung des Bundeskanzlers, der Bundesminister und Staatssekretäre
- Beurkundung von Bundesgesetzen
- Vertretung der Republik Österreich nach außen
- Oberbefehlshaber des Bundesheeres

Der Bundespräsident wird direkt vom Bundesvolk für **6 Jahre** gewählt.

5.5 Themenbereich: Vollziehung - Landesverwaltung

5.5.1 Wie heißt das oberste Verwaltungsorgan des Landes und welche Aufgaben hat es?

Das oberste Verwaltungsorgan ist die **Landesregierung**.

Die Landesregierung hat die Aufgabe **Gesetzesanträge** in den Landtag einzubringen und Angelegenheiten in oberster Instanz in allen Landesverwaltungssachen zu behandeln.

Die Landesregierung tritt nur als **Kollegialorgan** auf.

5.5.2 Überlegen Sie, wie sich die Landesregierung zusammensetzt, wie sie entsteht und wem gegenüber sie verantwortlich ist.

Die Landesregierung besteht aus dem Landeshauptmann und den erforderlichen Stellvertretern sowie weiteren Mitgliedern (Landesräten). Sie werden vom Landtag gewählt und sind auch diesem verantwortlich.

5.5.3 Wie heißt Landeshauptmann von OÖ und welche Aufgaben hat er?

.....
Aufgaben:

- Führung des Vorsitzes in der Landesregierung
- Vertretung des Landes nach außen
- Kundmachung der Landesgesetze im Landesgesetzblatt

5.5.4 Wer beschließt die Landesgesetze?

Gesetzgebungsorgan des Landes ist der **Landtag**.

5.5.5 In welchem Abstand wählen Sie den Landtag in OÖ und wie heißt diese Periode?

Alle **6 Jahre** finden in OÖ die Landtagswahlen statt, in anderen Bundesländern alle 5 Jahre.

Man nennt dies **Legislaturperiode**, das ist der Zeitraum, für den ein gesetzgebendes Organ gewählt wird.

5.5.6 In den Ländern gibt es eine eigene Gesetzgebung – gibt es daher in OÖ auch eine eigene Landesgerichtsbarkeit?

Die **Justiz** unterliegt – im Gegensatz zur Verwaltungsgerichtsbarkeit – ausschließlich der **Kompetenz des Bundes**, sodass alle ordentlichen Gerichte – d. h. auch die Landesgerichte und Oberlandesgerichte – Einrichtungen des Bundes sind.

5.5.7 Auf Bezirksebene gibt es Bezirksverwaltungsbehörden. Welche kennen Sie?

Bezirkshauptmannschaften

Magistrate der Städte mit eigenem Statut

5.5.8 Welche Städte in OÖ haben ein eigenes Statut und welche Merkmale haben diese Städte?

Linz, Wels und Steyr

Merkmale:

- Mehr als 20.000 Einwohner (gilt für OÖ)
- Gemeinde- und die Bezirksverwaltung fallen zusammen, d. h. sie sind keiner Bezirkshauptmannschaft untergeordnet
- Bürgermeister ist zugleich Bezirkshauptmann
- Hilfsorgan des Bürgermeisters ist der Magistrat
- Eigenes Stadtrecht (ist vom Landtag zu beschließen)

5.5.9 Sind Bezirkshauptmannschaften Landes- oder Bundesbehörden?

Bezirkshauptmannschaften sind Landesbehörden und besorgen Geschäfte der mittelbaren Bundesverwaltung, der Landesverwaltung und Angelegenheiten, die nicht Sonderbehörden zugewiesen sind.

5.5.10 Überlegen Sie, in welchen Angelegenheiten, die Sie privat oder beruflich betreffen, die Bezirksverwaltungsbehörde zuständig ist?

.....
.....
.....

5.6 Themenbereich: Vollziehung - Gemeindeverwaltung

5.6.1 Nach welcher gesetzlichen Bestimmung haben Gemeinden zu handeln?

Die wichtigste gesetzliche Grundlage ist die „OÖ. Gemeindeordnung 1990“.

5.6.2 Was bedeutet Selbstverwaltung?

Selbstverwaltung bedeutet die Ausübung staatlicher (hoheitlicher) Verwaltung

- durch dezentrale Einrichtungen (Selbstverwaltungskörper),
- in relativer Unabhängigkeit (Weisungsfreiheit) und
- unter staatlicher Aufsicht (deshalb relative Unabhängigkeit).

5.6.3 Welche Selbstverwaltungskörper kennen Sie?

Kammern (z. B. Ärztekammer), Universitäten, Sozialversicherungsträger usw.

5.6.4 Welche Organe der Gemeinde kennen Sie?

- **Gemeinderat:** ist der allgemeine Vertretungskörper; wird von der Gesamtheit der Wahlberechtigten der Gemeinde gewählt.
- **Gemeindevorstand/Stadtrat:** Der Gemeindevorstand besteht aus dem Bürgermeister, aus einem bis höchstens drei Vizebürgermeistern und aus weiteren Vorstandsmitgliedern. Die Mitglieder werden fraktionell von den Gemeinderäten der entsprechenden Fraktion gewählt. In **Städten** heißt der Gemeindevorstand **Stadtrat**, in **Städten mit eigenem Statut** heißt der Gemeindevorstand **Stadtsenat**.
- **Bürgermeister:** ist der politische Leiter einer Gemeinde; er wird direkt von der Gesamtheit der Wahlberechtigten der Gemeinde gewählt.

5.6.5 Unterscheiden Sie die Wirkungsbereiche einer Gemeinde!

Wirkungsbereiche umfassen die Aufgaben einer Gemeinde und sind in der Gemeindeordnung geregelt.

Eigener Wirkungsbereich: Dies sind die Aufgaben, die in die Selbstverwaltung der Gemeinde fallen. Hier ist der Bürgermeister **weisungsfrei**.

Beispiel: Errichtung von Schulen, Erhaltung der Gemeindestraßen etc.

Übertragener Wirkungsbereich: Gemeinden haben bestimmte Aufgaben von Verwaltungsorganen des Bundes und der Länder zu übernehmen. Die Aufgabe hat der Bürgermeister zu besorgen. Er ist gegenüber Bund und Land **weisungsgebunden**. Beispiel: Nationalratswahl, Meldewesen etc.

5.7 Themenbereich: Verwaltungsverfahren

5.7.1 Nennen Sie die wichtigsten Gesetze im Verwaltungsverfahren!

EGVG (Einführungsgesetz zu den Verwaltungsverfahrensgesetzen)

In diesem Gesetz werden jene Verwaltungsbehörden aufgezählt, die das AVG anzuwenden haben.

AVG (Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz)

Es werden den Behörden Zuständigkeiten (Kompetenzen) zugesprochen.

Sachliche Zuständigkeit: welche Behörde für eine Angelegenheit zuständig ist.

Örtliche Zuständigkeit: für welches Gebiet eine Behörde zuständig ist.

Funktionelle Zuständigkeit: welche Behörde im Instanzenzug zuständig ist.

VStG (Verwaltungsstrafgesetz)

In diesem Gesetz ist das Verwaltungsstrafverfahren geregelt.

VVG (Verwaltungsvollstreckungsgesetz)

In diesem Gesetz ist die Vollstreckung von Verwaltungsstrafen geregelt.

5.7.2 Ein Anbringen fällt nicht in den Zuständigkeitsbereich Ihrer Behörde. Was machen Sie mit diesem Anbringen?

Wenn bei einer Behörde ein Schriftstück einlangt, für dessen Behandlung sie nicht zuständig ist, hat sie es ohne unnötigen Aufschub an die zuständige Stelle weiterzuleiten.

5.7.3 Bei einem Antrag fällt Ihnen auf, dass die Unterschrift fehlt. Was ist zu tun?

Es ist unverzüglich die Behebung dieses Mangels zu veranlassen. Dem Antragsteller kann unter Setzung einer angemessenen Frist (in der Regel vier Wochen) ein sogenannter **Verbesserungsauftrag** erteilt werden. Diese Frist ist nicht vom Gesetz bestimmt und somit verlängerbar. Nach fruchlosem **Fristablauf** ist das Anbringen mit Bescheid **zurückzuweisen**.

5.7.4 Welche Ziele werden mit dem Ermittlungsverfahren verfolgt?

- Feststellung des für die Erledigung einer Verwaltungssache maßgeblichen Sachverhaltes (es gilt zu klären, ob und inwieweit die im Gesetz geforderten Tatbestandsmerkmale durch den Sachverhalt „abgedeckt“ werden können) und
- es muss den Parteien Gelegenheit zur Geltendmachung ihrer Rechte (Parteiengehör) gegeben werden.

5.7.5 Welche Verfahrensprinzipien gibt es?

- Grundsatz der Amtswegigkeit (Ablauf des Verfahrens)
- Grundsatz der materiellen Wahrheit (Feststellung des maßgeblichen

Sachverhaltes)

- Grundsatz der Unbeschränktheit der Beweismittel (alles, was zur Feststellung der materiellen Wahrheit dient)
- Grundsatz der freien Beweiswürdigung (Qualifikation nach glaubwürdig oder unglaublich)
- Grundsatz des Parteiengehörs

5.7.6 Welche Aufgaben haben Sie als Verhandlungsleiter bei einer mündlichen Verhandlung, wenn kein mündlicher Bescheid verkündet wird?

- Prüfung von Identität und Rechtsstellung der Erschienenen
- Erörterung des Verfahrensgegenstandes
- allen Parteien muss die Gelegenheit zur Darstellung ihrer Standpunkte gegeben werden
- Suche nach Interessenausgleich
- Eventuell Unterbrechung oder Vertagung
- Abfassung einer Verhandlungsschrift (Niederschrift)

5.7.7 Inwieweit müssen Sie Vorbringen (Stellungnahmen) von Parteien im Ermittlungsverfahren berücksichtigen?

Die Parteien müssen im Rahmen des Ermittlungsverfahrens am Verfahren beteiligt werden. Die Behörde hat daher den Parteien Gelegenheit zu geben, alles vorzubringen, was ihren Standpunkt stützt. Die Behörde hat sich mit diesen Vorbringen auseinanderzusetzen. Sie ist auch verpflichtet, den Parteien das Ergebnis der Beweisaufnahme mitzuteilen und ihnen Gelegenheit zur Stellungnahme zu geben.

5.7.8 Frau Gruber kommt zu Ihnen in die Behörde und möchte Akteneinsicht nehmen. Was machen Sie?

- Prüfen, ob Frau Gruber Parteistellung hat
- Sicherstellen, dass keine Ausnahme von der Akteneinsicht vorliegt
- Wenn beides zutrifft, kann Frau Gruber Einsicht in die ihre Sache betreffenden Akten oder Aktenteile nehmen, sie kann sich Abschriften oder Kopien auf ihre Kosten anfertigen, sie darf jedoch den Akt nicht mitnehmen

Die Akteneinsicht ist ein fundamentales Recht der Parteien (nicht für sonstige Beteiligte oder gar Dritte) des Verfahrens.

5.7.9 Für ein Verfahren benötigen Sie noch Beweise. Welche Beweismittel dürfen Sie heranziehen?

Aufgrund des Grundsatzes der „Unbeschränktheit der Beweismittel“ kann von der Behörde als Beweismittel alles herangezogen werden, was sich zur Feststellung des Sachverhalts eignet.

Mögliche Beweismittel sind:

- **Zeugen** (mündliche Zeugenaussagen – Anfertigung von Protokollen!)
- **Urkunden**
- **Sachverständige** (die Behörde ist an die Ergebnisse nicht gebunden = freie Beweiswürdigung)
- **Augenschein** (der zu beurteilende Sachverhalt wird vor Ort beurteilt)
- **Beteiligtenvernehmung**

5.7.10 Welche Bestandteile hat ein Bescheid und welche Bedeutung kommen ihnen zu?

1. Bezeichnung der Behörde, die ihn erlassen hat

Für die Partei muss erkennbar sein, von welcher Behörde der Bescheid erlassen wird. Fehlt die Nennung der Behörde, liegt KEIN Bescheid vor.

2. Adressat

An wen der Bescheid gerichtet ist.

3. Ausdrückliche Bezeichnung als Bescheid

Die Bezeichnung dient der Rechtssicherheit. Die Partei kann somit klar erkennen, dass es sich um einen Bescheid handelt.

4. Spruch

Der Spruch ist der wesentlichsste Bestandteil eines Bescheides. In ihm wird die Verwaltungsangelegenheit entschieden. Nur die Anordnungen, die in den Spruch aufgenommen werden, entfalten Rechtswirkungen und können allenfalls vollstreckt werden. Im Spruch sind außerdem die gesetzlichen Bestimmungen, die der Entscheidung zugrunde liegen, anzuführen.

5. Begründung

Jeder Bescheid ist zu begründen. Ausnahmsweise entfällt die Begründung, wenn die Behörde zur Gänze im Sinne des Antrages der Partei entschieden hat.

6. Rechtsmittelbelehrung

Hier ist anzugeben, ob ein Rechtsmittel zulässig ist, innerhalb welcher Frist bei welcher Behörde es einzubringen ist und dass ein begründeter Rechtsmitteleintrag erforderlich ist.

7. Datum

Durch Anführung des Datums soll nachvollziehbar sein, wann die Entscheidung von der Behörde getroffen wurde. Für den Beginn der Rechtsmittelfrist ist aber der Zeitpunkt der Zustellung wesentlich und nicht das Datum.

8. Unterschrift

Der Bescheid muss **unterschrieben oder beglaubigt** sein, um feststellen zu können, welches Organ der Behörde die Entscheidung getroffen hat. Ausnahme: EDV-Bescheide

5.7.11 Sie schreiben heute tarifmäßig festgesetzte Gebühren mittels eines Bescheides vor.

Wie führen Sie das Ermittlungsverfahren durch?

Hier handelt es sich um einen **Mandatsbescheid**. Bei einem Mandatsbescheid entfällt das Ermittlungsverfahren, wenn es sich

- um die Vorschreibung von Geldleistungen nach einem gesetzlichen oder tarifmäßigen Maßstab,
- Kommissionsgebühren oder Verwaltungsabgaben handelt oder
- bei Gefahr in Verzug.

5.7.12 Wann gilt ein Bescheid als „erlassen“?

Erst wenn ein Bescheid erlassen wurde, erlangt er rechtliche Stellung. Ein Bescheid kann schriftlich oder mündlich erlassen werden. Manche Gesetze sehen eine schriftliche Erlassung vor.

Ein schriftlicher Bescheid ist durch **rechtsWirksam erfolgte Zustellung** bzw. Aushändigung an den Adressaten erlassen.

Mündlich wird ein Bescheid durch Verkündung (z. B. am Ende einer mündlichen Verhandlung) erlassen. Die Parteien müssen jedoch bei der mündlichen Verkündung ausdrücklich darauf hingewiesen werden, dass es sich um eine Bescheidverkündung handelt. Die Parteien können binnen drei Tagen eine schriftliche Ausfertigung des mündlich verkündigten Bescheides verlangen. Die Rechtsmittelfrist beginnt dann mit Zustellung des Bescheides neu zu laufen.

5.7.13 Wie kann ein Bescheid zugestellt werden?

Gesetzliche Grundlage für die Zustellung von Bescheiden ist das **Zustellgesetz**.

• Zustellung zu eigenen Händen (RSa)

In wichtigen Fällen oder wenn es gesetzlich vorgeschrieben ist, ist der Bescheid „RSa“ zuzustellen. Der Adressat hat das Schriftstück eigenhändig entgegenzunehmen.

• Ersatzzustellung (RSb)

Ist der Empfänger für den Zusteller nicht erreichbar, so kann an eine andere Person als den Empfänger zugestellt werden.

An folgende Personen darf ersatzweise zugestellt werden:

- erwachsene Personen, die an derselben Abgabestelle wie der Empfänger wohnen,
- dem Arbeitgeber oder Arbeitnehmern des Empfängers (sind zur Annahme verpflichtet).

Die Ersatzzustellung ist nur zulässig, wenn Grund zur Annahme besteht, dass sich der Empfänger regelmäßig an der Abgabestelle aufhält.

• Öffentliche Bekanntmachung

Der Bescheid wird durch Anschlag an die Amtstafel öffentlich kundgemacht.

- **Elektronische Zustellung mit Zustellnachweis**

Die elektronische Zustellung erfolgt unter Zuhilfenahme eines „Elektronischen Zustelldienstes“. Die elektronische Zustellung von behördlichen Schriftstücken ist nur möglich, wenn der Adressat einen Vertrag mit einem „Elektronischen Zustelldienst“ geschlossen hat. Der Abschluss einer solchen Vereinbarung ist freiwillig.

5.7.14 Wie funktioniert die Fristenberechnung nach Tagen?

Tagesfristen beginnen an dem Tag zu laufen, der dem fristauslösenden Ereignis folgt.

Zustellung am 5.7., die Frist beginnt somit am 6.7. zu laufen.

Tagesfristen enden am letzten Tag der Frist.

5.7.15 Wie funktioniert die Fristenberechnung nach Wochen, Monaten oder Jahren?

Kalenderfristen beginnen an dem Tag zu laufen, an dem das Frist auslösende Ereignis vorliegt.

Zustellung am 14.3., die Frist beginnt an diesem Tag zu laufen.

5.7.16 Was versteht man unter Hemmung von Fristen?

In Fristen werden bestimmte Zeiträume nicht eingerechnet.

Ende der Frist ist ein Samstag, Sonntag oder Feiertag – der nächste Werktag gilt dann als letzter Tag der Frist (= Hemmung des Fristenlaufes).

5.7.17 Was passiert bei einer Fristunterbrechung?

Die Frist beginnt neu zu laufen.

5.8 Themenbereich: Haushaltswesen

5.8.1 Nennen Sie einige Rechtsgrundlagen für das Haushaltswesen des Bundes!

- Bundes-Verfassungsgesetz (B-VG)
- Bundesfinanzrahmengesetz (BFRG)
- Bundesfinanzgesetz (BFG)
- Finanz-Verfassungsgesetz 1948 (F-VG)
- Rechnungshofgesetz 1948 (RHG)

5.8.2 Was ist der Unterschied zwischen diesen beiden Gesetzen?

BUNDESGESETZBLATT FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2023

Ausgegeben am 1. Dezember 2023

Teil I

149. Bundesgesetz: Bundesfinanzrahmengesetz 2024 bis 2027
(NR: GP XXVII RV 2179 und Zu 2179 AB 2299 S. 239.)

149. Bundesgesetz, mit dem das Bundesfinanzrahmengesetz 2024 bis 2027 erlassen wird
(Bundesfinanzrahmengesetz 2024 bis 2027 – BFRG 2024-2027)

Bundesfinanzgesetz (BFG) Bundesfinanzgesetz 2024

Das **Bundesfinanzrahmengesetz** ist eine Vorschau auf die voraussichtliche Entwicklung des Bundeshaushaltes in den nächsten vier Jahren.
Das **Bundesfinanzgesetz** besteht aus den Bedeckungs- und Ermächtigungsregeln für die Haushaltsführung, dem Bundesvoranschlag, dem Personalplan und weiteren Anlagen und wird jeweils für ein Jahr im Nationalrat beschlossen.

5.8.3 Beschreiben Sie den jährlichen Budgetkreislauf.

- Im Frühjahr wird das Bundesfinanzrahmengesetz vom Nationalrat beschlossen.
- Im Herbst wird das Bundesfinanzgesetz vom Nationalrat beschlossen.
- Die Bundesminister sind für den Gebarungsvollzug zuständig. Sie haben diesen unter Beachtung des Bundesfinanzrahmengesetzes und Bundesfinanzgesetzes durchzuführen.

- Der Rechnungshof prüft die Verwaltung und erstellt den Bundesrechnungsabschluss, welcher vom Nationalrat beschlossen wird. Dieser bestätigt somit den korrekten Vollzug des abgelaufenen Budgets.

5.8.4 Wer beschließt das Landesbudget (Voranschlag) bzw. den Rechnungsabschluss der Länder?

Der Voranschlag sowie der Rechnungsabschluss werden vom jeweiligen Landtag beschlossen (Ausnahme Wien – Gemeinderat)

5.8.5 Aufgrund unvorhersehbarer Ausgaben während des Jahres ergibt sich in OÖ eine erhebliche Abweichung vom Voranschlag. Was ist zu tun?

Wenn sich während des Verwaltungsjahres erhebliche Abweichungen vom Voranschlag oder unvorhergesehene, unabewisbare Erfordernisse ergeben, ist ein **Nachtragsvoranschlag** zu beschließen.

5.8.6 Wer von den Gemeindeorganen beschließt den Voranschlag bzw. den Rechnungsabschluss einer Gemeinde?

Der **Gemeinderat** beschließt den Voranschlag und den Rechnungsabschluss.

5.8.7 Nennen Sie einige Bestandteile eines Gemeindevoranschlages

- Ergebnisvoranschlag (Erträge/Aufwendungen)
- Finanzierungsvoranschlag (Einzahlungen/Auszahlungen)
- Detailnachweis auf Kontoebene
- Stellenplan
- Beilagen zum Voranschlag

5.9 Themenbereich: Dienstrecht

5.9.1 Im öffentlichen Dienst unterscheidet man zwei verschiedene Arten von Dienstverhältnissen. Wie heißen diese und worin sehen Sie die wesentlichsten Unterschiede?

- **Beamte** (öffentlich-rechtliches Dienstverhältnis)

Das **öffentliche Dienstverhältnis** für Beamte beginnt mit dem **Hoheitsakt der Ernennung**, welche mit Bescheid (= Dekret) erfolgt.

Beamte sind auf Dauer mit den Angelegenheiten der öffentlichen Verwaltung betraut (Beamte des Aktivstandes, Beamte des Ruhestandes)

Für Beamte gilt ein eigenes Disziplinarrecht.

Beamte unterliegen dem Beamten- Dienstrechtsgesetz 1979 (BDG) und dem Gehaltsgesetz 1956 (GehG).

- **Vertragsbedienstete** (privatrechtliches Dienstverhältnis)

Das privatrechtliche Dienstverhältnis wird durch einen **Dienstvertrag** begründet.

Das Dienstverhältnis kann auf bestimmte bzw. unbestimmte Zeit begründet werden (endet spätestens mit der Pensionierung).

Für Vertragsbedienstete des Bundes ist das Vertragsbedienstetengesetz 1948 anzuwenden.

5.9.2 Wodurch bestimmt sich das Einstiegsgehalt eines Vertragsbediensteten?

- Durch das **Besoldungsdienstalter**, daraus ergibt sich die Einreihung in eine Gehaltsstufe.
- Durch die **Bewertung des Arbeitsplatzes**, daraus ergibt sich die Einreihung in ein bestimmtes Gehaltsschema

5.9.3 Was hat der Dienstvertrag jedenfalls zu enthalten?

- Persönliche Angaben über die Dienstnehmerin/den Dienstnehmer
- Beginn und Dauer des Dienstverhältnisses
- Dienstort
- Beschäftigungsart und Einstufung
- Beschäftigungsausmaß
- Dauer der Ausbildungsphase und die zu absolvierende Grundausbildung
- Anwendbarkeit des VBG auf das Dienstverhältnis (Bundesbedienstete)
- Anwendung des GDG bzw. LDG (für Gemeinde- und Landesbedienstete)
- Beschluss des zuständigen Organs, z. B. bei Gemeinden Gemeindevorstand bzw. Stadtrat

5.9.4 Welche Dienstpflichten kennen Sie?

Allgemeine Dienstpflichten:

- Übertragene Arbeiten und Verrichtungen fleißig und gewissenhaft nach bestem Wissen und Können zu vollziehen
- Dienstliche Anordnungen der Vorgesetzten zu befolgen
- Seinen Vorgesetzten und Mitbediensteten mit Achtung zu begegnen
- Sich sowohl im Dienst als auch außerhalb des Dienstes seiner Stellung angemessen und ehrenhaft zu verhalten
- Das Dienstgeheimnis auch nach Ende des Dienstverhältnisses zu bewahren,
- Die Dienststunden genau einzuhalten
- Auf Anordnung Überstunden zu leisten
- Jede erwerbsmäßige Nebenbeschäftigung sofort zu melden
- Das Amtsgeheimnis wahren (auch nach Ende des Dienstverhältnisses)

Besondere Meldepflichten bei:

- Namensänderung
- Standesveränderung (Heirat, Scheidung etc.)
- Schwangerschaft
- Krankheit / Unfall
- Veränderung der Staatsbürgerschaft
- Änderung des Wohnsitzes
- Verlust einer für die Ausübung des Dienstes erforderlichen behördlichen Berechtigung oder Befähigung, der Dienstbekleidung, des Dienstausweises oder sonstiger Sachbehelfe
- Besitz eines Bescheides nach dem Behinderteneinstellungsgesetz

5.9.5 Welche Dienstpflichten haben Vorgesetzte?

Vorgesetzte haben darauf zu achten, dass ihre Mitarbeiter die dienstlichen Aufgaben gesetzmäßig und in zweckmäßiger, wirtschaftlicher und sparsamer Weise erfüllen. Sie haben Mitarbeiter dabei anzuleiten, aufgetretene Fehler und Missstände abzustellen und für die Einhaltung der Dienstzeit zu sorgen. Sie haben das dienstliche Fortkommen der Mitarbeiter nach Maßgabe ihrer Leistungen zu fördern.

Außerdem ist **jährlich ein Mitarbeitergespräch** zu führen.

5.9.6 Ist die Annahme von Geschenken gestattet?

Dem Beamten und dem Vertragsbediensteten ist es untersagt, Geschenke zu fordern, anzunehmen oder versprechen zu lassen!

Orts- und landesübliche Aufmerksamkeiten mit geringem Wert gelten nicht als Geschenk (z. B. Werbekugelschreiber)

Ehrengeschenke von geringfügigem oder lediglich symbolischen Wert dürfen angenommen werden.

5.9.7 Wie errechnet sich der Anspruch auf Erholungsurlaub

Der Anspruch auf Erholungsurlaub besteht für jedes Kalenderjahr. Bei weniger als 25 Dienstjahren 5 Wochen, bei mehr als 25 Dienstjahren 6 Wochen. Erfolgt der Dienstantritt während des Jahres, erfolgt eine Aliquotierung des Urlaubsausmaßes.

Für **Bundesbedienstete** erhöht sich das Urlaubsausmaß auf 240 Stunden, ab dem Kalenderjahr, in dem der 43. Geburtstag liegt. Wenn der Geburtstag in der zweiten Jahreshälfte liegt, erhöht sich das Urlaubsausmaß auf 240 Stunden ab dem folgenden Kalenderjahr.

Für **Landes- und Gemeindebedienstete** erhöht sich das Urlaubsausmaß auf 240 Stunden für die Vertragsbediensteten, die das 51. Lebensjahr vollendet und mindestens zehn Jahre im bestehenden Dienstverhältnis zurückgelegt haben.

5.9.8 Was ist bezüglich Urlaubsanspruch nach Rückkehr aus einem Karenzurlaub bzw. Präsenz- oder Zivildienst zu beachten?

Der Urlaub ist zu aliquotieren.

5.9.9 Wie hoch ist der Anspruch auf Pflegefreistellung pro Kalenderjahr?

Der Anspruch bei Vollbeschäftigung beträgt 40 Stunden, bei Teilzeitbeschäftigung aliquot dem Beschäftigungsausmaß.

5.9.10 Wann hat man Anspruch auf Pflegefreistellung?

Wegen der notwendigen Pflege einer oder eines erkrankten oder verunglückten nahen Angehörigen oder einer im gemeinsamen Haushalt lebenden erkrankten oder verunglückten Person.

Wegen der notwendigen Betreuung des Kindes, Wahl- oder Pflegekindes, Stiefkindes oder des Kindes der Person, mit dem die oder der Bedienstete in Lebensgemeinschaft lebt.

Wegen der Begleitung seines erkrankten Kindes, Wahl- oder Pflegekindes, Stiefkindes oder des Kindes der Person, mit der er in Lebensgemeinschaft lebt, bei einem stationären Aufenthalt in einer Heil- und Pflegeanstalt, sofern das Kind das 10. Lebensjahr noch nicht vollendet hat.

5.9.11 Gibt es die Möglichkeit einer zusätzlichen Pflegefreistellung?

Für Kinder unter 12 Jahren kann eine weitere Woche Pflegefreistellung beantragt werden.

5.9.12 Welche Bestimmungen gelten hinsichtlich Schwangerschaft und Karenzurlaub?

Schwangerschaft ist sofort zu melden.

Acht Wochen vor der Geburt und acht Wochen nach der Geburt (kann länger sein z. B. bei Mehrlingsgeburten) ist die Dienstnehmerin im Mutterschutz. Während dieser Zeit besteht ein **absolutes Beschäftigungsverbot** und sie hat Anspruch auf Wochengel vom Sozialversicherungsträger.

Für Geburten ab 01.11.2023 besteht ein **Karenzurlaubsanspruch** bis zum Tag vor dem 2. Geburtstag des Kindes nur in folgenden Fällen:

- Wenn der zweite Elternteil zumindest zwei Monate Karenz in Anspruch nimmt
- Wenn man Alleinerzieher/in ist
- Wenn ein Elternteil keinen Karenzanspruch hat (Selbständige, Arbeitslose, Studierende etc.) und der andere Elternteil seine Karenz frühestens nach Ablauf von zwei Monaten ab Ende des Beschäftigungsverbotes nach der Geburt beginnt.

Nimmt nur einer der beiden Elternteile Karenzurlaub in Anspruch und liegt keiner der genannten Fälle vor, endet die Karenz schon mit **Ablauf des 22. Lebensmonat** des Kindes!

6 Europäische Union (EU)

6.1 Europa als Wirtschaftsraum

6.1.1 Nennen und erklären Sie die 4 Grundfreiheiten der EU!

Freier Personenverkehr – frei Grenzen für Europa

Freizügigkeit innerhalb der EU bedeutet: frei Ein- und Ausreise, freier Aufenthalt, freies Wohnrecht, Niederlassungsfreiheit, Freiheit auf Arbeitsplatzwahl für alle EU-Bürger/innen.

Freier Warenverkehr – freie Grenzen für Waren

Freier Warenverkehr innerhalb des EU-Binnenmarktes bedeutet: keine Zölle, keine mengenmäßigen Beschränkungen, Angleichung von Normen und technischen Vorschriften, größeres Warenangebot. Im innergemeinschaftlichen Warenverkehr gibt es keine Zollkontrollen mehr.

Freier Dienstleistungsverkehr – freie Grenzen für Dienstleistungen

Freier Dienstleistungsverkehr bedeutet Öffnung der Transport- und Telekommunikationsmärkte, Angleichung der Banken- und Versicherungsaufsicht, Liberalisierung der Finanzmärkte, private und öffentliche Aufträge in und aus allen EU-Staaten.

Freier Kapitalverkehr – freie Grenzen für Kapital

Freier Kapitalverkehr bedeutet Beseitigung aller Beschränkungen für den Zahlungs- und Kapitalverkehr zwischen den Ländern des Binnenmarktes. Geld kann weitgehend ungehindert über die Binnengrenzen fließen. Es besteht nun die Möglichkeit, dass man sich innerhalb der EU die günstigsten Anlagemöglichkeiten sucht.

6.1.2 Nennen Sie die vier Konvergenzkriterien zur Teilnahme an der gemeinsamen Währungsunion!

Stabilität der Öffentlichen Finanzen:

Das jährliche Defizit der öffentlichen Hand darf 3 % des Brutto-Inlandsproduktes (BIP) nicht übersteigen und der öffentliche Schuldenstand darf nicht über 60 % des BIP liegen.

Stabilität der Preise:

Die Inflationsrate des jeweiligen Landes darf die durchschnittliche Inflationsrate der drei preisstabilsten Mitgliedstaaten der EU um nicht mehr als 1,5 % übersteigen.

Stabilität der Wechselkurse:

Die Währung muss in den letzten zwei Jahren die normalen Bandbreiten (Kursschwankungen) des Europäischen Währungssystems eingehalten haben.

Stabilität der Zinsen:

Die Langfristzinsen dürfen den Durchschnitt der drei Länder mit den niedrigsten Zinsen innerhalb der EU um nicht mehr als zwei Prozentpunkte übersteigen.

6.1.3 Was ist im sogenannten „Schengener Abkommen“ geregelt?

- Abbau der Kontrolle an den Innengrenzen
- Verstärkte Kontrolle an den Außengrenzen

6.1.4 Was bedeutet die Abkürzung „WTO“?

World Trade Organisation (= Welthandelsorganisation)

6.1.5 Welches grundlegende Ziel verfolgt die EU-Wettbewerbspolitik?

- Verhinderung von Wettbewerbsverzerrungen
- Faire Bedingungen für Unternehmen und Konsumenten

6.1.6 Ab welchem Zeitpunkt hat der Euro die nationale Währung abgelöst?

1. Jänner 2002

6.1.7 Nennen Sie zwei Fonds, mit denen die EU wirtschaftlich unterdurchschnittlich entwickelte Regionen fördert!

- **Kohäsionsfonds** – Förderung in den Bereichen Umwelt und Verkehr
- **Strukturfonds** – Förderung der Entwicklung und strukturellen Anpassung von Regionen mit Entwicklungsrückstand

6.1.8 Erklären Sie folgende Abkürzungen!**EZB**

Europäische Zentralbank mit Sitz in Frankfurt am Main. Die EZB übernimmt die meisten Aufgaben der Nationalbanken.

ESZB

Europäisches System der Zentralbanken. Das ESZB setzt sich zusammen aus der EZB und allen nationalen Notenbanken der EU-Mitgliedstaaten. In Österreich ist das die Österreichische Nationalbank.

6.1.9 Seit wann ist Österreich Mitglied der EU?

1. Jänner 1995

6.1.10 Erklären Sie den Begriff „WWU“!

WWU bedeutet Wirtschafts- und Währungsunion.

6.1.11 Was versteht man unter dem Begriff „Freizügigkeit“?

Als Freizügigkeit bezeichnet man das Recht aller Arbeitnehmer/innen und Selbständigen, in jedem EU-Land unter gleichen Bedingungen wie Inländer tätig zu sein.

6.1.12 Nennen Sie Vorteile einer gemeinsamen europäischen Währung!

Keine Geldwechselkosten, keine Wechselkursschwankungen im Euro-Land, Wettbewerbsförderung

6.1.13 Wie viele Mitgliedstaaten hat die EU?

27 (derzeit)

6.1.14 Welche Rechtsnormen der EU kennen Sie?

- **Primärrecht**
z. B. Beitrittsvertrag Österreichs
- **Sekundärrecht:** Normen, die von der Gemeinschaft erlassen werden
 - **Verordnungen:** gelten **unmittelbar** – Österreich muss kein eigenes Gesetz erlassen
 - **Richtlinien:** Österreich muss ein **eigenes Gesetz erlassen**, um die Bestimmungen umzusetzen
 - **Entscheidungen:** gelten **unmittelbar** – betreffen aber nicht alle Mitgliedstaaten
 - **Empfehlungen und Stellungnahmen:** sind **nicht bindend**

6.2 Die Europäische Union als politische Union

6.2.1 Nennen und erklären Sie die Organe der EU!

Europäischer Rat

Der Europäische Rat als politisches Leitorgan setzt die erforderlichen Impulse und Leitlinien für die Entwicklung der Gemeinschaft und legt die politischen Zielvorstellungen fest. Jeder Staat ist durch seinen Staats- oder Regierungschef vertreten (Bundespräsident oder Bundeskanzler).

Sitz: Brüssel (Belgien)

Rat der Europäischen Union

Der Rat der Europäischen Union (Plenarorgan) erzeugt Normen (Gesetze) für die Gemeinschaft. Er ist das Hauptrechtsetzungsorgan der EU und hat wichtige Kontrollbefugnis. Jeder Mitgliedstaat ist durch seinen jeweiligen Fachminister vertreten. Der Vorsitz im Rat wird von den Mitgliedstaaten nacheinander für jeweils sechs Monate wahrgenommen.

Europäische Kommission

Die Kommission der Europäischen Gemeinschaft ist jenes Organ, das im eigentlichen Sinn die Normen entwickelt, denn der Rat der EU kann Normen nur auf Vorschlag der Kommission erlassen (Hauptinitiativrecht). Sie wird daher auch als „Motor“ und „Hüterin der Verträge“ bezeichnet.

Sitz: Brüssel (Belgien)

Europäisches Parlament

Es wird von den Bürgern der Mitgliedstaaten direkt auf fünf Jahre gewählt. Es stellt, gemeinsam mit dem Ministerrat, den Haushalt der EU auf und übt eine umfassende politische und rechtliche Kontrolle vor allem über die Kommission (aber auch über den Ministerrat) aus. Das Europäische Parlament hat derzeit 720 Mitglieder.

Sitz: Straßburg (Frankreich), Tagungen finden aber auch Brüssel statt.

Europäischer Gerichtshof

Er ist für die Auslegung der „Verfassung“ der EU und der anderen europäischen Rechtstexte in Streitfällen zuständig. Die Richter des Europäischen Gerichtshofes können nationale Rechtsakte oder Entscheidungen für ungültig erklären, wenn diese mit den Bestimmungen der europäischen Verträge unvereinbar sind.

Sitz: Luxemburg.